

Klanttevredenheidsonderzoek

Interactie-Academie VZW

31-03-2023



INHOUDSOPGAVE

A. Cedeo-erkenning

B. Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtgevers

C. Conclusie

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden 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 bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten en bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, bedrijfsadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 3 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 opname in het Cedeo-register
 - 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.

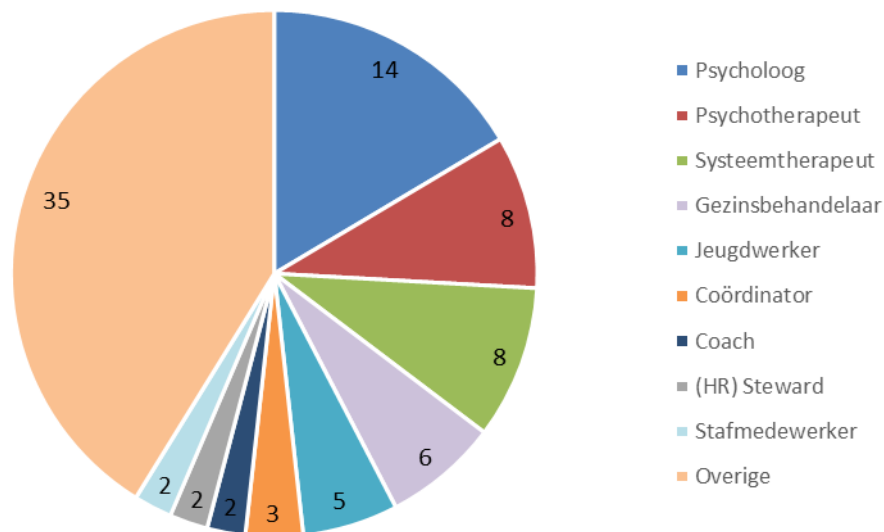
5. Onderzoek

- Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Interactie Academie VZW gevestigd te Antwerpen.
- Voor het onderzoek onder de opdrachtgevers zijn 1258 relaties benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan hebben 120 (10%) relaties de vragenlijst ingevuld.

B. Klanttevredenheidsonderzoek

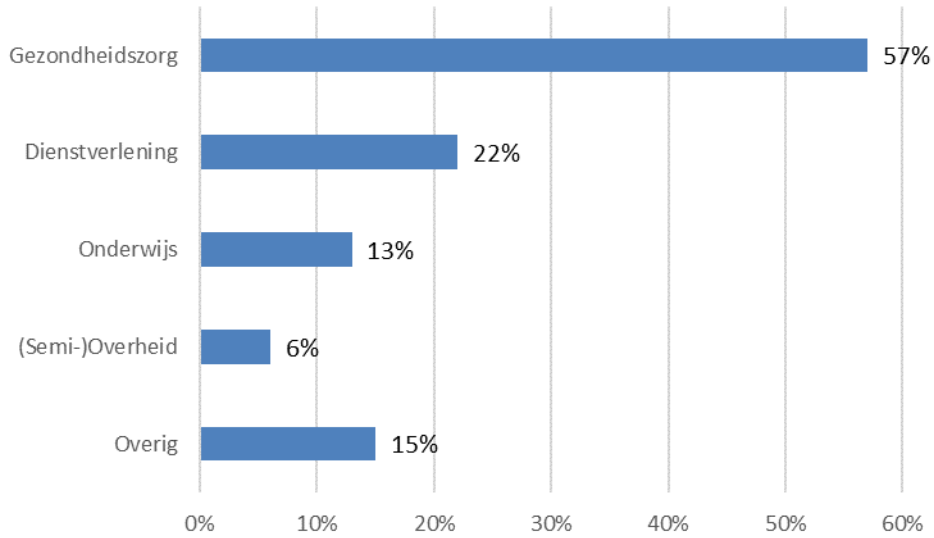
Algemeen

01. Wat is uw functie?



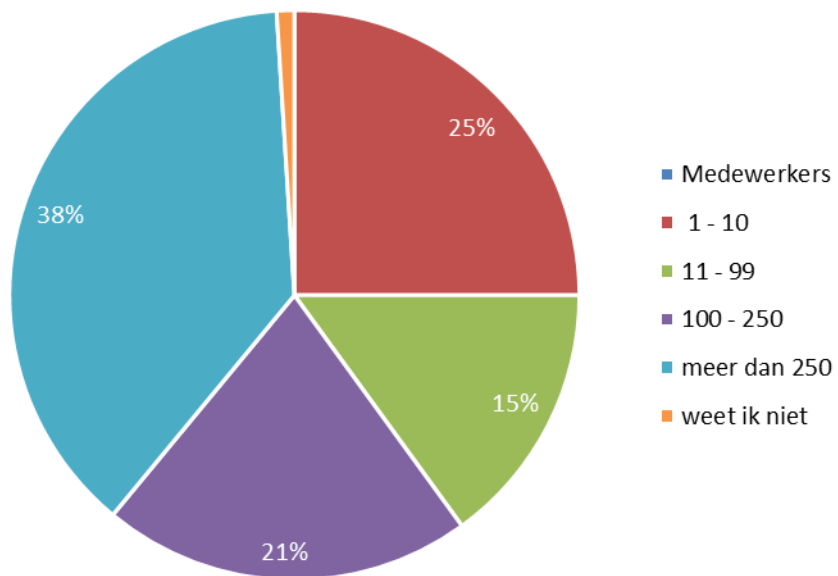
Functie	Aantal
Psycholoog	14
Psychotherapeut	8
Systeemtherapeut	8
Gezinsbehandelaar	6
Jeugdwerker	5
Coördinator	3
Coach	2
(HR) Steward	2
Stafmedewerker	2
Overige	35

02. In welke sector bent u werkzaam?



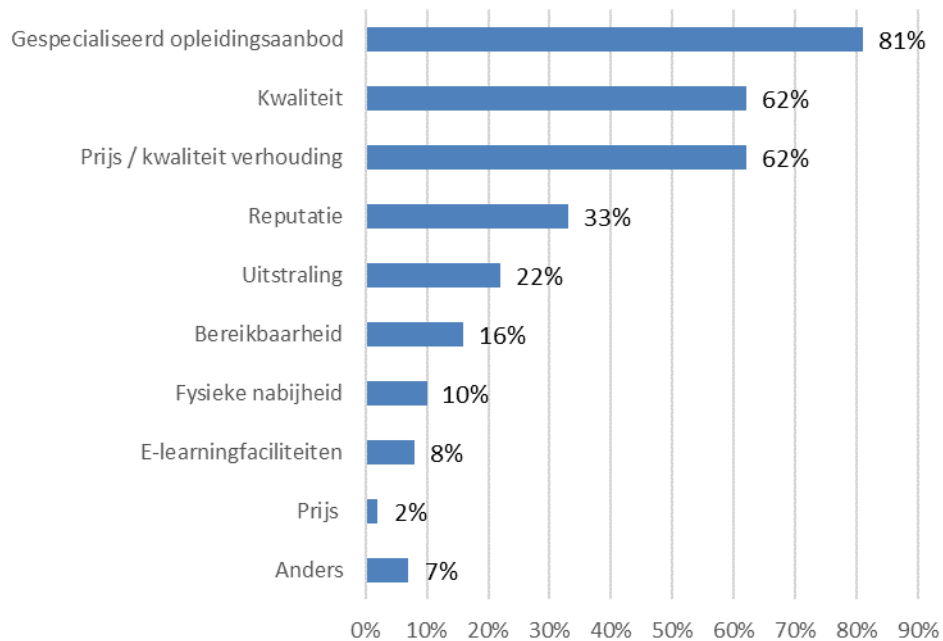
Sector	Aantal
Gezondheidszorg	57%
Dienstverlening	22%
Onderwijs	13%
(Semi-)Overheid	6%
Overig	15%

03. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam binnen uw organisatie?



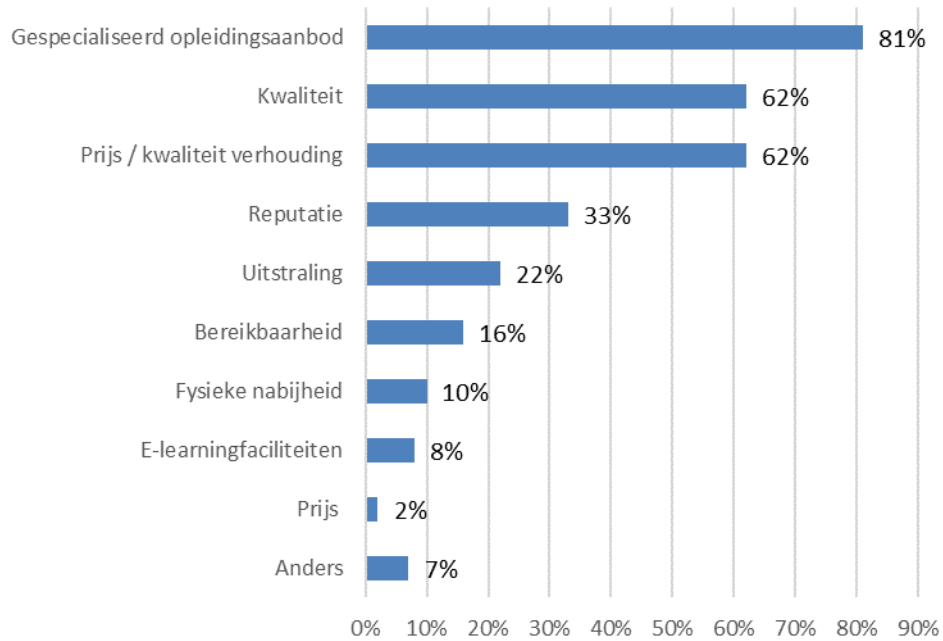
Medewerkers	
1 - 10	25%
11 - 99	15%
100 - 250	21%
meer dan 250	38%
weet ik niet	1%

04. Hoe bent u in contact gekomen met dit opleidingsinstituut? (meerdere antwoorden mogelijk)



Hoe bent u in contact gekomen ?	
Mond-tot-mond reclames	61%
Internet	44%
Werken al jaren samen	30%
Vaktijdschriften	13%
Folders en brochures	11%
Opleidingsgidsen	8%
Congres	6%
Anders	7%

05. Waarom heeft u voor dit opleidingsinstituut gekozen? (meerdere antwoorden mogelijk)

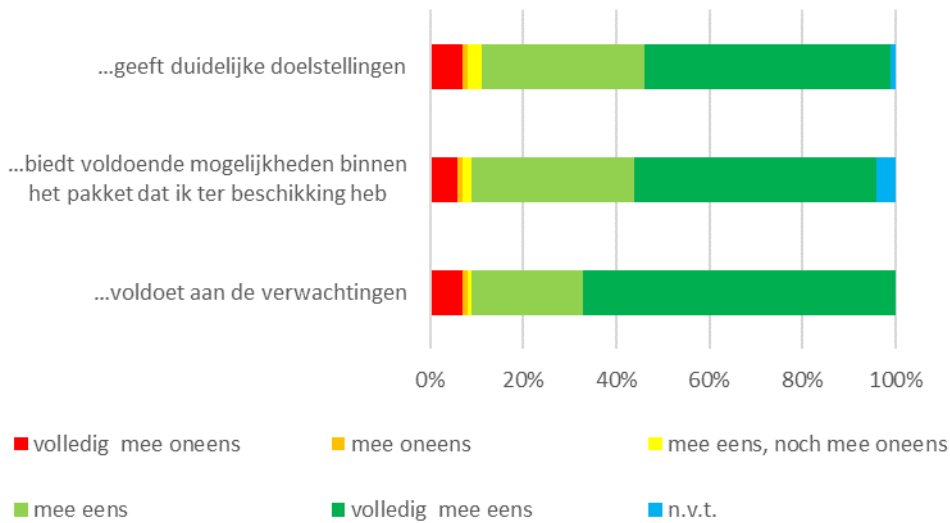


Waarom dit instituut?	
Gespecialiseerd opleidingsaanbod	81%
Kwaliteit	62%
Prijs / kwaliteit verhouding	62%
Reputatie	33%
Uitstraling	22%
Bereikbaarheid	16%
Fysieke nabijheid	10%
E-learningfaciliteiten	8%
Prijs	2%
Anders	5%

Opleidingsprogramma

06. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

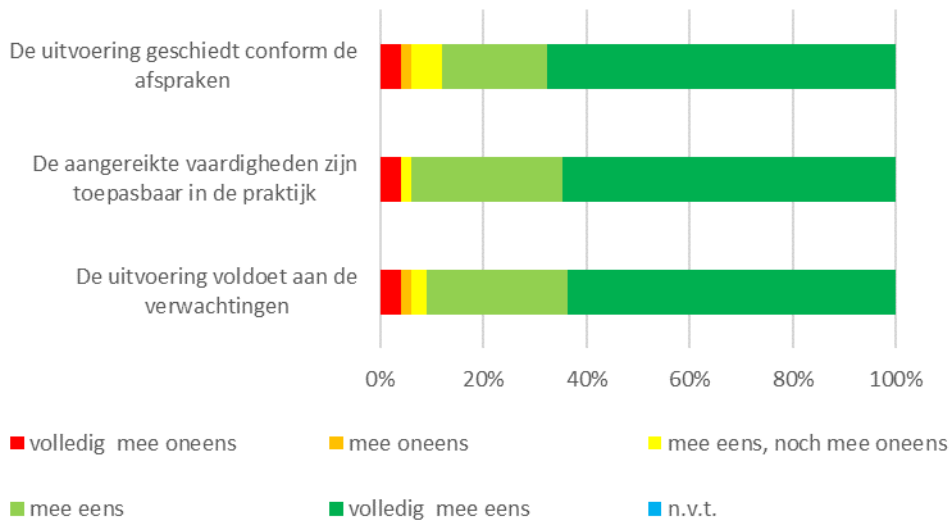
Het opleidingsprogramma ...



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
...geeft duidelijke doelstellingen	7%	1%	3%	35%	53%	1%
...biedt voldoende mogelijkheden binnen het pakket dat ik ter beschikking heb	6%	1%	2%	35%	52%	4%
...voldoet aan de verwachtingen	7%	1%	1%	24%	67%	0%

Uitvoering

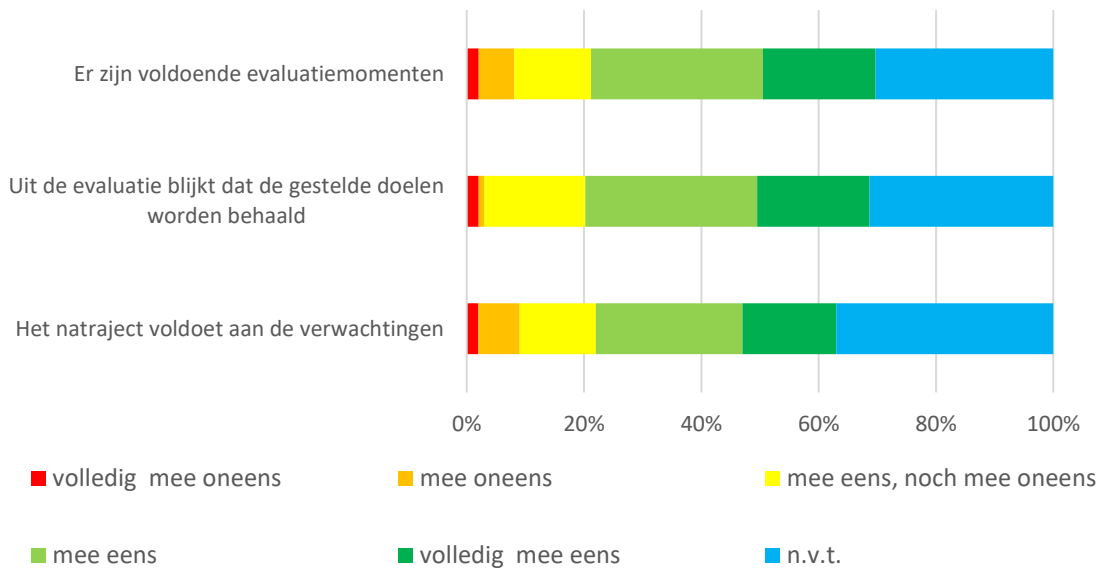
07. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
De uitvoering geschiedt conform de afspraken	4%	2%	6%	20%	67%	0%
De aangereikte vaardigheden zijn toepasbaar in de praktijk	4%	0%	2%	29%	64%	0%
De uitvoering voldoet aan de verwachtingen	4%	2%	3%	27%	63%	0%

Natraject

09. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

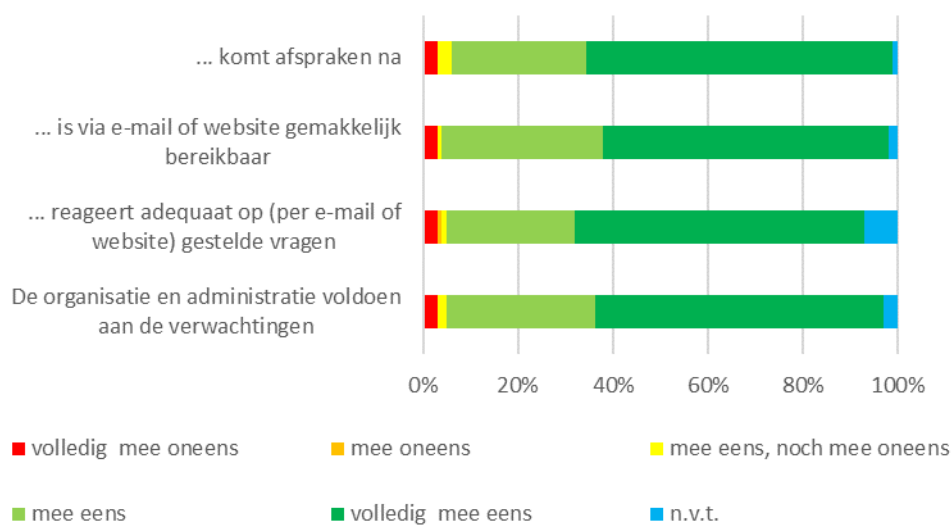


	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Er zijn voldoende evaluatiemomenten	2%	6%	13%	29%	19%	30%
Uit de evaluatie blijkt dat de gestelde doelen worden behaald	2%	1%	17%	29%	19%	31%
Het natraject voldoet aan de verwachtingen	2%	7%	13%	25%	16%	37%

Organisatie en Administratie

10. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

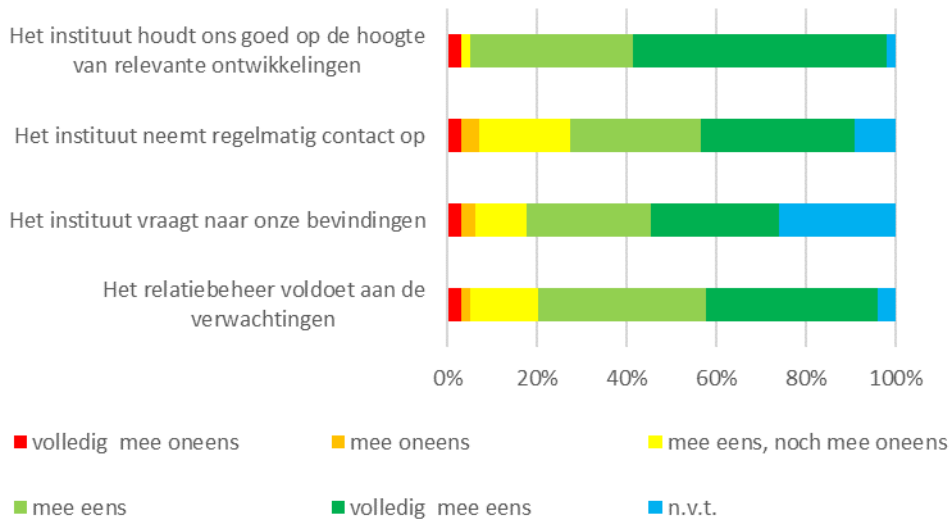
Het instituut...



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
... komt afspraken na	3%	0%	3%	28%	64%	1%
... is via e-mail of website gemakkelijk bereikbaar	3%	0%	1%	34%	60%	2%
... reageert adequaat op (per e-mail of website) gestelde vragen	3%	1%	1%	27%	61%	7%
De organisatie en administratie voldoen aan de verwachtingen	3%	0%	2%	31%	60%	3%

Relatiebeheer

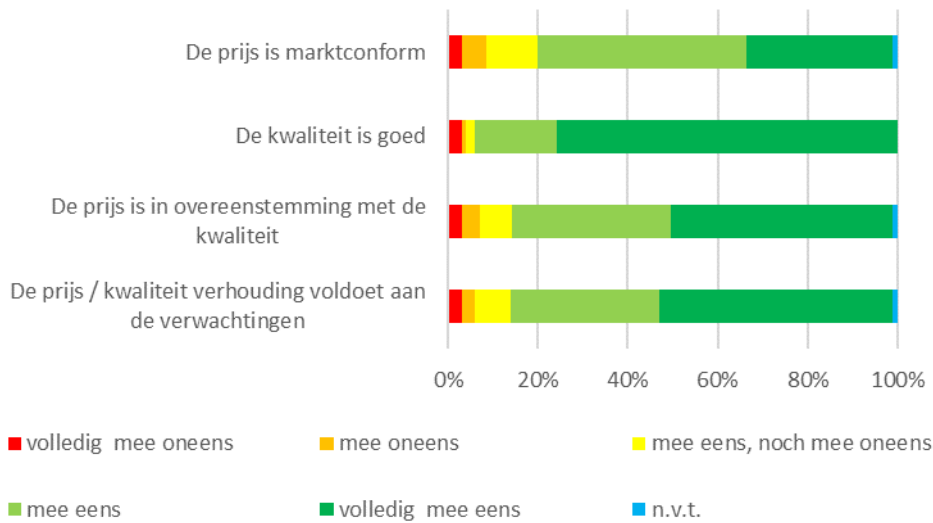
11. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Het instituut houdt ons goed op de hoogte van relevante ontwikkelingen	3%	0%	2%	36%	56%	2%
Het instituut neemt regelmatig contact op	3%	4%	20%	29%	34%	9%
Het instituut vraagt naar onze bevindingen	4%	4%	15%	36%	37%	34%
Het relatiebeheer voldoet aan de verwachtingen	3%	2%	15%	37%	38%	4%

Prijs / Kwaliteitverhouding

12. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

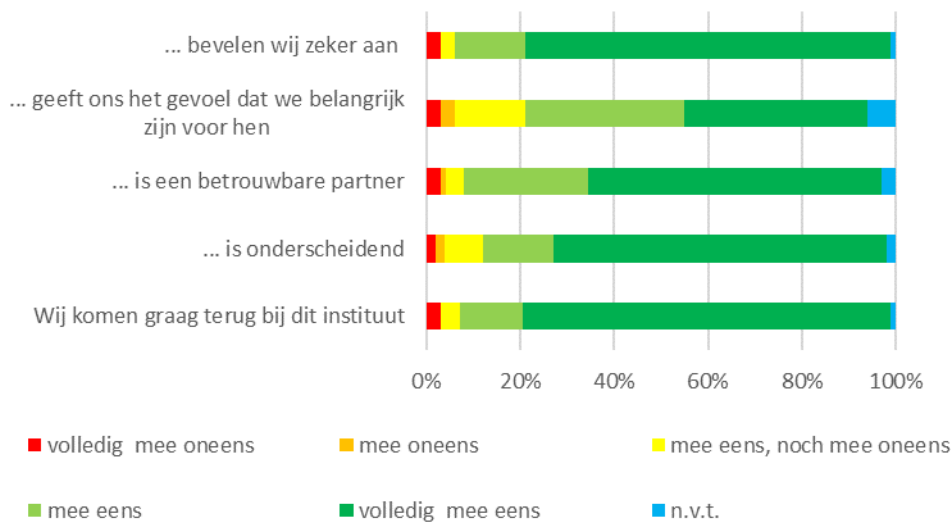


	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
De prijs is marktconform	3%	5%	11%	44%	31%	1%
De kwaliteit is goed	3%	1%	2%	18%	75%	0%
De prijs is in overeenstemming met de kwaliteit	3%	4%	7%	35%	49%	1%
De prijs / kwaliteit verhouding voldoet aan de verwachtingen	3%	3%	8%	33%	52%	1%

Tevredenheid & Samenwerking

14. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het instituut...



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
... bevelen wij zeker aan	3%	0%	3%	15%	78%	0%
... geeft ons het gevoel dat we belangrijk zijn voor hen	3%	3%	15%	34%	39%	6%
... is een betrouwbare partner	3%	1%	4%	26%	62%	3%
... is onderscheidend	2%	2%	8%	15%	71%	2%
Wij komen graag terug bij dit instituut	3%	0%	4%	13%	77%	1%

15. Wat beschouwt u als de sterke punten van het opleidingsinstituut?

Betrouwbare partner met goed contact en kwalitatief

Kwaliteit van de opleidingen:

- inhoud van de opleidingen is bruikbaar binnen ons werkveld (Agentschap Justitie en Handhaving)

Zeer kundige medewerkers met hoge kwaliteit van de opleiding; vriendelijk en gastvrij

Kwaliteit en inhoud van de opleidingeniveau van de opleiders

Bereikbaarheid

Betrokkenheid van lesgever met cursisten

Expertise van lesgever

Blijven trouw aan hun visie

Dragen visie in woord en daad uit

De diversiteit van de opleidingen zowel kortdurend als langdurig

spelen goed in op actuele thema's

geven naast theoretisch kader veel concrete handvaten - vaardigheden mee,

onmiddellijk toepasbaar in de praktijk

De gemoedelijke sfeer die het gebouw en de lesgevers uitstralen en tegelijkertijd de kwaliteit die geboden wordt

De kwaliteit

De kwaliteit en grondigheid van de docenten, opleidingen. Het feit dat je er welkom bent. Aangename sfeer

De lesgevers van Interactie academie hebben in hun lesgeven de gave om mijn

aandacht een ganse dag vast te houden. Ze hebben een manier van

voorgeven/lesgeven die voor mij heel goed werkt. De opleidingen zijn heel goed

toepasbaar in de praktijk. Mijn voorkeur gaat uit naar een externe opleiding bij

Interactie academie dan een interne opleiding van Emmaus

De opleidingen worden gegeven door mensen met zeer veel praktijkervaring

Ook tijd voldoende voor eigen inbreng en bespreking

De opleidster

De sterke systemische out-of-the-box-kijk en de menselijke benadering

De uitmuntende expertise in systemisch werken

De prijs-kwaliteitverhouding. Voor het hoge niveau van het aanbod zou een hogere prijs acceptabel zijn

De vaardigheid om te doceren en aan te sluiten op de praktijk. Het

gedachtengoed van het systemisch werken past zo goed bij de praktijk van een

maatschappelijk werker

De workshops/opleidingen geven heel bruikbare informatie, zonder hoogdravend te zijn

Deskundig

Deskundig en onderscheidend

Deskundige uitleg uit eigen ervaringen

Tijd die genomen is om inbreng van iedere deelnemer. Om daar dan ook mee aan de slag te gaan

Deskundigheid!!!

Diversiteit in het opleidingsaanbod (zowel inhoudelijk als qua lesgevers)

Een rijkdom aan kennis, de manier van lesgeven

Expertise, niveau docenten, aanbod

Fijne opleidings sfeer, kwaliteit van de opleiders die duidelijk merkbaar is

Gedegen onderwijs door zeer ervaren praktijk docenten
gedegen opleiders die zich binnen hun specialisatie blijven professionaliseren
Gedegen theorie- en praktijkkennis
Interactie en dialoog
Gedreven lesgevers
Fijn en interessant aanbod van zowel korte als langere opleiding(trajecten)
Gespecialiseerd
Gespecialiseerd aanbod
Gespecialiseerd aanbod
Prijs-kwaliteit
Gespecialiseerd aanbod.
Goed aanbod met gedegen docenten
Goede professionals in dienst
Visie
Heel betrokken en professioneel
Heel gevarieerd aanbod
Verschillende gastdocenten
Heel systemisch sterke en inspirerende opleiders
Sterk theoretisch kader
Fijne locatie/sfeer
Heel veel expertise
Heel zinvolle vormingen
Helder denkkader en super opleiders
Het basisaanbod is sterk en ik vind dat daar de focus op moet blijven liggen.
Het instituut is zowel theoretisch als concreet praktisch zeer eigenzinnig
en bijzonder in zijn soort
De mensen die werkzaam zijn binnen het instituut zijn zeer gedreven en
deskundig
Ik heb der laatste jaren nauwelijks contact met hen gehad
Ik vond het gemakkelijk bereikbaar. de lesgeefster kwam uit de praktijk en wist
goed waar ze over sprak
Inhoud
Inhoudelijk sterk
Inhoudelijke Kwaliteit, flexibel; kreeg ander boek
Kleinschalig
Kwalitatief, goede lesgevers die weten waarover ze spreken
Goed evenwicht tussen theorie en oefenen
Kwalitatieve opleidingen met concrete handvaten waar je met aan de slag kan
Tijdens se opleiding veel oefenmomenten"
Kwaliteit
Kwaliteit
Inhoud postgraduaat
Kwaliteit en expertise
Kwaliteit van de docent
Setting
Kwaliteit van het aanbod

Kwaliteit, expertise, diepgang, fijne ogeving, zeer afwisselend pakket
kwaliteit; inspelen op noden van de deelnemers
Laagdrempelige lesgevers, gespecialiseerde topics
Mijn ervaring is dat de opleiders precies dat uitdragen wat ze doceren.
Niveau van de opleiders
verbinding van de opleiders met de praktijk
Onderscheidend en deskundig
Open communicatie
Iedereen is welkom
organisatorisch goed op orde
Professionaliteit
Reputatie en deskundigheid
Specifieke andere aanpak/visie
Sterk theoretisch kader dat toch voortdurend goed vertaald kan worden naar
dagelijks leven en praktijkwerk, sterke kwaliteit, zeer degelijke lesgevers met
grondige vakkennis, familiale sfeer
Sterke visie omtrent hulpverlening
Opleiders die tegelijkertijd begeleiders zijn
Sterke, maar toegankelijke theorievorming, streven naar coherente visie. Eigen
tijdschrift met toepassingen uit diverse domeinen en contexten, met casuïstiek
vanwege opleiders en ex-cursisten, met zelf-kritische reflecties (bv. in SB 1/20) en
daarop dan weer respons uit het veld (in SB 2/20)
Systemisch gedachtegoed is overal toepasbaar
Kwaliteit kennis en ervaring vd trainers, die zich niet beperkt tot 'les geven alleen
Systemische visie
Theoretisch sterk en kwalitatief hoogstaand. Veel expertise
Tijdschrift, werk van docenten, boeken
Toepasbaar in praktijk, inspirerend, maakt enthousiast: stimuleert
Vakinhoudelijke kennis en toegankelijkheid
Veel deskundigheid
Visie en diepgang
Visie komt tot uiting in alle aspecten
Zeer toepasbaar.
Visie, kwaliteit, uitstraling
Wel goed gekend
Afhankelijk van de hoofdopleider een goed degelijke kwaliteitsvolle jaaropleiding
Slechts 1 vorming gevolgd dus moeilijk om te beantwoorden
Zeer capabele en ervaren opleiders, lange geschiedenis
Zeer deskundige docent(en), prachtige locatie, fijne en veilige sfeer
Zeer relevante vormingen voor mijn job

16. Wat beschouwt u als de zwakke punten van het opleidingsinstituut?

Vrij duur, voor ons budget

Parkeren aan het instituut (maar goed ja, daar tegenover staat natuurlijk een prachtige locatie); het contact met het instituut voelt soms wat afstandelijk, maar dit is uiteraard te verklaren doordat het instituut best groot is ondertussen

Afstand

Afstand en bereikbaarheid: voor een Westvlaming is Antwerpen ver...

Bereikbaarheid (parkeren)

Bereikbaarheid via de weg / auto richting Antwerpen

Bereikbaarheid via mail is beperkt (naar mijn ervaring)

Concurrentieel blijven aan deze prijzen niet evident

Dat zou ik zo niet weten.

De bereikbaarheid (puur persoonlijk) en de prijs (als dit al zwakke punten zijn)

De opgesplitste groep in het finalisatiejaar waarbij de verschillen tussen de twee groepen groot is

Diverser publiek aantrekken soms voor bepaalde opleidingen

Duur

Duurder geworden. Er wordt veel verwacht wat oke is, maar wat teruggegeven wordt is niet altijd conform

Er is voor mij een voelbare afstand (afstandelijkheid). Er wordt niet altijd

voldoende concreet en praktisch toepasbaar gewerkt, soms te filosofisch

Geen zwakte van de IA, wel: ik heb een zwak voor de IA! Als in: ik zou bij wijze van spreken "alles" willen volgen. Of beter: ik kom graag terug

Graag meer online cursussen over bemiddeling

Het instituut heeft geen zwakke punten. Echter wordt wel gedwongen onder maatschappelijke druk veranderingen door te voeren die niet geheel in de lijn van het gedachten goed ligt, m.a.w. om helemaal trouw te blijven aan hun oorspronkelijke eigenwijze visie

Het tempo en de kwaliteit van de inhoud van de blokken

Het uur van opstart opleidingen, 9 u is té vroeg, zeker als je van ver komt

Ik heb de laatste jaren nauwelijks contact met hen gehad

Ik heb geen zwakke punten te melden op dit moment

ik kan het niet bedenken

Ik kom er niet meteen op...

Ik vind bovenstaande vragen zeer algemeen. Er is wel nuancering nodig.

Afhankelijk van de hoofdopleider zou ik de opleiding als zeer sterk of zeer zwak. Ik vond het verschil duidelijk merkbaar en jammer om te constateren tijdens een 3 jarige opleiding

Infrastructuur is prachtig maar op verscheidene vlakken onpraktisch

Kostprijs

kostprijs

Lastig te bereiken met eigen vervoer / parkeren. Ontbreken lift (onhandig wegens lichamelijke beperking)

Ligt centraal in Antwerpen - daarom moeilijker bereikbaar met eigen vervoer

Mail aan een van de opleiders wordt niet altijd beantwoord

Misschien dat meerdere locaties voor betere bekendheid zouden zorgen?

Misschien nog vaker online onderwijs aanbieden of op een Nederlandse locatie zodat jullie ook goed bereikbaar zijn voor NLders

Moeilijk parking dichtbij

Niet in West-Vlaanderen, afstand is groot

Opbouw programma postgraduaat

Overgangsjaar samenwerking UA => veel groeipijnen/erg zoekende wat een impact had op de opleidingsgroep. Weinig warmte/ondersteuning naar zwangere of pas bevallen moeders; zeer onredelijk afwezigheidsbeleid hierrond ('je mag eigenlijk niet afwezig zijn als je bevalt')

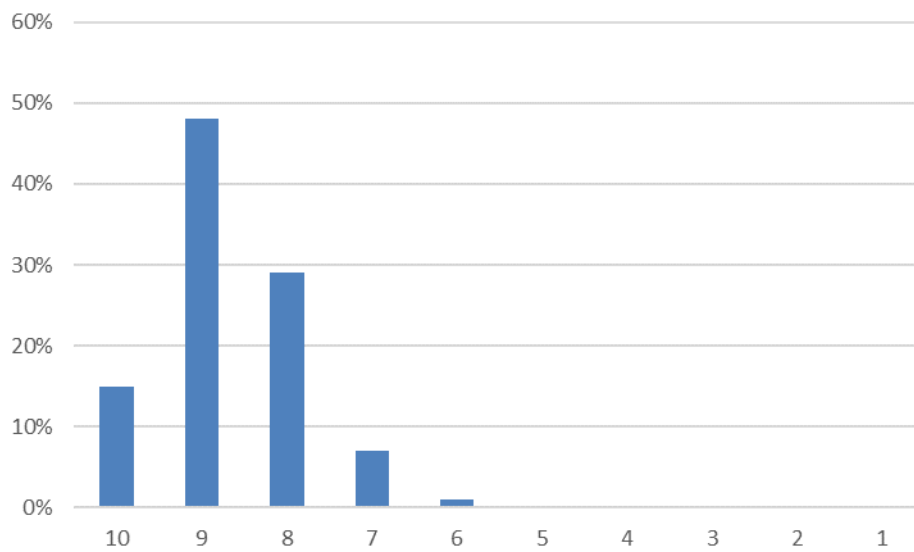
Parkeergelegenheid in de buurt

Prijs

Programma's zijn niet altijd makkelijk te vinden, vraagt wat zoekwerk. Alerts rond bepaalde topics zou interessant zijn
Schriftelijk cursusmateriaal is bescheiden. Vooral gericht op mondelinge informatieoverdracht
Sommige vormingen zijn niet ideaal om digitaal te geven
Tegenwoordig lijken de vormingen die gespecialiseerd zijn als paddenstoelen uit de grond te komen. Ik vraag me dan telkens af hoe gespecialiseerd en op de werkvloer de lesgever in kwestie is, of dat het ook meer gaat om het tegemoetkomen aan een maatschappelijke 'vraag'
Tijdens covid te weinig mogelijkheden online de lessen te volgen
Toch wel duur... Jammer dat deze cursus enkel in Antwerpen gegeven wordt
Ver weg van Zeist
Verskil qua kennis in een groep niet altijd op elkaar afgestemd
Wat mij betreft zijn er geen zwakke punten aan te wijzen
Ze zijn duur. En ze beginnen meer zaken aan te bieden die niet tot hun kern vaardigheden hoort. Lijken wat commerciële keuzes

Tevredenheid totaal

17. Kunt u tot slot een algeheel cijfer geven die uw tevredenheid met het instituut weerspiegelt?



Cijfer	
10	15%
9	48%
8	29%
7	7%
6	1%
5	0%
4	0%
3	0%
2	0%
1	0%

C. Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van één 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
- Positieve advisering via de opleidingshulpdesk
- Opname op de website van Cedeo