

Klanttevredenheidsonderzoek

DIOR Academy

05-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DIOR Academy 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 MAATWERK 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, 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders②					80%
Trainingsmateriaal③			20%	20%	40%
Accommodatie④					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer					100%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ③ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die aan het onderzoek naar de maatwerktrainingen van DIOR Academy hebben deelgenomen, tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject. Zij zijn van mening dat het instituut in dit stadium goed weet te luisteren naar de specifieke wensen en dat men daarop anticipeert. Zoals één van hen zegt: "DIOR is de instantie waar informatiebeheerders goed worden opgeleid. We hebben nu een in-company leergang opgestart." Uit de gesprekken blijkt dat respondenten, zowel in het verleden als in het heden, graag meerdere producten bij hen afnemen. "We nemen losse producten af maar we hebben hen ook ingeschakeld naar aanleiding van een aanbesteding. Binnen de Academy hebben we een vaste contactpersoon. De lijntjes zijn kort, ze denken goed mee en geven prima advies. DIOR Academy heeft veel kennis in huis", vertelt een tweede referent. Tot slot meldt een derde: "Ze hebben een aantal standaardtrainingen maar in overleg passen we deze aan, bijvoorbeeld op de wensen van een specifiek team. Alles is mogelijk."

Opleidingsprogramma

Het programmavoorstel, dat voortvloeit uit de bespreking in het voortraject, sluit goed daarop aan. Ook de kosten staan helder en duidelijk vermeld, zo blijkt uit de gesprekken. Een referent merkt daarbij op: “Soms hebben we nog een extra gesprek, specifiek met de opleider, nodig. En dat is prima. Vervolgens plannen we een training snel in. De kosten staan helder gespecificeerd. Tussentijds ontvangen we ook overzichten.” Een tweede: “We krijgen een voorstel met opties. Daar kunnen we dan een keuze in maken. Dat werkt heel plezierig.” Tot slot verwoordt een derde het als volgt: “We krijgen een uitgebreid voorstel met onder meer de planning, de doelstelling en een verklaring van hoe de tarieven tot stand zijn gekomen. Het is heel erg compleet.”

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter (zeer) positieve reacties. Sommige referenten baseren hun oordeel op de feedback van de deelnemers. Er blijkt een goede balans in de programma's te zitten waarbij er veel aandacht is voor de praktijk door middel van interactieve elementen. Enkele uitspraken ter toelichting: “Onder leiding van drie ervaren sprekers vanuit de Academy zijn dilemma's uit de praktijk besproken en best practises uitgewisseld. Daarna is er een spel uitgerold als middel om gesprekken op gang te brengen”, “Inhoudelijk is er op specifieke thema's ingezoomd. Iedereen bleek enthousiast. Naast presentaties was er alle ruimte voor interactie” en “De training vond verspreid over een aantal dagen plaats. Deelnemers kregen zowel kennis aangereikt als dat men zelf voorbeelden uit de eigen praktijk kon aandragen. Kennis werd onder andere opgedaan over de inhoud van het vak, de wet- en regelgeving en de architectuur.”

Opleiders

Een referent heeft geen zicht op de opleiders en daar ook onvoldoende feedback op gekregen. Daarom onthoudt deze zich van een oordeel. De anderen baseren hun mening op de terugkoppeling vanuit de deelnemers. Onder meer blijkt uit de gesprekken dat de sprekers van de DIOR Academy deskundig zijn en over veel expertise beschikken. Zo typeert men hen: “Ze zijn rustig en hebben veel kennis. Ook worden zij ervaren als alert en goed inspelend op het onderwerp. Daarnaast beschikken zij eveneens over veel ervaring uit de praktijk”, “De trainer is ook in het voortraject aan ons voorgesteld. Daar was meteen een klik omdat deze tevens kon vertellen over eigen ervaringen. Met de deelnemers bleek er meteen een goede match” en “Zij hebben een mix aan sprekers beschikbaar. Er is altijd wel iemand voorhanden die past. Ik ervaar hen ook als compassievol.”

Trainingsmateriaal

Voor drie referenten is het trainingsmateriaal in orde. Sommigen geven aan hier weinig zicht op te hebben en voor één van hen is dat reden om hier geen oordeel uit te spreken. Een tevreden respondent verklaart: “De presentaties zijn gedeeld en daar zat alles in. Het is vooral gelukt om nieuwe medewerkers er helemaal in mee te nemen.” Op de vraag of het materiaal ook als naslagwerk bruikbaar is, moeten de meesten het antwoord schuldig blijven. Een geïnterviewde is neutraal en zegt: “Het is niet standaard dat we materiaal krijgen. Dat gebeurt ad-hoc. Misschien is het een idee om hier in de toekomst aandacht aan te besteden.”

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Uit de interviews blijkt dat men het natraject waardeert, zoals DIOR Academy dit vormgeeft. De contacten tussen het instituut en de opdrachtgever zijn goed te noemen. Sommigen geven aan dat zij zelf een evaluatie onder de deelnemers houden maar dat zij per kwartaal met het instituut om de tafel zitten om alles door te spreken. “Wat gaat goed, wat kan beter of we bedenken nieuwe onderwerpen”, verklaart een van hen daarbij. Een volgende meldt dat er na elke sessie even kort contact is met de leidinggevende van het team. Op de vraag wat het rendement van de training is, vertelt men onder andere: “Het is lastig objectief te meten maar tijdens de training kunnen de deelnemers veel van elkaar leren”, “We constateren dat er met name stappen zijn gezet op vaardigheden”, “Alle actuele ontwikkelingen zijn in de training meegenomen. Het is nu afwachten hoe het in de praktijk wordt toegepast” en “De doelstelling is bereikt. Alle nieuwe medewerkers zijn meegenomen op de hoofdlijnen binnen het vakgebied.”

Organisatie en Administratie

De tevredenheid over de organisatie en administratie is (zeer) groot onder de respondenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zij vinden dat DIOR Academy goed bereikbaar is, zoals onder meer blijkt uit het volgende citaat: “Recent hebben we nog contact gehad. Het is opvallend dat zij meteen voor je klaar staan.” Een volgende: “Er is een personeelwissel geweest maar daar hebben zij zo goed mogelijk op geanticipeerd. Meestal ontvangen wij snel een reactie.” Anderen bevestigen dat het geheel conform verwachtingen en afspraak verloopt.

Relatiebeheer

Unaniem zijn de respondenten van mening dat het relatiebeheer op een uitstekende manier vorm krijgt. Men ervaart DIOR Academy daarin als ‘proactief op de relatie’. “De contacten zijn goed, zelfs warm te noemen”, “Ik ervaar hen als flexibel en servicegericht. Ik heb een vaste contactpersoon op strategisch én een tweede op uitvoerend niveau”, “Halverwege het jaar zitten we met elkaar om de tafel om te kijken naar het jaar daarop” en “Tijdens de uitvoering is er onderling veel contact”, zijn enkele uitspraken ter toelichting. Hoewel een geïnterviewde zeer tevreden is, plaatst deze toch een kanttekening: “Soms is er miscommunicatie ten aanzien van afspraken. Daar kunnen we beiden scherper en concreter op zijn.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de referenten als positief beoordeeld. Men denkt dat DIOR Academy marktconform opereert. Een van hen meldt daarbij: “De toegevoegde waarde is echt dat zij kwaliteit op hoog niveau leveren. Het is de combinatie tussen kennis en ervaring.” Een volgende vertelt de verhouding in balans te vinden omdat deze meer mensen bij de training kon laten aanschuiven. Anderen melden kort en krachtig dat de verhouding ‘goed’ en ‘in balans’ is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn met de trajecten en samenwerking met DIOR Academy. Zo vatten zij de positieve kenmerken samen: “Het is de menselijke maat die voorop staat. Alle onderdelen zijn op orde. Van uitvoering tot aan logistieke organisatie”, “Het maatwerk en de flexibiliteit spreken aan. De kwaliteit is hoog en de contacten zijn goed”, “Het is echt een samenwerking die we met elkaar aangaan” en “Binnen het vakgebied zijn zij echt een autoriteit.” Een enkeling heeft ook nog een tip: “Soms kunnen de trainingen nog meer gefocust zijn op de praktijk” en “Maak een eindtoets objectief. Als deze alleen bestaat uit een presentatie, dan is de beoordeling subjectief.” Tot slot geven allen aan dat zij DIOR Academy van harte zullen aanbevelen 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 DIOR Academy op 05-06-2024.

Algemeen

DIOR Academy, hierna verder voor het leesgemak ook DIOR genoemd, is een opleidingsinstituut voor medewerkers die werkzaam zijn in het vakgebied informatiebeheer- en management. De Academy biedt verschillende (online) opleidingen, leergangen, workshops en traineeships aan met het doel informatiemanagement in organisaties naar een hoger niveau te tillen. Hierbij houdt DIOR in ogenschouw dat iedere organisatie vraagt om een eigen, specifieke aanpak. Om die reden worden alle opleidingen en/of trainingen op maat gemaakt. De uitvoering geschiedt op een door de klant gewenste locatie, online of in een klas, volledig toegespitst op de organisatie. DIOR is een aparte bv onder de holding Becis/DIOR. Becis ondersteunt organisaties bij het vormen van een visie, strategie en/of beleid op het gebied van informatiemanagement en is daarmee de adviestak van de organisatie. DIOR is de opleidingstak en uitgegroeid tot het opleidingscentrum op het gebied van informatiemanagement en verandermanagement. In het aanbod van opleidingen kan bij de Academy gekozen worden uit opleidingen met open inschrijving, maatwerk of incompany. Het Cedeo-onderzoek richt op de opleidingsactiviteiten van DIOR Academy en heeft uitsluitend betrekking op de maatwerktrajecten.

Kwaliteit

DIOR beschikt over trainers die eveneens de rol van adviseur bekleden. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel waardoor men op dit moment intern een professionaliseringsslag maakt. Intervisie, het met elkaar meelopen en openstaan voor feedback vormen daarin belangrijke thema's. Standaardisering van procedures is een belangrijk aandachtspunt zodat men nog efficiënter kan schakelen op vragen vanuit het werkveld. Ook haalt men actief feedback op bij opdrachtgevers en deelnemers via evaluaties. Actuele trends en ontwikkelingen worden elk kwartaal op de Kennisdagen met elkaar gedeeld. Naast het team aan vaste adviseurs kan men eveneens gebruikmaken van de diensten van een aantal ZZP-ers. Zij worden begeleid om de trainingen op een juiste manier uit te voeren. Themateams zijn belangrijke kennisdragers en hebben een rol in het bewaken van de propositie. Zij monitoren nadrukkelijk alle wet- en regelgeving en veranderkunde. Gewenste dan wel vereiste kennis, vaardigheden en competenties van de professionals worden in kaart gebracht waardoor men ondersteuning kan verwachten op het gebied van formeel en informeel leren. De trajecten die DIOR aanbiedt, worden in co-creatie vormgegeven. Het behelst meer dan alleen een in-company training en kent bijvoorbeeld ook onderdelen als intervisie en coaching. Daarbij worden de deelnemers ondersteund om op een verantwoorde manier eigenaarschap te nemen.

Continuïteit

Een belangrijk kader om binnen te participeren vormt de WOO (Wet Openbare Overheid). Transparantie en duurzaamheid zijn belangrijke aandachtsgebieden. Daarmee is ook de rol van de informatieprofessional binnen de overheid aan verandering onderhevig. Zorgvuldig monitort men hoe men het meest optimaal de professional kan ondersteunen in de uitoefening binnen zijn of haar vakgebied. Kansen en bedreigingen van onder meer ontwikkelingen op het gebied van verdergaande digitalisering en AI worden daarin meegenomen zonder daarbij de menselijke maat uit het oog te verliezen. Het meedenken met opdrachtgevers en het vormgeven van opleidingen die aansluiten op het werkveld, maakt dat DIOR kan rekenen op een vaste klantenkring binnen de overheid. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo dat de continuïteit van DIOR Academy voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zien in DIOR Academy een autoriteit op het gebied van informatiebeheer en informatiemanagement. DIOR weet experts in te schakelen die zowel over inhoudelijke kennis als over veel ervaring beschikken. Dat maakt dat zij zich prima kunnen inleven in de wereld van de professionals. Mede daarom weet DIOR zich verzekerd van een vaste klantenkring die een grote mate van tevredenheid uitspreekt over de totale dienstverlening. Als opleidingsinstituut staat bij DIOR Academy het overdragen van kennis, vaardigheden en competenties uit het vakgebied informatiemanagement centraal. De praktijkgerichte opleidingsmethode die DIOR hanteert, is specifiek gericht op mensen met werkervaring binnen het vakgebied en mensen die zich graag verder willen verdiepen in informatiemanagement. Een opleiding van DIOR biedt een stevig fundament voor een volgende stap in de carrière. Hiervoor biedt men verschillende leergangen aan, evenals trainingen waarmee de soft skills verbeterd kunnen worden. Daarnaast bevat het aanbod project en proces-trainingen en verschillende workshops. De opleidingen en trainingen worden gegeven op mbo-, hbo- en wo-niveau en zijn bedoeld voor informatiespecialisten, recordmanagers, informatiemanagers, teamleiders informatiemanagement, afdelingshoofden en information officers. Nagenoeg alle klassikale opleidingen en trainingen worden ook online verzorgd. Zo biedt men deelnemers de keuze de training live vanuit huis of op de werkplek te volgen. Ook de komende periode wil DIOR door ontwikkelen. Hierbij denkt men aan het vernieuwen van de website en de ontwikkeling van een digitale leeromgeving.

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