

Klanttevredenheidsonderzoek

IVA Opleidingen BV

24-04-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IVA Opleidingen BV 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	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 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering②				50%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie③			20%	30%	30%
Natraject④			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	20%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Twee referenten geven de accommodatie geen beoordeling
- ④ Eén geïnterviewde geeft geen score voor het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek naar de open opleidingen van IVA Opleidingen (hierna te noemen: IVA), geven alle referenten aan (zeer) tevreden te zijn over het voortraject. Veel van de geïnterviewden geven aan eerst een opleiding tot arbeidsdeskundige bij IVA te hebben gevolgd. Omdat men (zeer) tevreden is over de opleidingen en de docenten van IVA ziet men het volgen van de bij- en nascholingen bij hen dan ook als een logische vervolgstap. Hiertoe kan een abonnement worden genomen. Register Arbeidsdeskundigen worden verplicht gesteld om aan de certificerings- en registratie eisen te kunnen (blijven) voldoen. Aanmelding geschiedt via de website. Referenten vertellen dat deze onlangs is vernieuwd. Men vindt de website aanmerkelijk verbeterd en noemt de website "overzichtelijk". Het aan- en (eventueel) afmelden verloopt soepel. Een referent vertelt: "Het is mogelijk om je via de website op de trainingen in te schrijven. Je ontvangt na aanmelding direct een bevestiging. De trainingen lopen snel vol. Er is meestal wel een wachtlijst. Daarom zijn zij soepel wanneer je je weer afmeldt. Wanneer je op de wachtlijst staat en er een plek vrijkomt word je aangeschreven. Dit vind ik een prettige verbetering van de dienstverlening."

Opleidingsprogramma

Men is uiterst tevreden over de opleidingsprogramma's van IVA. Referenten noemen het aanbod voldoende breed. Enkele citaten over de opleidingsprogramma's: "De onderwerpen sluiten goed aan bij het vakgebied en zijn actueel. Sommige trainingen gaan iets verder dan het vakgebied zodat je je breder inzetbaar kunt maken. Je kunt ook zelf onderwerpen aandragen. IVA onderhoudt goed contact met ex-leerlingen en luistert naar de input die zij leveren. Zij volgen de ontwikkelingen in het vakgebied en haken daar goed op in" en "Er is de laatste tijd een veel ruimer opleidingsaanbod. Dat is fijn. Veel trainingen zijn gericht op sociale wetgeving, maar er zijn ook veel nieuwe onderwerpen. De opleidingsduur is goed. Voor sommige onderwerpen zou een langere, verdiepende training als vervolg op de basis wenselijk zijn. Daarvoor ga ik nu soms naar een andere aanbieder." Men geeft aan dat de trainingen van IVA vaak specifiek gericht zijn op arbeidsdeskundigen, terwijl andere opleidingsorganisaties cursussen met soortgelijke onderwerpen voor een bredere doelgroep beschikbaar stellen. Tenslotte zegt men het prettig te vinden dat er met de aanvangs- en eindtijden rekening wordt gehouden met de reis- en werktijden van de deelnemers.

Uitvoering

Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij is onlangs afgestuurd als arbeidsdeskundige bij IVA en kan de uitvoering van de bij- en nascholingstrajecten niet vergelijken met andere aanbieders. Vijftig procent zegt "tevreden" te zijn over de uitvoering van opleiding en trainingen. Veertig procent is zelfs "zeer tevreden". De referenten geven aan dat IVA zorgt voor goede docenten die specialisten zijn op hun vakgebied. De diversiteit aan opleiders brengt een afwisseling in werkvormen met zich mee. Trainingen die gericht zijn op het actueel houden van wet- en regelgeving lenen zich minder goed voor interactieve werkvormen. In andere trainingen is dit vaak wel het geval. Er worden casussen uitgewerkt en rollenspellen gedaan. Men vertelt dat de keuze van de werkvormen wordt overgelaten aan de trainer en dat dat dus sterk afhankelijk is van het onderwerp én de trainer. Twee referenten vertellen dat zij uit het algemene opleidingsaanbod van IVA een keuze hebben gemaakt voor trainingen die ze in-company hebben laten uitvoeren. Zij vertellen dat de deelnemers erg tevreden waren over de uitvoering van die trainingen. Dat is gebleken uit de hoge scoringspercentages op het evaluatieformulier.

Opleiders

Over de opleiders zijn de referenten zeer positief. Men vertelt dat er gastdocenten worden ingehuurd die allen specialisten zijn op hun vakgebied. Uiteraard bestaan er onderlinge verschillen, maar over het algemeen vindt men dat er kwalitatief hoogwaardige trainers worden ingehuurd. Ter illustratie enkele uitspraken: "IVA doet haar best om goede docenten aan te trekken met kennis van zaken. Sommige schieten echt naar boven toe uit. Zij weten een leuke interactie met de deelnemers te bewerkstelligen en de lessen zijn echt de moeite waard", "Enkele docenten zijn ook verbonden aan de opleidingen tot arbeidsdeskundige. Dat zijn echt vakspecialisten. Zij geven goede feedback" en "In het enkele geval dat er een wat minder goede docent is, kun je dit goed aangeven op het evaluatieformulier. Het wordt echt serieus genomen." Vijftig procent zegt "tevreden" te zijn over de opleiders. De overige vijftig procent is "zeer tevreden".

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat wordt gebruikt is in orde. Alle referenten zijn hierover (zeer) tevreden. Bij veel trainingen worden er PowerPointpresentaties gebruikt. De hand-outs worden na afloop van de training toegestuurd. Men vindt dat er voldoende materiaal wordt nagestuurd dat als naslagwerk kan dienen. Zo vertelt een geïnterviewde dat er formulieren zijn uitgereikt die in het werk kunnen worden gebruikt. Eén referent zou het op prijs stellen wanneer al het trainingsmateriaal digitaal beschikbaar zou worden gesteld.

Accommodatie

Op dit onderdeel geeft zestig procent van de referenten aan (zeer) tevreden te zijn. Zij vinden dat er prima leslocaties zijn. Deze zijn centraal in het land gelegen en met de auto goed te bereiken. Alle audiovisuele middelen zijn aanwezig. Zij noemen geen bijzonderheden. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. De één vindt dat de catering op de locatie Utrecht te wensen overlaat. De ander geeft aan het prettig te vinden als er eens voor een andere locatie in de Randstad zou worden gekozen. Tot slot geven twee referenten geen score op dit onderdeel omdat zij de trainingen in-company hebben laten uitvoeren.

Natraject

Ook over het natraject is men (zeer) tevreden. Referenten geven aan dat IVA zich beschikbaar stelt voor hulp en begeleiding. Dit wordt gewaardeerd. De permanente educatiepunten worden op tijd bijgeschreven. Na iedere training wordt een evaluatieformulier toegestuurd. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij geeft aan dat de deelnemers moeten inloggen om het evaluatieformulier in te vullen wat initiatief van de deelnemer vereist. Dat zou naar zijn mening op een makkelijkere en klantvriendelijkere manier kunnen. Een ander geeft juist aan dat IVA initiatief neemt om in gesprek met deelnemers te blijven zodat een goede aansluiting met het werkveld blijft bestaan. Alle referenten geven aan voldoende rendement uit de trainingen te halen. Zij vinden dat hun kennis up to date wordt gehouden en dat zij met een bredere blik naar het werkveld leren te kijken. Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij heeft slechts één training bij IVA gevolgd en heeft (nog) geen mening over het natraject.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is dik in orde. De geïnterviewden vertellen dat de organisatie goed bereikbaar is en dat zij vriendelijk worden geholpen. Alle zaken worden vlot en op tijd geregeld. Ook vertelt men dat er onlangs een nieuwe digitale omgeving beschikbaar is gekomen waarin deelnemers hun eigen opleidingsgegevens en permanente educatiepunten kunnen beheren. Dit vindt men een prettige vooruitgang. De referenten die de trainingen in-company hebben laten uitvoeren zeggen dat zij goed en klantvriendelijk zijn geholpen. De reactietijden zijn kort. Veertig procent is dan ook "tevreden" over de organisatie en administratie; zestig procent is "zeer tevreden".

Relatiebeheer

Men is (zeer) tevreden over de wijze waarop IVA het relatiebeheer voert. Referenten vinden dat zij voldoende op de hoogte worden gehouden van het opleidingsaanbod via de website en af en toe per email. "Over het vernieuwen van de website en het nieuwe beheersysteem ben ik goed op de hoogte gehouden. Het is allemaal heel duidelijk en overzichtelijk nu", vertelt een tevreden referent. Er worden regelmatig updates van het vernieuwde systeem verstuurd. Geïnterviewden zeggen niet "overvoerd" te worden. Dat vindt men prettig. Een referent vertelt regelmatig met IVA in contact te zijn. "IVA staat open voor feedback en input", zegt hij. Een ander geeft aan in te zijn voor trainingen die buiten het abonnement om georganiseerd zouden kunnen worden; "Het lijkt mij best interessant om bijvoorbeeld eens twee dagen de diepte in te gaan op een bepaald onderwerp", licht hij toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de trainingen vindt men in orde. Enkele uitspraken hierover: "De trainingen zijn zeker niet te duur. Zij bieden kwalitatief goede trainingen. Voor ons is dat belangrijker dan de prijs", "Juist om de goede verhouding tussen de prijs en de kwaliteit heb ik voor IVA gekozen" en "De kwaliteit van de trainingen is goed. Losse cursussen elders zijn doorgaans veel duurder. Het abonnement is voor ons aantrekkelijk". Twintig procent geeft de score "tevreden" op dit onderdeel. Zeventig procent is "zeer tevreden". Eén referent geeft een neutrale score. Hij kan de prijs niet goed vergelijken met andere opleidingsorganisaties en houdt daarom zijn score neutraal.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de opleidingen en trainingen van IVA en hun samenwerking met hen. Als pluspunten worden vooral de actuele kennis van het vakgebied en de goede manier van overdragen van deze kennis genoemd. Ter toelichting: "IVA weet goede docenten aan zich te binden. Ze zijn allen afkomstig uit het vak en zijn gepokt en gemazeld. Zij richten zich specifiek op arbeidsdeskundigen en bieden hen een zeer gericht cursusaanbod. Dat doen zij goed!" Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten zijn van harte bereid om IVA en haar trainingen aan anderen aan te bevelen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "IVA is een fijne partij. Zij verdienen meer dan lof!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met IVA Opleidingen BV op 24-04-2018.

Algemeen

IVA Opleidingen is gespecialiseerd in het opleiden van mensen tot arbeidsdeskundige en het geven van bijscholingen aan arbeidsdeskundigen. Professionals worden ondersteund om met behulp van vakkennis en expertise mensen naar eigen vermogen te begeleiden en te laten groeien naar duurzame inzetbaarheid. Dat doet zij door middel van creatieve en praktische oplossingen binnen leerinterventies. IVA Opleidingen verzorgt de arbeidsdeskundige opleiding, op elk niveau, en bij- en nascholingscursussen. Bij dit laatste kan men kiezen uit masterclasses, abonnementen en korte trajecten. De post-HBO opleiding is Hobeon-SBO gecertificeerd en erkend door SRA. Het bureau heeft de ambitie om de nummer één opleider te zijn bij mens- en arbeid gerelateerde vraagstukken in het bedrijfsleven. In een continu veranderende markt, beweegt zij mee om de professional zo goed mogelijk te ondersteunen in het uitoefenen van het vak. IVA Opleidingen is een dochter van Elabo, een bureau op het gebied van arbeidsdeskundig advies en onderzoek.

Kwaliteit

Vanaf 2015 heeft IVA Opleidingen haar totale activiteiten- en dienstenpakket nader onder de loep genomen en verbeterlagen zowel op inhoud als proces toegepast. Al het trainingsmateriaal is, waar nodig, aangepast en aangescherpt; onder andere in het licht van de meest actuele wet- en regelgeving en certificeringseisen. Tevens is het curriculum aangepast op andere leerbehoeften zoals meer zelfstudie en de praktijkgerichtheid tijdens de lessen. Docenten worden nauwgezet gemonitord. Zij dienen na afloop van een training de digitale leeromgeving in te vullen zodat de backoffice zicht heeft op het verloop van de training. Met hen is er geregeld contact, mede omdat men jaarlijks individueel evaluatiegesprekken voert en een keer of zes per jaar de arbeidsdeskundige opleiding op groepsniveau doorneemt. Daarnaast organiseert men twee docentenbijeenkomsten per jaar waar de ontwikkelingen binnen IVA Opleidingen worden besproken en men inhoudelijk een programma krijgt aangeboden. In 2018 is dit een training didactiek geweest; De opleiding start op drie momenten in het jaar (januari, april, september) en kent een gemiddelde bezetting van maximaal veertien studenten. Bij aanvang van elke training is de directeur en/of de vertegenwoordiger van de backoffice aanwezig. Persoonlijke betrokkenheid, flexibiliteit en het hanteren van korte lijnen zijn dan ook sleutelwoorden binnen IVA Opleidingen.

Continuïteit

De arbeidsdeskundige opleiding bestaat uit 27 dagen (excl. een examen). Daarnaast hanteert men een abonnementensysteem waarbij abonneementhouders korte bij- en nascholingscursussen kunnen volgen. Deze scholingen worden gegeven door experts uit de praktijk die de deelnemers voorzien van praktische tips en suggesties. Bovendien is het mogelijk om losse modules te volgen in plaats van een pakket. Voor de komende periode verwacht men een stabilisatie in de vraag naar arbeidsdeskundigen. Het bureau monitort deze ontwikkelingen nauwgezet en richt haar opleiding in op basis van de wensen van de markt. IVA Opleidingen gaat haar expertise, meer dan in het verleden, voor het voetlicht brengen en haar reputatie als deskundig en gespecialiseerd partner verder promoten. Inmiddels is de backoffice dusdanig ingericht dat studenten en docenten te allen tijde bij hen terecht kunnen voor vragen.

Dankzij de korte lijnen is er met de meeste studenten een persoonlijk contact ontstaan zodat men goed op de hoogte is van de voortgang en hen, waar nodig, verder kan stimuleren en ondersteunen in hun persoonlijke groei. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van IVA Opleidingen voor opleidingen binnen het open aanbod voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om nog meer tegemoet te komen aan landelijke dekking van de trainingslocaties, maakt IVA Opleidingen gebruik van accommodaties in Apeldoorn en Utrecht. Het bureau is inmiddels verhuisd naar een nieuwe locatie in Apeldoorn waar men intern over diverse trainingsfaciliteiten beschikt. Men anticipeert op veranderende trainingsbehoeften, leerinterventies en leerstijlen om zo dicht mogelijk op de behoefte van de cursist aan te kunnen sluiten en de transfer van theorie naar praktijk vloeiend te laten verlopen. Door met de deelnemers in gesprek te treden en te blijven, weet zij zich verzekerd van de meest actuele informatie waar de doelgroep behoefte aan heeft.

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 CorporateDeze 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