

Klanttevredenheidsonderzoek

SkillsTown B.V.

17-09-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SkillsTown 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 E-LEARNING	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, 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 jaaronzet 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 en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Inhoud				60%	40%
Opleiders				80%	20%
Leeromgeving②				40%	50%
Afronding				100%	
Organisatie en administratie				50%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een van de referenten onthoudt zich van een oordeel over de leeromgeving.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met SkillsTown B.V. (hierna te noemen SkillsTown). Bij sommigen was het instituut al bekend binnen de organisatie. Anderen hebben op het internet gezocht of zijn door een relatie op SkillsTown geweest. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede service, het grote aanbod en de mogelijkheid van maatwerk. Ter illustratie enkele citaten: “Ze hebben een goede prijs en bieden de mogelijkheid van eigen testimonials”, “Via e-learning kun je op een prettige manier leren en zij ondersteunen mij bij het ontwikkelen van e-learning”, “Ze zijn heel goed in het ontwikkelen van nieuwe dingen. Ze investeren in het onderwijs” en “Ze hebben een uitgebreid pakket met meerdere opties, zoals bijvoorbeeld per persoon of per afdeling.” Ter voorbereiding op het traject wordt vooraf uitgebreid overleg gevoerd met de opdrachtgever om de opleidingsvraag en wensen helder te krijgen en op die manier een passend voorstel te doen voor het programma. Allen zijn goed te spreken over de werkzaamheden van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

De respondenten geven een positief oordeel over het opleidingsprogramma, dat in overleg met de klant wordt opgesteld. SkillsTown heeft een groot aanbod aan opleidingen en indien gewenst kan de training door middel van maatwerk aangepast worden aan de behoefte van de klant. Enkele uitspraken op dit gebied: “Ze vertalen heel goed de wensen naar e-learning”, “Ze hebben goed geluisterd naar onze behoefte en daarop een passend aanbod gedaan” en “Ze zijn flexibel en kijken goed naar wat de klant wil en nodig heeft.” De kosten zijn van tevoren duidelijk en de bijbehorende offerte is helder.

Inhoud

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de inhoud van de opleidingen. Volgens de respondenten wordt er voldaan aan de verwachtingen. Ter illustratie: “Het overgrote deel van het personeel heeft gebruik gemaakt van de e-learning en is enthousiast. Ze vinden het leerzaam en leuk om te doen”, “De geluiden zijn positief. We zijn een productiebedrijf en het is ook geschikt voor mensen, die niet veel met computers te maken hebben”, “Het aanbod is breed en de inhoud is prima. De medewerkers zijn heel tevreden erover”, “Het is een standaardtraining en dat voldoet qua inhoud prima. Als het nodig is, kunnen we ook om maatwerk vragen”, “Het ziet er heel professioneel uit. Het is gemakkelijk toegankelijk en heel goed en eenvoudig te volgen” en “Het voldoet aan de verwachtingen. Het zijn interessante trainingen en de medewerkers zijn erdoor geholpen.”

Opleiders

Men geeft een positieve beoordeling voor de kwaliteit van de opleiders van het instituut. Van de deelnemers komt positieve feedback over de begeleiding en ondersteuning. De docenten hebben voldoende expertise en zijn betrokken en klantvriendelijk. Ook als gesprekspartner voor de opdrachtgever in het overleg over de af te nemen e-learning tonen zij kennis van zaken, flexibiliteit en klantgerichtheid. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ze weten heel goed de lesstof visueel te maken” en “Ik vind hem heel kundig en to-the-point.”

Leeromgeving

Een van de referenten geeft geen score voor de leeromgeving, omdat Skills Town bij hem ondersteuning geeft bij het ontwikkelen van de e-learning. De klant zorgt daarbij dan zelf voor de leeromgeving. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de leeromgeving, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “Het ziet er mooi en verzorgd uit”, “Het is laagdrempelig en gebruikersvriendelijk, ook voor wie niet echt thuis is in computers”, “Je kunt heel flexibel even stoppen en gedeeltes herhalen en dat werkt heel prettig”, “Ze weten de lesstof op een duidelijke en prettige manier te presenteren” en “De leeromgeving is aansprekend en afwisselend.”

Afronding

Over de afronding van de e-learning-trajecten zijn de respondenten goed te spreken. Afhankelijk van de soort opleiding en de gemaakte afspraken kunnen de opleidingen afgerond worden met een certificaat. Na afloop wordt door middel van een evaluatieformulier aan de deelnemers feedback gevraagd over de training en de begeleiding. Over het algemeen wordt ook met de opdrachtgever overlegd over het verloop van de trainingen en de behaalde resultaten. Men is tevreden over het bereiken van de doelen met de e-learning van Skills Town.

Organisatie en administratie

Allen zijn van mening, dat Skills Town op het gebied van de organisatie en administratie de zaken goed op orde heeft. Het instituut is prima te bereiken per telefoon en e-mail en er wordt vlot gereageerd op vragen. Men spreekt in dit kader over vaste contactpersonen, die heel prettig in de omgang zijn, heel goed bereikbaar zijn en eventuele vragen om informatie snel beantwoorden. Verder worden de gemaakte afspraken correct nagekomen en komen de facturen overeen met de uitgemaakte offerte. Ook is het instituut flexibel, als het gaat om het aanpassen van afspraken aan de hand van de wensen van de klant.

Relatiebeheer

Op het gebied van het relatiebeheer worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Men spreekt onder andere over telefoontjes, e-mails en persoonlijke bezoeken om het contact met de klant te onderhouden. Enkele citaten ter illustratie: “Ze sturen informatie en mailings, bijvoorbeeld net voor of na de vakantie even een reminder over nieuwe opleidingen”, “Ze sturen regelmatig nieuwsbrieven en informeren naar hoe het met ons gaat” en “Naast de mails en nieuwsbrieven organiseren ze klantcontactdagen en met enige regelmaat praten we even bij.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie van de geïnterviewden hebben geen zicht op de prijs van de trajecten en geven om die reden geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden, als het gaat om de prijs-kwaliteitverhouding bij SkillsTown. Een en ander komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “Ik vind de verhouding bovengemiddeld voor wat ze bieden”, “Het is wat moeilijk te vergelijken met anderen, maar zowel de prijs als de kwaliteit heeft aan de verwachtingen voldaan” en “Het geheel is prima in verhouding.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn de referenten goed te spreken over de uitvoering van de e-learning en men laat zich ook positief uit over de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere in de interviews naar voren: de snelheid van handelen, het brede aanbod, de klantvriendelijkheid en de behulpzaamheid. Enkele citaten: “Ze denken goed mee met de scholingsvraag en je kunt flexibel tussentijds wisselen van aanbod. Ze zijn ook steeds bezig met het vernieuwen van de trainingen”, “Ze stralen professionaliteit uit en dat geeft vertrouwen”, “Ze zijn bezig met ontwikkelen en staan open voor de bewegingen in het onderwijs” en “Ze leveren, wat ze zeggen, en ze zijn regelmatig het aanbod aan het vernieuwen.” Twee van hen hebben nog wel een aandachtspunt voor het instituut en verwoorden dit als volgt: “De gebruikersvriendelijkheid kan soms iets beter, maar als je daarop feedback geeft wordt daar goed op gereageerd en vind je een luisterend oor” en “Ik vind het wel prijzig.” Men is bereid om SkillsTown aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met SkillsTown B.V. op 17-09-2019.

Algemeen

SkillsTown opereert onder haar huidige naam sinds 2016. Deze online opleider levert via een abonnementsysteem een breed pallet aan programma's die zijn ondergebracht in pakketten, met zowel standaard- als maatwerkoplossingen. De pakketten zijn samengesteld met diverse trainingen die passend zijn binnen het betreffende pakket. Maatwerkprogramma's kunnen worden ingebouwd in de eigen omgeving van de opdrachtgever. Meer en meer kan SkillsTown ook de content van de opdrachtgever integreren in de leeromgeving. Tegen een relatief geringe vergoeding kunnen veel deelnemers binnen één organisatie gebruik maken van de interactieve leeromgeving die SkillsTown aanbiedt, op elk willekeurig moment dat het voor de individuele cursist het beste uitkomt. In de diverse opleidingen zijn toets momenten ingebouwd en kan de opdrachtgever de voortgang goed monitoren via een geavanceerd learning management systeem (LMS). Inmiddels biedt men, naast cursussen, veel verschillende leeroplossingen zoals webinars, scans, essentials en video feedback. Externe gespecialiseerde partners (zoals bijvoorbeeld universiteiten en/of hogescholen) werken graag met hen samen vanwege de integratie van theorie met praktijk. Het gesprek vond plaats met de heer J. Leijten (manager operations) en mevrouw R. van Beek (manager communicatie).

Kwaliteit

SkillsTown adviseert, onderwijst en levert een concrete bijdrage aan de ontwikkeling en afstemming van competenties van medewerkers op elk gewenst niveau. Daarbij staat kwaliteit hoog in het vaandel en wordt er veel aandacht besteed aan voortdurende professionalisering van de inhoud van het aanbod. Niet elke leeroplossing is geschikt voor elke organisatie of cursist. SkillsTown gaat het gesprek aan met de opdrachtgever om tot optimale ondersteuning van het gewenste doel te komen. Zij streeft naar meerjarige samenwerkingsverbanden zodat 'een leven lang leren' op een verantwoorde en deskundige wijze wordt geïncorporeerd in het DNA-profiel van de opdrachtgever. Inmiddels biedt men al meer dan 1.000 leeroplossingen aan. Niet alleen ingegeven door voortschrijdende technologische ontwikkelingen, maar ook door het feit dat de implementatieconsultants actief met de klanten om de tafel te zitten om hen nog beter te kunnen bedienen bij de realisatie van doelstellingen. SkillsTown onderzoekt de gewenste doelstelling en inventariseert daarbij de meest passende oplossing. Waar nodig initieert zij nieuwe activiteiten en voegt deze toe binnen haar productaanbod. Met de markt en de professionals in het werkveld is men continu in gesprek over de nieuwste technologische ontwikkelingen en veranderende vraagstellingen vanuit de markt.

Continuïteit

Continu ligt de focus bij SkillsTown op behouden dan wel vergroten van het onderscheidend vermogen zodat deelnemers actief aan de slag (blijven) gaan met leeroplossingen die geboden worden. Daartoe investeert men veel in het voortraject (het inventariseren van de leerwensen) en het natraject (met een focus op evaluatie en follow up daarvan) alsmede in het vormgeven van een relatie met de opdrachtgever die is gestoeld op langdurige partnerships. Ook bekijkt men nauwgezet de combinatie van leervormen zodat er vloeiende leerlijnen ontstaan. SkillsTown werkt samen met experts op een vakgebied die de kracht van elektronische leeropleidingen mede vorm en inhoud geven, teneinde de professionaliteit bij de deelnemers, opdrachtgevers en organisaties duurzaam te vergroten. Mede op basis van het opnieuw goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SkillsTown bij e-learning voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SkillsTown is inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige en deskundige samenwerkingspartner voor e-learning. Opdrachtgevers roemen het instituut niet alleen om de brede inhoud van de pakketten maar vooral ook om de technische mogelijkheden en inhoudelijke gebruiksvriendelijkheid. Verder onderschrijven zij kernwaarden als flexibiliteit en laagdrempeligheid die belangrijke uitgangspunten in de dienstverlening vormen. Maar vooral prijst men de mogelijkheden voor het implementeren van maatwerkoplossingen zodat leertrajecten nog beter aansluiten binnen de organisatie. Dat maakt dat opdrachtgevers graag samen met SkillsTown investeren in co-creatie oplossingen.

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