

Klanttevredenheidsonderzoek

AAG Opleidingen bv

18-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AAG Opleidingen bv vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	30%
Accommodatie③				10%	10%
Natraject④				40%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤				10%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Van de meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van AAG Opleidingen bv (hierna AAG te noemen) doet de eigen organisatie ook zaken met AAG op andere vlakken dan op opleidingsgebied. Vaak is er sprake van een samenwerking van jaren. Enkele referenten zeggen in dit verband: "AAG is al heel lang onze leverancier van informatiesystemen", "AAG is een belangrijke partner van ons. Ze geven ons ook advies op het gebied van vastgoed en zijn ons van dienst met YouForce. Ze bieden veel aanpalende trainingen aan die met het gebruik te maken hebben" en "Naast dat we opleidingen afnemen, doen we sinds een x aantal jaren ook op allerlei ander gebied zaken met hen. Ze maken hele analyses en wij maken gebruik van een aantal van hun formats." De keuze voor AAG wordt verder als volgt toegelicht: "Ze zijn een betrouwbare en waardevolle partner van ons", "Het is een prettige partij met vakbekwame mensen. Ze zijn nog niet al te groot. Het contact is nog persoonlijk" en "We hadden eerst een andere partner, maar die stond te ver van ons af. AAG reageert sneller en begrijpt ons beter."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De snelheid van handelen is naar wens. De intake wordt verricht door de trainer en/of een accountmanager. AAG neemt naar hun mening van de referenten een proactieve houding aan. Er wordt helder gecommuniceerd en goed doorgevraagd naar de maatwerkwensen. Enkele reacties: "We hebben een vaste contactpersoon, die vlot te werk gaat, goed geïnformeerd is en goed meedenkt. Ze hebben ons de goede vragen gesteld om tot maatwerk te komen", "Ik drop mijn vraag en dan nemen ze contact op om te kijken hoe ze het vorm kunnen geven. Ze zijn snel van handelen" en "Wij hebben prima kunnen aangeven waar onze behoeften lagen. Op basis daarvan hebben ze een aantal mogelijkheden op papier gezet. We konden alle kanten op."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men beoordeelt het als volledig, helder en compleet. Het is in overeenstemming met de wensen van de opdrachtgever zoals die in het voortraject aan de orde zijn gekomen. Enkele referenten: "Het programma was meteen goed. Alles stond er duidelijk in. Het klopte precies met wat we hadden afgesproken. Je kon merken dat ze goed naar ons geluisterd hadden" en "Het is prettig dat datgene wat wij gezegd hebben, ook op papier komt." Het programma gaat voldoende in op de details. Daarnaast laat het indien gewenst ook ruimte voor invulling ter plekke. Enkele referenten ter illustratie: "De casussen die in de intake waren besproken, waren helemaal uitgewerkt in het programma" en "De offerte blijft een beetje in algemene termen, omdat je vaak tijdens de uitvoering pas de concreetheid ervaart. Daarop wordt dan ingegaan."

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opleidingen voldoen qua interactief gehalte en praktijkgerichtheid aan de verwachtingen. Hetzelfde geldt voor het maatwerkgehalte. Enkele reacties: "Het was heel interactief. Er zat veel oefening in. Ze gebruiken leuke interactieve filmpjes en foto's. Het doel van de training was dat er meer zou worden samengewerkt. We zijn actief bezig geweest in teams. De trainer is ook op werkbezoek geweest", "Het was helemaal toegespitst op onze organisatie. Er is grondig onderzoek gedaan in onze systemen. Het was heel praktisch ingegeven. Er zijn van beide kanten praktijksituaties ingebracht", "Er is ingegaan op concrete vraagstukken rond implementaties waarmee wij zelf niet verder kwamen. We hebben goede antwoorden gekregen" en "Wij hadden veel maatwerk en ondersteuning nodig en hebben die ook gekregen. We hadden zowel ervaren als nieuwe medewerkers in de training. Er is goed ingespeeld op de behoeften van beide groepen. Ze hebben er een hele mooie dag van gemaakt!" Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "Ze hebben niet helemaal de expertise die wij zoeken en het is niet altijd duidelijk waarin wij nu eigenlijk zelf moeten voorzien."

Opleiders

Met uitzondering van één neutraal gestemde, kennen alle referenten de opleiders een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Men beoordeelt de docenten over het geheel genomen als deskundig en didactisch vaardig. Men is van mening dat zij maatwerk leveren en prijst hen om hun persoonlijke kwaliteiten. Enkele reacties: "De docenten zijn doorgaans heel vakbekwaam. We zochten iemand met financiële kennis. De docent had er voldoende verstand van en kon het bovendien goed overbrengen", "De docent stemt het helemaal af op hoe wij het gebruiken en wat wij nodig hebben. Hij legt het prima uit en we kunnen het ter plekke uitproberen en zien", "Hij nam mensen echt mee in het proces en liet hen naar elkaar luisteren. Hij was aardig, rustig en totaal niet belerend. Hij zorgde ervoor dat iedereen aan zijn trekken kwam. Hij viel erg in de smaak bij de deelnemers" en "De docenten hadden zich goed in ons verdiept. Ze hebben veel kennis van de zorgsector. Ze reageren op wat je vraagt. Je kunt hen naderhand ook nog even aanschieten als je vragen hebt." Meerdere referenten vinden het een pluspunt dat de docenten hun organisatie goed kennen: "We werken al 20 jaar samen, Ze kennen ons goed. Daar spelen ze prima op in" en "De trainer kent de mensen en de organisatie inmiddels goed. Hij komt naast hen zitten op de werkvloer en kan vragen steeds beter en sneller beantwoorden." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "De docent was een ex-collega van ons met wie de samenwerking stroef verliep en die om die reden bij ons is vertrokken. Deze persoon werkt nu bij AAG. Wij hadden aangegeven de persoon liever niet als docent te willen. Daarmee is in eerste instantie geen rekening gehouden en voor een deel geldt dat nog steeds."

Trainingsmateriaal

Allen die een score geven voor het trainingsmateriaal, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal wordt van tevoren toegestuurd, in de training gebruikt of uitgereikt, of naderhand nagezonden. Het bestaat o.a. uit boeken, hand-outs, presentaties en videomateriaal. Enkele reacties: "Iedereen heeft een keurig tasje met materiaal en een kaart met de wetgeving gekregen", "Ze hebben boekjes uitgedeeld", "We hebben van tevoren al allerlei promotiemateriaal en casussen toegestuurd gekregen" en "Er zijn digitale formats getoond op het scherm. Alles was helder en duidelijk, geen poespas." In veel aantal gevallen is het materiaal op maat gemaakt: "Het standaardpakket is aangevuld met de punten die ik relevant vond. Ze hebben er een keurige presentatie van gemaakt" en "Naast onze eigen businesscases hebben we ook cases van hen gekregen die op onze leest geschoeid waren." Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Tachtig procent van de referenten kent de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie sprake was van incompany opleidingen. De twee referenten die wel een oordeel geven, tonen zich (zeer) tevreden. Eén van hen zegt: "Het is een prettig gebouw. Alles is er aanwezig. Het handige is, dat het zo kleinschalig is. Als de vraag niet direct beantwoord kan worden, zit er in een van de naastgelegen kamertjes altijd wel iemand die het antwoord weet."

Natraject

Allen die hun mening uitspreken over het natraject zijn er tevreden tot zeer tevreden over. In de regel vindt er een evaluatie met de deelnemers plaats. Vaak wordt er ook met de opdrachtgever geëvalueerd. Een referent: "De trainer heeft nog gebeld om te vragen hoe we het hadden gevonden. Hij heeft zelf ook nog wat dingen teruggekoppeld waar we echt iets aan hadden." Meerderen geven desgevraagd aan dat er sprake is geweest van een of meer terugkoppelingen en/of follow up. Enkele referenten ter illustratie: "De trainers zijn nog terug geweest om een en ander met het team te bespreken" en "De docenten hebben nog een presentatie gegeven aan de raad van bestuur." Twee referenten kennen het natraject geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben. Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "Het was een fijne training. We waren er blij mee. De collega's stellen nu gericht vragen. Ze kunnen er beter mee omgaan", "Ook de collega's zonder veel kennis kunnen nu een businesscase lezen", "Ik merk dat er veel meer kennis aanwezig is rondom zorgvormen en wat er gebeurt in het zorglandschap. Alles wat we wilden weten, is ter sprake gekomen" en "De medewerkers zaten in een negatieve spiraal. Ze zijn weer helemaal opgepept en meegenomen. Ze lopen met een grote glimlach rond. Het restaurant loopt boven verwachting goed."

Organisatie en Administratie

Aan het organisatorisch en administratief handelen van AAG kennen alle referenten de score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Ze zijn (zeer) tevreden over de accuratesse, de snelheid van handelen, de bereikbaarheid en de klantvriendelijkheid: "Alles verloopt vlekkeloos: de uitnodiging, de planning en de facturering. Ze denken goed mee over hoe we het het beste kunnen inrichten", "De bereikbaarheid is goed. Je krijgt snel antwoord. Ze houden zich aan de afspraken", "Ze reageren adequaat. Ze verwijzen naar de juiste mensen. Ze hebben voldoende achtervang om vragen door te sturen. De communicatie is verloopt heel prettig" en "Ik krijg nooit klachten of opmerkingen. Alles gaat heel vlot en smooth."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. AAG verstuurt met enige regelmaat een nieuwsbrief en organiseert contactdagen: “We krijgen nieuwsbrieven en uitnodigingen”, “Ze nodigen ons uit voor webinars en we krijgen af en toe een mailtje. Ik bezoek regelmatig hun contactdagen. Ze hebben daar allerlei sprekers en presenteren er innovaties. Het zijn goede gelegenheden om dingen te bespreken en te netwerken.” In de regel is er sprake een vaste contactpersoon. Ook met de trainers is er vaak nog contact. De communicatie wordt als prettig, persoonlijk en niet opdringerig ervaren: “Onze accountmanager reageert snel en heel professioneel. Wij voelen ons erg gehoord”, “We sparren regelmatig. AAG neemt ook wel contact op. Er komen dan meerdere onderwerpen aan de orde. Soms is er weleens iets, maar het is altijd bespreekbaar”, “Ik zie AAG meer als een partner. Ze informeren je goed. Wij hebben er niet altijd behoefte aan dat zij contact zoeken. Daarmee houden ze rekening. Zij laten ons de ruimte om zelf het initiatief te nemen” en “We kunnen de trainer altijd benaderen om even te sparren. Als hij ons belt, is het om even te klankborden, niet om iets te verkopen.” Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele (zeer) tevreden referenten: “De prijs is marktconform. Het kost wel wat, maar het is de prijs waard”, “Soms is het wat aan de hoge kant, maar daar moet bij gezegd worden dat de kwaliteit wel heel goed is. Als je het elders goedkoper zou kunnen krijgen, was het nog maar de vraag of je dezelfde kwaliteit zou krijgen”, “Ik werk nu 20 jaar in de GGZ en weet ondertussen wel wat een cursus kost. Ik ben zeer tevreden” en “De enige andere partij met wie we hen zouden kunnen vergelijken is duurder en minder goed.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Als wij iets extra’s willen, dan staat daar wel een aardig uurloon tegenover.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van AAG zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze prijzen AAG met name om de kwaliteit van de docenten en de inhoud van de opleidingen: “De docenten en adviseurs weten heel veel. Je hebt echt het idee dat je met hen verder komt. Ze maken de expertrol zonder meer waar”, “De docent voelde de groep heel fijn aan. Een prettig persoon”, “De sterke kant van de training was dat het interactief was. De medewerkers hebben op een leuke manier geleerd hoe ze elkaar kunnen aanspreken en overleggen” en “Iedereen was blij verrast door de kennis van de docenten en de praktische insteek.” Ook voor het maatwerkgehalte is er veel lof: “Wij zijn erg te spreken over de manier waarop ze inspelen op de behoeften van de klant. Je kunt zelf heel veel input geven” en “We hebben het echt gezamenlijk voorbereid en ze hebben onze eigen casussen behandeld. Het was beslist toegespitst op ons. De hele benadering en de tijd die ze erin hebben gestopt, zijn doorslaggevend geweest” en “Ze hebben aan de voorkant heel goed geluisterd waar wij behoefte aan hadden en hebben daar op een flexibele manier gehoor aan gegeven.” Een referent voegt nog toe: “We zijn heel tevreden over de dienstverlening en de kwaliteit. Mijn mensen weten precies wie ze moeten bellen. AAG is inmiddels een waardevolle partner voor ons geworden.” Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van AAG aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③		10%		40%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④		10%	10%	20%	40%
Accommodatie⑤			10%	30%	40%
Natraject⑥		10%	10%	50%	20%
Organisatie en Administratie⑦				50%	40%
Relatiebeheer⑧		10%		40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨			10%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe
- ⑥ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑧ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe
- ⑨ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van AAG Opleidingen B.V. (hierna: AAG) geven desgevraagd aan dat er door hun organisatie al langere tijd zaken wordt gedaan met AAG. Goede ervaringen en een dito naamsbekendheid waren de voornaamste redenen om (weer) voor een opleiding van AAG te kiezen. Enkelen zeggen: "AAG is bekend bij onze organisatie. Wij namen al YouForce en Beaufort af en beviel goed. De stap naar een opleiding was snel gezet", "Mijn manager had ervaring met AAG en beval hen aan", "Ik had bij mijn vorig werkgever opleidingen bij AAG gevolgd. Toen ik een opfrisser nodig had, dacht ik meteen aan hen" en "AAG is een gerenommeerd instituut dat actief is in de markt." Iemand voegt nog toe: "We hebben veel contact met AAG. Dan hoor je het al snel als er iets interessants voor je is."

Het voortraject roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De voorlichting vooraf en de inschrijving verlopen naar wens. Het voorbereidend materiaal wordt tijdig beschikbaar gesteld. In de regel wordt er geïnformeerd naar de individuele leerdoelen. Een greep uit de reacties: “Ik heb nog even gebeld naar aanleiding van het programma en werd netjes teruggebeld door de trainer”, “Eén van mijn collega's heeft de inschrijving gedaan. Naar ik heb begrepen, is alles gladjes verlopen”, “We kregen meteen een bevestiging van de aanmelding, een routebeschrijving en alle inloggegevens. Je krijgt vooraf de stukken aangeboden” en “Je kon je leerdoelen kenbaar maken. Je moet van tevoren een businesscase aanleveren. Daar krijg je van tevoren alle nodige info over.” Eén referent kent het voortraject geen score toe bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Afgezien van één ontevreden gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Dit is volgens een meerderheid van de referenten volledig genoeg. Het geeft een juist beeld van de inhoud van de trainingen. Enkele reacties: “Het programma was helder en compleet. Er stond voldoende informatie in om te weten waarover het zou gaan” en “Je wist waar je aan toe was.” De referent die de score ‘ontevreden’ geeft, motiveert dit als volgt: “De doelgroep was niet goed aangegeven. Ze hadden wel wat helderder mogen duiden dat het voornamelijk over ouderenzorg en langdurige zorg zou gaan.” Eén geïnterviewde kent het opleidingsprogramma geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering van de opleidingen een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Ze zijn lovend over de praktijkgerichtheid, de afwisseling in werkvormen en de boeiende inhoud: “We zijn heel positief. De stof was op zich best droog, maar het werd op een leuke manier gebracht, interactief en met veel verschillende sprekers”, “We hebben gediscussieerd en veel opdrachten uitgevoerd. Het was heel afwisselend” en “Het was interessant en goed georganiseerd. Je kon veel vragen stellen en kreeg uitgebreid antwoord. Ik heb er veel van geleerd.” Er is naar de mening van de referenten voldoende gelegenheid om aan individuele leerdoelen te werken: “Je kon merken dat er rekening werd gehouden met je leerdoelen zoals je die van tevoren had aangegeven” en “De groep was heel klein, waardoor je goed toekwam aan dingen waartegen je zelf aanliep. Het was echt gericht op waar je in de zorgomgeving mee bezig bent.” Enkele plaatsen nog wel een kanttekening: “Ik zit zelf in de medisch specialistische zorg. Ik kon mijn vragen in grote lijnen wel kwijt, maar mijn doelgroep kwam toch niet heel goed aan bod” en “Ik had hier zelf minder last van, maar ik kan mij voorstellen dat het niveau voor nieuwkomers wat hoog was en dat het wat te snel ging.”

Opleiders

Over de docenten is men unaniem positief. Ze voldoen zowel qua kennis als didactische en persoonlijke kwaliteiten ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: “De kennis is zeker aanwezig en ze kunnen het goed overbrengen. De sprekers hebben veel knowhow en steken het in op de praktijk”, “De trainer gaf goede uitleg en nam de tijd. Hij wist er veel vanaf”, “De trainer bracht de nodige humor mee en heeft een helder beeld geschetst” en “Ze konden vragen goed beantwoorden, en als ze iets niet wisten dan vroegen ze het na.” In een aantal gevallen is er sprake van meerdere opleiders, wat de referenten goed bevalt: “De docenten hadden beiden hun eigen kennisgebied waardoor de onderwerpen goed gecovered werden”, “De sprekers stonden onderling merkbaar met elkaar in verbinding. Ze namen ieder hun eigen aandeel waardoor er voldoende afwisseling ontstond” en “De trainers hadden beide een andere achtergrond en ervaring. Ze vulden elkaar uitstekend aan.”

Trainingsmateriaal

Op één neutrale score en een score 'ontevreden' na, worden er voor het trainingsmateriaal vooral de scores 'tevreden' en 'zeer tevreden' gegeven. Het materiaal bestaat zowel uit boeken als uit digitale lesstof. Het is geschikt als naslagwerk. De inhoud en de vormgeving krijgen veel lof: "We mochten ieder een boek kiezen om mee te nemen. Ik heb iets gekozen over de ouderenzorg. Ik heb er echt iets aan gehad", "Wij waren met drie collega's en konden ieder een boek kiezen. Zo hadden we een compleet geheel" en "Het boek ziet er mooi uit. Ik gebruik het nog steeds weleens." Verder voegt men toe: "De hand-outs zijn duidelijk", "Het digitale materiaal zat goed in elkaar. We hebben achteraf ook nog de dia's en een samenvatting van alle besproken punten ontvangen" en "We kregen nog een relevant naslagwerk dat niet behandeld was tijdens de cursus. Ook het hoger management heeft er de vruchten van geplukt." Degene die zich noch tevreden, noch ontevreden toont, geeft hiervoor de volgende reden: "Al het materiaal was digitaal. Ik vind het altijd fijn om iets op papier te hebben om het na te slaan." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "De lesstof stond in grote lijnen op de sheets maar wat ik miste is een overzicht of samenvatting, een naslagwerk." Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Zeven van de acht referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over; er wordt één neutrale score gegeven. Men is over het geheel genomen goed te spreken over bereikbaarheid, lesruimten en voorzieningen: "Het kantoor in Den Bosch is makkelijk te bereiken met de auto. De lesruimte is fijn. Je kon er iets drinken en de lunch was goed", "Het was er netjes en ruim. Er was een aparte ruimte voor het buffet en je kreeg iets lekkers bij de koffie." De neutraal gestemde motiveert zijn score al volgt: "Het is op een soort bedrijventerrein. Het is dat ik met iemand kon meerijden, maar met het openbaar vervoer is het moeilijk te bereiken." Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie sprake was van een onlinetraining of webinar.

Natraject

Een meerderheid van de referenten kent het natraject een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; daarnaast worden er één neutrale score en één score 'ontevreden' gegeven. Eén geïnterviewde onthoudt zich van het geven van een score bij gebrek aan informatie. In een aantal gevallen is er sprake van een certificaat van deelname. Hierom moet de deelnemer vaak wel zelf verzoeken. In de regel wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Soms worden er materiaal en contactgegevens nagestuurd. Enkele reacties: "We hebben de dia's en de stukken naderhand nog vlot toegestuurd gekregen" en "We hebben een link ontvangen naar de contactgegevens van de andere deelnemers en de e-mailadressen van de docenten, zodat we deze achteraf nog vragen konden stellen." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische noot: "Ik moest zelf om het certificaat vragen." Degene die een neutrale score geeft, licht zijn oordeel als volgt toe: "Ik had verwacht dat ze nog teruggekomen waren op de businesscase die we met zijn allen hebben gedaan, al was het maar in de vorm van een samenvatting." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik heb niets meer gehoord. Ik heb geen stukken nagestuurd gekregen en geen certificaat of evaluatieformulier ontvangen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: "Ik kon er weer volop mee vooruit. Ik heb er zeker voldoende uitgehaald", "Het is prima toe te passen in de praktijk. We hebben onze vragen goed kwijt gekund", "We hebben veel informatie ingewonnen die we anders niet hadden gekregen. Ik vond het interessant om de ervaringen van mensen uit het hele land te horen", "Het doel was om erachter te komen of het voor ons een goede tool was. Die duidelijkheid hebben we gekregen" en "We hebben er veel van opgestoken. Het onderhandelingsproces is duidelijk geworden."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn allen die er een score aan toekennen, tevreden tot zeer tevreden. Men prijst AAG om de stipte organisatie, de heldere communicatie en de snelheid van handelen. Enkele reacties: "Het is overall goed georganiseerd. Je krijgt netjes een bevestigingsmail. Je weet wat je te wachten staat", "Je krijgt keurig via de mail allerlei info over het waar en wanneer", "Alles is heel goed geregeld. De service en de snelheid van het contact zijn prima. Er is niets fout gegaan. Ze pikken dingen heel goed op en zijn duidelijk in hun communicatie" en "De stof en de sturing die aan de tijd wordt gegeven zijn goed. Alles komt aan bod. Overal is over nagedacht." Eén geïnterviewde kent de organisatie en administratie geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Relatiebeheer

Van de zeven referenten die een oordeel geven over het relatiebeheer, zijn er zes tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'ontevreden' toegekend. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij met enige regelmaat een nieuwsbrief en/of uitnodigingen ontvangen. AAG dringt zich naar de mening van de referenten hierbij niet te veel op. Enkelen zeggen: "Wij worden door middel van een nieuwsbrief op de hoogte gehouden", "Wij krijgen regelmatig mailing en uitnodigingen voor andere trainingen" en "Het is niet te veel wat er binnenkomt en je ziet vrij snel of het relevant is." Een ander voegt nog toe: "Er werd door AAG gezorgd voor een uitwisseling van e-mailadressen, om elkaar nog te benaderen, heel attent!" De ontevreden gestemde zegt: "Ik heb eigenlijk niets meer van hen gehoord na de training." Drie van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over, afgezien van één neutraal gestemde. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De verhouding tussen prijs en kwaliteit is goed", "Het was gratis en ik heb nog iets geleerd ook", "We hebben er veel aan gehad en er niet te veel voor betaald", "We hebben gekregen wat je voor die prijs zou verwachten" en "Ik vond het kwalitatief goed. We hebben een naslagwerk ontvangen waar ook het hoger management iets mee kon." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Vanwege de gebrekkige afronding ben ik niet tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding." Twee referenten geven op dit onderdeel geen score bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van AAG. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder wijzen ze onder meer op de inhoud van de opleidingen: "Het is heel erg toegesneden op de zorg. Door de concrete situaties is het herkenbaar en makkelijk toe te passen" en "De opleidingen zijn interactief en praktisch. Je bent veel bezig met opdrachten. Het samenwerken met andere deelnemers zet je aan het denken." Ook de docenten worden in samenvattende zin geprezen om hun kwaliteiten: "De trainers weten droge stof op een prettige manier over te brengen. De docenten waren deskundig en ze hadden humor" en "De trainers waren leuk. Ze brachten het goed en hielden rekening met de uiteenlopende niveaus van de deelnemers." Verder voeg men nog toe: "AAG houdt de actualiteit goed bij, zodat je op de hoogte blijft van de ontwikkelingen. Ze bieden ook andere zaken dan trainingen" en "Het is een goede, betrouwbare club." Naast deze lovende woorden is er ook een verbeterpunt: "Ze zouden het iets breder moeten maken en meer doelgroepen moeten bedienen, zoals de medische zorg; mijn vakgebied." Alle referenten bevestigen tot slot dat zij graag bereid zijn de open opleidingen van AAG aan te bevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met AAG Opleidingen bv op 18-01-2024.

Algemeen

AAG Opleidingen B.V. (hierna: AAG) werkt met zo'n 250 medewerkers aan het verbeteren van de bedrijfskundige processen binnen de zorg. Door mensen, processen en systemen optimaal met elkaar te verbinden, zorgen zij ervoor dat zorgorganisaties kunnen uitblinken. Ook blijven leren is essentieel voor betere zorg. Met een ruim aanbod aan opleidingen, events, incompany trainingen en webinars faciliteert en ondersteunt AAG zorgorganisaties om gezamenlijk de zorg beter te maken. "Blijven leren is essentieel voor betere zorg" is dan ook het adagium van AAG. Voor elke specialisatie omvat het opleidingsportfolio diverse thema's. AAG is gevestigd in Den Bosch, maar werkt landelijk. Het uitgevoerde Cedeo klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerk-opleidingen en de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

AAG heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. In de samenwerking stelt AAG de klant centraal. AAG werkt met ongeveer 30 trainers die tevens als consultant binnen AAG werkzaam zijn. Zij worden intern opgeleid tot trainer. Aan hen worden hoge eisen gesteld, zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin. Kennis, kunde en persoonlijke vaardigheden dienen van een hoog niveau te zijn om namens AAG de trajecten vorm te mogen geven. Inspelen op de actualiteit en het creëren van innovatieve concepten zijn kernbegrippen bij de reputatie van AAG. Hoofddocenten zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de opleidingen/trainingen. Zij zijn specialist op betreffende onderwerpen en beschikken over veel praktijkervaring. Van hen wordt verwacht dat zij de afstemming tussen de docenten verzorgen en de onderlinge samenhang, de diepgang van de cursus, evaluatie en nazorg bewaken. Ook is er aandacht voor persoonlijke- en professionele ontwikkeling. Zo worden trainers getraind op hun didactische vaardigheden en verzorgt men incidenteel ook gezamenlijk opleidingen/trainingen om elkaar van feedback te kunnen voorzien. Evaluaties zijn bij AAG een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers en opdrachtgevers wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van het portfolio.

Continuïteit

AAG heeft een groei doelstelling. Dankzij de combinatie van advies- en opleidingstrajecten is AAG goed op de hoogte van de laatste trends en ontwikkelingen binnen de zorgsector en aangrenzende organisaties. Het aanbod van opleidingen varieert van open opleidingen, incompany leertrajecten (al dan niet in samenwerking met gespecialiseerde partners) tot aan webinars en andere events. Actuele kennisoverdracht in combinatie met het uitwisselen van ervaringen staan hierbij voorop. AAG luistert nadrukkelijk naar de wensen uit de markt, volgt de ontwikkelingen op de voet en stemt het aanbod hierop af. Persoonlijke, individuele leerdoelen vormen het uitgangspunt. Op deze manier is men in staat succesvolle trajecten te creëren waarbij veel aandacht is voor praktijkgerichte toepassingen. Gezien de (wederom) positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de aandacht voor innovatie en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van AAG Opleidingen B.V. voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

AAG onderhoudt het contact met haar klanten onder meer door gerichte nieuwsbrieven te versturen, waarin de opleidingen/trainingen per vakgebied worden toegelicht. Ook worden er gerichte uitnodigingen voor deelname aan de opleidingen/trainingen verstuurd. Voorts onderhoudt AAG een goede website en is AAG actief op social media. Verreweg de meeste klanten verwerft men echter via de consultants die in het veld werkzaam zijn. AAG wordt door haar deelnemers geprezen om de kennis over een breed spectrum aan vakgebieden binnen de zorg. Men beschikt over inhoudelijke deskundigheid en deskundige begeleiders bij het realiseren van trajecten in de praktijk. Mede door haar pragmatische en direct in de praktijk toepasbare opleidingen/trainingen met een hoog actualiteitsgehalte, keren vele opdrachtgevers/deelnemers telkenmale terug naar AAG.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo