

# Klanttevredenheidsonderzoek

SkillsTown B.V.

16-09-2020



## 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

<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 E-LEARNING .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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, 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 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
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Inhoud③				50%	40%
Opleiders				30%	70%
Leeromgeving				50%	50%
Afronding④			10%	30%	50%
Organisatie en administratie⑤				30%	70%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent is niet bij het voortraject betrokken geweest
- ③ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ④ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑤ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

In dit onderzoek worden de e-learnings van Skills Town besproken. Er zijn tien referenten bevraagd. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. De meeste referenten deden voor het eerst zaken met Skills Town. Enkelen doen al langer zaken met hen. De meeste referenten hebben in het voortraject meer partijen met Skills Town vergeleken en/of referenties over hen opgevraagd. Vooral het feit dat het mogelijk is om e-learnings te vullen met eigen content is voor veel opdrachtgevers reden geweest om voor hen te kiezen. Sommige van hen namen eerst standaard trainingen af en gaan later over tot het ontwikkelen van eigen e-learnings.

Eén van de referenten vertelt over het voortraject: “Het contact met de accountmanager verliep heel prettig. Hij is bij ons langs geweest en heeft echt zijn best gedaan en duidelijke uitleg gegeven over hun aanbod. Wij hebben demo’s gezien. Ook zijn wij een keer bij hen op bezoek geweest op het kantoor in Eindhoven en is er contact geweest met een implementatiespecialist. Het voortraject was heel erg uitgebreid. Ook het contract traject is goed en vlot doorlopen. Direct daarna ontvingen de deelnemers een login code waarmee ze toegang krijgen tot de e-learnings.”

### **Opleidingsprogramma**

Skills Town heeft een breed aanbod van standaard e-learningsprogramma’s. Voor enkele geïnterviewden is dat mede de reden geweest om voor hen te kiezen. Een uitspraak: “Het aanbod van Skills Town is heel divers: van Spaans tot Excel. Deelnemers hebben bij ons een vrije keuze. Maar daarnaast worden er ook een aantal e-learnings per functiegroep verplicht gesteld.” Een ander zegt: “Skills Town biedt een mooi platform. Zij hebben veel standaard e-learnings en webinars. Sommigen zijn nuttig en need to have; anderen zijn nice to have. Het aanbod wordt continu aangevuld.” Allen geven de opleidingsprogramma’s een positieve score. Toch worden er enkele opmerkingen gemaakt. Zo zegt een referent: “Ik zou Skills Town aanbevelen om wat beter het niveau van de training aan te geven. Sommigen e-learnings zijn en sich goed, maar beperken zich wel heel erg tot het basisniveau. Dat is soms vooraf niet helemaal duidelijk.” En een ander: “Het standaardpakket biedt veel e-learnings op MBO-niveau. Voor onze grote groep WO-opgeleiden is er niet veel. Wellicht zou daar wat meer in kunnen worden geboden.” Enkel merken op dat Skills Town actief voorstellen doet om het gebruik van de e-learnings binnen de organisatie van de opdrachtgevers te stimuleren en geven tips voor de communicatie daarover. Ook zijn hiervoor flyers en filmpjes beschikbaar. Bovendien wordt er goed aangegeven welke trainingen nieuw zijn.

### **Inhoud**

Negentig procent van de geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over de inhoud van de e-learnings. Eén geïnterviewde geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bekend is met de inhoud. Een referent vertelt: “Er worden sprekende voorbeelden ingezet, geïllustreerd met plaatjes en filmpjes. Zij maken het visueel aantrekkelijk. Dat is een effectieve manier om de stof over te brengen. Voorts vindt men dat Skills Town actief is in het vernieuwen van het materiaal: “Skills Town heeft de afgelopen jaren veel ontwikkeld. Er bestaan goede filters wat het zoeken vergemakkelijkt”, aldus een geïnterviewde. Eén referent benoemt specifiek dat er snel is ingesprongen op de ontwikkelingen door de Corona-crisis. Eén referent geeft weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar merkt op het niet heel erg makkelijk te vinden om e-learnings te vullen met eigen content. Het contact daarover en de hulp die daarbij wordt geboden verloopt goed. Een ander zegt juist dat het makkelijk is om nieuwe essentials te bouwen: “Je kunt, naast de standaard cursussen uit het pakket, je eigen leerlijnen in de online omgeving zetten. Dat is vrij eenvoudig om te doen. Je kunt e-learnings uploaden en teksten toevoegen en bijvoorbeeld je eigen logo gebruiken. Ook kun je kiezen voor een single sign on inlogmethode waardoor de drempel om in te loggen heel laag wordt gehouden”, licht een referent toe.

### **Opleiders**

Er is hier gevraagd naar de begeleiding die door Skills Town wordt geboden. Deze wordt door alle referenten, zonder uitzondering, goed tot zeer goed bevonden. Alle referenten spreken hun waardering uit over de manier waarop Skills Town met haar opdrachtgevers samenwerkt en hen begeleidt in het proces. Ter toelichting: “Skills Town heeft een goede IT-afdeling. In principe bespreek ik alles met mijn vaste contactpersoon, maar als hij er niet uitkomt dan word ik snel in verbinding gebracht met een IT-deskundige. Dat werkt prettig. De technische ondersteuning is heel goed.” Een ander vertelt: “Al onze deelnemers zijn positief over de e-learnings, al vindt de een het wat moeilijker om mee om te gaan dan de ander. Gaandeweg het traject is de lay out van de e-learnings wat meer aangepast waardoor het wat toegankelijker is geworden voor verschillende mensen. De keren dat er iets niet werkte werd het goed opgepakt door Skills Town. Heel alert. De technische kant van het traject is goed. Zij hebben voldoende technische capaciteit in huis.”

### **Leeromgeving**

Ook zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de leeromgeving. Men noemt de leeromgeving “overzichtelijk” en “gebruikersvriendelijk”. Enkele uitspraken: “De interface is duidelijk en inhoudelijk is de stof up-to-date”, “De e-learnings zien er goed uit en zijn zeer eenvoudig te doorlopen” en “De vormgeving is goed. Je kunt makkelijk navigeren; het ziet er netjes en verzorgd uit. Het heeft een beetje een Netflix-structuur. Zo kun je met zoekbalkjes zoeken, maar ook per onderwerp. Grafisch ziet het er eigentijds en overzichtelijk uit.”

### **Afronding**

Na afronding van de e-learning kan er een certificaat worden geprint. Deze wordt automatisch gegenereerd. Een referent geeft aan het prettig te vinden dat enkele e-learnings geaccrediteerd zijn door het SKJ voor permanente educatiepunten. Acht referenten zijn (zeer) tevreden over de afronding. Zij geven aan dat het mogelijk is de voortgang van gebruikers te monitoren door middel van een rapportagesysteem. Een geïnterviewde vertelt: “De voortgang monitoren is makkelijk. Wie heeft wat gedaan, en hoe lang heeft hij of zij erover gedaan. Dat is heel prettig.” Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij licht toe: “Het is mogelijk om de resultaten van de e-learnings te koppelen aan ons learning managementsysteem. Maar dat kost best veel werk. Er zit veel aan de achterkant, maar certificaten en dergelijke vind ik moeilijk te vinden.” Ook een ander is van mening dat het rapportagesysteem wellicht nog verder kan worden uitgebouwd. Desondanks geeft hij een positieve score op dit onderdeel. Tot slot heeft één referent geen zicht op de afronding en kent hij om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Organisatie en administratie**

Skills Town is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op verzoeken via e-mail. Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Eén van hen zegt: “Er is altijd makkelijk contact te leggen; per telefoon of per e-mail. De lijnen zijn kort. Alle afspraken worden nagekomen en de facturatie is duidelijk en correct. Er wordt altijd snel en vriendelijk geantwoord.” En een ander: “Er wordt snel geanticipeerd en meegedacht. Zij zijn ontzettend bereidwillig.”

### **Relatiebeheer**

Alle referenten zijn zeer te spreken over de wijze waarop het contact wordt onderhouden. Zij zijn hierover allen tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: “Er is heel direct persoonlijk contact. We bespreken met regelmaat al onze wensen en bevindingen. Wij hebben daartoe contact met een vaste accountmanager.” En een ander zegt: “Er is een helpdesk. Wij hebben een vaste implementatiemanager. Deze komt twee keer per jaar langs en bespreekt met ons de ontwikkelingen. Hij weet ook het een en ander over subsidiemogelijkheden.” Anderen vertellen met regelmaat nieuwsbrieven te ontvangen. De geïnterviewden noemen de wijze waarop het relatiebeheer wordt vormgegeven een sterk punt van Skills Town.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn ook alle geïnterviewden die een score op dit onderdeel geven tevreden tot zeer tevreden. Referenten noemen de prijzen “redelijk” en “in verhouding tot de kwaliteit”. Zo zegt een referent: “Skills Town heeft in vergelijking met anderen het beste aanbod voor de beste prijs.” En een ander zegt: “Het is niet alleen voordeliger dan een groepstraining; de training is ook efficiënter in te plannen. Dat levert dus meer op in minder tijd. Je kunt voor een aantrekkelijk bedrag alle medewerkers een training laten volgen.” En: “Je betaalt een vast bedrag per jaar per medewerker. Dat is snel terugverdiend en een goedkope manier van opleiden. De kosten gaan pas komen wanneer zij e-learnings voor je gaan bouwen.” Weer een ander benoemt nog de redelijke betaaltermijnen als positief punt van de organisatie. Tot slot heeft één referent geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en geeft hij om die reden geen score op dit onderdeel.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden over de e-learning programma's van Skills Town en/of de samenwerking in totaal. Zo zegt een referent: "Het is een prettig bedrijf om mee te werken. Ik zie alleen maar pluspunten. Zij zoeken altijd naar mogelijkheden." Enkele sterke punten die door de geïnterviewden worden benadrukt: "Het is een voordelige en efficiënte manier van trainen en medewerkers kunnen na aanmelding direct aan de slag. Wij kunnen onze medewerkers daardoor heel snel op het juiste niveau krijgen", "Skills Town biedt goede mogelijkheden om er een persoonlijke leeromgeving van te maken. Het is redelijk gestandaardiseerd. Dat maakt dat je snel aan de slag kunt" en "Skills Town speelt snel in op actuele onderwerpen, zoals de WAP. Dat is prettig." Tot slot benoemt een geïnterviewde nog dat hij het knap vindt dat de organisatie ten tijde van de Corona-crisis waarin zij het heel druk hebben gehad, hij daarvan als klant niets heeft gemerkt: "Het contact is heel persoonlijk. Je hebt niet het gevoel dat je een van de zovelen bent. De snelheid van helpen bleef onverminderd goed. Dat vind ik knap." Desgevraagd zijn veel referenten van harte bereid Skills Town aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met SkillsTown B.V. op 16-09-2020.

### Algemeen

SkillsTown biedt onder de huidige naam sinds 2016 online leeroplossingen op verschillende niveaus voor zowel profit als non-profit organisaties. In de vorm van abonnementen biedt men standaard online trainingen die zijn ondergebracht in pakketten alsook maatwerkoplossingen voor specifieke opleidingsvragen. Op verschillend niveau, op eigen tempo en binnen een zelfgekozen tijdsbestek is het daarmee mogelijk grote groepen deelnemers op te leiden. De voortgang kan worden gemonitord via een Learning Management Systeem. Inmiddels zijn er zo'n 500 trainingen beschikbaar in het algemene aanbod. Daarnaast bestaan er branchespecifieke trainingen voor bijvoorbeeld de sectoren gemeenten, retail, onderwijs en zorg, waarmee het totaal aantal trainingen boven de 1000 uitkomt. Om te komen tot branchespecifieke trainingen wordt er intensief samengewerkt met kennispartners. Bij een geselecteerd aantal trainingen bestaat de mogelijkheid om PE-punten te behalen.

### 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. Dit uit zich onder andere in de NRTO-erkenning die de online opleider bezit. 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. Niet alleen 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

Het grote trainingsaanbod met daarin de mogelijkheid tot het op maat maken van trainingen, de hoge servicegraad alsmede de grote mate van flexibiliteit die de organisatie betracht, worden gezien als grote pluspunten van SkillsTown. Mede daardoor hebben vele klanten zich de afgelopen jaren een weg naar hen weten te vinden. Door de hoge kwaliteit van dienstverlening en de bedrijfsgerichtheid die de organisatie voorstaat, alsmede de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van SkillsTown voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De summiere verbeterpunten uit het Cedeo-rapport hebben de directe aandacht van SkillsTown. Met het opzetten van virtuele masterclasses onder leiding van gasttrainers wordt voldaan aan de vraag naar trainingen op hoger niveau. Ook een volledig zelfsturende online MBA-opleiding is thans in de maak. Voorts werkt de organisatie aan het uitbouwen van het Learning Management Systeem naar een Learning Record Store waarmee de voortgang en monitoring van de trainingen wordt verbeterd. De afgelopen periode is de organisatie een marketingcampagne via radio en televisie gestart om zich zichtbaarder en bekender te maken, hetgeen thans zijn vruchten afwerpt. Ook ten tijde van de Corona-crisis heeft de organisatie snel geanticipeerd op veranderde marktomstandigheden, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van dienstverlening. De organisatie heeft inmiddels een prominente plaats in de nationale markt van online opleiders weten te bewerkstelligen. De komende periode is het de ambitie van SkillsTown om zich ook internationaal te positioneren. Een aantal internationale samenwerkingsverbanden is reeds tot stand gekomen. SkillsTown heeft dan ook een groei-doelstelling, zonder afbreuk te willen doen aan de kwaliteit van 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 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)