

Klanttevredenheidsonderzoek

OCD opleidingen

20-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van OCD opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②		10%	10%	20%	40%
Accommodatie③			10%	10%	20%
Natraject④		10%	10%	50%	10%
Organisatie en Administratie			20%	70%	10%
Relatiebeheer⑤			20%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van OCD Opleidingen (hierna OCD te noemen) zijn via internet bij het bureau terechtgekomen. Enkelen lichten hun keuze voor het instituut als volgt toe: "OCD bood de optie dat ze op locatie komen", "Het kon online. Dat vond ik een groot voordeel", "Het was hier in de buurt", "Ik wilde een technische taal cursus. OCD kon die bieden" en "Ik kreeg snel respons en ze kwamen met een goed plan." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De voorlichting en de intake voldoen aan de verwachtingen. De inschrijving verloopt vlot en naar wens. In veel gevallen vindt er vooraf een niveaubepaling plaats.

“Alles verliep soepel. De communicatie met de contactpersoon was prettig. Onze klant kon snel terecht”, “Ik heb vooraf gesproken met een coördinator. Het was een goed gesprek. Het gaf veel vertrouwen”, “Ik heb op maandag gebeld en op woensdag was de intake al. Ik was blij dat die online kon”, “We hebben een aantal keer gebeld en iedereen moest wat testjes doen. Wel goed dat ze van iedereen het niveau testen”, “De intake bestond uit een gesprek met de docent, waaruit die kon opmaken hoe mijn beginniveau was” en “Mijn vaardigheid op het gebied van spreken en schrijven is vooraf getest en op basis daarvan is er een plan gemaakt.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept bij alle referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar hun mening een correct, compleet en realistisch beeld van de inhoud van de opleiding. Er hoeft in de meeste gevallen niet meer aan bijgesteld te worden. De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Enkele reacties: “Het programma zat heel professioneel in elkaar. Ze hebben precies verteld wat er zou gaan gebeuren en achteraf klopt dat ook”, “Het was helder en volledig, alles stond erin. Er was nog genoeg ruimte voor aanpassing ter plekke”, “We hadden geen vragen of aanvullingen. Ook het financiële aspect was volgens afspraak” en “Het plan was meteen goed. We hadden er niets meer aan toe te voegen.”

Uitvoering

Alle referenten zijn goed te spreken over de uitvoering. Deze is in hun ogen praktijk- en maatwerkgericht genoeg. “Ik wilde graag vlot kunnen praten. Daar is ruim aandacht aan besteed, we hebben heel veel Engels gesproken”, “Het is gegaan zoals afgesproken. Het was erop gericht om ons de basisbegrippen bij te brengen en ons te leren hoe ons in de Duitse taal te redden”, “Ik heb van onze klant teruggekregen dat er voldoende is ingegaan op de maatwerkbehoeften”, “Er was ook aandacht voor hoe je diverse mensen in bepaalde situaties aanspreekt, dus het was meer dan alleen maar puur de taal”, “We hebben onze eigen laptops meegenomen om zelf ter plekke te kunnen oefenen. Je kon alles vragen en er werd de tijd genomen om de vragen uitgebreid te beantwoorden”, “Er is voornamelijk gefocust op voorbeelden uit onze eigen organisatie. De mensen waren erg tevreden” en “We zijn aan het werk geweest met onze eigen data. Er is goed ingespeeld op onze vragen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische vaardigheden. Ook over hun persoonlijke kwaliteiten is men te spreken. Een greep uit de reacties: “De docent was heel kundig. Hij kon het goed overbrengen”, “Het was een fijn, relaxt iemand. Het was een native speaker, een Engelsman met heel veel ervaring in het lesgeven. Hij werkte alleen maar met mensen die al een zeker niveau hadden”, “De docent was erg aardig en geduldig. Hij nam de tijd. Hij had veel kennis van zaken. Hij gaf heel duidelijke instructies”, “Het was een charmante, vriendelijke docent. Hij stelde zich heel flexibel op” en “Wij vonden de trainer heel enthousiast en meedenkend. Je kon hem altijd appen of mailen met vragen. Deze dienden dan weer als basis voor de volgende les.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één ‘drie’ en één ‘twee’, worden er aan het trainingsmateriaal uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Het materiaal bestaat uit boeken, syllabi, losbladig materiaal en digitale lesstof. Het is veelal op maat samengesteld en goed geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: “De boeken waren heel goed. Ik maak er nog steeds weleens gebruik van”, “De docent had alles op een usb-stick. Ik kon meekijken op zijn scherm en op mijn eigen laptop”, “De docent heeft mij goed voorzien van bouw gerelateerde technische teksten en begrippen”, “De docent had het meest complexe, toepasselijke materiaal geselecteerd” en “Het materiaal was tailormade. Ik kreeg ook veel links naar sites waar je kon oefenen met grammatica.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “We hebben niet veel gebruik gemaakt van de boeken. Een beetje zonde van de aanschaf.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het was onduidelijk hoe het materiaal in verband stond met de training en wat je nu precies moest voorbereiden.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Zestig procent van de referenten kent de accommodatie geen score toe, vanwege het online of in-company karakter van de opleidingen. Van de vier referenten die wel een oordeel kunnen geven, zijn er drie (zeer) tevreden en kent er één een score 'drie' toe. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "We zijn in Gouda geweest op de PABO, het is een hartstikke goede locatie. De lunch was top", "De docent had een kantoortje aan huis. Dat was prima" en "Prettige lesruimte, super mooie plek, verzorgde catering, goed bereikbaar en centraal. Alleen jammer dat de ramen niet open konden." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het was een vrij standaard kantoorpand."

Natraject

Over het natraject is zestig procent van de referenten (zeer) tevreden; één referent geeft een score 'drie' en één een 'twee'. Twee personen kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie respectievelijk omdat de training op het moment van dit onderzoek niet is afgerond. Een enkeling antwoordt bevestigend op de vraag of er een bewijs van deelname is uitgereikt. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier aangereikt. Een referent voegt nog toe: "Ik kreeg als geste een boek naar keuze aangeboden." Enkele geven hun blijk van waardering over de opvolging. Een referent ter illustratie: "De docent is nog bij ons geweest om voor het hele team een les te geven." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Er is na de laatste sessie geen contact meer geweest." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "We hebben geen evaluatie gehad." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen toont men zich tevreden. Men zegt men onder meer: "Het was de bedoeling dat ik meer relaxt zou worden en minder opgejaagd. Mijn doel is behaald", "Het heeft ons veel inzicht gegeven in de theorie", "Ik heb nieuwe dingen geleerd die ik nog steeds gebruik", "Mijn projectmanagers hebben voldoende geleerd. Ze kunnen zich er goed mee redden", "Het spreken is een stuk verbeterd" en "De klant is heel tevreden!"

Organisatie en Administratie

Acht van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie; daarnaast worden er twee 'drieën' gegeven. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid en de communicatie. De werkwijze wordt beoordeeld als accuraat, snel en over het geheel genomen klantvriendelijk. Enkele (zeer) tevreden referenten zeggen: "Ze doen alles netjes op tijd", "Alles verloopt prima, ik heb geen klachten", "Ze zijn goed bereikbaar. Je wordt keurig en vriendelijk te woord gestaan" en "Je krijgt snel antwoord op je vragen." De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: "Ze toonden geen coulance toen ik wegens een overlijden in de familie onverwacht een dagdeel moest missen" en "Vanwege ziekte van een trainer moesten wij de door ons gehuurde trainingsruimte annuleren. Het kostte enige moeite om deze kosten door OCD vergoed te krijgen."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn zeven referenten tevreden en twee neutraal gestemd. De overgebleven geïnterviewde kent geen score toe, omdat hij zich niet bewust is van enige vorm van relatiebeheer. OCD onderhoudt het contact met behulp van nieuwsbrieven die naar de mening van de referenten in de juiste frequentie worden verstuurd. Ook wordt de klantenkring uitgenodigd voor seminars. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het contact is altijd heel positief", "We krijgen met enige regelmaat nieuwsbrieven maar we worden niet bestookt. Het is goed gedoseerd" en "Ze hebben ons nog weleens hun diensten aangeboden en we hebben ook meegedaan aan enkele seminars. Die waren goed." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Er is na de laatste sessie helemaal geen contact meer geweest. Als je als bedrijf je relaties wilt onderhouden, laat je denk ik de contactpersoon nog eens terugbellen" en "Mijn contactpersoon is halverwege de training vertrokken en van de nieuwe heb ik niets meer gehoord."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept bij allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden reacties op. Enkele geïnterviewden: "We hebben vergeleken en andere partijen bleken in dezelfde prijsrange te zitten. Verder zijn we tevreden over de kwaliteit bij OCD", "De docent nam echt de tijd. Ik heb waar voor mijn geld gekregen" en "De prijs-kwaliteitverhouding is goed, als je meerekent dat de docent hier aan huis is gekomen." Drie van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van OCD zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, laat men zich allereerst lovend uit over de docenten: "De docent was geen technet zoals ik, maar hij kon heel goed duiden waar je aandacht aan moest besteden", "Hij was heel duidelijk en had zich goed in mijn vraag verdiept" en "Ik had er echt totaal geen zicht op. De docent heeft enorm veel geduld met mij gehad. Uiteindelijk heb ik het goed genoeg onder de knie gekregen." Ook het hoge maatwerkgehalte roept tevredenheid op: "De docent heeft enorm zijn best gedaan om het aan onze behoeften aan te passen. Dat is goed gelukt", "Alle vragen die bij de collega's leefden, zijn beantwoord" en "Er is echt ingegaan op onze behoeften zoals die in het voortraject aan de orde waren geweest." Een referent voegt nog toe: "Er is feitelijk meer gebeurd dan afgesproken, omdat er een extra stukje cultuur aan toegevoegd is. Dat heeft ons achteraf enorm veel opgeleverd." Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn om de maatwerktrainingen van OCD aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met OCD opleidingen op 20-07-2023.

Algemeen

OCD Opleidingen biedt een breed pakket aan opleidingen en trainingen. Met een team van 17 medewerkers en ruim 100 (freelance) specialisten geven zij maatwerktrainingen op het gebied van talen zoals Engels, Nederlands en Duits en diverse Microsoft trainingen met onder andere Sharepoint en Excel, maar ook Management trainingen. Verder is de opleider volop bezig met digitaal leren, oftewel E-learning. Kernwoorden in de dienstverlening zijn aandacht, kwaliteit, meesterschap en flexibiliteit. Zij vormen samen de basis voor een flexibele en laagdrempelige maatwerk aanpak. De belangrijkste uitgangspunten zijn dan ook: "OCD gaat voor een 9+ beleving. We doen dit door aandacht te geven aan onze kandidaten en de organisaties waar zij werken. Wij kenmerken ons door samenwerking en toegankelijkheid. Zo zijn we altijd betrokken en voelt het product dat de klant krijgt persoonlijk. We hebben een landelijke dekking van locaties en freelancers die deze 9+ beleving ondersteunen en uitstralen, zodat de klant kan trainen waar hij/zij woont of werkt."

OCD Opleidingen helpt organisaties om de ontwikkeling van medewerkers vorm te geven. Dit doen zij bijvoorbeeld door het aanbieden van scholing, maar ook het meedenken in het toegankelijk maken en vormgeven van continue leren.

Kwaliteit

De klant een 9+ ervaring geven is het streven. OCD Opleidingen heeft ruim 26 leslocaties verdeeld over heel Nederland. Bij OCD begint elke opdracht met de vraag van de opdrachtgever, waarop vervolgens met flexibel maatwerk optimaal ingespeeld wordt. Bij het opstellen van cursusprogramma's vormt de vraag van de kandidaat het uitgangspunt en niet het opleidingspakket. Een zorgvuldige intake is dan ook een belangrijk onderdeel van het voortraject. Het startniveau wordt nauwkeurig vastgesteld evenals de te bereiken doelen; dit mede in verband met de garantie op het eindresultaat. Het lesmateriaal wordt door de trainer op het niveau en de behoeften van de cursist afgestemd. Er wordt goed gekeken naar wat speelt bij de cursist in het werk en hier wordt zoveel mogelijk op aangesloten. Dit helpt om de motivatie hoog te houden. Naast het Cedeo keurmerk over klanttevredenheid is de opleider ook NRTO gecertificeerd. Een aanbieder met het NRTO-keurmerk voldoet aan hoge kwaliteitseisen in het lesgeven. Een onafhankelijke, externe organisatie toetst tijdens een audit of een NRTO-lid voldoet aan de geformuleerde kwaliteitseisen.

Continuïteit

Het brede productaanbod biedt de mogelijkheid voor bedrijven gecombineerde opleidingstrajecten op maat te verzorgen. De wijze waarop het instituut inspeelt op vragen uit een steeds meer globaliserende en digitale markt levert een bijdrage aan de continuïteit. Op grond van de verschafte informatie en de hoge score op het klanttevredenheidsonderzoek lijkt de continuïteit van OCD Opleidingen voor de komende tijd goed geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij OCD werken cursisten door de maatwerktrainingen op een eigen tempo aan hun individuele ontwikkeling. Er is sprake van maximale flexibiliteit: wat betreft de inhoud, het tempo en de lestijden. Deelnemers werken in hun eigen tempo aan hun individuele programma, onder begeleiding van een docent. De flexibiliteit geldt ook voor het programma op zich: Door het gebruik van eigen werkmateriaal van de deelnemers tijdens de trainingen wordt optimaal aangesloten bij de praktijk, wat een waarborg vormt voor de transfer naar de werksituatie.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo