

# Klanttevredenheidsonderzoek

NIAC

13-01-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NIAC 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	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 en deelnemers, 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, 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.
- 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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	90%	
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie			10%	90%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer②				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

- ② Twee referenten hebben hier geen mening over

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit onderzoek richt zich op het open trainingsaanbod dat wordt aangeboden door NIAC. Tien referenten zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek. De meeste van deze respondenten zijn bij NIAC terecht gekomen op aanbeveling van een college of vakgenoot. "Wij hebben regelmatig te maken met aanbestedingen en we wilden ons hier wat meer in verdiepen. Een collega had bij een eerdere werkgever een training bij NIAC gevolgd en was hier enthousiast over," zo vertelt een van deze tevreden referenten. Een enkele respondent is bij NIAC terechtgekomen door op het internet op zoek te gaan: "Zij kwamen hier voor mij het beste uit naar voren". De manier waarop men zich vervolgens aan kan melden voor de verschillende trainingen is eveneens naar wens van de referenten. Dit gaat volgens hun eenvoudig en snel: "Als je verder geen vragen hebt, zou je alles online kunnen regelen, zonder enige moeite". Alle respondenten zijn dan ook tevreden over de manier waarop NIAC vorm heeft gegeven aan het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma zoals dat door NIAC wordt gepresenteerd, is volgens alle geïnterviewden volledig en duidelijk. De meeste respondenten hebben het programma op de website van NIAC gelezen en zij zeggen dat de informatie daar op een overzichtelijke manier wordt weergegeven. “De onderwerpen worden duidelijk beschreven zodat je een goed beeld krijgt van wat je kan verwachten. Wat ik ook heel prettig vind, is dat de doelgroep wordt vermeld. Daardoor wist ik nog beter dat de training geschikt voor mij was,” zo legt een van de referenten uit. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun positieve scores met betrekking tot dit onderdeel van het onderzoek.

### **Uitvoering**

De manier waarop NIAC de verschillende trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van negentig procent van de referenten. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actualiteit die goed verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het was een leerzame training waarbij je niet achterover kon leunen. Er werd echt inzet verwacht en juist door zo’n actieve werkhouding neem je veel meer op”. Een van de respondenten geeft hier een neutrale score omdat hij een ander beeld had van de opleiding: “Ik vond het niveau wat te hoog en daarnaast werd er te weinig ingegaan op onze vragen”. De overige referenten onderschrijven dit niet, zij vinden juist dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was uitermate praktisch door de vele voorbeelden die werden gegeven en de oefeningen die naar aanleiding van deze voorbeelden moesten worden gedaan”.

### **Opleiders**

Over de opleiders/trainers die door NIAC worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. De respondenten zijn heel positief in hun oordeel; ze zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verduidelijken met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de voorbeelden en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van NIAC,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van NIAC zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de taaie en soms zelfs wat saaie stof enthousiast en gedreven”. Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door NIAC worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, die beperkt was, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de docent. Deze had echt goed oog en oor voor ons”.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal dat door NIAC wordt verstrekt, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier onder meer gesproken over interessante (digitale) documenten en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is goed te gebruiken als naslagwerk”. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde”. “Het is bij zo’n veelomvattend onderwerp heel prettig dat je iets hebt om naar terug te grijpen,” aldus een van de tevreden deelnemers tenslotte.

### **Accommodatie**

Over de accommodaties waar door NIAC gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten over het algemeen tevreden. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook”, “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Ten eerste omdat je er zo naar toe reed, geen ingewikkelde routes. Ten tweede omdat er ruime parkeergelegenheid was en ten derde omdat de zaal zelf gewoon prima was met voldoende ruimte en lekkere stoelen” en “De uitvoeringslocatie was echt bedoeld voor dit soort bijeenkomsten dus alles was gewoon netjes geregeld en precies zoals het hoort”. Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij niet tevreden was over de klimaatbeheersing: “Veel te benauwd en hier kon niets aan gedaan worden”.

### **Natraject**

NIAC heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden over. Er wordt door een aantal van de respondenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder vertelt een geïnterviewde: “Na afloop van de bijeenkomst hebben we uitgebreid met de docenten besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn. Ik had hier een goed gevoel bij, de docenten stonden echt open voor onze feedback”. Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken docenten: “Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt. Daarnaast vind ik het gewoon een fijn idee dat de docenten ook na afloop benaderbaar blijven, een goede service van NIAC”. Naast dit alles geven de respondenten nog aan dat de doelen die zij vooraf hadden gesteld, na afloop van de cursus of training behaald zijn: “Mijn doel was om mijn kennis op te frissen en me weer wat zekerder te voelen, dat is zeker gelukt”.

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten op rolletjes. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. NIAC is goed bereikbaar en vragen worden snel en correct beantwoord, aldus de referenten. “Je hebt te maken met een professionele aanbieder en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen,” zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “NIAC heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om een goede oplossing te vinden. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut geen nummer. Dat vind ik in deze tijd een grote pre”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van NIAC wordt gedacht, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

### **Relatiebeheer**

Bij twee referenten worden de contacten met NIAC door een collega onderhouden: “Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen flauw idee hoe dit wordt onderhouden”. De referenten die wel een mening over hebben de manier waarop NIAC het relatiebeheer onderhoudt, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Een van hen zegt hierover: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing of nieuwsbrief gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten eensgezind; ze zijn hier tevreden over. Er wordt gezegd dat de prijs “best stevig” is maar door de geleverde kwaliteit vinden de ondervraagde deelnemers dit toch “niet meer dan redelijk”. “Het is een uitstekende training met heel veel diepgang en vele persoonlijke leermomenten. Dat kan alleen als er goed wordt geïnvesteerd in de inhoud en in de trainers. Daar hangt natuurlijk wel een prijskaartje aan. Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding dan ook gewoon goed,” zo voegt een van de respondenten aan zijn score toe. En een laatste respondent zegt tenslotte: “Het is het waard, je bent gewoon beter voorbereid en dat levert uiteindelijk ook financieel voordeel op”.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van NIAC. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met NIAC: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van NIAC genoemd: "De docenten maken gebruik van de laatste inzichten en zijn op de hoogte van alle relevante actualiteiten. Dit gebruiken ze ook in hun voorbeelden". Een van de geïnterviewden heeft een verbeterpunt: "Voor mij zou het materiaal iets meer gestructureerd kunnen worden aangeboden, ik vond het nu iets te onoverzichtelijk". De overige referenten weten hier geen verbeterpunten te noemen. Alle respondenten zijn dermate tevreden over NIAC en het programma-aanbod dat zij deze zonder meer zouden aanbevelen aan derden: "Ik ben tevreden en als mij daarom wordt gevraagd, zal ik dit zeker delen met anderen".



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met NIAC op 13-01-2023.

### Algemeen

NIAC is aanbieder van trainingen en evenementen op het gebied van inkopen en aanbesteden in Nederland en heeft als missie deelnemers te helpen meer aanbestedingen te winnen. De naam NIAC staat voor Nationaal Inkoop- en Aanbestedingscentrum en is een initiatief van Aanbestedingskalender.nl. NIAC ondersteunt professionals maximaal bij het presteren met aanbestedingen. Daartoe beschikt zij over een netwerk van vooraanstaande experts met jarenlange ervaring die de theorie kunnen vertalen naar de praktijk. Trainingen op meerdere niveaus en gericht op een aanbestedende dienst of inschrijver, vormen de basis van het aanbod. Bij alle trainingen staat interactie hoog in het vaandel zodat direct ingezoomd kan worden op de situatie van de deelnemer. Er worden door NIAC zowel online als klassikale trainingen aangeboden en deze richten zich op diverse branches.

### Kwaliteit

De trainers waar NIAC gebruik van maakt, zijn mensen die zelf actief in de praktijk meedraaien. Op die manier weten zij een duidelijke vertaalslag te maken en kunnen zij zich optimaal inleven in de omgeving van de deelnemer. Naast hun vakinhoudelijke expertise dienen zij eveneens te beschikken over de juiste didactische vermogens. Op deze manier zorgt NIAC ervoor dat de trainingen niet alleen inhoudelijk van hoog niveau zijn maar dat er ook een goede aansluiting is op de belevingen en ervaringen van de deelnemers. De efficiëntie van de trainingen neemt hierdoor toe. In de loop der jaren is er door NIAC een groot netwerk van trainers opgebouwd waardoor er voor alle branches en expertises een competente trainer beschikbaar is. Verder worden alle trainingen na afloop geëvalueerd en wordt hier vervolgens met zorg naar gekeken. Hier worden niet alleen eventuele verbeterpunten uit gehaald maar ook worden er mogelijke nieuwe onderwerpen door de deelnemers aangedragen.

### Continuïteit

Door de corona-beperkende maatregelen die in de afgelopen jaren regelmatig werden afgekondigd, is de ontwikkeling van online trainen in een stroomversnelling gekomen. Op het moment van dit onderzoek is er weer veel behoefte aan klassikale en 'live' trainingen maar NIAC verwacht dat er toch ook een (gedeelte van het) aanbod online zal blijven bestaan. NIAC wil beide vormen blijven aanbieden. Doordat NIAC in directe verbinding staat met relevante marktpartijen, is men in staat om snel en adequaat te anticiperen op kansen en ontwikkelingen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van NIAC voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat NIAC binnen het primaire proces kwalitatief goede docenten weet in te zetten en tevens haar logistieke organisatie goed op orde heeft. Betrokkenheid en klantgerichtheid behoren tot de kernwaarden, zo blijkt uit interviews. Mede daarom werkt men graag met NIAC samen. Door de inzet van praktijkgerichte experts, zowel bij de ontwikkeling van de opleidingen als bij de uitvoering, weet NIAC uitstekend in te spelen op de behoeftes die leven bij de verschillende doelgroepen. De link met de praktijk en dan met name het "grote nut" van de opleidingen, worden door veel van de referenten genoemd als sterk punt van NIAC.

## 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](http://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