

# Klanttevredenheidsonderzoek

King nascholing

15-02-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van King nascholing 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering②				10%	70%
Opleiders③				20%	60%
Trainingsmateriaal④			10%	50%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op de uitvoering
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ⑤ Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject zoals King Nascholing (hierna King te noemen) dit aanpakt bij maatwerktrajecten, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Hun mate van tevredenheid wordt medebepaald doordat zij een breed aanbod hebben en goed staan aangeschreven. Uit de gesprekken blijkt dat een adviseur van King in dit stadium inventariseert wat de wensen zijn en wat zij kunnen bieden. Enkele uitspraken ter toelichting: "We hebben al meerdere goede ervaringen met hen opgedaan. De deelnemers zijn erg te spreken over een bepaalde trainer die ze dan ook terug willen. Ook daar staat King voor open", "Wij inventariseren eerst de interne wensen om vervolgens bij meerdere leveranciers te kijken naar het aanbod. Wij nemen geregeld trainingen bij hen af, mede dankzij het feit dat we elkaar goed kennen", "In eerste instantie heb ik contact gehad met een accountmanager en daarna met de trainer. De input van onze mensen is meegenomen waarna onze vraag aansloot bij het aanbod" en "King heeft veel kennis in huis over ons vakgebied."

### **Opleidingsprogramma**

Referenten geven aan dat zij op de website van King naar het aanbod kijken om vervolgens met hen in gesprek te gaan over hun eigen specifieke wensen. “Ik vergelijk meerdere leveranciers. King is altijd bereid tot een nadere toelichting en ze denken echt mee in verfijning van het aanbod”, geeft een referent aan. Een tweede: “Wij krijgen het voorstel toegestuurd en dat leg ik intern voor aan onze opdrachtgever.” “Wij kunnen onze voorkeuren aangeven waarbij King daaraan probeert te voldoen”, zegt een volgende. Al met al zijn alle referenten van mening dat het programma plus de begroting goed aansluiten bij hetgeen in het voortraject is besproken. Eén van de referenten vertelt: “Het is echt in co-creatie tot stand gekomen. Onze werkwijze en onze richtlijnen zijn erin opgenomen en we hebben het gezamenlijk nog even gefinetuned. Bij ons staan de mensen in de rij om aan een training van hen deel te mogen nemen.”

### **Uitvoering**

Twee respondenten hebben te weinig zicht op de uitvoering omdat zij alleen de trainingen hebben ingekocht. Ook enkele andere opdrachtgevers geven aan dat zij zich volledig baseren op de feedback die ze doorkrijgen vanuit de rapportages of de wandelgangen. Deze acht tonen zich in grote mate zeer enthousiast. Men kenmerkt de uitvoering onder andere als ‘uitstekend’, ‘informatief’ en ‘goed’. Zo vertelt men onder meer: “Er wordt veel geoefend en er zit een goede balans in het programma. Iedereen komt aan bod”, “Het geheel is afwisselend en de deelnemers krijgen verschillende opdrachten. De trainingen van King scoren een zeven of acht”, “We hebben een tweedaagse georganiseerd waar veel vragen gesteld konden worden en men ook casuïstiek kon inbrengen. Het geheel is informatief en de deelnemers hebben praktische handvatten gekregen”, “De sfeer is heel open. Trainers weten zich goed te verplaatsen in het niveau van de groep. Het geheel is heel interactief” en “Deze training heeft goed ingezoomd op onze praktijk van alledag.”

### **Opleiders**

De opleiders oogsten veel lof en krijgen een tevreden en zeer tevreden score van de referenten. Zij zijn zowel deskundig op hun vakgebied en weten eveneens hun praktijkervaring goed voor het voetlicht te brengen. Ook blijkt dat zij interactie stimuleren, openstaan voor vragen en goed schakelen op de groep. Zo zegt men: “De trainer weet te boeien, is enthousiast en maakt er een levendige training van. Hij heeft veel ervaring met de doelgroep en weet de casuïstiek aan de theorie te verbinden”, “Het wordt echt in Jip en Janneke taal uitgelegd waardoor het bij de deelnemers aanspreekt”, “De trainers worden getypeerd als mensen met ervaring en veel deskundigheid maar ook als betrokken”, “De trainer is duidelijk en rechtstreeks. Hij komt met aansprekende voorbeelden uit de praktijk en staat open om alles te kunnen bespreken” en “Er is ook een acteur bij betrokken wat de deelnemers heel waardevol vinden.” Twee referenten staan hier te ver vanaf om een oordeel uit te kunnen spreken.

### **Trainingsmateriaal**

Van de acht referenten die zicht hebben op het gebruikte trainingsmateriaal, is er één neutraal gestemd. Hij vindt het vooral jammer dat er geen naslagwerk beschikbaar is. “Ik put nu vooral uit mijn eigen aantekeningen maar iets van een schematisch en praktisch overzicht zou ik waarderen”, zo verklaart hij zijn oordeel. De overige zeven zijn content over het aangeboden materiaal. Enkelén geven aan dat zij kunnen inloggen via een online portal waar ze materialen kunnen inzien vanuit de literatuur en achtergrondinformatie. “Dan kun je het ook zelf downloaden als je dat wil”, vertelt een volgende referent. “We kregen ook een boek. Het ene hoofdstuk is interessanter dan het andere”, verklaart een derde. Tot slot: “Het hangt van het soort training af wat we krijgen. Soms zijn het ook voorbereidende opdrachten. Dat is voldoende zo.” Twee referenten hebben geen inzicht in het gebruikte materiaal.

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben in-company of online plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

### **Natraject**

Na afloop ontvangen de deelnemers een evaluatieformulier. Veelal krijgen zij een bewijs van deelname dat onder andere nodig is voor hun SKJ-registratie. Met de opdrachtgever wordt er ook nabesproken, afhankelijk van de gemaakte afspraken. “De banden zijn warm dus we weten elkaar snel te vinden”, geeft één van hen daarbij aan. Een volgende: “Wij bespreken ook altijd de resultaten uit de formulieren van de deelnemers. Dat doe ik zowel met de trainer als met onze contactpersoon. Een van de deelnemers gaf zelfs aan dat hij meer wilde.” De referenten zijn van mening dat King alles in dit stadium netjes afhandelt. Winstpunten van de in-company trainingen worden als volgt benoemd: “Wij gebruiken de methode als behandelvorm”, “Wij hebben meerdere inzichten verkregen. Ook geeft een van de doelgroepen aan dat zij het echt kunnen gebruiken in de praktijk”, “Onze coaches voelen zich gesterkt in de uitvoering. Tegelijkertijd worden zij ook bevestigd in hun werkwijze”, “We krijgen nu alles beter en sneller in kaart” en “De achtergrondinformatie in combinatie met de praktische handvatten zijn heel waardevol.”

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie zijn bij King in goede handen, zo blijkt uit de scores die gegeven worden. De referenten vertellen dat zij van mening zijn dat King voor hen goed bereikbaar en benaderbaar is. Ook melden zij dat alles tijdig wordt toegestuurd en het in lijn ligt met de gemaakte afspraken. Zoals één van hen het verwoordt: “Ze houden mij als opdrachtgever scherp. Ik heb veel reminders gekregen en dat werkt prima voor mij.” “Ik vind hen heel toegankelijk en dat is fijn”, verklaart een volgende. Ook merkt men op dat de lijnen kort zijn. “King weet flexibel op onze wensen te schakelen”, vertelt een volgende opdrachtgever. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Ook heeft een respondent een aandachtspunt: “Er zijn wat wisselingen geweest waardoor het soms in de overdracht niet duidelijk was.”

### **Relatiebeheer**

De respondenten waarderen de manier waarop King gestalte geeft aan het onderhouden van de relatie. Men beschikt over een vaste contactpersoon en in veel gevallen schakelt men ook direct met de trainer. “De mensen van King zijn heel betrokken en meelevend bij ons als organisatie”, “Ik ervaar hen als een heel professioneel instituut” en “Degene met wie ik contact heb, werkt op de planning en dat gaat heel goed”, vertellen enkele referenten. Ook blijkt dat sommigen het initiatief voor contact liever in eigen hand houden. “Ik weet hen te vinden wanneer ik hen nodig heb”, zegt een geïnterviewde ter toelichting. Uit de gesprekken blijkt verder dat men King servicegericht en klantvriendelijk vindt.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Bij King is de prijs-kwaliteitverhouding in orde, zo oordelen de referenten. “De prijs is prima in verhouding tot de grootte van de groep”, “Het is marktconform”, “De prijzen voor in-company trajecten zijn alleszins redelijk”, “Het is heel goed in balans” en “We krijgen waar voor ons geld” zijn enkele uitspraken van tevreden en zeer tevreden referenten. Ook maakt men melding van het feit dat King bij dit soort trajecten korting verleent. Dat maakt dat er, in de ogen van de referenten, een goede prijs per deelnemer ontstaat.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met King Nascholing. De volgende positieve kenmerken worden benoemd: “Men denkt echt goed mee in de context en sluit goed aan bij onze deelnemers. Daarnaast waardeer ik de informele en formele kant van de contacten”, “Zij schakelen snel en zijn goed bereikbaar”, “Men levert echt maatwerk en heeft een breed aanbod”, “De korte lijnen en de professionele omgeving weet ik te waarderen”, “King is laagdrempelig en hanteert een persoonlijke benadering”, “De afstemming op de behoefte van ons als klant is goed. Men zet trainers in die kennis en ervaring hebben” en “Men houdt rekening met drukte aan onze kant en pakken de regie over wanneer nodig.” Enkele respondenten hebben nog een tip: “Vraag goed door aan de voorkant. We hebben een keer een training afgenomen die niet aansloot op de behoefte. Dat heeft King wel goed opgelost”, “Het ondertekenen van de offerte kan efficiënter. Zorg dat dat digitaal mogelijk is. Wellicht kunnen zij een klantenportaal inrichten waar ik alle relevante stukken in terug kan vinden” en “We hebben de training online uitgevoerd. Ik stel het op prijs als iemand van King ook een keer langskomt om even met elkaar te sparren.” Eén opdrachtgever vertelt nog: “Ik ben super, super tevreden.” Al met al zijn de respondenten van harte bereid om King Nascholing aan te bevelen 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 King nascholing op 15-02-2023.

### Algemeen

King Nascholing biedt cursussen en opleidingen binnen postacademische nascholing. De docenten hebben veel praktijkervaring waardoor er een vloeiende transfer van theorie naar de dagelijkse werkwijze van de deelnemer ontstaat. De missie van King Nascholing is gericht op het aanbieden van hoogwaardige, praktijkgerichte en betaalbare cursussen voor psychologen, orthopedagogen, POH GGZ-ers en jeugdzorgwerkers. Alle opleidingen zijn dan ook volledig geaccrediteerd. Ook biedt het bureau supervisieprojecten. Naast trainingen met een open inschrijving, verzorgt King Nascholing in-company- en maatwerkprojecten. Op dat laatste heeft dit Cedeo onderzoek betrekking.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. King Nascholing werkt met freelance docenten die veel expertise op inhoud hebben, minimaal over een aantal jaren werkervaring beschikken en zelf voldoen aan de voorwaarden vanuit de diverse beroepsregisters. Daarnaast dienen zij in staat te zijn om op een inspirerende en interactieve manier hun kennis over te brengen die aansluit bij de beleving van de deelnemers. Met zowel de deelnemers als met de opdrachtgevers wordt er nauwgezet vinger aan de pols gehouden en geëvalueerd. Eventuele verbeterpunten neemt men direct mee in verfijning van de dienstverlening. Daarnaast organiseert King Nascholing bijeenkomsten voor trainers binnen hetzelfde vakgebied. Naast het delen van kennis en het uitwisselen van tips, zoomt men eveneens in op het delen van ervaringen en het monitoren van nieuwe ontwikkelingen. Mede daardoor heeft King Nascholing goed weten te anticiperen op nieuwe onderwijsvormen, zoals de online en hybride vormen.

### Continuïteit

King Nascholing schakelt direct op veranderde vraagstellingen vanuit de markt. Dat betekent dat het aanbod nauwgezet wordt gemonitord en uitgebreid indien de professionals daarom vragen. Zo is er op dit moment onder andere een stijgende vraag naar trajecten in het kader van schema- en systeemtherapie. Daar wordt het aanbod binnen het portfolio op aangepast. Ook streeft men naar uitbreiding van het totale dienstenaanbod binnen in-company trajecten. In dit geval ontstaan er co-creatieprojecten waardoor de context van de organisatie van de opdrachtgever direct wordt vertaald in een passend traject waardoor maximale aansluiting bij de dagelijkse praktijk wordt gerealiseerd. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit bij de maatwerktrainingen van King Nascholing voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Doordat King Nascholing actief stuurt op kwaliteit, heeft men al op een aantal aandachtspunten, die in dit rapport staan vermeld, geanticipeerd. Dat komt mede door het feit dat het bureau korte lijnen en een juiste opvolging hanteert. Naast het leveren van maatwerk en het brede aanbod worden ook zaken als de persoonlijke benadering, het snelle schakelen en de goede bereikbaarheid genoemd, waar de referenten hun hoge mate van tevredenheid op baseren.



## 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