

# Klanttevredenheidsonderzoek

NTI Zakelijk

12-05-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NTI Zakelijk 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</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 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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		17%		33%	50%
Opleidingsprogramma②				33%	50%
Uitvoering			17%	33%	50%
Opleiders③				17%	50%
Trainingsmateriaal			17%	33%	50%
Accommodatie④				17%	
Natraject		17%		50%	33%
Organisatie en Administratie				67%	33%
Relatiebeheer				33%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding			17%	33%	50%
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 heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ④ Het merendeel van de trajecten heeft in-company of online plaatsgevonden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het merendeel van de referenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten die NTI Zakelijk aanbiedt, zijn tevreden en zeer tevreden over het voortraject. Sommigen werken al lang met hen samen. Anderen hebben hen gevonden via internet. Eén van hen verklaart daarover: "Wij zochten een grote landelijke partij die een deel van ons kon overnemen. We hebben onder meer reviews bekeken en contact gelegd. Op korte termijn kon een afspraak geregeld worden." Op de vraag wat aanspreekt in het voortraject, antwoordt een volgende: "Het gesprek verliep heel prettig. Zij hanteren korte lijnen en pakken het meteen op." Dat laatste komt in meerdere gesprekken naar voren. Ook spreekt het maatwerkgehalte en de vrijheid om in een eigen tempo te werken, aan. "De komende periode worden onze aankomende studenten gescreend en getest. Na een oriëntatieperiode, wordt ingeschat op welk niveau men in kan stappen en welke opleiding het beste aansluit op de behoefte van de deelnemer", verklaart een derde.

Eén geïnterviewde is ontevreden en dat heeft met name betrekking op het onboardings-programma. Deze vertelt: “De digitale start-dag verliep niet vlekkeloos omdat het niet heel interactief was. Daarnaast was er een hele bureaucratische manier van formulieren invullen en toesturen. Dat had ermee te maken dat hier veel verschillende partijen een rol in speelden. Dat is echt voor verbetering vatbaar.”

### **Opleidingsprogramma**

Diegenen die zicht hebben op het programmavoorstel en de begroting, zijn allen positief. Daarbij melden de meesten dat zij elke keer een apart voorstel ontvangen waarin de afspraken helder en duidelijk staan vermeld. Enkele citaten: “Elke keer krijgen we een nieuw aanbod waarin onze wensen duidelijk zijn meegenomen. NTI Zakelijk adviseert en denkt mee in oplossingen”, “Ik vind hen heel toegankelijk en zij staan open voor veranderingen” en “Allereerst neem ik contact op wanneer wij nieuwe wensen hebben. Vervolgens krijg ik een mail en daarna nemen we het geheel door. Aansluitend krijg ik een voorstel dat aansluit op hetgeen is besproken in het voortraject.” Eén respondent heeft hier geen zicht op omdat het is afgehandeld door een collega.

### **Uitvoering**

Van de gesproken respondenten geeft er één een neutrale beoordeling over de uitvoering. Hij geeft als feedback dat het wisselend wordt ontvangen en verklaart daarover het volgende: “Niet alles is voor de deelnemers even duidelijk, zoals bijvoorbeeld bij de opdrachten. Dan wordt er verwezen naar een e-learning maar dan verschaft dat geen duidelijkheid. Daarnaast blijven vragen vaak lang liggen.” De overige referenten tonen zich (zeer) tevreden op dit onderdeel hoewel ook zij opmerken dat het in contact komen met de docenten en mentoren niet vlekkeloos verloopt. Zij maken eveneens opmerkingen over de vertraging in dit proces. De afgenomen trajecten duren over het algemeen meerdere maanden of jaren en kennen een theoretisch - en praktijkdeel. Dit krijgt echt in co-creatie vorm omdat een deel van de opleiding bij de opdrachtgever zelf plaatsvindt, bijvoorbeeld in de vorm van een stage. Dit verklaren enkele respondenten: “Het hele traject duurt ongeveer anderhalf jaar. Als de deelnemers de toetsen halen, mogen ze op stage”, “Wij voeren, samen met NTI Zakelijk een deel van het traject uit, in opdracht van een externe opdrachtgever. Gezamenlijk bespreken wij alle relevante zaken en dat loopt goed” en “Wat zo aanspreekt, is dat de mensen er meteen bij kunnen werken.” Een referent benoemt dat deze alleen toetsen afneemt. “Dan kunnen de deelnemers zelf een dag en tijdstip inplannen waarna zij op een bepaalde locatie worden verwacht. Daar zitten dan meerdere deelnemers die andere examens doen. Dat werkt prima zo”, verklaart deze erbij.

### **Opleiders**

Twee referenten kunnen geen oordeel geven over de opleiders omdat ze daar te ver vanaf staan en geen terugkoppeling van de deelnemers hebben gehad. De anderen tonen zich (zeer) enthousiast over de kwaliteiten. “Wij kennen elkaars trainers. Het geheel krijgt echt in co-creatie vorm en de docenten die NTI Zakelijk inzet, zijn heel goed in de online begeleiding”, geeft een van hen aan. Anderen zeggen bijvoorbeeld: “Ik heb op zich weinig met hen te maken maar wel contact met degene die de praktijkdagen regelt. Daar zijn de lijntjes kort mee en als er iets is, wordt het meteen opgelost” en “Bij alle vakken weten zij specialisten op inhoud in te schakelen. Ik hoor van de studenten dat de docenten vakinhoudelijk heel goed zijn. Daarnaast werkt NTI Zakelijk met mentoren.” Zoals blijkt uit de interviews, hebben de meeste opdrachtgevers zelf weinig zicht op het functioneren van de docenten. Zij baseren hun mening dan vooral op de ontvangen feedback maar kunnen geen gedetailleerd beeld op dit onderdeel schetsen.

### **Trainingsmateriaal**

Voor de meesten voldoet het trainingsmateriaal goed tot zeer goed. In de interviews geven respondenten aan dat NTI Zakelijk werkt met readers en/of boeken en dat deze worden toegestuurd voordat een opleiding start. Ook blijkt dat de online leeromgeving naar behoren functioneert. Zoals een van hen zegt: “Het materiaal voldoet aan alle normen en is duidelijk.” Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Een, overigens wel tevreden geïnterviewde, heeft nog wel een tip: “Het materiaal is heel erg gebaseerd op een huisartsenpraktijk. Maar ik zou hen adviseren om het meer af te stemmen op bijvoorbeeld een ziekenhuis-omgeving.” Tot slot verklaart de neutrale referent het volgende: “De boeken komen niet altijd overeen met het online-materiaal. Zij bevatten tegenstrijdige en achterhaalde informatie. Dat is voor de deelnemers heel vervelend in het kader van examinering.”

**Accommodatie**

Bijna alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden. Daar waar men gebruik maakt van de locaties van NTI Zakelijk, bijvoorbeeld door examinering, worden deze als 'goed' beoordeeld. Zoals een geïnterviewde zegt: "Alles is goed op orde. Ik heb nog nooit een klacht ontvangen."

**Natraject**

Over het natraject is een van de referenten ontevreden. Hij vertelt dat hij dat in dit stadium op meerdere fronten is: "De lijnen zijn kort maar we hebben geen officiële evaluatiemomenten. Of de deelnemers na afloop een formulier ontvangen, weet ik niet. Onze doelgroep behoeft speciale aandacht. Daar houdt men wel rekening mee bij het examen maar over de uitslag zijn er soms misverstanden. Als een student het niet weet moet ik contact opnemen. Het toesturen van het diploma duurt lang, tenzij ik een spoedaanvraag indien. En het wordt ook niet feestelijk uitgereikt." Ten aanzien van evaluaties met studenten, merken meerdere opdrachtgevers op daar geen zicht op te hebben. Ook geven enkelen aan dat zij geen reguliere evaluatiemomenten hebben ingepland. "Maar ik neem soms contact op", zegt een van hen daarbij. Een tweede meldt daarentegen: "Ik ervaar hen daarin proactief en servicegericht. Wij hebben op twee momenten contact gehad over de eerste groep." Over het behaalde resultaat verklaart een referent: "De opleiding is echt gericht op de markt. Het merendeel krijgt tijdens de studie al een baan; een klein deel na afloop." Ook maakt een van hen de opmerking dat zij zelf een feestelijke diploma-uitreiking verzorgen. "Daarnaast sturen wij intern evaluaties die periodiek aan NTI Zakelijk worden verstuurd. Vervolgens krijg ik van hen een rapportage."

**Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie zijn bij NTI Zakelijk in goede handen, aldus de referenten. Zij zijn tevreden over de bereikbaarheid van de contactpersonen en de reactiesnelheid van handelen. Wel merken twee van hen op: "Let op de afhankelijkheid van derde partijen. Docenten en mentoren zijn lastig bereikbaar en op vragen wordt traag geantwoord" en "De administratie is niet goed geregeld. Doordat er met verschillende partijen wordt gewerkt, moeten we veel verschillende formulieren invullen terwijl deze elkaar overlappen. Dat is niet efficiënt." Een volgende meldt: "De lijnen zijn kort, zowel met de directeur als met onze contactpersoon in de backoffice." Daarnaast melden de referenten dat de afspraken worden nagekomen en dat NTI Zakelijk anticipeert op feedback die zij geven.

**Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn alle respondenten tevreden en zeer tevreden. Uit de gesprekken blijkt men een of meerdere contactpersonen heeft. Een van hen meldt daarbij dat er op dit moment weinig contact is omdat er op dit moment weinig kandidaten zijn. "Maar, degene die ons account beheert, werkt snel. Binnen een dag hebben we antwoord", zegt deze erbij. Enkele anderen melden: "Ik ervaar NTI Zakelijk als heel toegankelijk, onder andere omdat er korte lijnen zijn en alles snel wordt opgepakt en opgelost" en "Men denkt echt met je mee om tot de beste oplossing te komen. Alles is bespreekbaar en wordt netjes afgehandeld."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Op één referent na, zijn allen tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Men is van mening dat NTI Zakelijk waarde toevoegt binnen de trajecten die zijn afgesproken. "Alles is bespreekbaar en zij leveren echt maatwerk", verklaart een geïnterviewde. Een volgende meldt de prijs reëel te vinden. Ook typeert men de verhouding als 'gewoon goed' en 'marktconform'. Degene die een neutraal oordeel velt, zegt: "Dat heeft met name te maken met het feit dat er veel van de studenten zelf wordt verwacht. Dat is niet erg maar de begeleiding mag beter. Zeker als je je realiseert dat de doelgroep bestaat uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die buiten het reguliere onderwijs zijn gevallen."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten overall tevreden zijn over de maatwerktrajecten en de samenwerking. Hierbij worden de volgende positieve kenmerken benoemd: "De korte lijnen zijn heel fijn. Ze hanteren een snelle actie-reactiesnelheid", "De maatwerktrajecten krijgen in co-creatie vorm. Ook anticiperen zij direct op feedback en krijg ik snel antwoord", "Voor mij zijn de kwaliteit en servicegerichtheid heel belangrijk", "De afspraken die we gemaakt hebben, komen zij goed na" en "De modules zijn helder en duidelijk." Buiten de eerder in dit rapport aangegeven suggesties, meldt een aantal van hen nog: "De docenten waren niet op de hoogte van een verandering in het stage-werkboek. Vroeger moesten studenten vijftien handelingen verrichten; nu nog maar zeven. Communiceer dat ook intern", "Maak het studiemateriaal meer op maat", "Loop nog eens het geheel door en kijk welke stappen geautomatiseerd kunnen worden" en "Vermeldt ook aan de voorkant hoe men omgaat met studenten met bijvoorbeeld dyslexie." Tot slot melden alle referenten dat ze NTI Zakelijk aanbevelen aan anderen. Een van hen tekent daarbij wel aan dat dit afhankelijk is van de doelgroep.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering②		20%		60%	
Opleiders③		20%		20%	
Trainingsmateriaal④			20%	40%	
Accommodatie⑤					
Natraject⑥			20%	20%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	40%	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 uitvoering
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ⑤ Alle trainingen vinden online plaats
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑦ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Alle referenten zijn tevreden en zeer tevreden over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals NTI Zakelijk dit aanpakt. De meesten zijn contactpersoon en kopen trainingen en/of opleidingen in voor medewerkers of klanten. Zij fungeren als een intermediaire partij. De meeste trajecten bestaan uit werk-leer- trajecten waarbij de deelnemers meteen in de praktijk aan de slag gaan. Enkele citaten: "Wij hebben vooraf duidelijke afspraken gemaakt waarbij NTI Zakelijk goed heeft geluisterd", "Met name het aspect van zelfstudie sprak aan. Het bureau levert een prettige opbouw tussen theorie-praktijk en stage en het is een verkort traject" en "Wij werken al vele jaren met elkaar samen. Een paar keer per jaar spreken we alles door." Ook zegt één van hen: "Wij hebben een overkoepelende overeenkomst voor onze leden afgesloten."

### **Opleidingsprogramma**

Het voorstel dat de referenten aansluitend ontvangen, stemt eveneens allen (zeer) tevreden. Men meldt in de gesprekken het volgende: “Het sloot aan” en “Alles was helder.” Een volgende respondent zegt: “De raamovereenkomst is voor meerdere jaren afgesloten en is als kapstok goed werkbaar.” Allen vertellen dat er eveneens afspraken over prijzen zijn opgenomen en ook deze staan er duidelijk in vermeld. Tot slot meldt een geïnterviewde dat er een jaarlijkse toets plaatsvindt om te kijken of de afspraken nog kloppen. Deze geeft aan dat er voor de leden een landingspagina is ingericht.

### **Uitvoering**

Een geïnterviewde krijgt geen feedback over de ervaringen van de deelnemers en onthoudt zich van een oordeel op dit onderdeel. Een volgende is ontevreden: “De studenten moeten veel verschillende formulieren invullen. Dat levert vertraging op. Daarnaast krijg ik terug dat ook de begeleiding traag is en dat ze lang op feedback moeten wachten. Onze mensen zijn echte doeners die in de praktijk willen leren. Er is blijkbaar onduidelijkheid omtrent het totale proces. En ik hoor het alleen als er echte calamiteiten zijn maar dan is het al gebeurd.” Anderen verwoorden hun mate van tevredenheid als volgt: “De ervaring van de werkgever en medewerkers is positief. Via een speciale app kunnen medewerkers van de opdrachtgever een training kiezen. We hopen het aanbod nog meer uit te breiden maar de eerste reviews zijn goed. Het varieert van langduriger opleidingen tot korte cursussen”, “NTI Zakelijk heeft alles netjes geregeld. Het is deels zelfstudie, bijeenkomsten via Zoom en bestaat ook uit verplichte praktijkdagen. Een eerste groep is geslaagd en een tweede is nog bezig” en “Onze context is vrij complex maar NTI Zakelijk weet zich daar goed in te verplaatsen. Maar we moeten wel regelmatig met elkaar overleggen om de gemaakte afspraken in de gaten te houden en te kijken waar we in de praktijk tegenaan lopen. Daar staan ze open voor.”

### **Opleiders**

Het merendeel van de referenten heeft geen direct zicht op het functioneren van de opleiders en heeft ook geen input ontvangen van de deelnemers. Daarom onthouden zij zich van een score. Eén van hen is ontevreden: “De systemen zijn erg onduidelijk voor de medewerkers. Dat komt omdat zij blijkbaar onvoldoende weten wat ze moeten doen. Het zijn studenten die niet snel om hulp vragen. Daar mogen de mentoren en andere begeleiders vanuit NTI Zakelijk zich meer bewust van zijn. Dat heeft namelijk tot gevolg dat een deel van hen niet slaagt. Vanuit NTI Zakelijk zou ik een seintje verwachten als ze zien dat het niet goed gaat. Mentoren en docenten mogen hen beter begeleiden.” Diegene die een tevreden oordeel geeft, meldt dat de begeleiding goed is maar dat het geheel wel goed gemonitord moet blijven. Deze referent meldt daarbij dat velen in een langdurige opleiding zitten en dat het risico op uitval aanwezig is.

### **Trainingsmateriaal**

Twee referenten delen mee dat zij positief zijn over het trainingsmateriaal. Een van hen geeft daarbij wel de tip om nog eens goed met de studenten mee te kijken of ze ook echt begrijpen wat er staat. De ander deelt mee dat alles online te vinden is. De neutrale referent deelt mee: “Ik vind het wat summier. Dat heeft tot gevolg dat wij intern nog extra begeleiding moeten geven. Ik zou hen willen adviseren om het uitgebreider te maken. Maar op zich functioneert de online leeromgeving goed.” Twee anderen staan er te ver vanaf om een goed beeld te kunnen geven.

### **Accommodatie**

Alle trainingen en cursussen vinden online plaats waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

**Natraject**

Degene die een neutrale score geeft op het natraject vertelt: "Ik zou het op prijs stellen als we gezamenlijk het grotere geheel eens doornemen. Evaluaties gaan geautomatiseerd maar als opdrachtgever krijg ik geen terugkoppeling. Daarnaast vind ik het percentage dat een opleiding afmaakt en slaagt, te laag." De overige respondenten zijn van mening dat er in dit stadium goed contact tussen beide partijen is. Dat is vooral de reden van hun mate van tevredenheid want zij hebben geen inzicht in evaluaties met cursisten en/of op het rendement van de trainingen. Enkele uitspraken: "We hebben een aantal keren per jaar contact. Maar ik zou het ook fijn vinden om eens gezamenlijk een evenement te organiseren of te kijken naar de mogelijkheden hoe we de trainingen van NTI Zakelijk nog meer onder de aandacht kunnen brengen", "Bij sommige opleidingen zit geen examen. Studenten stelden dat wel op prijs en NTI Zakelijk heeft meegedacht om hier invulling aan te geven" en "Eens in de zoveel tijd houden we vinger aan de pols." Een geïnterviewde is van mening dat er geen sprake is van een natraject en geeft dan ook geen oordeel.

**Organisatie en Administratie**

De referenten zijn van mening dat NTI Zakelijk de organisatie en administratie goed op orde heeft. Eén van hen meldt expliciet dat het verbeterd is: "Zij verzorgen veel maatwerk aan hun kant. Men heeft erg hard gewerkt om de andere labels hier ook bij te betrekken." Enkele anderen melden: "Het kan nog wat beter. De studenten moeten lang wachten op respons. De bereikbaarheid per telefoon vind ik goed maar via de mail verloopt het langzamer" en "Ze doen echt hun best om alles in goede banen te leiden." In hun oordeel nemen zij zaken mee als bereikbaarheid, het nakomen van afspraken en het tijdig toesturen van informatie.

**Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn alle respondenten (zeer) positief. Zij melden dat zij vaste aanspreekpunten hebben met wie zij goed kunnen schakelen. Enkele citaten ter toelichting: "Ik word echt snel geholpen wanneer het vastloopt. Alleen die fase daarvoor is voor verbetering vatbaar", "De relatie is goed. Er is op diverse niveaus in de organisatie betrokkenheid", "Ik vind hen echt klantvriendelijk en flexibel" en "Er wordt echt meegedacht over hoe we beide partijen nog beter op elkaar kunnen laten aansluiten. Ik ervaar de contactpersonen als betrokken en geïnteresseerd."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en geven op dit onderdeel geen oordeel. Een derde is neutraal om redenen zoals bij eerdere onderdelen aan de orde is gekomen. Twee anderen zijn tevreden over de verhouding en typeren deze als 'voldoende' en 'goed'.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Degene die op een aantal voorgaande onderdelen ontevreden of neutraal was, is dat ook over het totaal. Deze verklaart tot slot: "Voor zelfstandige studenten is het een prima traject maar bij onze studenten sluit het minder aan. Het proces eromheen en de begeleiding zijn voor verbetering vatbaar." De anderen zijn tevreden en zeer tevreden. De volgende positieve punten worden benoemd: "De korte lijnen en de bereikbaarheid. NTI Zakelijk komt de afspraken na en denkt met je mee", "De samenwerking in zijn totaliteit spreekt aan", "Men heeft een breed scholingsaanbod dat snel gestart kan worden. Studenten kunnen het overal en altijd in de eigen tijd volgen" en "Er is in de samenwerking veel mogelijk. Men denkt echt mee en is bereid om naar oplossingen te zoeken." Naast de elders in dit rapport aangegeven verbeterpunten, geeft men verder geen suggesties. Buiten degene die neutraal is, verklaren de anderen bereid te zijn om NTI Zakelijk 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 NTI Zakelijk op 12-05-2023.

### Algemeen

NTI Zakelijk, onderdeel van NTI, is het vertrouwde adres voor een breed aanbod aan erkende opleidingen die door middel van een flexibel onderwijsconcept worden aangeboden. De focus ligt op online waardoor de student zelf de volledige regie over de eigen opleiding heeft. NTI Zakelijk biedt cursussen maar ook complete leerlijnen op MBO-, Bachelor- en Masterniveau. NTI is inmiddels onderdeel van de Salta Group, de grootste particuliere onderwijsorganisatie binnen de Benelux. De Salta Group is actief in acht kerndomeinen, waarbij NTI valt binnen het domein 'online education'. NTI Zakelijk biedt naast open inschrijvingen (raamovereenkomsten), maatwerk- en incompanytrajecten (voor tenders en aanbestedingen en portals).

### Kwaliteit

De maatwerktrajecten die NTI Zakelijk uitvoert, vallen voor de uitvoering onder een projectbureau. Daarmee wordt de slagvaardigheid vergroot en de hands-on mentaliteit behouden. Kwaliteitsmonitoring en kwaliteitsverbetering staan bij haar hoog in het vaandel. In de loop der jaren heeft men een loyale en vaste poule met freelance docenten weten op te bouwen. NTI Zakelijk streeft ernaar om dezelfde, vaste docenten in te schakelen op een groep of bij een opdrachtgever. Zo creëert men een langlopende relatie en weet men tevens goed te schakelen op de context. Docenten beschikken over vakinhoudelijke expertise en de gewenste didactische kwaliteiten. Het zijn specialisten die eveneens goed weten te bewegen binnen de wereld van blended en online leren. Evaluaties met zowel de opdrachtgevers als de deelnemers vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit.

### Continuïteit

NTI Zakelijk heeft met opdrachtgevers veelal langlopende relaties. Mede dankzij de korte lijnen, het geven van een juist advies en het meedenken in oplossingen, weet men de wensen te vertalen in een aansprekend traject. Grote voordeel van deze trainingen is dat deelnemers volledig in hun eigen tijd kunnen participeren. Naast hun dagelijkse werk in de praktijk, wordt het hen, mede dankzij deze flexibele vorm van leren, mogelijk gemaakt om zich verder te specialiseren of verbreden. NTI Zakelijk speelt hiermee in op veranderende vragen vanuit de markt inclusief een koppeling met de meest actuele en innovatieve technische mogelijkheden. Het aanbod neemt men continu onder de loep om de wensen optimaal te vertalen in passende varianten. Daarmee optimaliseert men de processen en sluit men aan op de leerreis van de klant. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor NTI Zakelijk voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Als onderdeel van de Salta Group wordt NTI Zakelijk in staat gesteld om gebruik te maken van de expertise van de andere labels. De lerende mens vormt het uitgangspunt, met haar dromen, doelen, ambities, mogelijkheden en wensen. NTI Zakelijk speelt daarop in door goed te luisteren naar de wensen van de opdrachtgever en deelnemer en dat te vertalen in een passend aanbod dat aansluit op de ontwikkelbehoefte. De servicegerichtheid die NTI Zakelijk voorstaat, wordt nadrukkelijk als positief benoemd. Zaken als het meedenken in oplossingen en de korte lijnen zijn daarbij onontbeerlijk. Dat maakt dat NTI Zakelijk steeds meer vanuit haar rol als businesspartner wordt ingezet.

## 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