

Klanttevredenheidsonderzoek

Internationale School voor Wijsbegeerte

08-09-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Internationale School voor Wijsbegeerte 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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:

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject②			10%	50%	
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Vier referenten kennen het natraject geen score toe.

③ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van de Internationale School voor Wijsbegeerte (hierna ISVW te noemen) geeft desgevraagd aan al langere tijd cursussen te volgen bij het instituut. Enkele referenten aan het woord: "Ik ken de school al vijftig jaar. Ik kom er vanaf mijn zestiende. Vooral sinds mijn pensioen volg ik er zeer intensief cursussen", "Ik ben vol lof over ISVW. De cursussen zijn heel relevant en van hoog niveau", "Ik ken hen via de volksuniversiteit. Een van de docenten gaf daar ook les. Nadat ik een keer een Summerschool had gedaan, ben ik gebleven", "Ik ben via een goede vriend bij ISVW terechtgekomen. De docenten zijn uitmuntend. Er worden ook filosofen behandeld die niet in de mode zijn", "Bijna tien jaar terug zag ik de advertentie. Ik was verrast door het instituut, de docenten, de onderwerpen en de groeps sfeer" en "Voor mij is het meer dan vijftien jaar geleden begonnen met een foldertje bij de bibliotheek. Ik vind de onderwerpen interessant. Het eten, overnachten en met gelijkgestemden zijn bevallen mij uitstekend." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt over het geheel genomen vlot en naar wens. De informatievoorziening voldoet aan de verwachtingen. Vragen worden goed beantwoord. In veel gevallen wordt er vooraf online lesstof beschikbaar gesteld.

Enkele reacties van referenten: “Je wordt goed te woord gestaan. De persoon die opneemt, weet altijd wel waarover het gaat”, “De aanmelding verloopt heel soepel. Ik heb er nooit problemen mee gehad”, “Je meldt je aan via de website en krijgt meteen een bevestiging, eerst digitaal en dan ook nog per post. Je krijgt een code om in te loggen en het materiaal staat twee weken van tevoren klaar” en “Je krijgt op tijd meldingen van eventuele aanpassingen in de cursus, de tijden of de organisatie.”

Opleidingsprogramma

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma, zoals het wordt gepresenteerd op de website en in de opleidingsgids. Het verschaft naar de mening van de referenten een goede indruk van de inhoud en de zwaarte van de verschillende cursussen. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Ik haal de cursussen zowel uit het krantje als van de website. Het programma is heel duidelijk”, “De website is gebruiksvriendelijk en het krantje fijn. Het is goed geregeld”, “Het niveau wordt met bolletjes aangegeven wat ik erg handig vind”, “De beschrijvingen zijn helder” en “Je krijgt wat je denkt dat je zult krijgen.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ze kunnen wel wat duidelijker en meer to-the-point aangeven waarover het gaat.”

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Over het geheel genomen is men goed te spreken over het inhoudelijk niveau, de balans tussen theorie en oefening, het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen: “Het was een heel interessante cursus, best pittig. Je kon met elkaar in discussie en kreeg opdrachten waaruit echt duidelijk werd of je het begrepen had”, “Het doet op geen enkele wijze onder voor academisch niveau. Ik ben zeer enthousiast over wat ik hoor”, “De cursus bestond voor twee-derde uit hoorcolleges en voor de rest uit werkcolleges in kleinere groepjes”, “Ze vertellen eerst over de context. Stukjes worden heel precies gelezen en er wordt lang gebabbeld over de interpretatie. Je krijgt als het waren de basis van waaruit zo’n filosoof zijn filosofie heeft ontwikkeld”, “Er was veel ruimte voor eigen inbreng en vragen. Je kreeg goede feedback”, “De moeilijke tekst uit de oosterse filosofie werden onderworpen aan close reading. In het proces van verwoording was er ruimschoots gelegenheid om vragen te stellen” en “Het was een mooie afwisseling tussen luisteren, het samen lezen van teksten en opdrachten om dingen zelf te onderzoeken en te bespreken.” Men is tevreden over de groepsgrootte: “De groep was klein genoeg om aan bod te komen met je vragen. Je hoefde je vinger maar even op te steken. Aan de andere kant waren we met genoeg mensen om goed te kunnen oefenen.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “De Stoïcijnse week was op zich wel interactief, maar je kon vanwege de coronamaatregelen niet echt in groepjes werken. Je moest steeds met dezelfde buurman samendoen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het was te ingewikkeld en te abstract. Ik miste een beetje de link naar de dagelijkse werkelijkheid.”

Opleiders

Met uitzondering van één referent die niet helemaal tevreden is, kennen allen de opleiders een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men is tevreden over hun deskundigheid en didactische vaardigheden: “Eigenlijk zijn de docenten altijd van goede kwaliteit. Het zijn meestal universitaire docenten. Je kunt merken dat ze het leuk vinden om aan ons les te geven”, “De cursus werd gegeven door twee professoren. Het zijn mensen met levenservaring die zorgen voor een goede interactie”, “De docent was inhoudelijk goed op de hoogte en kon er op hoog niveau over spreken. Het is de beste docent die ik tot nu toe heb gehad”, “De docent is heel faciliterend, ondersteunend en helder in zijn betogen”, “De docent wist heel veel. Hij had een levendige manier van presenteren waarbij je wakker bleef” en “Hij wist ontzettend veel en kon dit vanuit zijn enthousiasme ook overbrengen. Hij hield de groepsdynamiek uitstekend in de gaten en speelde erop in. Hij betrok iedereen er goed bij.” Enkele tevreden gestemden zetten ieder nog een kanttekening: “De docent had het boek zelf geschreven. Hij ging ontzettend zorgvuldig te werk, maar hij wilde ook graag praten over het vele werk dat hij eraan gehad had” en “Niet alle docenten waren didactisch even goed. De moderator was niet helemaal tegen zijn taak opgewassen. Hij had geen voeling met waar de groep zat.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De docent maakte het ingewikkelder dan volgens mij nodig was. Het was wat abstract en moeilijk te volgen. Misschien lag het ook wel een beetje aan mij.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is men unaniem positief. Het bestaat uit 'papieren' materiaal en digitale lesstof. Het bevat zowel qua inhoud als qua vormgeving in grote lijnen goed. Het wordt veelal vooraf beschikbaar gesteld. Enkele referenten: "Je krijgt altijd een redelijk goede, net uitzijnde reader. Je hebt toegang tot het ICT-platform waar alle PowerPoint presentaties en hand-outs terug te vinden zijn", "De tekst was zorgvuldig geprepareerd door de professor zelf. Je kreeg hem ter plekke uitgeprint en kon hem ook al van tevoren lezen", "De documentatie was uitstekend en paste goed bij de lessen. Het boek heb ik helemaal uitgespeld", "Je krijgt een dikke reader met diverse artikelen. Het heeft echt toegevoegde waarde om de kernteksten van de wat grotere denkers zwart op wit te hebben en verbanden te kunnen leggen" en "De boeken waren erg goed. Ik raakte echt bevlogen." Enkele referenten plaatsen nog wel een opmerking: "Er zat wat overlap in de teksten" en "De kopieën zagen er een beetje knullig uit."

Accommodatie

Op één neutraal gestemde na is iedereen tevreden over de accommodatie. De lesruimten, de catering en de overige voorzieningen voldoen bij de (zeer) tevreden gestemden ruimschoots aan de verwachtingen: "De lesruimte en de kantine zijn goed. Je kunt er heel mooi wandelen", "Het eten is meer dan voortreffelijk. Zelfs veganisten komen aan hun trekken", "De voorzieningen zijn prima. Het is geen 3-sterrentent maar het is heel adequaat. Ze hebben logies van verschillende niveaus. Het is heel ingetogen maar van alle gemakken voorzien. Je hebt geen gezeur met parkeren", "Het is er schoon en je slaapt er goed. Ik sliep eerst in de barakken en nu in de luxueuzere kamers. In coronatijd was het eten nog steeds goed, ook al moest er worden geïmproviseerd met een kartonnen doos", "Ik zit in een rolstoel en daar werd goed rekening mee gehouden. Ik kreeg zelfs mijn ontbijt op mijn kamer" en "Het personeel zorgt voor de Haarlemmerolie op het geheel. Het zijn aardige, hulpvaardige lui met wie ik goed uit de voeten kan. De gastvrijheid is perfect." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Ik heb niet meegedaan aan de laatste cursus omdat ik de tafels te klein vond waar je met zijn tweeën aan moest zitten. De deuren konden wel open maar je kon onmogelijk 1.5 meter afstand houden."

Natraject

Vijf van de zes referenten die het natraject een score toekennen, zijn er goed over te spreken. Er wordt één score 'drie' toegekend en vier referenten geven geen oordeel omdat zij vinden dat er geen of nauwelijks sprake is van een natraject, zonder dat dit voor hen een bezwaar is. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De referent die een score 'drie' geeft, motiveert zijn oordeel als volgt: "Als je geweest bent, ben je weg. Ik vind dat er beter geëvalueerd moet worden en betere feedback moet komen. Aan de andere kant, als je bedenkt dat minstens de helft van de kosten naar de accommodatie gaan, kun je niet verwachten dat er nog heel drifftig op individueel niveau teruggekoppeld kan worden." Een overigens tevreden gestemde zet een vergelijkbare kanttekening: "Ik bereid de cursussen goed voor en werk er naderhand nog aan. Dat kan ik verder niet kwijt in contacten met medecursisten en docenten. Het zou aardig zijn als de cursisten konden reflecteren naar de cursusgever en ik ben altijd benieuwd wat de cursusgever heeft gevonden van zijn publiek." Een ander merkt nog op: "Het is jammer dat er niet een vorm van accreditatie is, een toetsing met een certificaat. Mogelijk zou dit beroepshalve bruikbaar zijn." Enkelen tonen zich in het bijzonder tevreden over een bepaalde vorm van nazorg: "Ze hebben mij nog een aantal dingen nagestuurd die hebben geholpen om het plaatje compleet te krijgen", "Je kunt op de digitale leeromgeving naderhand nog alles teruglezen", "Er was een mailgroep waar je kon evalueren" en "Er was laatst nog een reünie met de hoofddocent; dit was overigens buiten de school om." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: "Het enthousiasme is wel op mij overgebracht, waardoor ik thuis verder ben gaan lezen", "Het is voor mij een vakantieachtig moment waarin je ook een netwerk van kennis en kunde opbouwt", "Het heeft mij een nieuwe visie op politiek opgeleverd", "Het vraagt veel inspanning maar het is beslist verdiepend" en "Soms heb je gedachten waarbij je je afvraagt: 'Ben ik nou gek of niet?' Dan is het fijn om te zien dat er toch heel knappe mensen zijn die hetzelfde denken." Verder geeft men aan: "Je kunt door steeds meer facetten van de diamant kijken", "Het heeft mij veel inzicht gegeven in de ideeën van de filosoof, de historie en de betekenissen die aan de metaforen moeten worden gegeven", "Ik kan nu gesprekken leiden volgens de socratische methode en ben er goed van doordrongen dat je als facilitator geen inhoudelijke bijdrage moet leveren. Daar wordt veel in geoefend en daarop wordt streng toegezien", "Je leert dat als je aandacht besteedt aan andere argumenten waarmee je het aanvankelijk niet eens bent, deze toch meer hout snijden dan je dacht. Ongemerkt kan ik het toepassen in mijn werk. Je wordt breder en wijzer in je denken" en "Het maakt een mens weerbaarder en meer begripvol."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Hetzelfde geldt voor de informatievoorziening. De facturering verloopt correct. Enkele reacties: "De telefoon wordt altijd opgenomen en bijna altijd heeft degene die je aan de lijn krijgt meteen het antwoord" en "Je krijgt op tijd de factuur en meldingen van eventuele aanpassingen in de cursustijden." Men is goed te spreken over de flexibiliteit, de coulance en de klantvriendelijkheid. "Probleempjes lossen meteen op. Ze zijn klantgericht en hebben de zaak goed op orde", "Ik had betaald voor zes weekenden en heb er vier afgezegd in verband met corona. Ik heb alles teruggestort gekregen" en "Ze zijn heel alert en toeschietelijk. Ik heb aangegeven dat ik niets per mail doe en dus ik krijg alles per post, dat is geen enkel punt."

Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer worden in meerderheid 'vieren' en 'vijven' toegekend; er wordt één score 'drie' gegeven. ISVW verstuurt een nieuwsbrief en organiseert evenementen. Enkele referenten zeggen ieder: "In de nieuwsbrief staat erg veel informatie. Je wordt goed op de hoogte gehouden", "Ik ontvang regelmatig updates en uitnodigingen voor weekenden. Ook op de website kun je veel informatie vinden", "Er is een vriendenorganisatie waarvan ik lid ben en ze hebben eens in de zoveel weken een filosofisch café waar je nieuwtjes op kunt doen. Ook krijg je uitnodigingen voor zoombijeenkomsten." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Wat ik mis is het actief relaties leggen. Het is dat ik zelf aan de bel trek, maar als je een half jaar lang niets laat horen, zouden ze wel eens even kunnen bellen om te informeren wat er met je aan de hand is."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten, behalve één neutraal gestemde, tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Het is heel duur maar je krijgt de goede sfeer erbij cadeau. Ze hebben heel leuke arrangementen", "Toen mijn werk stopte, heb ik de cursus betaald vanuit mijn transitievergoeding. Ik weet niet of ik dit privé ook zou doen, maar het is het zeker waard", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima in balans. Ook de accommodatie voldoet goed", "Ik maak gebruik van de kortingskaart. Die haal ik er makkelijk uit en dan valt de prijs wel mee", "Het is niet goedkoop, maar het is van universitair niveau" en "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend. Er kwam veel aan bod in de cursus. Het was behoorlijk aanpoten maar ik heb er veel uitgehaald." Degene die niet helemaal tevreden is, licht zijn score als volgt toe: "De prijs van de cursussen zelf begrijp ik wel, maar je betaalt ook voor de maaltijden. Daarin heb je geen keuze. Met mijn beperkte budget kan ik hierdoor niet alle cursussen betalen die ik graag zou willen volgen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over ISVW zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijst men allereerst op de kwaliteit van de inhoud: "Het geeft verdieping in een wereld die op hol slaat", "Het merendeel van de cursussen, van intellectueel tot semi-intellectueel, is interessant. Ik kan hardop denken en met domme vragen komen en dan komt er een intelligent antwoord terug", "Het is filosofisch relevant en moeilijk genoeg", "Ik zocht een praktische opleiding over de socratische methode en in dat opzicht heeft het helemaal aan mijn verwachtingen voldaan" en "Het heeft volop diepgang en dat is eigenlijk het belangrijkste." Ook over de opleiders is men veel lof: "De docenten zijn over het algemeen zeer gespecialiseerd. Dat geeft niveau aan de cursus", "De keuze van cursusgevers is over het algemeen zeer succesvol" en "De kwaliteit van de docenten is soms fenomenaal." Verder is men goed te spreken over de breedte van het aanbod, zowel qua niveau als qua onderwerpen: "Het fijne is dat je zelf de moeilijkheidsgraad bepaalt", "Ook in het lichtere repertoire zijn er voldoende keuzes", "Ik geniet van de variatie aan disciplines" en "Er is iedere zomer zoveel verversing in het aanbod dat er altijd wel iets van je gading bij is." Ook de gelijkgestemdheid en de interactie met medecursisten zijn belangrijk pluspunten: "Ik heb de laatste tijd niet mee kunnen doen vanwege corona en heb vooral de diepgaande gesprekken en de deskundigheid van de andere deelnemers erg gemist", "Het zijn allemaal geïnteresseerde mensen die gestudeerd hebben en een professionele achtergrond hebben", "Ik voel mij thuis tussen dit publiek. Je kent de mensen op een bepaalde manier heel goed", "Je trekt als groep met elkaar op spreekt elkaar tijdens de maaltijden en aan de bar. Op die momenten deel je ervaringen" en "Ik ben altijd technisch ingenieur geweest. Hier ontmoet ik mensen uit de gezondheidszorg, het zakenleven en het onderwijs. Dat is enorm verrijkend." Verder tonen meerderen zich lovend over de accommodatie en omgeving: "De ruimtelijke vormgeving de situering in de natuur en de historie van deze instelling zijn fantastisch en nodigen uit tot reflectie" en "De accommodatie straalt relatieve eenvoud maar toch comfort uit. De verzorging door de staf en de gastvrijheid dragen zeker ook bij." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de cursussen van ISVW aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Internationale School voor Wijsbegeerte op 08-09-2021.

Algemeen

De Internationale School voor Wijsbegeerte (ISVW) is in 1916 opgericht in Amersfoort. De maatschappelijke organisatie bestaat inmiddels ruim 100 jaar en heeft zichzelf ten doel gesteld filosofie te bevorderen. ISVW kent geen winstoogmerk of steun uit publieke gelden. De inkomsten bestaan uit de verhuur van faciliteiten aan derden, cursusgelden en trainingen voor het bedrijfsleven en de overheid, contributies, giften en legaten. ISVW verzorgt opleidingen, cursussen en trainingen op het eigen landgoed en verspreid over verschillende locaties in Nederland. Het landgoed ISVW bestaat uit verschillende conferentiezalen en hotelkamers. Daarnaast beschikt men over een eigen uitgeverij. Alle inkomsten uit het conferentieoord en de uitgeverij komen ten goede aan de filosofie waardoor de hoogwaardige filosofiecursussen en -opleidingen tegen een gunstige prijs kunnen worden aangeboden. In het totale dienstenpakket nemen opleidingen en open trainingen een belangrijke plaats in. Het gesprek vond telefonisch plaats met mevrouw C. Orth (directeur).

Kwaliteit

ISVW biedt een aantal beroepsopleidingen die jaarlijks kunnen wisselen qua thematiek. Daarnaast heeft men een breed aanbod met veel trainingstitels binnen de open inschrijving. De docenten van ISVW zijn enthousiast, tonen veel inzet en beschikken over de benodigde inhoudelijke expertise en ervaring. Met de meesten werkt men al lang samen en heeft men een nauwe relatie. Bij nieuwe cursussen voert men gesprekken op inhoud en spreekt men de verwachting uit waar dit aanbod aan moet voldoen. De docent is leiding in dit proces en moet, naast kennis en ervaring, ook beschikken over didactische kwaliteiten en voldoende variatie kunnen aanbrengen in de diverse werkvormen. ISVW bewaakt het totale proces en heeft met elke docent goed contact. In 2019 heeft men een programmaraad opgericht. Door de omstandigheden van COVID-19 zijn de activiteiten beperkt geweest. Als alle beperkende maatregelen zijn opgeheven zal de draad weer worden opgepakt en zal de programmaraad nog meer sturen op inhoud, actief op zoek gaan naar externe experts via het netwerk en kwaliteitscontroles uitvoeren. Twee keer per jaar komt de programmaraad bij elkaar, houdt men het programma tegen het licht en maakt men plannen voor de toekomst. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten van de kwaliteit van de dienstverlening van ISVW en worden actief gebruikt om programma's te verbeteren. Zo worden alle cursussen en trainingen geëvalueerd, door zowel de cursisten als door de trainers. Met de uitkomsten van de evaluaties gaat men serieus om. Op structureel genoemde verbeterpunten wordt actie ondernomen en daar waar nodig verbeteringen/veranderingen aangebracht.

Continuïteit

Het aanbod van ISVW bestaat uit talloze filosofiecursussen en -opleidingen geschikt voor een breed geïnteresseerd publiek. De ontwikkeling van de programma's vindt plaats in nauwe samenwerking met universiteiten en vooraanstaande maatschappelijke instellingen. Ook topfilosofen uit het buitenland worden ingezet. Alle cursussen en opleidingen zijn geaccrediteerd door Stichting Cedeo, NRTO, ANVW en CRKBO. De ervaring heeft geleerd dat cursisten vanwege de goede ervaringen en de inhoud en kwaliteit van de programma's regelmatig terugkeren als ze eenmaal een cursus bij ISVW gevolgd hebben. De opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van ISVW voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ISVW maakt uiteenlopende programma's op maat voor organisaties en bedrijven. Zo kan het gaan om uitgebreide programma's over integriteit, mission statements of conflictbeheersing, maar ook om korte intermezzo's in bedrijfsvergaderingen. Ook in deze situaties worden instrumenten uit de filosofie ingezet voor het analyseren en aanpakken van organisatievraagstukken. Daarnaast houdt ISVW zich bezig met activiteiten waar een commerciële prijs voor kan worden gevraagd. De opbrengsten hiervan worden besteed aan de verbreding en verdieping van het vak filosofie. Zo brengt men zakelijke partners in contact met inhoudsdeskundige experts en streeft men naar het versterken van de banden met het onderwijs. Door continue bezinning op het programma-aanbod blijft ISVW actief anticiperen op veranderende vraagstellingen vanuit de markt zonder aan de basisgedachte te tornen.

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