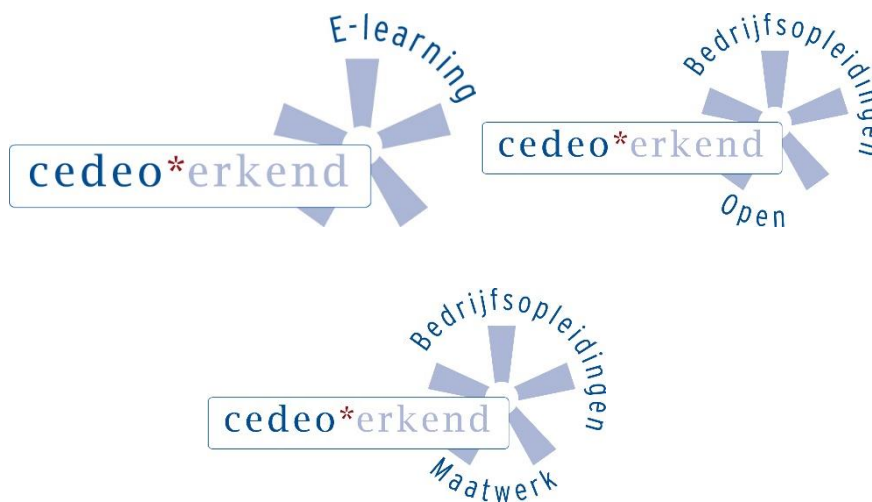


Klanttevredenheidsonderzoek

NEN Trainingen

01-11-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NEN Trainingen 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 E-LEARNING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	6
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	10
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

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, ondoorgroendelijk 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 jaaromzet 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Inhoud				70%	30%
Opleiders②					
Leeromgeving③				60%	10%
Afronding				80%	20%
Organisatie en administratie				90%	10%
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Dit blijft buiten beschouwing bij dit onderzoek
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ④ Twee referenten onthouden zich van het geven van een oordeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar e-learnings die worden aangeboden door NEN Trainingen hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een meerderheid van deze referenten heeft e e-learning niet zelf gevolgd, maar is alleen betrokken geweest bij de inkoop van de training. Dat is de reden dat zij niet over alle onderdelen van dit onderzoek een mening hebben. Als dit van toepassing is, wordt dit bij het betreffende onderdeel aangegeven. Over het voortraject zijn de referenten unaniem tevreden. Vrijwel alle geïnterviewden hebben al langere tijd een zakelijke relatie met NEN Trainingen en ze weten daardoor ook wat ze kunnen verwachten: "Wij nemen al jaren dit soort trainingen af om de kennis van onze medewerkers op peil te houden en we zijn hier erg tevreden over". Een van de respondenten vertelt nog: "Ik had in het voortraject contact met iemand van NEN die mij goed heeft geholpen met mijn praktische vragen". Een andere referent zegt tenslotte over dit onderwerp: "Nadat we de knoop hier hadden doorgehakt, kregen we heel snel alle benodigde informatie en gegevens".

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van NEN Trainingen is van tevoren voldoende duidelijk, zo vertellen alle geïnterviewden. “Het programma is erop gericht om de norm goed te doorgronden en toe te passen met behulp van theorie maar ook veel praktijkvoorbeelden, dat werd ons vooraf goed verteld,” zo zegt een van de referenten. Een andere referent legt nog uit: “De norm is natuurlijk vastgesteld maar de manier waarop hier in de e-learning invulling aan wordt gegeven, is onder andere te vinden op de site van NEN Trainingen. Maar ik kreeg ook nog een nadere uitleg tijdens een telefonische afspraak. Dit maakte alles voldoende duidelijk voor mij”. De andere referenten hebben soortgelijke ervaringen en zij zijn dan ook zonder uitzondering tevreden over het opleidingsprogramma van NEN Trainingen.

Inhoud

Over de inhoud van de e-learnings zijn de referenten erg enthousiast, dertig procent geeft hier zelfs de hoogste score van “zeer tevreden”. “Volgens de mensen die de e-learning hebben gevolgd, werd alle stof op een begrijpelijke manier overgebracht en was er op een makkelijke manier meer informatie te vinden voor zij die dit nodig hadden,” aldus een van de tevreden referenten. De geïnterviewden vertellen dat de leerstof op een gevarieerde manier wordt aangeboden: “Er wordt onder andere gewerkt met filmpjes, teksten, plaatjes en schema’s zodat er bij elke deelnemer wel een snaar wordt geraakt. Verder is het geheel uitermate praktisch, wat de deelnemers prettig vinden omdat ze zo het gevoel hebben nuttig bezig te zijn”. Verder wordt er bij dit onderdeel door veel respondenten aangegeven dat de inhoud van de modules goed voorbereidt op het afsluitende examen: “Dat is toch wel een bewijs dat het werkt en dat de training goed in elkaar zit”.

Opleiders

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij e-learnings.

Leeromgeving

Drie referenten hebben zelf niet voldoende zicht op de leeromgeving om hier een oordeel over te geven. De overige respondenten zijn erg tevreden over de leeromgeving waar door NEN Trainingen gebruik van wordt gemaakt, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Zij omschrijven de leeromgeving als “gebruiksvriendelijk”, “goed vormgegeven” en “eenvoudig in gebruik”. Een van de referenten vertelt: “Alle leermiddelen zijn beschikbaar via de online leeromgeving en deze zijn goed te vinden en te raadplegen. Vooral de video’s worden erg gewaardeerd door onze medewerkers en deze verduidelijken ook op een leuke manier”.

Afronding

De e-learnings worden in veel gevallen afgesloten met een afsluitende toets. Als deelnemers deze succesvol afronden, kunnen zij een certificaat downloaden. Referenten geven aan dat dit proces goed verloopt, deelnemers hebben dit certificaat allemaal zonder problemen binnen gekregen: “Het voelt ook gewoon prettig om een tastbaar bewijs te zien van je inspanningen”. Een van de referenten vertelt nog: “Voor deze training is dit een prima manier, je laat hiermee zien dat je voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Je certificaat is je certificering”. Een van de respondenten heeft na afloop van het traject nog een gesprek met NEN Trainingen gehad: “Hierin hebben we geëvalueerd en ook meteen bekeken wat zij nog meer voor ons zouden kunnen betekenen”.

Organisatie en administratie

De geïnterviewden zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop NEN Training vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. “NEN is een organisatie met veel ervaring en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoordden mijn vragen snel en goed,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over hetzelfde onderwerp: “Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid schept en zo voorkom je misverstanden”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht. Verder geven de referenten hier nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze op een heldere manier zijn opgesteld. Alles wat we hadden besproken was erin verwerkt”.

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dit door NEN Training wordt onderhouden. Zij zijn allemaal tevreden. Bij de andere twee referenten onderhoudt een collega het relatiebeheer. Een van de tevreden respondenten zegt over dit onderwerp: "Het contact gaat met name van mij uit en dat vind ik ook helemaal prima. Als ik zelf aan de bel trek, wordt er wel altijd heel snel gereageerd". Sommige referenten hebben meer contact met NEN Trainingen: "Wij hebben met enige regelmaat overleg over de mogelijkheden die er voor ons zijn. Ik vind dat wel zo prettig omdat ik het te druk heb om zelf het programma-aanbod goed in de gaten te houden. Als ik dus op interessante opleidingen/cursussen wordt gewezen, sta ik daar zeker open voor en daar ben ik zelfs blij mee". Uit deze citaten komt wel naar voren dat NEN Trainingen naar tevredenheid vorm geeft aan het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de verhouding tussen de prijs van de opleidingen/cursussen van NEN Trainingen en de kwaliteit hiervan zijn de referenten erg te spreken. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "De prijzen die worden gevraagd zijn heel erg redelijk, zeker als je ziet wat je er voor terugkrijgt", "De prijs is marktconform en de inhoud is actueel en up-to-date" en "Ik ben zeer te spreken over deze cursus van NEN Trainingen, ze zorgen ervoor dat onze medewerkers op de hoogte zijn van alle belangrijke ontwikkelingen". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over dit onderwerp wordt gedacht.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar het e-learning aanbod van NEN Trainingen komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject of de cursus die ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de vlotte wijze waarop het hele traject is verlopen: "Van het begin tot het eind is alles zonder problemen gegaan, er was goed contact en dat vond ik heel prettig". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "Het doel was om de kennis van onze medewerkers te vergroten. Dit is gelukt, de deelnemers waren enthousiast en geven aan veel geleerd te hebben. Dat kunnen ze dus mooi gaan toepassen". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met NEN Trainingen en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken trainingen af te nemen: "Als we weer toe zijn aan een actualisatie, gaan we zeker bij ze kijken. Zij zijn echt specialist op dit vakgebied dus dan weet je wat je in huis haalt". Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze NEN Trainingen als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en ze als goede optie noemen. Ze zijn heel goed in wat ze doen".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering②				50%	30%
Opleiders③				50%	30%
Trainingsmateriaal④				80%	
Accommodatie⑤					
Natraject⑥				80%	
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer			10%	90%	
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
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 hebben hier geen mening over
- ③ Twee referenten onthouden zich van het geven van een oordeel
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal maatwerktrajecten die zijn verzorgd door NEN Trainingen. Aan dit onderzoek hebben tien referenten deelgenomen. Een grote meerderheid van de geïnterviewden heeft al eerder een training of cursus afgenomen bij NEN Trainingen: "Wij kennen ze al een paar jaar en weten dus wat ze bieden. We zijn daar erg tevreden over en dat is voor ons een goede reden om voor ze te blijven kiezen". Het contact in de voorfase verloopt goed, aldus deze respondenten. De eerste informatie hebben veel respondenten via een nieuwsbrief of via de website van NEN Trainingen verkregen en vervolgens heeft een aantal van hen nog nader contact met NEN Trainingen gehad om sommige zaken wat preciezer af te stemmen: "Onze accountmanager weet inmiddels wat wij wensen en wij worden dan ook met enige regelmaat gewezen op trainingen die voor ons interessant kunnen zijn. Maar als het nodig is, trekken we zelf aan de bel en daar wordt dan ook altijd snel op gereageerd".

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zeer te spreken over dit onderwerp; het opleidingsprogramma zoals dit door NEN Trainingen wordt ingevuld. Iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Dit wordt door een van de tevreden respondenten als volgt gemotiveerd: "Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk door NEN Trainingen vastgelegd wat er is afgesproken. Er is hierbij voldoende ruimte voor onze eigen inbreng". En een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderdeel: "Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, zowel de inhoud van het programma als de bijbehorende prijzen. Hierdoor is volkomen helder wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve oordeel over dit onderdeel.

Uitvoering

NEN Trainingen heeft de verschillende maatwerktrajecten goed uitgevoerd volgens de bij dit onderzoek betrokken respondenten. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Een van deze geïnterviewden geeft hiervoor de volgende verklaring: "Juist doordat we van tevoren goed hebben vastgelegd wat onze leerdoelen zijn, sloot de training naadloos aan bij onze praktijk. Ik ben hier heel tevreden over". Een andere referent zegt: "De combinatie van theorie en daarna veel oefenen in onze eigen praktijk is een gouden combinatie. Hierdoor ontdekken de deelnemers direct waar eventuele problemen nog zitten en dit wordt dan direct opgepakt, heel efficiënt". Ook de overige referenten zijn erg tevreden over de link die met de praktijk wordt gelegd: "Dit zijn bij uitstek praktische trainingen, je hebt niks aan theorie als je het nog nooit in de praktijk hebt uitgevoerd. Onze mensen willen praktische handvatten en die krijgen ze bij NEN". Daarnaast wordt er door de respondenten nog als verklaring voor hun tevredenheid aangegeven dat de trainingen "afwisselend en interactief" en "van een hoog niveau" zijn.

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door NEN Trainingen worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "NEN Trainingen werkt met echte specialisten die gewend zijn om dingen helder uit te leggen. Juist die combinatie van theorie en praktijk, specifiek de manier waarop dit wordt overgedragen, is een verdienste van de trainers", "Prima trainers die weten wat er speelt en goed in staat zijn om in te spelen op vragen en problemen van de deelnemers. Ze nemen de tijd om vragen te beantwoorden" en "Ik heb alleen maar goede verhalen gehoord over de trainers, zij werken zelf in de branche en werken daardoor heel praktijkgericht". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van NEN Trainingen wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben geen zicht op het verschaft lesmateriaal. De overige referenten zijn hier eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. Zij vinden dat NEN Trainingen zorgt voor goed, duidelijk en overzichtelijk lesmateriaal. "NEN zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. De stof was volledig en werd duidelijk en gestructureerd aangeboden," aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over uitgedeelde materiaal: "De deelnemers werden ook nog gewezen op filmpjes en een aantal andere links met interessante informatie". De overige referenten hebben dezelfde mening dit, zij vinden dat het materiaal van NEN Trainingen kwalitatief van goed niveau is omdat het "duidelijk, up-to-date en overzichtelijk" is.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Ook bij dit onderdeel zijn er een aantal referenten die zich onthouden van het geven van een oordeel. Deze referenten hebben, door hun rol binnen de eigen organisatie, geen zicht op het natraject. De respondenten die wel een mening hebben zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn hier allemaal tevreden over. Een groot deel van deze respondenten vertelt dat de vooraf gestelde opleidingsdoelen zijn behaald: “We hadden vooraf natuurlijk een aantal wensen en deze zijn vertaald naar doelen. Voor zover ik kan bekijken hebben we deze doelen allemaal in meer of mindere mate behaald”. Ook wordt het prettig gevonden dat er gerichte feedback wordt gevraagd van de deelnemers. Een van de respondenten vertelt: “Omdat wij al langer zakendoen met NEN is het belangrijk dat ze goed omgaan met ons commentaar, of dat nou van een deelnemer of van het management komt. Ik heb bij deze organisatie een goed gevoel, zij nemen ons serieus en proberen onze kritiekpuntjes om te buigen naar iets positiefs zodat we bij een volgend traject op hetzelfde of zelfs op een hoger niveau verder kunnen”. Verder vertellen meerdere referenten dat ze het prettig vinden dat ook de trainers nog bereikbaar zijn na afloop van de training: “Ze zijn heel goed benaderbaar, we voelen daar geen drempel”.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van NEN Trainingen zijn de referenten enthousiast; vrijwel iedereen is hier tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met NEN Trainingen en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort en de accountmanager reageert snel. Als ik vragen heb, worden deze altijd vakkundig beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat NEN Trainingen goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat NEN Trainingen flexibel is: “Ze denken echt met ons mee. Toen wij de start van de training moesten uitstellen, was dat geen probleem. Dat vond ik netjes van ze”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn: “Geen onduidelijkheden, alles was bekend toen we instemden met de offerte en dit was allemaal goed verwoord op de factuur”. De respondent die hier een neutrale score geeft, vindt dat hij iets te lang heeft moeten wachten op de juiste offerte: “Dat had wat sneller gekund, dat is een verbeterpunt wat mij betreft”.

Relatiebeheer

Negentig procent van de respondenten is tevreden over de manier waarop NEN trainingen het relatiebeheer onderhoudt. Hier volgen enkele citaten ter illustratie: “Ik ontvang regelmatig een mail en daarin staan soms interessante suggesties. Daarnaast houdt onze accountmanager een vinger aan de pols door af en toe contact op te nemen en informatieve gesprekjes te houden”, “Het relatiebeheer is wat mij betreft precies goed, niet te veel en niet te weinig” en “Ook hier ben ik weer tevreden over. Ze laten op een prettige manier weten dat ze er nog zijn. Onze accountmanager weet waar wij behoefte aan hebben en verder trek ik zelf wel aan de bel als dat nodig is”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door een meerderheid van de referenten over het relatiebeheer van NEN Trainingen wordt gedacht. De referent die hier een neutrale score geeft, zou het prettig vinden als er iets meer initiatief vanuit NEN Trainingen wordt genomen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van NEN Trainingen en twintig procent is hier zelfs zeer tevreden over. Er wordt gezegd dat de prijzen “vergelijkbaar met anderen” zijn. Daarnaast worden de trajecten zelf “van uitstekende kwaliteit” genoemd. Een van de referenten heeft van tevoren prijzen en offertes bij verschillende aanbieders opgevraagd en vergeleken en koos toen voor NEN Trainingen om de volgende reden: “Ze zijn heel professioneel in hun aanbod, er werd echt geluisterd naar onze wensen en er werd een programma op maat ontwikkeld. Natuurlijk betaal je daar dan extra voor maar in vergelijking met anderen vind ik ze absoluut niet te duur”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het afgenomen maatwerktraject en de totale samenwerking met NEN Trainingen. Ze zijn met name tevreden over de inhoud van het programma en hoe dit wordt aangepast aan hun eigen leerdoelen: "Het maatwerk dat ze leveren is echt goed, er wordt rekening gehouden met de bijzonderheden van ons bedrijf en er wordt gewerkt met aansprekende voorbeelden en oefeningen". Ook over de trainers/docenten zijn de referenten erg tevreden: "Deze zorgen ervoor dat de inhoud ook echt wordt overgebracht zoals de bedoeling is". Twee kleine verbeterpunten komen in dit onderzoek naar voren, deze staan beschreven bij het onderdeel 'relatiebeheer' en 'organisatie en administratie'. Over het algemeen kan gesteld worden dat de maatwerktrajecten van NEN Trainingen aan alle verwachtingen voldoen en zeer worden gewaardeerd door de deelnemers aan dit onderzoek. Zij zeggen dan ook allemaal dat ze in de toekomst graag gebruik blijven maken van het opleidingsaanbod van deze instelling: "Ze bieden kwaliteit en zijn prettig om mee te werken, daar komen wij graag bij terug".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma			10%	90%	
Uitvoering			10%	80%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal②				80%	10%
Accommodatie				100%	
Natraject③				60%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer④				50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen zicht op
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ④ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ⑤ Een referent kan zich dit niet meer herinneren

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen of cursussen uit het open aanbod van NEN Trainingen hebben tien referenten deelgenomen. Een meerderheid van hen kent deze aanbieder via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij NEN Trainingen afgenomen: "Het is een vaste aanbieder van trainingen van mijn werkgever en daardoor ben ik bekend met hun aanbod". Enkel zijn bij NEN Trainingen terechtgekomen door te googelen of doordat zijn van collega's over deze aanbieder hebben gehoord. Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal vermeld op de website en kreeg ik ook nog per mail bevestigd". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig te regelen. Daar had ik verder geen omkijken naar". Sommige referenten hebben vooraf mondeling contact gehad met iemand van NEN Trainingen. Hierin werd nog wat meer uitleg gegeven over de training die de referent wilde gaan afnemen. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten positief zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier zonder uitzondering tevreden over.

Opleidingsprogramma

Een referent geeft een neutrale score aan het opleidingsprogramma van NEN trainingen omdat hij vindt dat het niveau niet helemaal overeenkwam met wat er werd beschreven. De overige respondenten zijn het hier niet mee eens; zij zijn juist allemaal tevreden over het opleidingsprogramma van NEN Trainingen omdat het zo volledig, helder en duidelijk is. “Op de website is per training duidelijk beschreven wat er behandeld gaat worden en wat de doelgroep is. Je kan hierdoor een goede keus maken,” aldus één van deze referenten. Een andere referent vertelt: “Er is een overzichtelijke weergave van de inhoud. Met name het rijtje met ‘resultaten’ spreekt mij aan. Hier kan ik in één oogopslag zien of de training geschikt is voor onze mensen”.

Uitvoering

Bijna alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop NEN Trainingen de verschillende trainingen ten uitvoer heeft gebracht. Een van hen zegt over dit onderwerp: “Het was voor mij de eerste keer dat ik een training bij NEN volgde en ik ben aangenaam verrast. Een collega vertelde over zijn goede ervaringen en wist mij daarmee over te halen. En daar ben ik blij om! Het was echt een nuttige training”. Ook andere referenten noemen hier met name de praktische toepasbaarheid als positief punt van de gevolgde opleiding: “Omdat NEN betrokken is bij de ontwikkeling van de normen, weten ze wat relevant is. Dat zie je terug in de trainingen, deze sluiten perfect aan”. Verder zeggen de respondenten nog over dit onderdeel dat de stof up-to-date is: “Als het gaat om veiligheid is dat natuurlijk wel zo belangrijk. De wereld verandert en daar moet je in meegaan”. De respondent die een neutrale score geeft, vond het niveau te hoog: “De trainer ging uit van een bepaalde basiskennis die mij verraste. Daar had ik geen rekening mee gehouden. Daardoor was het soms moeilijk om bij de les te blijven”.

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door NEN Trainingen worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. De respondenten zijn heel positief in hun oordeel; ze zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon theorie verlevendigen met praktijkvoorbeelden. Hierdoor werd de stof meteen veel duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van NEN,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de trainer is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Ik volg wel vaker trainingen. Je merkt dan natuurlijk wel dat de ene docent je meer aanspreekt dan de ander maar bij NEN ben ik eigenlijk altijd tevreden”. Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door NEN Trainingen worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, die beperkt was, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de trainers. Zij letten er goed op of iedereen nog aan boord was”.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal dat bij de trainingen en cursussen hoort, zijn de ondervraagde deelnemers allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van de referenten kan hier geen oordeel over geven. Er wordt door de overige referenten gesproken over digitaal materiaal maar ook wordt er nog van fysiek materiaal gebruik gemaakt. De respondenten vinden de inhoud van het materiaal van hoge kwaliteit en daarnaast wordt er aangegeven dat het materiaal goed aansluit op wat er tijdens de bijeenkomsten aan bod komt end at het actueel is. “Het materiaal is een goed hulpmiddel tijdens de training maar óók achteraf is het prettig om nog iets te hebben om naar terug te grijpen. Je kan natuurlijk niet alles in een keer onthouden en dan vind ik het heel fijn dat ik nog wat dingen op kan zoeken,” zo vertelt een van de tevreden referenten.

Accommodatie

Over de accommodaties waar door NEN Trainingen gebruik van wordt gemaakt, zijn de respondenten eensgezind in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. Hier volgen enkele citaten ter ondersteuning: “Ik ben tevreden over de locatie, hij was goed bereikbaar en alles was er netjes geregeld, lekkere koffie ook”, “De locatie voldeed goed, er waren mooie praktijkruimtes waar de deelnemers goed konden oefenen” en “De locatie was uitstekend geschikt, alles was in orde en goed verzorgd”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de uitvoeringslocaties van NEN Trainingen wordt gedacht en dat verklaart dan ook hun goede scores voor dit onderdeel.

Natraject

Een aantal referenten geeft aan dat er niet echt sprake is van een natraject en daarom geven ze geen mening over dit onderdeel. Zij voegen hieraan toe dat ze dit ook niet missen: "Klaar is klaar wat mij betreft, over twee jaar weet ik ze wel weer te vinden". De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Zij geven aan dat de leerdoelen bereikt zijn. "Ik had een duidelijk doel voor ogen en dat doel heb ik bereikt," aldus één van hen. Verder vertelt een aantal geïnterviewden nog dat ze na afloop van de cursus een digitaal evaluatieformulier hebben ingevuld: "Hierop was ook ruimte om opmerkingen te maken, dus daar kon je je ei kwijt".

Organisatie en Administratie

Over de wijze waarop NEN Trainingen de administratieve en organisatorische taken afhandelt hebben de respondenten geen klachten. Er worden hoge scores aan dit onderdeel gegeven. Negentig procent is hier tevreden over en tien procent zelfs zeer tevreden. Deze tevredenheid komt onder meer doordat NEN Trainingen snel reageert op vragen van klanten, de zaken netjes worden afgehandeld en er altijd wordt meegedacht met de klant en/of deelnemer. Een van de tevreden referenten legt uit: "NEN biedt niet alleen een heel breed en volledig palet aan trainingen maar de trainingen zelf voldoen ook aan de hoogste eisen. Alles is strak geregeld en informatie komt op tijd en is volledig". De overige referenten delen deze mening. Zij vinden NEN Trainingen een professionele partij die de zaken goed voor elkaar heeft.

Relatiebeheer

De helft van de referenten heeft geen mening over dit onderdeel. De andere helft is hier tevreden over maar heeft er verder weinig aan toe te voegen. Een van hen zegt hier nog over: "Ik krijg zo nu en dan een soort nieuwsbrief volgens mij. Maar ik let er niet heel erg op. Op het moment dat ik weer behoefte heb aan een training, zal mijn aandacht er wel weer wat meer op gericht zijn en dan zie het vanzelf wel weer".

Prijs-kwaliteitverhouding

Een referent kan zich de prijs niet herinneren en kan daardoor geen oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden in grote meerderheid dat die verhouding in orde is. "Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk," zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over hetzelfde onderwerp: "Gelukkig hoef ik dit niet helemaal zelf te betalen. Het is echt wel een prijzige training. Maar daar gaat mijn werkgever natuurlijk ook van profiteren". De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over dit onderdeel. Een referent geeft hier een neutrale score en geeft daarbij als toelichting: "Dit moet je in combinatie zien met mijn mening over de inhoud en het niveau van de cursus. Het sloot voor mij niet helemaal goed aan en daarom vind ik het te veel geld voor te weinig profijt".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal open trainingen die zijn georganiseerd door NEN Trainingen, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Zij vinden dat ze van tevoren zowel goed en volledig zijn geïnformeerd over zowel de feitelijke zaken (zoals data, tijden en locaties) als over de inhoudelijke zaken: "Het onderwerp, de doelen en het programma werden helder en op tijd gecommuniceerd". De bijeenkomsten zelf zijn eveneens naar tevredenheid van de deelnemers en dit komt volgens de meeste referenten door de duidelijke link die met de praktijk werd gelegd in combinatie met de prettige manier van uitleggen door de trainers. Beide onderdelen krijgen hoge scores van de referenten. Ook over de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn geen klachten naar voren gekomen. Alle referenten zeggen zonder aarzeling dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het trainingsaanbod van NEN Trainingen: "Het is absoluut leerzaam en nuttig om naar deze bijeenkomsten toe te gaan. Hiermee blijf je als professional bij de tijd en kan je je werk goed verrichten".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met NEN Trainingen op 01-11-2023.

Algemeen

NEN (Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut) ondersteunt in Nederland het normalisatieproces. NEN verbindt partijen en belanghebbenden. Zij onderzoekt in hoeverre normalisatie mogelijk is en of er interesse voor bestaat. Vervolgens worden alle belanghebbende partijen uitgenodigd om deel te nemen. Een breed draagvlak is randvoorwaarde. De afspraken komen op basis van consensus tot stand en worden vastgelegd in een document. Dit is meestal een norm. Afspraken die in een NEN-norm zijn vastgelegd mogen niet conflicteren met andere geldige NEN-normen. NEN beheert ruim 34.000 normen. Dit zijn de in Nederland aanvaarde internationale (ISO, IEC), Europese (EN) en nationale normen (NEN). In totaal zijn er ruim 550 normcommissies en bijna 5.500 actieve commissieleden in het netwerk van NEN. Een goed beheer van de omvangrijke normencollectie en de afstemming tussen nationale, Europese en internationale normcommissies, vereist een zeer goede infrastructuur. NEN is een professionele zakelijke organisatie zonder winst oogmerk en in Nederland hét kennisnetwerk voor normontwikkeling en normtoepassing op nationaal en internationaal niveau. In co-creatie met opdrachtgevers én leveranciers worden kennis van markt en technologische ontwikkelingen gebundeld en vertaald in toepasbare afspraken die onder meer gericht zijn op innovatie, duurzaamheid, veiligheid, efficiëntie en internationale handel. Eén van de bedrijfsonderdelen is NEN trainingen. Het Cedeo-onderzoek heeft hierop betrekking; zowel op maatwerktrainingen, cursussen met een open inschrijving als op e-learning. Het gesprek vond plaats in Delft met mevrouw Aalberts, Mevrouw Budding, De heer Kooij en de heer Van der Zwan.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij NEN hoog in het vaandel. NEN weet zowel interne als externe experts aan zich te binden die op hun vakgebied een echte autoriteit zijn. Zij beschikken niet alleen over de meest actuele inhoudelijke kennis maar weten ook een directe link te leggen naar de dagelijkse praktijk van de cursist. Daarnaast maakt NEN duidelijke afspraken over de diverse werkvormen die aan bod dienen te komen. Nadrukkelijk spelen zij ook een (centrale) rol in de ontwikkeling van de diverse trajecten evenals bij de implementatie daarvan. Mede dankzij het feit dat men uitstekend op de hoogte is van alle relevante ontwikkelingen in de markt en de diverse branches, weet NEN op een correcte manier in te spelen op de behoefte, onder meer door het aanbieden van diverse trainingsvarianten. Evaluaties vormen een belangrijke basis om de kwaliteit te blijven meten én borgen, zowel met de deelnemer en opdrachtgever als met de docenten. Met enige regelmaat organiseert NEN een docentendag waarbij men onder meer inzoomt op inhoud, leermiddelen, innovaties op technologisch gebied en op veranderende vraagstellingen vanuit de markt. Tevens organiseert men bijeenkomsten per vakgebied. De portfoliomanagers onderhouden de contacten met de docenten en schuiven geregeld aan tijdens de uitvoering van trajecten.

Continuïteit

NEN is een gerenommeerde instantie. Klanten weten NEN Trainingen vooral te vinden via de website en de e-mail nieuwsbrieven, daarnaast is mond-tot-mondreclame een bron voor opdrachten en ook het uitgebreide netwerk van NEN. Op ontwikkelingen in de markt blijft het NEN voortvarend inspelen en de trends in nieuwe leervormen, zoals bijvoorbeeld e-learning en blended learning, worden op de voet gevolgd. Dankzij de goede prijs/kwaliteitverhouding komen veel (nieuwe) klanten bij NEN terecht. Ook is NEN flexibel en denkt, zo blijkt uit de commentaren van de referenten die meewerkten aan het onderzoek, mee met de opdrachtgever en klant. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van NEN voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerictheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn goed te spreken over de deskundigheid en didactische kwaliteiten van de experts maar ook over de organisatie eromheen. Men typeert NEN als klantvriendelijk en professioneel. Na afronding van een trainingstraject blijft NEN, indien gewenst, (nauw) betrokken bij de organisatie van de opdrachtgever in het kader van een stuk implementatie dan wel borging. Mede dankzij een uitgebreide inventarisatie van de wensen in het voortraject, sluit de uitvoering nauw aan bij de leerdoelen die zijn gekoppeld aan de organisatie en de individuele cursist. De aansluiting op de praktijk is punt dat continu aandacht krijgt van NEN. Dit gebeurt bij alle vormen van trainingen, dus zowel bij het open aanbod, de maatwerktrajecten als bij de e-learnings.

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