

Klanttevredenheidsonderzoek

ISBW Opleidingen B.V.

07-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ISBW Opleidingen B.V. 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	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			17%		83%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering		17%		50%	33%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal		17%	33%	50%	
Accommodatie②					17%
Natraject③			33%	33%	
Organisatie en Administratie		17%	17%	33%	33%
Relatiebeheer④			17%	33%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding		17%		66%	17%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		17%		66%	17%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trainingen hebben online of in-company plaatsgevonden.
- ③ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Een referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van ISBW Opleidingen B.V. (hierna ISBW te noemen), hebben om uiteenlopende redenen voor het instituut gekozen. Enkelen vertellen: "Wij namen al veel individuele opleidingen uit het standaardaanbod bij ISBW af. Dat beviel goed", "We hebben een aantal instanties uitgevraagd. ISBW was het meest op maat. Het zag er goed uit. Ook de prijs was goed" en "De communicatie met ISBW verliep vanaf het begin prettig." Over het voortraject is één referent neutraal: "Het ging moeizaam. Afspraken werden niet nauwkeurig nagekomen. Informatie, inloggegevens en vooral lesstof bereikten ons niet tijdig of helemaal niet." De vijf zeer tevreden respondenten vertellen: "Ze luisterden goed naar ons en keken echt naar de haalbaarheid van ons verzoek", "Ze stelden de juiste vragen en sloten goed aan bij onze wensen" en "Ze hielden prima in de gaten of het paste bij wat onze managers nodig hadden op financieel gebied."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het is naar de mening van de referenten een goede weergave van de wensen zoals die in de intake zijn besproken. Er hoeft dan ook niet veel meer aan bijgesteld te worden. Een referent ter illustratie: "Wij herkenden onszelf onmiddellijk in het programma. Ze hadden hun voorbereidend werk goed gedaan. Je kon zien dat zij zich in ons ingeleefd hadden." "Het programma is echt op maat gemaakt op basis van onze wensen en vragen." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "Misschien is het wel een klein beetje te rooskleurig op papier gezet. Het deel over de eindopdracht had wel wat uitgebreider aan de orde kunnen komen." De financiële kant van de zaak is helder en roept geen vragen op.

Uitvoering

Over de uitvoering is een referent ontevreden. "Doordat de deelnemers de inloggegevens en voorbereidende lesstof niet hebben ontvangen, waren ze onvoldoende voorbereid. De docent heeft toen iets heel anders moeten doen dan gepland. Er moest een inhaaldag komen. Dat heeft ons veel arbeidstijd gekost", zo verklaart hij zijn oordeel. De anderen zijn goed te spreken over het maatwerkgehalte, de interactie en de afwisseling in werkvormen: "Het werd heel afwisselend gemaakt, met veel voorbeelden, casussen en discussies", "De trainer heeft prima naar ons geluisterd. Wij hebben de input vanuit de financiële afdeling geleverd en het overall programma geschetst en zij hebben dit vanuit een stuk theorie ingevuld", "De derde module ging over coachvaardigheden maar wij wilden verschillende andere onderwerpen bespreken. Dat is gebeurd" en "Het was heel interactief, met assessments en een goede afwisseling tussen theorie en eigen inbreng." Ook is er voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie. Met de feedback wordt volgens een aantal geïnterviewden ook echt iets gedaan. Een referent ter illustratie: "Het was aanvankelijk iets te theoretisch, maar na feedback van onze kant is er een goede match tot stand gekomen."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men is onder de indruk van hun kennis van zaken en didactische en persoonlijke kwaliteiten: "Het was een prima docent, deskundig en didactisch vaardig. Deze was gericht op onze wensen en heeft de lesstof steeds in overleg met ons aangepast", "De trainer had zich goed voorbereid en bovendien veel ervaring binnen de zorg. Precies wat wij nodig hadden", "Het was een leuk iemand die het op een goede manier overbracht. Deze stond open voor onze feedback", "De docent was de juiste persoon voor de groep. Deze sprak de taal en voldeed prima" en "Bij een training staat of valt alles met de docent. Wij hebben echt geluk gehad. De docent had zich uitstekend verdiept in onze vraagstelling. Deze was bovendien iemand met veel kennis van zaken die het vermogen had om zijn visie te gebruiken voor onze situatie."

Trainingsmateriaal

De meningen over het trainingsmateriaal lopen uiteen. Uit de gesprekken blijkt dat het materiaal bestaat uit boeken, syllabi en digitale lesstof. Het neutrale oordeel wordt als volgt gemotiveerd: "We hadden duidelijk aangegeven dat we niet veel materiaal wilden maar daar hadden ze zich niet aan gehouden. Het was te veel en te algemeen. Na onze terugkoppeling hebben ze wel aangepaste readers voor ons gemaakt" en "Er waren issues met de toegang tot het platform, de sessies en de juiste informatie. De trainer moest veel aandacht besteden aan de internetverbinding en de interface." De ontevreden gestemde licht de score als volgt toe: "De deelnemers konden in eerste instantie niet in het portaal en hebben zich daardoor niet kunnen voorbereiden." De overige twee zijn van mening dat het materiaal het qua vormgeving en inhoud over het geheel genomen naar wens was: "De digitale leeromgeving en de boeken waren goed verzorgd en pasten bij onze behoeften" en "Alle doelgroepen kregen aangepast materiaal, van meewerkend voorman tot de directie. Ook kregen we naderhand nog een samenvatting van de tools en wat er besproken was." Eén van hen zet nog wel een kanttekening: "De syllabi waren een beetje knip- en plakwerk en niet zozeer op maat gemaakt."

Accommodatie

De meeste referenten binnen dit onderzoek waren in-company en/of online en kennen op dit onderdeel geen score toe. Eén referent geeft aan: "Ik heb van veel deelnemers terug gekregen dat ze zeer tevreden waren over de locatie."

Natraject

Twee referenten geven geen oordeel over het natraject bij gebrek aan informatie. Uit de interviews blijkt onder meer dat er in sommige gevallen sprake is van een eindopdracht. In de regel vindt er een mondelinge en/of schriftelijke evaluatie plaats: “Ze zijn met de mensen in gesprek gegaan via de leeromgeving, en daarna met mij”, “Er is na elke sessie een evaluatie geweest met de deelnemers. Daar heb ik steeds verslag van gekregen” en “Er is zowel schriftelijk met mijn managers als mondeling met mij geëvalueerd. Er is goed naar onze feedback geluisterd”, geven enkelen ter toelichting aan. De tevreden respondent maakt nog wel de volgende opmerking: “Er was naar ik heb begrepen tijdens de laatste les weinig aandacht voor de eindopdracht, waardoor de medewerkers een beetje verrast waren door wat ze nog moesten doen.” De neutrale scores worden als volgt toegelicht: “Het duurde twee maanden voordat de evaluatie werd ingepland” en “Wij wilden de docent rechtstreeks inhuren voor borging binnen de organisatie maar dit werd niet toegestaan. Uiteindelijk hebben we het via ISBW gedaan, maar uit zichzelf zijn ze niet over borging begonnen. Dat moet beter kunnen.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men: “Het is een heel waardevolle opleiding voor ons gebleken”, “Onze financiële afdeling heeft goed van de opleiding geprofiteerd”, “Het gewenste resultaat is bereikt” en “De deelnemers hebben eruit gehaald wat ze wilden. Vooral omdat ze uiteindelijk prima de praktijk in konden en het helemaal op ons aangepast was.”, “Ik merk dat medewerkers meer bewust omgaan en gestructurerder werken. We zijn er nog niet, want het is ook een stuk gedragsverandering. Maar de eerste stappen zijn gezet.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is een referent ontevreden: “De toezending van materiaal en codes was slecht geregeld. De trainingsdag moest daardoor opnieuw en dat heeft ons veel tijd gekost.” Een volgende is tevreden noch ontevreden en geeft de volgende reden voor zijn score: “Wij wilden eerst de helft betalen en na een maand de rest. Daarover werd nogal moeilijk gedaan. We moesten een enorm bedrag betalen vanwege het mislopen van korting voor in één keer betalen. Uiteindelijk heeft mijn accountmanager het toch nog opgelost.” Degenen die wel tevreden zijn, zijn te spreken over punctualiteit, bereikbaarheid, communicatie en klantvriendelijkheid: “Onze contactpersoon is goed bereikbaar per e-mail”, “Ze reageren snel. Ze houden zich goed aan de afspraken”, “Het contact met de backoffice verliep prima. Ze waren op de hoogte van onze vragen. Ik had het gevoel dat ze er prima inzaten.” Wel zet men nog een paar kritische noten: “Ik kon zelf niet in de meeting komen en heb acht minuten in de wacht gestaan bij de servicelijn” en “Wij hadden zelf ruimtes gehuurd. Toen de trainer ziek werd en zich afmeldde, wilden zij in eerste instantie de kosten van de huur niet vergoeden.”

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Meerdere geven aan dat er af en toe contact plaatsvindt met een accountmanager. Ook verstuurt ISBW een mailing en nieuwsbrieven. Enkele reacties: “De relatie met de accountmanager is prettig. Hij neemt zo nu en dan contact op en toont echt belangstelling” en “We krijgen regelmatig nieuwsbrieven en mailtjes, maar niet te vaak. De inhoud is interessant. Van de week kregen we toevallig nog een uitnodiging voor een event.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is voor één referent reden voor een ontevreden oordeel: “Ik was niet tevreden over de kwaliteit van de organisatie. Elke prijs zou te hoog zijn geweest.” Enkele (zeer) tevreden reacties: “Opleidingen zijn duur, maar deze was erg goed”, “De prijs-kwaliteitverhouding was naar verwachting” en “Ik hoor geen wanklanken, dus ik ga ervanuit dat het goed is.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek geeft één geïnterviewde een ontevreden oordeel om redenen zoals aangegeven bij vorige onderdelen. De overige vijf zijn (zeer) tevreden over het geleverde maatwerk en de aanwezige deskundigheid en lichten hun oordeel onder meer als volgt toe: “Ze hebben veel expertise in huis. Ze zijn klantgericht en makkelijk benaderbaar. Ze denken goed mee”, “Ze hadden snel in de gaten waar wij tegenaan liepen. Mijn wensen en vragen zijn goed opgepakt. Ook met die van de deelnemers is prima rekening gehouden”, “Ze hebben echt maatwerk geleverd” en “Ze hebben veel dingen aangereikt die we kunnen gebruiken. Ik heb het laatst nog met de algemeen directeur over de dramadriehoek gehad.” Afgezien van de ontevreden gestemde tonen allen zich genegen de maatwerkopleidingen van ISBW aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd:10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders		10%		30%	60%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie②				30%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer③				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ③ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek naar aanleiding van de opleidingen met open inschrijving die recentelijk zijn gegeven door ISBW opleidingen B.V. (hierna ISBW genoemd). Tien deelnemers aan zo'n opleiding werkten mee aan dit onderzoek. Zes referenten laten weten dat ze deze aanbieder op het spoor kwamen omdat een collega of leidinggevende goede ervaring had opgedaan met een of meer opleidingen van ISBW. Anderen vonden de opleider via het internet. Wat de meeste respondenten aansprak in het aanbod van ISBW is dat de opleidingen zo zijn opgezet dat ze vrij makkelijk te combineren zijn met een fulltime baan. Daarnaast speelde de betrouwbare naam die ISBW heeft bij verschillende van hen een rol bij hun keuze. Dat de inhoudelijke beschrijving van de modules op de website van ISBW goed aansloot bij wat de referenten zochten wordt door enkele van hen ook genoemd als belangrijke reden voor hun keuze. Diverse respondenten kozen daarnaast voor ISBW omdat de opleidingen fysiek klassikaal werden aangeboden, in plaats van online. Covid-19 bleek het later in veel gevallen echter onmogelijk te maken om de opleidingen (helemaal) fysiek te volgen. De referenten zijn goed te spreken over het voortraject bij de gevolgde opleiding. Zeventig procent geeft ISBW hiervoor de hoogst mogelijke score.

De helft meldt voorafgaand aan de inschrijving telefonisch contact te hebben gehad met iemand van ISBW naar aanleiding van hun vraag om extra informatie en/of twijfel over welke modules het meest geschikt waren voor hun opleidingsvraag. “Ik heb een heel leuk gesprek gehad en kreeg een uitstekend advies,” zegt een van hen. Ook de anderen zijn tevreden over hoe ze te woord zijn gestaan door ISBW. De daadwerkelijke inschrijving kon men via een formulier op de website van ISBW doen, of per e-mail, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Een referent vond het opvallend dat hem niet is gevraagd te bewijzen dat hij de vereiste vooropleiding heeft gedaan. Anderen bevestigen dit. Alle respondenten laten weten dat zij tijdig een bevestiging van inschrijving hebben ontvangen, evenals de nodige praktische informatie en het trainingsmateriaal. “Een week van tevoren kregen we ook huiswerk opgedragen; ik had daar liever nog wat meer ruimte voor gehad,” tekent een van hen hier aan. Twee respondenten melden nog dat hun opleiding uiteindelijk op een andere locatie plaatsvond, of op andere data en tijden dan de variant waarvoor zij zich hadden aangemeld, omdat er voor die variant te weinig aanmeldingen waren. Ze vinden dat ISBW hen hierover netjes en tijdig heeft ingelicht.

Opleidingsprogramma

De gesproken deelnemers hebben zich via de website van ISBW op de hoogte gesteld van het opleidingsaanbod en van de inhoud van de trajecten die zij op het oog hadden. Zoals gezegd hebben verschillende van hen aanvullende informatie gevraagd en gekregen. Al met al zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de vooraf beschikbare informatie. Zij vinden de website van ISBW bovendien voldoende overzichtelijk en konden goed vinden wat zij zochten. “De informatie op de site was breed genoeg om te kunnen bepalen of de opleiding relevant was voor mij. Ook de moduleopdrachten stonden erbij” en “Er stond wat je per les kon verwachten en wat je aan het einde van de opleiding kan. Er stond bij op hoeveel uren zelfstudie je moest rekenen en hoeveel uren de eindopdracht in beslag zou nemen,” wordt bijvoorbeeld gezegd. Twee respondenten vinden dat de omschrijving duidelijker kon en zeggen dat ze daarom gebeld hebben met ISBW. Een van hen zegt: “ISBW biedt verschillende opleidingen aan die erg op elkaar lijken. ‘Toegepast’, ‘regulier’, ‘hoger’ ... uit de tekst werd mij niet duidelijk wat het verschil was. Dat kan beter, maar ik zie ook dat ze op een positieve manier zoekende zijn, dat ze dingen aanpassen en proberen om te blijven aansluiten bij de vragen uit de markt.” Voor zover zij het zich kunnen herinneren geven de referenten aan dat de prijs van de opleidingen duidelijk en compleet vermeld werd op de website. “De examenkosten en de verblijfskosten stonden apart gespecificeerd”, vult een van hen aan.

Uitvoering

Ook over de manier waarop ISBW de besproken opleidingen heeft uitgevoerd zijn de meeste referenten enthousiast: de helft is zeer tevreden en veertig procent is tevreden hierover. “Alle onderwerpen zijn goed geraakt”, “Ik vond de stof niet heel gecompliceerd, niet heel taai, en de omvang van de training was meer dan oké wat mij betreft” en “Ik heb er nog steeds heel veel aan; we gingen echt de diepte in en dat vind ik heel belangrijk voor mijn werk in de zorg,” wordt onder meer gezegd. Sommigen geven wel aan dat ze behoorlijk hard hebben moeten werken om de opleiding naast hun werk te kunnen doen. Een van hen vindt: “De lessen zouden beter opgesplitst kunnen worden; je was ’s avonds van zeven tot tien onder de pannen, dat is wel heel erg lang na een dag werken.” In het algemeen vonden de respondenten dat de inhoud van de opleiding goed aansloot bij hun dagelijkse werkpraktijk. Er was bijvoorbeeld voldoende ruimte voor het bespreken van eigen casuïstiek en praktijkvoorbeelden. Ook werden de huiswerkopdrachten meestal afgestemd op de werkpraktijk van de deelnemers, zo laat men weten. Een respondent zegt: “Het heeft bij mij geleid tot zoveel inzichten en eyeopeners.” Over de manier waarop theorie en praktijk zijn afgewisseld tijdens de opleidingen zijn de respondenten goed te spreken. Eén referent tekent aan dat een van de vier modules hem erg is tegenvallen omdat de trainer niet bereid was om meer uitleg te geven over de moduleopdracht noch om mee te denken over hoe de module beter zou kunnen aansluiten bij zijn werkpraktijk. “We kregen geen begeleiding en dat voelde niet prettig,” zegt hij erbij. Een tweede is tevreden noch ontevreden over de uitvoering. Twee modules vond hij prettig en uitstekend van kwaliteit. Bij de overige twee heeft hij echter, evenals de vorige referent, ervaren dat de trainers te weinig communicatief en flexibel waren, waardoor hij de stof en de opdrachten niet of nauwelijks kon laten aansluiten op zijn werksituatie. Hij houdt er wel rekening mee dat dit bij een van de modules deels veroorzaakt kan zijn doordat deze online moesten worden gegeven, vanwege de maatregelen rondom Covid-19.

De meeste andere referenten hebben om die reden eveneens modules online moeten volgen. Zij geven aan dat het even wennen was voor de trainers en de deelnemers, maar zijn in het algemeen tevreden met hoe ISBW heeft geschakeld rondom de Covid-19 perikelen. “Het was wel een heel mooi online systeem; je had het idee dat je in een klas zat en je kon ook in groepjes werken in een aparte ‘room’”, zegt een van hen. Men zag echter ook beperkingen, met name op het gebied van interactie met de andere deelnemers. Sommigen vonden het gedurende een online bijeenkomst bovendien minder makkelijk om vragen te stellen dan bij een fysieke les. Op de bovengenoemde uitzonderingen na zijn de gesproken deelnemers tevreden over de begeleiding die ze kregen en de mate waarin de trainers voeling hielden met de wensen van de deelnemers, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Enkele uitspraken ter illustratie: “De groep was niet heel erg groot, maximaal vijftien mensen; er was voldoende ruimte voor eigen ideeën en voor het afstemmen wanneer een pauze nodig was”, “Je kon de trainer via het systeem vragen voorleggen; je zag die vragen van elkaar en de antwoorden die de trainer gaf. We hebben ook examentraining gehad”, “Ik heb om een individuele recap gevraagd en heb die netjes gekregen, zonder extra kosten” en “We hadden een coach waarbij we terecht konden onder meer voor de opzet van onze eindopdracht; daar zijn we goed in begeleid.” Enkele referenten vertellen dat de trainer bereid was om feedback te geven op hun eindopdracht, naar aanleiding waarvan ze hun werk nog konden aanpassen alvorens het definitief beoordeeld werd.

Opleiders

ISBW krijgt van de referenten veel lof voor wat betreft de ingezette opleiders. Zestig procent geeft de hoogst mogelijke score voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers; dertig procent is tevreden. De meesten vonden dat de opleiders de theorie goed konden vertalen naar de werkprijktijk van de individuele deelnemers en zich daarin betrokken toonden en goed meedachten. Verder vinden referenten dat de trainers veel praktijkvoorbeelden konden geven, de deelnemers goed konden meenemen in de stof, actuele kennis hadden, snel konden schakelen, vriendelijk, open en flexibel waren, goed bereikbaar waren en snel reageerden op per e-mail gestelde vragen. Een respondent is ontevreden over de opleiders. Weliswaar was hij uitstekend te spreken over de trainer die de eerste twee modules gaf, maar de trainers voor de derde en vierde module lieten het in zijn ogen afweten door een starre, en/of niet-communicatieve houding, waardoor hij minder uit de opleiding heeft kunnen halen dan hij had gehoopt. Een tweede heeft dezelfde aanmerkingen, maar is al met al wel tevreden. Zijn kritiek betrof slechts een van de vier trainers van zijn opleiding; de andere drie trainers hebben dit tekort in zijn ogen gecompenseerd.

Trainingsmateriaal

Ook over het trainingsmateriaal zijn zes van de tien referenten zeer tevreden en zijn drie referenten tevreden. De deelnemers ontvingen via de elektronische leeromgeving van ISBW instructies, de sheets van de presentatie, artikelen, hoofdstukken uit boeken, samenvattingen en opdrachten. “Je moest via e-connect ook je eindopdracht inleveren; het werkte eigenlijk altijd prima. Als deelnemers konden we daar ook onderling communiceren. Het was allemaal heel goed georganiseerd”, vertelt een van hen. Daarnaast kregen verschillende respondenten per post tijdig een of meer boeken of boekjes toegestuurd. Een van hen zegt: “De boeken vond ik goed opgebouwd en geschreven en passend bij onderwerp. Rondom de hand-outs was het soms wat rommelig, maar uiteindelijk was alle informatie goed te vinden.” In het algemeen vond men het materiaal passend, duidelijk, goed geschreven, netjes verzorgd en actueel. Veel respondenten zeggen erbij dat ze een deel ervan nog geregeld gebruiken om iets in op te zoeken en dat het zo is opgesteld dat ze kunnen vinden wat ze zoeken. Een referent is tevreden noch ontevreden over het trainingsmateriaal. Hij vond met name een van de twee boeken stijf geschreven en erg theoretisch, en met te kleine letters. “Voor de prijs die je voor de opleiding betaalt mogen ze wel een goede tekstschrjver en vormgever op de boeken zetten”, vindt hij. “Ik kwam er wel doorheen, vooral dankzij de leuke uitleg en de goede praktijkvoorbeelden van de docent”, voegt hij er nog aan toe.

Accommodatie

Drie referenten kunnen niet oordelen over de trainingsaccommodatie omdat zij hun hele opleiding online hebben gevolgd. Een van hen heeft een paar keer wat technische hobbels ervaren, maar doorgaans was het volgens hen goed te doen, soms tegen de verwachtingen in. De referenten die in fysieke vorm modules hebben gevolgd zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie die ISBW heeft verzorgd. Ze konden de locatie goed bereiken per auto en konden er makkelijk parkeren. “Het was ook een mooie locatie”, zegt een van hen. De lunch en de koffie en thee is hen ook goed bevallen. Referenten hebben het bijvoorbeeld over een ‘enorme’ of ‘overvloedige’ lunch. Men geeft aan dat er bij de organisatie goed rekening is gehouden met de nodige maatregelen rondom Covid-19. Zo werd de lunch in individuele doosjes verpakt toen dat nodig was gebleken. Een referent tekent wel aan dat daarbij geen rekening was gehouden met zijn voedselintolerantie, waardoor hij zo goed als niets heeft kunnen eten. Een tweede zegt nog dat hij het wat betreft de locatie teleurstellend vindt dat hij steeds weer naar het voor hem verre Utrecht moest rijden. Vooraf is hij verleid met een trainingsaccommodatie bij hem in de buurt, maar vanwege te weinig aanmeldingen ging de opleiding op die plek niet door.

Natraject

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de besproken opleidingen zijn afgerond met een of meer eindopdrachten en/of een examen, afhankelijk van het aantal en soort gevolgde modules. Op een enkele uitzondering na vond men de instructie die men vooraf kreeg helder en de opdrachten/examens goed uitvoerbaar. Een referent vertelt: “Het ging toen allemaal online en voor verschillende van ons was niet helemaal duidelijk wat de eindopdracht inhield. ISBW heeft toen kosteloos een extra lesdag ingepland voor wie dat wilde en dat heeft goed geholpen.” Een tweede tekent aan dat de deelnemers niet allemaal op dezelfde datum de uitslag kregen; soms was er een verschil van twee weken. “Dat leidde bij sommigen tot nogal wat onrust; dat kan netter”, zegt hij. Een derde had de indruk dat de persoon die de eindopdracht beoordeelde (dat was niet de opleider) te weinig terugkoppeling had gekregen van de opleider over de instructies die de deelnemers hadden gekregen; hij heeft een moduleopdracht over moeten doen. De respondenten laten weten dat zij tot slot per post hun diploma en cijferlijst toegestuurd hebben gekregen en dat dit soepel is verlopen. Een van hen is wel verbaasd dat het diploma niet vermeldt dat het om een opleiding op post-hbo-niveau ging; zijn werkgever vroeg om een niveau-aanduiding. ISBW heeft de deelnemers na ieder module - volgens sommigen zelfs na iedere les - gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. “Het was niet lang hoor, een halve A4; het was goed te doen”, zegt een van hen. Enkele respondenten vertellen dat ze na afsluiting van hun opleiding voor vragen nog steeds contact mogen opnemen met de opleider; volgens een van hen mag dat tot een jaar na het behalen van het diploma. Tot slot laat een referent nog weten dat hij ter compensatie van de ongemakken rondom Covid-19 toegang kreeg tot de online academie van ISBW, waar hij gratis cursussen kan doen.

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop ISBW de organisatie en administratie rondom de besproken opleidingen heeft geregeld zijn alle referenten goed te spreken. Zeventig procent is hierover zelfs zeer tevreden. “Het was allemaal goed geregeld, ik ben dik tevreden over de wijze van aanmelden, hoe de informatie tot mij kwam, bijvoorbeeld over wijzigingen in het programma, over de facturatie en over de elektronische leeromgeving waarin precies stond wat je thuis moest doen,” zegt een van hen. Anderen bevestigen dit beeld. Een respondent vertelt dat er na het omschakelen van fysieke naar online bijeenkomsten speciaal iemand beschikbaar was om te helpen met technische problemen. Deze persoon controleerde of iedereen er was en greep in toen bleek dat sommige groepsgenoten moeite hadden met inloggen. Een andere referent tekent aan dat hij graag wat meer schriftelijke instructies had ontvangen wat betreft de verschillende functionaliteiten van de online class room. In het algemeen zijn de referenten blij met de hulp die ze van ISBW kregen als ze tegen problemen van welke aard dan ook aanliepen. Ze konden ISBW ook goed bereiken per telefoon en/of e-mail. Voor zover ze de factuur zelf hebben gezien laten zij weten dat deze netjes overeenkwam met de prijsopgave vooraf. Tot slot melden de respondenten dat ISBW als geheel, als ook veruit de meeste opleiders met wie ze te maken hebben gehad, open stonden voor hun feedback en dit goed hebben opgepakt.

Relatiebeheer

Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer van ISBW; hij let niet zo op zijn mailbox, zegt hij erbij. De rest is hierover tevreden tot zeer tevreden. Zeven respondenten geven aan dat ze met enige regelmaat per e-mail informatie ontvangen over het opleidingsaanbod en online events. Hoewel niet iedereen met dezelfde regelmaat berichten lijkt te ontvangen, zijn de betrokkenen zonder uitzondering tevreden over de frequentie. “Ik krijg ze zo af en toe. Soms staan er dingen in waar ik wat aan heb; ik vind het wel leuk om beetje op hoogte te blijven,” zegt een van hen. Een referent meldt dat hij via LinkedIn op de hoogte blijft van de ontwikkelingen bij ISBW en vindt dat een goede methode. Een tweede zegt na de afronding van zijn opleiding niets meer te hebben gehoord van ISBW en vindt dat prima zo: “Klaar is klaar”, zegt hij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-prestatieverhouding van de bij ISBW gevolgde opleidingen. De meeste van hen noemen de prijs marktconform. Twee vonden de opleiding wel aan de dure kant waarvan een van hen zich ervan bewust was dat hij de prijs vergeleek met die van door de overheid gesubsidieerde Hbo-instellingen. Twee anderen zeggen: “Vaak zijn dit soort opleidingen een stuk duurder” en “Je leert er heel er veel van en je gaat ook anders denken; de prijs klopte.” Van de resterende drie referenten zijn er twee tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Een van hen vond wat betaald moest worden voor zijn opleiding “veel geld”, al vond hij de kwaliteit goed. De tweede vond de opleiding duurder dan andere opleidingen. Daarnaast vond hij het niet terecht dat hij moest betalen voor een herkansing voor een moduleopdracht. “Zeker de eerste keer dat je iets inlevert tijdens een opleiding zou de herkansing gratis moeten zijn”, zegt hij. Een referent is ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat hij niet heeft geleerd wat hij hoopte te leren, terwijl hij het een “best prijzige” opleiding vond.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zeggen dat ze het leerdoel dat ze voor ogen hadden toen ze begonnen met de opleiding gehaald hebben. “Eigenlijk wel meer dan dat”, zegt een van hen erbij. De tiende heeft minder geleerd dan hij had gehoopt. Toch is hij al met al tevreden over de opleiding, omdat hij twee van de vier modules wel erg goed vond. Ook de overige respondenten zijn tevreden; de helft geeft ISBW zelfs de hoogste score voor hun opleidingen met open inschrijving. Een referent benadrukt hier nog dat hij de transparantie bijzonder prettig vond. Een tweede benadrukt nog eens hoe goed alles steeds geregeld was. Een derde meldt dat hij het fijn vond dat hij een goed aansluitend vakkenpakket kon kiezen en dat hij voor dat geheel een diploma kreeg. Hij merkt op als verbeterpunt dat een opleiding van dit niveau, naast opdrachten ook met een examen afgesloten zou kunnen worden. Hierdoor zou het diploma in zijn ogen meer aanzien krijgen. Een tweede noemt als verbetermogelijkheid dat ISBW de docenten vooraf beter zou kunnen doorlichten, opdat de kwaliteit constanter wordt. De laatste zou ISBW op dit moment niet aanbevelen aan anderen. Een andere respondent zou dat alleen doen als de persoon in kwestie het traject niet uit eigen zak zou hoeven te betalen. De overige acht referenten zouden de opleidingen van ISBW zonder meer aanbevelen aan collega's en hebben dat in sommige gevallen al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met ISBW Opleidingen B.V. op 07-12-2023.

Algemeen

ISBW biedt praktijkgerichte opleidingen voor managementfuncties. Alles is gericht op het vergroten van kennis, ervaring en soft skills. Al meer dan 90 jaar is zij de opleider binnen dit vakgebied. Met behulp van de ISBW Action Learning Methode wordt alles optimaal op elkaar afgestemd. Met het ManagersOntwikkelModel zoomt men in op de vier kernrollen van een succesvolle manager, te weten leider, ondernemer, organisator en coach. Dit model geeft handvatten aan elk niveau; van junior via medior naar senior. Het gesprek vond plaats met Melanie Cato (kwaliteitsmanager), Inouschka Overeem (accountmanager) en Martin van der Groep (Directeur).

Kwaliteit

ISBW vertaalt wetenschappelijke kennis naar de managers praktijk van vandaag en morgen. Trainers en docenten zijn experts op hun vakgebied. Zij beschikken over inhoudelijke deskundigheid, didactische vaardigheden en recente praktijkervaring. Velen zijn dan ook nog steeds werkzaam in het vakgebied. Jaarlijks komen zij bij elkaar. Een docentendag zorgt voor verbinding met het label en voor het uitwisselen van kennis en ervaringen. Velen van hen zijn trouw aan het label waardoor men al jaren met elkaar samenwerkt. Binnen de totale moederorganisatie beschikt men over enkele duizenden deskundigen. Zij worden bij meerdere labels als trainer of docent ingezet. Een proefles en/of proef-assessment voor nieuwe experts kan onderdeel uitmaken van een selectieprocedure. Aan de hand van evaluaties met zowel de opdrachtgevers als de cursisten wordt de kwaliteit gemeten en geborgd.

Continuïteit

ISBW houdt de ontwikkelingen binnen de vakgebieden goed in de gaten. Doordat zij in nauwe verbinding staat met de markt, kan zij direct anticiperen op eisen ten aanzien van 'de manager van de toekomst'. Het totale portfolio wordt continu onder de loep genomen en daar waar noodzakelijk aangepast. Men streeft naar het leveren van nog meer gepersonaliseerd aanbod waardoor er goed ingezoomd kan worden op de meest actuele behoefte bij een individuele student.

Bedrijfsgerichtheid

De klanten waarderen ISBW om hun inhoudelijke deskundigheid en de praktijkgerichtheid. Ook geven zij een aantal verbeterpunten aan waar ISBW nog stappen kan zetten richting verdere optimalisering van de dienstverlening.

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