

Weena-Zuid 170  
Postbus 701  
3000 AS Rotterdam  
T +31 (0)10 201 42 22  
F +31 (0)10 224 85 87  
I [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)  
E [info@cedeo.nl](mailto:info@cedeo.nl)

## Klanttevredenheidsonderzoek

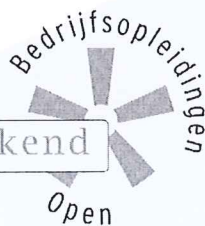
### Elsevier Opleidingen

15-12-2010

cedeo\*erkend



cedeo\*erkend



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Elsevier Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK .....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN .....	7
<b>BEZOEKVERSLAG.....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....</b>	<b>13</b>

## 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②					
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De meesten doen al jaren zaken met Elsevier Opleidingen (hierna te noemen Elsevier). Als verklaring geeft een aantal ondervraagden de volgende redenen: "Elsevier levert het beste product voor de beste prijs", "Elsevier voert de maatwerktrajecten naar volle tevredenheid uit" en "Destijds hadden wij een aantal partijen voor een presentatie uitgenodigd. Vanuit Elsevier was niet alleen de accountmanager aanwezig maar ook de potentiële trainer. Op basis van hun verhaal, hebben wij voor hen gekozen". Anderen geven aan dat zij altijd over dezelfde trainer kunnen beschikken. "Dat vinden wij erg prettig want hij kent onze organisatie door en door", aldus één referent. Een enkeling meldt dat Elsevier soms de enige aanbieder van een bepaalde opleiding is. Op de vraag of de doelstellingen in het voortraject concreet geformuleerd worden, zegt een ondervraagde: "Om voor het certificaat in aanmerking te komen, moet de opleiding voldoen aan de eisen vanuit het ministerie." Een ander geeft het als volgt aan: "In het voortraject hebben wij met Elsevier besproken hoe wijde vinger aan de pols konden houden. Dat heeft geleid tot tussentijdse meetpunten waarbij de deelnemers een toets kregen. Zo konden wij kijken of de cursisten nog steeds op schema zaten. Als bleek dat het voor sommigen wat moeizamer ging, kregen zij extra studie-uren."

Sommige referenten vertellen in zijn algemeenheid het volgende over hun tevredenheid: "Eerst hadden we te weinig budget om dit maatwerktraject te starten. Uiteindelijk hebben we toch geld kunnen vrijmaken en is de training binnen twee weken gerealiseerd. Ook mede dankzij het doorzettingsvermogen en de flexibiliteit van Elsevier", "Elsevier reageert snel en correct" en "Wij hebben echt als twee gelijkwaardige partners het voortraject afgehandeld." Anderen zeggen kort maar krachtig: "Super" en "Prima".

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma zijn alle ondervraagden tevreden. Eén van hen is zelfs zeer tevreden en zegt daarover het volgende: "Dat de training incompany moest plaatsvinden, stond als een paal boven water. Maar wij hebben ook invloed kunnen uitoefenen op de dagen waarop de training zou worden gegeven. Dat mondde uit in één lesdag per veertien dagen. Maar het allerbelangrijkste was dat wij een winteropleiding wilden omdat daarna het buitenwerk begint. Zo kregen onze deelnemers een training voorafgaand aan de praktijk." Meerdere geïnterviewden geven aan dat het opleidingsprogramma voorbeelden bevat uit de eigen dagelijkse praktijk. Eén van hen verwoordt het als volgt: "Wij moesten vooraf interne gegevens aanleveren. Elsevier heeft deze vervolgens verwerkt in de training." Op de vraag of de deelnemers vooraf op de hoogte waren van het programma en de doelstellingen antwoordt iedereen bevestigend. "De leidinggevenden hebben potentiële cursisten aangewezen. Vervolgens heeft Elsevier hen een uitnodiging gestuurd en kon men zich inschrijven" en "Wij hebben een open communicatie met de deelnemers. Als opdrachtgever heb ik het traject voorbereid. Daarna is het doorgestuurd aan de cursisten om te kijken of het voldeed aan hun verwachtingen.", aldus twee referenten. Enkele anderen delen mee dat zij het programma inhoudelijk hebben bijgestuurd. Dat was gebaseerd op evaluaties van eerdere trainingen. Naast het inhoudelijke voorstel vinden alle referenten ook de financiële offerte helder en duidelijk.

### **Uitvoering**

Alle trainingen zijn naar volle tevredenheid uitgevoerd. De zeer tevreden referenten vertellen daarover het volgende: "Bij de training van ons directieteam moesten de cursisten tussentijdse presentaties geven. Zo kon de trainer beoordelen of men op schema zat. Compliment! Ik zou willen dat we meer van zulke opleidingsinstituten hadden", "De deelnemers vonden de training zeer nuttig. Men was lovend over de afwisseling tussen theorie en praktijk waardoor men geboeid bleef luisteren" en "De cursus was voornamelijk theoretisch maar de deelnemers waren zeer tevreden." Enkele opdrachtgevers hebben tussentijds een evaluatiegesprek met de trainer gevoerd. Zij geven aan dat het in sommige gevallen heeft geleid tot een bijstelling van het programma. Eén van hen zegt: "De trainer voelt de groep goed aan. Regelmatig polst hij de deelnemers om te kijken of de training aansluit bij hun wensen. En als daar punten ter verbetering uit naar voren komen, heeft hij onze toestemming om het inhoudelijk bij te sturen." Bij de meesten is dit niet nodig omdat deze training al jaren loopt. Op de vraag welke werkvormen er worden ingezet, antwoordt men dat dit afhankelijk van de training is. Twee referenten verwoorden het als volgt: "De materie is wel taai en wordt voornamelijk via een hoorcollege aangeboden" en "Bij onze training werd er gebruik gemaakt van videomateriaal met voorbeelden uit de praktijk. Daarnaast moest men ook in kleine werkgroepen aan de slag."

### **Opleiders**

Over de trainers zijn de referenten tevreden en zeer tevreden. Men vertelt daarover het volgende: "De trainer weet inmiddels goed hoe onze organisatie in elkaar zit en weet dat te vertalen in de cursus", "De docent is zeer kundig en voelt de doelgroep prima aan", "Van de deelnemers hoor ik dat de trainer zeer veel inhoudelijke kennis heeft maar tevens praktisch is ingesteld. Bovendien weet hij de materie goed over te brengen", "De docent is inhoudelijk sterk en didactisch vaardig", "Na een interne evaluatie kreeg de trainer alleen maar lovende woorden", "De docent was zo enthousiast dat het soms tot wat chaotische taferelen leidde. De deelnemers vonden het echter niet storend" en "De trainer was iemand uit de praktijk. Hij stond niet boven de deelnemers maar wist zich prima tussen hen te bewegen." Een zeer tevreden referent zegt het nog sterker: "Voor deze training was de docent uitermate geschikt. Hij moest laveren tussen mensen met een middelbaar en hoger niveau. Daarin is hij prima geslaagd. Bovendien bleek hij zelf uit de praktijk te komen en kende dus de wereld van de deelnemers heel goed. Zijn ervaring heeft hij goed weten over te brengen." Alle opdrachtgevers vinden dat er voldoende ruimte was voor het stellen van vragen en dat men goede feedback kreeg.

### **Trainingsmateriaal**

De meeste referenten zijn tevreden over het aangeboden lesmateriaal. Drie van hen zijn hier zelfs zeer tevreden over en beargumenteren dit aldus: "Het lesmateriaal was compleet en duidelijk. De inhoud voldeed prima aan onze wensen en de vormgeving maakte het aantrekkelijk", "Het zag er goed verzorgd uit. Het bevatte duidelijke praktijkvoorbeelden. Bovendien stonden er voldoende afbeeldingen in die tot de verbeelding van de deelnemers spraken" en "De deelnemers kregen ook toegang tot hun eigen elektronische leeromgeving op de website van Elsevier. Prima." Enkele tevreden respondenten vertellen: "Wij kregen vooraf de map met het theoretische materiaal plus de praktijkvoorbeelden. Die hebben wij ook voor aanvang van de training doorgestuurd aan de deelnemers zodat men zich kon voorbereiden", "Omdat onze training moet voldoen aan alle nieuwe wettelijke voorschriften, heeft onze veiligheidsafdeling het lesmateriaal vooraf gescreend en akkoord bevonden" en "Het theoretische lesmateriaal was doorspekt met voorbeelden uit onze eigen praktijk." Eén referent vult aan: "Ik vind het een prima naslagwerk; zelfs voor mensen die de training niet gevolgd hebben."

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden.

### **Natraject**

De meerderheid van de ondervraagden is tevreden over het natraject. Alle opdrachtgevers delen mee dat de training is afgerond met een certificaat of diploma. In een enkel geval ging het om een bewijs van deelname maar veelal is er officieel examen gedaan. Sommigen voegen daaraan toe dat dit is afgenomen door een extern exameninstituut. Eén referent scoort neutraal omdat de afwikkeling van de certificaten niet vlekkeloos verliep. Soms slagen de deelnemers niet in één keer. Een aantal referenten geeft aan dat er dan afspraken worden gemaakt over het herkansingstraject. "De leidinggevende van de deelnemer bepaalt of iemand een herkansing krijgt. Als dat niet gebeurt, krijgt hij geen diploma maar een bewijs van deelname", zegt een opdrachtgever. "Bij het proefexamen hadden onze cursisten twee vragen fout. Vanuit het exameninstituut kwam er geen terugkoppeling over. Na lang aandringen hebben we Elsevier bereid gevonden om deze vragen nogmaals expliciet te behandelen. Dit vroegen we niet alleen vanuit het oogpunt van slagen voor het examen maar zeker ook vanwege de toepassing in de dagelijkse praktijk na afloop van de training. Elsevier heeft dit goed opgepakt.", vertelt een tevreden ondervraagde. Over de frequentie en inhoud van een eindevaluatie, zijn er verschillen te constateren. Zo is het bij de ene referent een continu proces en vindt een ander het niet nodig. Enkele geïnterviewden lichten het als volgt toe: "De deelnemers vullen na afloop altijd een formulier in. Deze worden door Elsevier ingenomen. Alleen als er aanleiding voor discussie is, nemen we contact op" en "Wij houden altijd een examenfeest. Tijdens dat moment evalueren we informeel." Allen melden dat de gestelde doelen zijn bereikt.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie van Elsevier functioneert naar (volle) tevredenheid van alle referenten. De ondervraagden vinden dat Elsevier telefonisch en per mail makkelijk bereikbaar is. Als er informatie wordt opgevraagd, komt deze altijd snel en keurig aan. Ook over de gemaakte afspraken is men tevreden. Zoals twee referenten het verwoorden: "Als je Elsevier belt, krijg je meestal meteen antwoord. Mocht men het antwoord niet meteen paraat hebben, dan zoekt Elsevier intern wie verder kan helpen. En dan wordt er met ons snel contact opgenomen. Dat doen ze dus keurig" en "Ze zijn heel flexibel naar ons geweest. Ten aanzien van de facturering hadden wij een speciaal verzoek. Elsevier heeft dat keurig opgepakt en afgehandeld." De andere ondervraagden kennen de volgende typering toe: 'meedenkend', 'welwillend', 'positief', 'flexibel', 'snelheid in handelen', 'accuraat bij afspraken' en 'uitstekend'.

### **Relatiebeheer**

Twee referenten geven hier een score neutraal. Voor de een heeft dat te maken met het ontbreken van enig initiatief bij de accountmanager; voor de ander met het wegvallen van de vaste accountmanager. Laatstgenoemde respondent verwoordt het als volgt: "Ineens was mijn vaste contactpersoon weg. Die leemte is tijdelijk gevuld en na een paar maanden kregen we een nieuwe accountmanager toegewezen. De communicatie hieromtrent verdient geen schoonheidsprijs." De andere ondervraagden zijn tevreden tot zeer tevreden over de inhoud en frequentie van het relatiebeheer en hebben een vaste medewerker als contactpersoon. "Hij is prettig in de omgang en goed bereikbaar. Klantvriendelijkheid staat bij hem hoog in het vaandel" en "Uiteraard wil Elsevier trainingen aan ons verkopen maar men is gelukkig niet opdringerig.", geven twee referenten aan. Allen ontvangen informatie over actuele ontwikkelingen en/of nieuw cursusaanbod per mail.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De twee referenten die zeer tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding geven hun tevredenheid als volgt weer: "De verhouding is prima. Je krijgt echt waar voor je geld" en "In eerste instantie vind ik alles te duur. Maar als je dan ziet hoe je als klant tijdens een maatwerktraject behandeld wordt, kan ik niet anders dan zeer tevreden zijn." De reacties van de tevreden ondervraagden laten zich als volgt weergeven: "De prijs is reëel en de kwaliteit goed" en "Uit het voorwerk dat ik heb gedaan, kwam Elsevier als beste naar voren en dat hebben ze waargemaakt". Bij twee referenten is de inkoopafdeling actief betrokken bij de keuze voor het opleidingsinstituut. Deze afdeling heeft prijsafspraken met Elsevier gemaakt waar beide opdrachtgevers tevreden over zijn.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn tevreden over de opleidingen en de totale samenwerking met Elsevier. Zij beargumenteren dit als volgt: "Elsevier heeft voldoende kennis en kunde in huis om kwalitatief mooie trainingstrajecten aan te bieden", "Elsevier denkt mee met de klant en stelt zich in het totale traject erg vriendelijk en flexibel op", "De communicatie met Elsevier is altijd helder en open" en "Het instituut Elsevier is goed georganiseerd. De afspraken worden altijd nagekomen en de trainingen zijn kwalitatief goed". De zeer tevreden ondervraagden voegen daaraan toe: "De informatieverstrekking vanuit Elsevier is goed en de documentatie duidelijk" en "De docenten komen uit de praktijk en kunnen het goed overbrengen. Daarnaast neemt Elsevier ruim de tijd en moeite om de training als maatwerk aan te bieden door zich goed in te leven in de klant." Op de vraag of men nog tips ter verbetering kan melden, wordt het volgende geantwoord: "Actuele ontwikkelingen en wetwijzigingen nauwgezet volgen", "De communicatie met grote klanten kan verbeterd worden" en "Men zou zich nog iets meer kunnen verdiepen in de belevingswereld van de verschillende soorten functiegroepen." De meeste ondervraagden vinden het prima zoals het totale traject is verlopen en zullen Elsevier zeker aanbevelen aan anderen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				100%	
Opleiders				100%	
Trainingsmateriaal②				80%	
Accommodatie				100%	
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Tevreden en zeer tevreden zijn alle referenten over het voortraject bij de standaard trainingen van Elsevier Opleidingen (hierna te noemen Elsevier). De meerderheid geeft aan dat Elsevier een preferred supplier is. Op de vraag waarom men graag zaken met Elsevier doet, antwoorden enkele referenten: "Elk jaar zitten we met Elsevier om de tafel om te kijken of we opnieuw een contract kunnen afsluiten. Onze keuze wordt daarbij ingegeven door de ervaringen uit het verleden en de prijsafspraken die we kunnen maken", "De opleidingen van Elsevier sluiten goed aan bij onze vraag" en "Men biedt door het hele land meerdere cursusplaatsen aan zodat onze cursisten altijd een plaats in de buurt kunnen vinden." Over de snelheid en het gemak waarmee de inschrijvingen geschieden, zijn alle ondervraagden tevreden. Eén van hen verklaart dat hij trainingen voor zijn klanten regelt en zegt: "De servicegerichtheid van Elsevier spreekt mij daarbij enorm aan". Het aantal inschrijvingen voor opleidingen verschilt per referent en schommelt tussen de tientallen en honderden per jaar. De meesten doen al jaren zaken met Elsevier.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsaanbod kennen de referenten via de toegezonden brochures en de informatie op de website. Zij beoordelen dit met een tevreden tot zeer tevreden score. "De brochure en de website zijn heel overzichtelijk en toegankelijk. Wij laden het aanbod van Elsevier binnen ons eigen systeem waarop de klanten dan weer kunnen inloggen. En dat werkt prima.", aldus een tevreden ondervraagde. Een volgende zegt hierover: "Ik werk al zo lang met hen samen dat ik op de website alles kan vinden wat ik nodig heb." Ook over de inhoud van de lesprogramma's is men zeer te spreken. Eén referent vertelt: "Als de managers tevreden zijn met het behaalde resultaat van hun cursist, dan ben ik dat als opdrachtgever ook." Een ander is van mening dat de standaard trainingen goed aansluiten bij de praktijksituatie van de cursisten. Iedereen beoordeelt de financiële kant van de zaak als duidelijk.

### **Uitvoering**

Alle ondervraagden zijn tevreden over de uitvoering en vinden dat dit gebeurt conform afspraak. Op de vraag of er voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk was, zeggen de referenten dat dit per opleiding verschilt. "Soms wordt de theorie verduidelijkt aan de hand van videomateriaal. Dat spreekt natuurlijk meer aan dan alleen de lesstof.", zegt één referent. Vaak worden er ook opdrachten in kleine werkgroepen uitgevoerd. Eén ondervraagde vertelt daarover het volgende: "Interactief bezig zijn wordt door onze cursisten altijd op prijs gesteld. Bovendien kun je veel van elkaars voorbeelden uit de praktijk leren. Bijkomend voordeel is ook dat de deelnemers elkaar na afloop weten te vinden en contact met elkaar kunnen opnemen als daar behoefte aan is." De opdrachtgevers geven aan dat zij intern vinger aan de pols houden over het verloop van de trainingen. Men vertelt dat zowel met de deelnemers als met de leidinggevenden van de deelnemers wordt besproken hoe de voortgang is. Een enkeling maakt ook op regelmatige basis een afspraak met de accountmanager van Elsevier.

### **Opleiders**

De referenten zijn goed te spreken over de opleiders. "Wij krijgen altijd positieve berichten terug van de deelnemers", "Er wordt goed lesgegeven, vaktechnisch beheersen de trainers de materie volkomen en ze geven een prima begeleiding aan de cursisten" en "Veel docenten komen uit het bedrijfsleven waardoor ze kunnen putten uit hun ruime ervaring.", geven enkele ondervraagden als verklaring voor hun tevredenheid aan. Voor zover referenten wat minder direct zicht op de opleiders hadden, zegt één van hen het volgende: "Uit de evaluaties komt naar voren wat men van de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van een trainer vindt. Slechte beoordelingen heb ik nog nooit onder ogen gehad, dus dan ga ik ervan uit dat de trainer bekwaam is." Eén referent vertelt: "Het is een keer voorgekomen dat de cursisten wat minder tevreden waren. Nadat we hadden doorgevraagd, bleek het niet aan de trainer te liggen maar aan de inhoud van de cursus. Dat hebben we met Elsevier goed kunnen oplossen."

### **Trainingsmateriaal**

Eén ondervraagde scoort niet omdat hij geen zicht op het gebruikte materiaal heeft. De anderen zijn tevreden maar geven tegelijkertijd aan dat ze niet echt goed op de hoogte zijn. "Ik weet dat de standaard boeken zijn gebruikt en dat men heeft geoefend op de computer.", zegt één referent. De anderen delen mee dat ze van de cursisten geen klachten hebben gekregen en gaan er dan vanuit dat men tevreden is.

### **Accommodatie**

Over de gebruikte accommodaties zijn de referenten allemaal tevreden. De cursisten hebben daarover in de meeste gevallen een korte terugkoppeling gegeven aan de opdrachtgever. Zaken als de trainingszaal, de catering en de gebruikte ondersteunende lesmaterialen waren in orde. Datzelfde werd gezegd over de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid.

### **Natraject**

De meerderheid van de ondervraagden is tevreden over het natraject. "De trainingen worden altijd afgesloten met een examen. Is de cursist geslaagd, dan ontvangt hij een diploma. Als iemand niet slaagt, dan krijgt hij uiteraard geen certificaat maar wel een bewijs van deelname.", aldus één opdrachtgever. Op de vraag of deelnemers ook na afloop van de training nog contact mogen opnemen met de docent, antwoorden twee referenten het volgende: "Bij onze training is zelfstudie een essentieel onderdeel. Als je dan vragen hebt, kun je de trainer altijd per mail bereiken" en "Omdat er soms veel tijd tussen de laatste lesdag en het examen zit, mogen wij tussentijds contact houden met de trainer." Er wordt verschillend gereageerd op de vraag of er tussen Elsevier en de klant een eindevaluatie wordt gehouden. Degene die een neutrale score toekent, zou heel graag een korte terugkoppeling van Elsevier krijgen. Twee anderen zeggen: "Wij evalueren wel intern. En dan met name tussen leidinggevende en deelnemer. Mochten daar zaken ter verbetering uit naar voren komen, dan krijg ik dit door als opdrachtgever" en "Eerlijk gezegd heb ik wat minder behoefte aan een evaluatiegesprek omdat wij op jaarbasis honderden cursisten laten trainen. Als er wat is, dan weet ik Elsevier prima te vinden." Alle respondenten vinden dat de opleidingsdoelen zijn bereikt.

### **Organisatie en Administratie**

Veel lof is er voor de organisatie en administratie van Elsevier. Men vindt dat de medewerkers van het instituut snel en makkelijk bereikbaar zijn en dat de gevraagde informatie op tijd aankomt. "Alle afspraken worden correct nagekomen. Ook vind ik dat men goed meedenkt als wij een vraag hebben en dat Elsevier zeer flexibel is" en "Wij ontvangen altijd de presentielijsten. Die afspraak hebben we gemaakt zodat we de voortgang zelf in de gaten kunnen houden en eventueel kunnen bijsturen.", geven twee ondervraagden desgevraagd aan. Een ander vult aan: "Het contact is altijd prettig en to the point." Daarnaast kennen de referenten nog de volgende typeringen toe: 'klantvriendelijk', 'meedenkend' en 'professioneel.'

### **Relatiebeheer**

De meeste referenten zijn tevreden over het relatiebeheer. De respondent die een neutrale score toekent, verklaart die als volgt: "Ik zou het wel prettig vinden als ik met een accountmanager van Elsevier één of twee keer per jaar om de tafel kan zitten. Dan kunnen we goed overleggen over toekomstige mogelijkheden en zorgen voor een betere onderlinge afstemming." Een andere referent deelt mee dat hij een aantal keer per jaar een persoonlijk gesprek met de accountmanager heeft en zegt: "Wij sturen veel cursisten naar Elsevier toe. Samen met de opleidingsmanager evalueren we de trainingen die zijn afgelopen, bekijken we waar we eventuele verbeteringen kunnen aanbrengen en maken we een inschatting voor de trainingen die we in de nabije toekomst gaan afnemen." De andere geïnterviewden zeggen het volgende ter verklaring: "Ik werk met één vaste persoon. We hebben geregeld contact, maar niet teveel en niet te weinig. Dat weet ik zeer te waarderen" en "Meestal krijg ik dezelfde persoon aan de lijn. Hij is zeer goed, accuraat, snel en bereid om mee te denken". Over nieuwe ontwikkelingen en actueel cursusaanbod wordt men per mail geïnformeerd.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Iedereen is tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en noemt deze marktconform. De meeste opdrachtgevers hebben aparte prijsafspraken met Elsevier gemaakt en weten dat te waarderen. Zoals één referent vertelt: "De door ons ingekochte training wordt niet alleen door Elsevier aangeboden. Daarom hebben wij expliciet gekeken naar de prijs-kwaliteitverhouding en die kwam dus in het voordeel van Elsevier uit."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn tevreden over de opleidingen van Elsevier en over de totale samenwerking. Eén van hen is zelfs zeer tevreden en ziet als sterke kanten van Elsevier de volgende: 'klantvriendelijk', 'het gemak en de snelheid van het inschrijvingentraject' en 'het kunnen laden van de trainingen in ons systeem'. De andere ondervraagden merken op: "Ik vind dat Elsevier snel kan inspelen op bepaalde situaties, eventueel alternatieven kan aanbieden, zorgt voor een correcte aansluiting bij mijn wensen en kwalitatief goede trainingen verzorgd", "De communicatie met Elsevier is altijd open en duidelijk. Daarnaast denken ze heel goed met je mee" en "Ik ben bijzonder te spreken over de klantgerichtheid en de totale organisatie. En natuurlijk over de kwaliteit van de trainingen." Eén referent heeft een tip voor verbetering: "Misschien kan men eens kijken naar de mogelijkheden om annuleringen van trainingen bij te weinig aanmeldingen in de toekomst te voorkomen." Allen zeggen Elsevier Opleidingen aan te bevelen aan derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Elsevier Opleidingen op 15-12-2010.

### Algemeen

Elsevier Opleidingen biedt een breed scala aan praktijkgerichte opleidingen en trainingen op een groot aantal vakgebieden. Naast Management & Organisatie gaat het om opleidingen op de vakgebieden Arbo, veiligheid & VCA, Techniek en Infra & Vastgoed. Elsevier Opleidingen verzorgt zowel avond- en dagopleidingen in een open rooster (op een groot aantal plaatsen verspreid over het land) als in-company trajecten. Ook modulair opgebouwde opleidingstrajecten maken deel uit van het aanbod. Deze 'leergangen' bestaan uit vaste of keuzemodules ofwel uit een combinatie daarvan. Binnen de opleidingen staat het uitbreiden van praktijkkennis en -vaardigheden van de deelnemers centraal, in combinatie met het ontwikkelen van een andere manier van denken en doen. Vanuit het motto 'Anders denken, beter doen' ontwikkelen deelnemers meer zelfvertrouwen en daarmee een grotere effectiviteit in de praktijk. Op een aantal terreinen wordt samengewerkt met partners uit verschillende branches; het delen van expertise levert een duidelijke meerwaarde op voor de trainingen.

### Kwaliteit

De kwaliteit van de trainingen wordt voor een belangrijk deel geborgd door het niveau van de trainers. Het feit dat de - gecertificeerde - docenten van Elsevier Opleidingen zelf werkzaam zijn in de praktijk vormt een duidelijk pluspunt in de trainingen: zij hebben daardoor een stevige binding met de beroepspraktijk van de doelgroepen. Aan de docenten worden hoge prestatie-eisen gesteld, zowel inhoudelijk als didactisch. Nadrukkelijk punt van aandacht vormt de aansluiting bij de specifieke situatie binnen het bedrijf van de deelnemers. Door middel van uitgebreide evaluaties worden de prestaties regelmatig getoetst. Bij het opzetten van nieuwe trainingen vormt naast de vakinhoud ook het ontwikkelen van een optimale 'leeromgeving' een belangrijk aandachtspunt. Recent heeft Elsevier Opleidingen een nieuw opleidingsconcept geïntroduceerd: het Elsevier Model voor Effectiviteitsontwikkeling. Leren gaat in dit concept niet alleen om het verwerven van kennis en vaardigheden, maar met name ook om het ontwikkelen van een nieuwe manier van denken en doen. In de programma's wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de vooraf geïnterviewde leerstijlen van de deelnemers. Kenmerkend in het opleidingsproces is het ontwikkelen van persoonlijke leerdoelen, gevolgd door het werken aan eigen praktijkcases, met ondersteuning bij het toepassen van het geleerde in de dagelijkse werksituatie. Deelnemers worden daardoor slagvaardiger en effectiever in de praktijk. Het Elsevier Model voor Effectiviteitsontwikkeling gaat uit van zes kernkwaliteiten die de effectiviteitsontwikkeling bepalen. Deze zes ondernemersgerichte kernvaardigheden - te weten kennis delen, creatief en innovatief te werk gaan, denken in oplossingen, resultaten behalen, klantgericht handelen en jezelf persoonlijk ontwikkelen - komen in alle opleidingen nadrukkelijk aan de orde. De digitale leeromgeving, met onder meer e-modules, speelt daarbij een belangrijke rol. Met het oog op de optimale toepassing van de digitale leeromgeving zijn de docenten getraind via een uitgebreid Train de trainer-traject.

### Continuïteit

De langlopende trajecten en de duurzame relaties met opdrachtgevers, die naar eigen zeggen een bijzonder trouwe markt vormen, zijn een waarborg voor de continuïteit van het instituut. Dat geldt ook voor het brede aanbod van zo'n 80 opleidingen waarvan de kwaliteit zorgvuldig wordt bewaakt. Ook het zorgvuldig inspelen op ontwikkelingen in de markt draagt bij aan de continuïteit. Een voorbeeld hiervan vormt de grotere aandacht voor het ontwikkelen van communicatieve vaardigheden in trainingsprogramma's. Uitgangspunt is voortdurend om producten te ontwikkelen waar de markt naar vraagt.

Met het oog daarop organiseert Elsevier Opleidingen regelmatig zogenaamde klankbordsessies met vertegenwoordigers van bedrijven; de informatie daaruit levert waardevolle input voor de productontwikkeling. Ook het ontwikkelen van opleidingen in samenwerking met zogenaamde lounging customers vanuit grote bedrijven, waarbij eindgebruikers direct betrokken zijn bij het ontwikkelen van programma's, illustreert de klantgerichte aanpak, waarbij de klant zeer veel invloed heeft op inhoud en opzet van de training. De intensieve contacten van onder meer productmanagers en new business managers met opdrachtgevers leiden regelmatig tot nieuwe opleidingen, ook op nieuwe terreinen. Voorbeelden hiervan zijn de Reed Business Academy Ruimtelijke Ontwikkeling en de Reed Business Academy HR, waarbij het opleidingsaanbod onder meer leergangen, losse modules en business cases omvat. Kenmerkend is de actualiteit van de onderwerpen, zoals bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door de business case Duurzaamheid en energie van de Reed Business Academy Ruimtelijke Ontwikkeling. Op grond van de consistente toepassing van het Elsevier opleidingsconcept, het brede pakket aan opleidingen, breed gespreid over branches en sectoren, de sterke focus op resultaat, de uitkomsten van het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Elsevier Opleidingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

### **Bedrijfsgerichtheid**

Met het Elsevier Model voor Effectiviteitsontwikkeling en het daaraan gekoppelde gebruik van de digitale leeromgeving speelt Elsevier Opleidingen zorgvuldig in op ontwikkelingen in de markt. De ondersteuning via Internet omvat naast e-modules ook e-assessments, e-portfolio, e-learning met de Memotrainer, e-community en e-coaching. Het biedt de faciliteiten voor leren aan de hand van persoonlijke leerdoelen, in eigen tempo, met uitwisseling van kennis en ervaring met medestudenten en eventueel met coaching na afloop door de docent. De nieuwe aanpak vergroot de effectiviteit van de opleidingen; betrokkenheid van de leidinggevende tenslotte tijdens voortraject, uitvoering en na afloop, sterk gestimuleerd vanuit Elsevier Opleidingen, vergroot het rendement nog meer.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)