

Klanttevredenheidsonderzoek

Outvie

09-11-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Outvie 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				67%	22%
Opleidingsprogramma③				44%	44%
Uitvoering				11%	89%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			11%	78%	11%
Accommodatie④					
Natraject⑤				33%	44%
Organisatie en Administratie⑥				33%	44%
Relatiebeheer⑦			11%	11%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			11%	22%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑦ Vijf referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Outvie geven desgevraagd aan dat er op basis van goede ervaringen of referenties is besloten om een opleiding bij het bureau af te nemen en/of eraan deel te nemen. Enkeligen zeggen: "Wij kennen Outvie uit de branche omdat zij seminars organiseren op het gebied van duurzaamheid en finance", "Eén van onze collega's had een open training gedaan en vond de docent echt goed", "Ik kende de trainer van een marketing event. Ik vond zijn presentatie interessant", "Outvie adverteerde met een bepaalde cursus waarmee onze medewerkers goede ervaringen hadden. Deze bleek op maat gemaakt te kunnen worden" en "We hoorden van een van onze samenwerkingspartners positieve verhalen over de docent."

Het voortraject roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De intake verloopt naar wens. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever en deelnemers. Daarbij zijn in de regel zowel de docent als een of meerdere contactpersonen betrokken. Enkele referenten: “We hebben eerst met de directeur en een contactpersoon gesproken. Daarna heeft de docent met ons de puntjes op de i gezet”, “Onze speciale wensen en behoeften aan kennis zijn goed uitgevraagd”, “Onze organisator heeft de onderwerpen kunnen doorgeven die wij inbrachten” en “We hebben verschillende keren overlegd. Ze hebben de standaardopleiding waarmee ze adverteerden helemaal omgebouwd tot een maatwerktraining met eigen casussen.” Men is goed te spreken over de verdere voorbereiding: “Ik heb een keurige uitnodiging ontvangen”, “We hebben van tevoren toegang gekregen tot het onlineplatform. Alles was gereed en in orde” en “Het onlinemateriaal stond netjes klaar.” Eén referent kent het voortraject geen score toe bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn allen die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van het programma komt naar hun mening voldoende overeen met wat er in het voortraject is afgesproken en met de werkelijke gang van zaken. Enkele zeggen: “Het programma stemde inhoudelijk overeen zowel met de intake als met de realiteit”, “Het gaf een redelijk duidelijk beeld van de opleiding. Ik ben niet verrast” en “Het klopte precies met de uitvoering” en “Het was een prima introductie in de onderwerpen en de dagen, zodat je je goed kon voorbereiden.” Eén referent voegt nog toe: “Het programma was een goede leidraad, maar het gaf ook ruimte om het over andere dingen te hebben als de groep daartoe behoefte had.” Eén geïnterviewde geeft geen score voor het opleidingsprogramma omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Deze voldoet over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen voor wat betreft inhoudelijk niveau, afwisseling, interactie, structuur en balans tussen theorie en praktijk. Enkele reacties: “Het zijn echt interactieve online- en fysieke lessen”, “Het was heel verhelderend en van goed niveau. Er was veel ruimte om vragen te stellen”, “Het was prikkelend en out of the box”, “Er werd veel gespard en er waren plenty opdrachten. Kahoot en andere werkvormen brachten competitie en humor. Die afwisseling was prettig” en “Het was een goede combinatie van uitleg en oefeningen. Het huiswerk werd uitgebreid besproken. Het was zeer interactief. Je werd echt aan het werk gezet.” Iemand voegt nog toe: “De hele opzet van basis naar gevorderd beviel mij goed. In de laatste dagen mochten we zelf een onderwerp inbrengen. Je kreeg goede persoonlijke feedback; heel nuttig.” Ook aan de maatwerkwensen wordt goed tegemoetgekomen: “We wilden graag veel zenden om iedereen op één lijn te krijgen. Dat is gebeurd”, “De onderwerpen die voor ons minder relevant waren, werden volgens afspraak kort gehouden”, “Er werd, zoals wij hadden aangegeven te willen, voornamelijk gesproken over wat het betekent voor onze organisatie” en “De casussen waren helemaal op onze leest geschoeid. De trainer vroeg uitgebreid naar onze mening. We kregen antwoord op alle vragen, zoals afgesproken.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Het waren wel heel veel verschillende onderwerpen. We bleven af en toe hangen in discussies waardoor we daarna nog sneller door de onderwerpen heen moesten” en “Het in groepjes discussiëren had wel wat eerder mogen beginnen. Het bleek dat onze groep daar veel behoefte aan had.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Over hun deskundigheid is men goed te spreken, net als over hun didactische en persoonlijke kwaliteiten. Men zegt: “Het zijn docenten van de Universiteit Groningen. Ze zijn gewend om les te geven. Verfrissend!”, “De docent was inhoudelijk goed en hij was een snelle denker”, “Ze hebben een heel goede kennis van het onderwerp”, “De docent gaf heel veel tips en trucs. Het was een leuke man, heel benaderbaar. Het was vraag en wedervraag als in een goed gesprek”, “Hij kon het ook voor niet-juristen op een begrijpelijke manier uitleggen en vragen beantwoorden die net iets buiten de kaders vielen”, “De docent was deskundig en in staat om het op een goede manier over te brengen, met humor en praktische voorbeelden” en “Ik denk dat de docent in Nederland te boek staat als een van de allerbeste datavisualisatie-goeroes, en dat al een flink aantal jaren.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Het hoge tempo van de docent geeft heel veel energie, maar het brengt wel een klein risico mee dat het soms te snel gaat.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voor een klein deel uit hand-outs en ander fysiek materiaal, en voor het grootste deel uit digitale informatie. De onlineomgeving is naar wens. Enkele reacties: “De hand-out met het overzicht van de grafieken en hoe je ze zou kunnen gebruiken, was heel nuttig”, “De lesstof gaf een goed overzicht van wat wat was”, “Alle sheets stonden online en ook kregen we linkjes”, “De online lesstof voegde echt iets toe”, “Er stond op de leeromgeving veel achtergrondinformatie en je kon gebruikmaken van Kahoot!” Iemand voegt nog toe: “We hebben een placemat gekregen en een poster waarop je heel snel kunt zien welke info en welke grafiek je kunt gebruiken.” Het materiaal is goed geschikt als naslagwerk: “Fijn dat je de lesstof op de onlineomgeving achteraf nog kon bekijken” en “Ik spiek nog regelmatig in de tips, al was het alleen maar ter inspiratie.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Wat ik heb gemist is een naslagwerk en linkjes naar websites.”

Accommodatie

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat alle opleidingen binnen dit onderzoek in-company of op een door de opdrachtgever geregelde locatie werden uitgevoerd.

Natraject

Het natraject stemt allen die er hun mening over uitspreken tevreden tot zeer tevreden. Geen van de referenten weet zich met zekerheid te herinneren dat er een bewijs van deelname is uitgereikt. Wel kan men bevestigen dat de deelnemers een evaluatieformulier krijgen aangereikt. De uitkomsten daarvan worden besproken met de opdrachtgever. Een referent: “Er is zowel door de docent als door de contactpersoon met ons geëvalueerd en er is goed geluisterd naar onze feedback.” Over de nazorg is men goed te spreken: “We hebben een terugkommiddag gehad waarin de deelnemers dingen konden vragen die ze waren tegengekomen in de praktijk” en “De trainer heeft zijn e-mailadres met ons gedeeld. Veel collega’s hebben daarvan gebruik gemaakt om nog vragen te stellen.” Er zijn voldoende vervolgmogelijkheden: “We gaan met deze zelfde groep nog een verdiepingstraining doen” en “Ik ga met een collega samen de leergang chief data officer volgen, ter voorbereiding op de ontwikkelingen.” Twee geïnterviewden kennen het natraject geen score toe bij gebrek aan informatie. Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: “Ik heb veel geleerd over de logica achter data”, “Door de cursus ben ik gaan beseffen dat ik mij verder wil ontwikkelen. Inmiddels ben ik met de opleiding CDO begonnen”, “We hebben van de trainer goede aanwijzingen gekregen”, “Ik heb al goede reacties ontvangen. Ik heb het idee dat het wel tot verbetering heeft geleid” en “De training heeft mij inspiratie en oprissing gebracht. Ik heb nieuwe dingen geleerd die ik dagelijks gebruik. Ik moet in mijn vak vaak verhalen vertellen waarbij data een rol spelen. Ik heb de training steeds in mijn achterhoofd.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten die er een score aan toekennen, zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Hun tevredenheid betreft zowel de klantvriendelijkheid en de goede communicatie als de snelheid van handelen en de accuratesse: “Het contact is zeer prettig”, “Er ging van onze kant iets mis met de factuur, maar daar deden ze niet moeilijk over”, “Het onlinesysteem is duidelijk en overzichtelijk. Je kunt er het huiswerk en oefenbestanden goed op vinden en alles is makkelijk te downloaden” en “Ze zijn snel en precies. Het materiaal, de schema’s en de instructies die we nodig hadden, alles is behoorlijk professioneel. Dat bleek wel uit het feit dat niemand van ons er iets op aan te merken had.” Twee referenten onthouden zich van het geven van een score bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt drie van de vier referenten die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden; er wordt één neutrale score toegekend. Outvie verstuurt nieuwsbrieven en mailing en onderhoudt ook persoonlijk contact. Enkele referenten: “Ik krijg regelmatig mails en nieuwsbrieven over mogelijk nieuwe aanmeldingen en opleidingen” en “De coördinator nam nog heel attent contact met mij op, om te vragen of hij mij met iets kon helpen.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik krijg veel reclame die ook nog eens ongericht is. Het mag van mij wel wat minder.” Vijf referenten geven geen score voor het relatiebeheer omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score geven er tevreden tot zeer tevreden over. “De prijs en de kwaliteit zijn goed met elkaar in evenwicht”, “De prijs is lager dan bij sommige andere aanbieders en van de kwaliteit weet ik dat die heel goed is” en “Het is als je echt geïnteresseerd bent, een heel waardevolle training. Daarom is de prijs goed.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Volgens mij was het heel erg duur en is het voor heel veel bedrijven geen optie vanwege die hoge kosten.” Vier van de negen referenten geven op dit onderdeel geen score bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Outvie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met Outvie, toont men zich vooral positief over de kwaliteit van de opleiders: “Outvie heeft een goed netwerk van docenten die ze kunnen inzetten”, “De manier van presenteren en de kennis van de docent was van doorslaggevende waarde” en “De gastspreker bracht praktijkervaring in en was goed toegespitst op de doelgroep. Daarnaast was de hoofddocent ook inhoudelijk heel kundig. Hij heeft ons met veel energie de ogen geopend voor de wereld achter data en hoe je die moet organiseren.” De inhoud van de opleidingen wordt geprezen als maatwerkgericht en kwalitatief goed: “De theorie was echt heel simpel en zelfs voor mensen zonder enige voorkennis, zoals mijn collega’s, goed te volgen”, “De keuze van onderwerpen was prima aan ons aangepast”, “Het was laagdrempelig en boeiend voor mensen van elke leeftijd” en “De training gaf veel inzicht in hoe je een rapport moet opbouwen en wat de beste visualisatie is voor welke situatie.” Naast deze lovende woorden is er ook een niet eerdergenoemd verbeterpunt: “Achteraf hadden we in het voortraject wel een iets beter overwogen keuze kunnen maken op grond van de behoeftes. Dan was het meer maatwerk geworden. De doelgroep is nu op iets te hoog niveau aangesproken.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van Outvie aan te bevelen bij derden. Een referent zegt tot slot: “Ik zou deze training aan iedereen aanbevelen die weleens een tabel maakt voor een klant.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	70%	10%
Opleidingsprogramma		10%		60%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal②			20%	20%	50%
Accommodatie			10%	60%	30%
Natraject			20%	40%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer③		10%		60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④		20%		30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Outvie zijn op uiteenlopende manieren bij het bureau terechtgekomen. Meerdere kennen het bureau al langere tijd. Enkel zeggen: "Een deskundige heeft mij Outvie aanbevolen", "Ik kwam Outvie op het spoor via een vriendin die wist dat dit een van mijn aandachtsgebieden is", "Ik heb er een aantal jaren geleden een training gevolgd die goed is bevallen", "Ik kom er al 25 jaar met tussenpozen" en "Ik volg al jaren cursussen bij Outvie en IIG." Enkele anderen lichten de keuze voor Outvie als volgt toe: "Ik heb drie andere opleiders bekeken. Outvie was het verst weg, maar kwam er als beste uit qua inhoud en moment van starten" en "De events zijn nuttig om naartoe te gaan om mensen uit de sector te ontmoeten en nieuwe ontwikkelingen te begrijpen." Over het voortraject is tachtig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden; er worden twee neutrale scores toegekend. De inschrijving verloopt naar de mening van de geïnterviewden vlot en zonder problemen: "Ik kreeg snel de bevestiging, de routebeschrijving met tijd en plaats en het programma" en "Het is goed geregeld. Na aanmelding ontvang je een mail met inhoudelijke informatie en een vragenlijst waarin geïnformeerd wordt naar je behoeften. Je kunt ook aangeven aan welke deelseminars je wilt meedoen." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ze hadden van tevoren wel wat inhoud kunnen geven door materiaal toe te sturen" en "Ik kreeg meteen veel mailtjes die erop gericht waren een partnership los te weken."

Opleidingsprogramma

Afgezien van één ontevreden gestemde referent, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Over het geheel genomen vinden ze dat er een helder en correct beeld van de opleidingen en congressen wordt gegeven. Enkelens zeggen: “De beschrijving dekt de lading”, “De website is gebruiksvriendelijk genoeg”, “Het programma klopt met de werkelijkheid” en “Uit de beschrijving viel goed op te maken wat je te wachten stond.” Een ander voegt nog toe: “Het programma volstond goed om mijn werkgever ervan te overtuigen dat het nuttig was.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Het programma bleef lange tijd oningevuld. Er waren veel lege plekken. Mensen melden zich toch wel aan omdat ze voor het netwerken komen, maar ze teren nu teveel op hun reputatie. Als dit zo doorgaat, gaan mensen op een gegeven moment niet meer komen.”

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men beoordeelt de opleidingen en seminars als inhoudelijk goed en interactief: “Er werd een goede balans aangehouden tussen zenden en interactie”, “Je kreeg in die korte tijd heel veel stof en genoeg opdrachten. Veel, maar leerzaam”, “Er was voldoende afwisseling in onderwerpen en werkvormen. Er werden heel veel praktische voorbeelden gegeven”, “Het hielp dat het een kleine groep was. De opdrachten waren heel gevarieerd en je kon kiezen uit verschillende niveaus. Je kreeg schriftelijke feedback waar je iets aan had”, “Het was een breed veld van onderwerpen. Er werden goede vragen gesteld en antwoorden gegeven. De sfeer was prima”, “Ik ben heel tevreden over de keuze van de onderwerpen en de aanpak. Er was veel gelegenheid voor discussie en oefening. De rollenspellen waren heel nuttig. Je oefende bijvoorbeeld om de teamleider te overtuigen van de noodzaak van veranderingen en ethiek.” Enkelens voegen nog toe: “Ik had sterk de indruk dat het heel up-to-date was”, “Het hielp dat de groep klein was” en “De dagvoorzitter zorgde ervoor dat mensen met vragen ruim aan bod kwamen en hield de tijd goed in de gaten.” Een referent merkt nog op: “De combinatie van fysieke en digitale lesdagen is mij heel goed bevallen.” Een ander plaatst nog wel een kritische noot: “Ik miste een beetje de logische opbouw aan de hand van leerdoelen. Het voelde meer als een serie losse lessen dan als een opleiding.”

Opleiders

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders; er wordt één neutrale score toegekend. Men prijst de opleiders om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden. Enkele reacties: “De spreker was heel diverterend. Hij wist mensen goed te boeien”, “De sprekers zijn deskundige mensen”, “Ze zijn voldoende op de hoogte. Ze brengen veel ervaring mee vanuit het veld”, “Ze zijn kundig vanuit de praktijk” en “Ze zijn helemaal gek van hun specifieke deel van het vakgebied en dat is altijd leuk. Ze kunnen het bovendien goed overbrengen.” Verder zegt men: “Je kon merken dat de docent het programma bepaalde aan de hand van de behoeften van de cursisten” en “De sprekers zetten in alle openheid de verschillende meningen naast elkaar en maakten dingen toetsbaar.” Ook de persoonlijke eigenschappen en betrokkenheid van de docenten vallen in goede aarde: “Ze zijn prettig in de omgang” en “De docent was heel betrokken bij je persoonlijke omstandigheden en gericht op persoonlijke ontwikkeling en kwaliteiten. Hij zorgde ervoor dat dit ook tot uiting kwam in de rollenspellen met acteurs. Ook die deden het overigens prima.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Sommige sprekers zijn wat teveel gericht op het maken van reclame.”

Trainingsmateriaal

Op twee neutraal gestemden na zijn alle referenten goed te spreken over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit boeken en online lesstof en is goed als naslagmateriaal te gebruiken. Enkelen zeggen: "De presentaties lenen zich prima om met collega's te delen", "Je kunt goed terugvallen op de stukken die je krijgt", "Het rechtenboekje is een uitstekend naslagwerk" en "Het is waardevolle informatie met een duidelijke link naar de training." Over de onlineomgeving en het downloaden van materiaal wordt enigszins verschillend gedacht. Enkele tevreden gestemden reageren positief: "Het is een makkelijke, gebruiksvriendelijke leeromgeving. Ik kan er nog steeds van alles van downloaden", "Er staat heel veel achtergrondinformatie op. Sommige docenten zijn nogal vakidioten dus het is goed dat erbij verteld wordt dat je niet alles hoeft te bestuderen." Anderen plaatsen ieder een kritische noot: "Het materiaal was wel goed maar een beetje versnipperd", "De onlineomgeving is niet overzichtelijk. Je moet alles los openklikken. Bij fanatieke docenten die er veel instoppen, werkt het niet" en "Ik ben nogal teleurgesteld. Ik had mij vastgeklampt aan de mededeling dat al het materiaal nog tot een jaar beschikbaar zou zijn, maar dat was niet zo." De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Ik had iets meer wetenschappelijke achtergrondinformatie verwacht die niet zomaar te googelen is, zoals kopieën uit boeken" en "Ik heb naast de presentaties geen ander materiaal ontvangen. Ik was er niet erg van onder de indruk." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aan de accommodatie kennen bijna alle referenten de score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; er wordt één neutrale score gegeven. Men is over het geheel genomen (zeer) tevreden over de bereikbaarheid, de lesruimten en de voorzieningen: "Het was goed bereikbaar. Er was genoeg parkeergelegenheid. Het was dicht bij het station", "Het was wel een stukje rijden, maar de accommodatie was prima", "Het zaaltje was wat krap, maar de catering was van goede kwaliteit, met een uitstekende lunch en genoeg koffie, thee en zoetigheid", "De lesruimten en de voorzieningen waren naar wens" en "Je kon er makkelijk komen met het OV en ze hielden rekening met vegetariërs." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het vergaderzaaltje was niet erg inspirerend en ik had liever een locatie in de buurt van Utrecht gehad in de plaats van in Amsterdam."

Natraject

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het natraject. Er worden twee neutrale scores toegekend. In een aantal gevallen is er sprake van examinering. Enkele referenten in dit verband: "Het examen is heel leuk. Je krijgt een uur de tijd voor een casus waarvan je de oplossing moet presenteren aan een panel. De feedback is heel goed", "Als je slaagt, krijg een certificaat toegestuurd" en "Als je je CDPO wilt behalen moet je punten halen. De meeste punten haal je bij Outvie." Indien er geen examinering plaatsvindt, wordt er één bewijs van deelname uitgereikt. Ook krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Meerderen spreken zich goedkeurend uit over de nazorg en zeggen: "Je krijgt nog een hele tijd toegang tot de onlineomgeving om materiaal te downloaden en de docent vragen te stellen", "We kunnen de docenten nog steeds benaderen" en "Je kunt nog van alles ter beoordeling voorleggen." De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ik heb geen idee wat ik van het natraject zou moeten verwachten maar ik merk er weinig van" en "Ik heb nog een keer een mail gestuurd maar geen antwoord gekregen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageren de meeste referenten positief: "Ik heb veel geleerd van het huiswerk en het maken van een beleidsstuk dat we als huiswerk kregen", "Ik vind het heel goed dat je bewust gemaakt wordt van de invloed van de omgeving", "Ik wist al veel, maar de opleiding was een goede aanvulling en heeft er één geheel van gemaakt" en "Het heeft mij vooral veel praktische informatie gebracht over de invulling van mijn functie" en "Ik weet nu welke globale stappen ik moet nemen en heb relevante nieuwe informatie gekregen." Anderen zijn wat gematigder in hun enthousiasme: "Het was wel heel breed ingestoken, maar op bepaalde aspecten had ik graag wat meer handvatten gehad" en "Ik geloof dat het me wel inzicht geeft in de voortgang die partijen maken, maar verder vind ik het lastig te zeggen wat ik eruit gehaald heb."

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief handelen van Outvie roept bij de referenten louter (zeer) tevreden reacties op. Enkelenvatten hun tevredenheid als volgt samen: “De aanmelding verloopt correct, in de uitnodiging staan keurig de opties voor de deelseminars vermeld en de locatiebeschrijving ontbreekt niet. Het dagprogramma klopt”, “Ze hebben het netjes voor elkaar. Je batch ligt klaar en alles is prima geregeld” en “Je kunt genoeg vragen stellen, zowel vooraf als achteraf. De examinering is in orde, net als de feedback. Ik heb geen klachten gehad over de facturering. Alles loopt gesmeerd.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer is een grote meerderheid van de referenten tevreden tot zeer tevreden; één iemand kent de score ‘ontevreden’ toe. Meerderen geven desgevraagd aan dat zij nieuwsbrieven en mailing ontvangen. Ook wordt de klant op andere manieren betrokken. Enkele reacties: “Ik krijg regelmatig nieuws over cursussen”, “Ik ontvang aankondigingen vooraf en nieuws over nascholing”, “Het is net genoeg en niet teveel om vervelend te zijn”, “Je kunt bij hen permanente educatiepunten halen. Dan word je opgenomen in het register” en “Er wordt soms input gevraagd bij activiteiten, zoals een bijdrage aan een congres.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Ze blijven je spammen”, “Er wordt een beetje teveel nadruk gelegd op het betrekken bij het partnerschap. Bovendien zijn er de laatste tijd veel wisselingen van contactpersonen” en “Het is soms irritant dat als je een brochure downloadt, je de volgende dag meteen gebeld wordt wat je ervan vindt. Daar staat wel tegenover dat ik al eens heb gemerkt dat je al pratende op een andere opleiding uitkomt dan die je aanvankelijk in gedachten had. Dus ik denk wel dat het hen veel oplevert.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Behalve dat ze posten op LinkedIn, bemerk ik helemaal niets van persoonlijk mailing of persoonlijk relatiebeheer.” Eén referent onthoudt zich van het geven van een score omdat hij onvoldoende zicht heeft op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt zes van de tien referenten (zeer) tevreden. Daarnaast zijn er twee referenten die de score ‘ontevreden’ toekennen. De twee overgebleven referenten geven geen oordeel bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden gestemden zeggen: “Vergelijkbare opleidingen bij anderen zijn even duur”, “Het is een passende prijs”, “Het is goed in verhouding” en “De prijs is best hoog, maar als ik zie wat ik ervoor teruggekregen heb, dan ben ik heel tevreden.” De toegekende scores ‘ontevreden’ worden als volgt gemotiveerd: “Ik vind het erg aan de prijs” en “Het is een heel duur event. Ik probeer altijd om er niet voor te betalen. Ik hoop steeds dat ik uitgenodigd word. Veel leveranciers in de sector hebben besloten dat eigen events goedkoper zijn.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten tonen zich over het geheel genomen positief over de open opleidingen van Outvie. Eén referent kent een neutrale score toe, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de pluspunten van de opleidingen en congressen, wijst men allereerst op de inhoudelijke kwaliteit: “Het is een goede combinatie van theorie en discussie. Tussen de sessies door heb je gelegenheid om het toe te passen. De huiswerkopdracht was een serieuze opdracht”, “De vertaling van de theorie naar de praktijk was erg goed” en “Het is optimaal gericht op persoonlijke ontwikkeling en hoe je dingen verkoopt binnen de organisatie.” Ook de sprekers en docenten zelf krijgen veel lof. Enkele reacties: “De sprekers zitten in het vak en vertellen vanuit hun ervaringen waartegen zij zelf aanlopen” en “Ze zijn enthousiast over hun vakgebied en weten je aandacht er goed bij te houden.” Verder zijn voor velen de netwerkmogelijkheden een belangrijk pluspunt: “Het heeft mijn netwerk verbreed”, “Het weerzien van allerlei concullega’s is een sterk punt” en “Het is goed om mensen even te spreken en te netwerken. De vorm met een diner is een leuke formule die het wat luchtiger houdt” en “Je ontmoet mensen met allerlei achtergronden, van gemeenten en vluchtelingenwerk tot zorgorganisaties. Het is goed om te horen wat er bij anderen speelt en waarmee men worstelt.” De neutraal gestemde draagt nog het volgende verbeterpunt aan: “Outvie wil kopstukken steeds terug laten komen. Het is een beetje ‘oude jongens krentenbrood’. Ik wil weleens verrast worden. Ik weet niet goed wat de houdbaarheid gaat zijn.” Met uitzondering van de neutraal gestemde bevestigen allen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de open opleidingen van Outvie aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Outvie op 09-11-2023.

Algemeen

Outvie verzorgt trainingen en conferenties op het gebied van Finance, Data, Legal, Privacy en Industrie. Haar doel is om de professionals in deze vakgebieden voorop te laten lopen. Dit doet zij door het bieden van kennis, netwerken en vaardigheden.

Outvie is de nieuwe naam van IIR die al ruim dertig jaar zowel het bedrijfsleven als de overheid informeert en trainingen verzorgt over actuele onderwerpen op bovengenoemde vakgebieden. De inhoud van deze bijeenkomsten wordt bepaald door de klantbehoefte en door marktonderzoek. Ook houdt men interviews en enquêtes en krijgt men input vanuit het netwerk over actuele onderwerpen op basis waarvan men het portfolio onderhoudt en aanpast. De trainingen en bijeenkomsten kenmerken zich door de praktijkgerichtheid, inhoudelijke diepgang en interactie met de deelnemers. Zo ontstaan er unieke leer- en netwerkbijeenkomsten die helpen om de toegevoegde waarde van organisaties te vergroten. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op zowel de maatwerkprogramma's als de trainingen met een open inschrijving.

Kwaliteit

Outvie werkt met een team van 18 betrokken medewerkers in de afdelingen marketing, sales, producing en coördinatie in de vakgebieden Finance, Data, Legal, Privacy en Industrie. Zij werkt op deze vakgebieden in wisselende samenstellingen. Outvie heeft een groot trainersnetwerk en werkt uitsluitend met freelancers. Alle sprekers/docenten zijn praktijkdeskundig en met velen van hen is in de afgelopen jaren een nauwe verbinding ontstaan. Zij staan in de respectievelijke vakgebieden bekend als kwalitatief goede sprekers en docenten. De trainingen/bijeenkomsten zijn praktijkgericht en inhoudelijk sterk; Outvie streeft ernaar om voorloper in trends en ontwikkelingen te zijn. Daartoe wordt er zorgvuldige research en analyse gedaan naar/van de ontwikkelingen in de diverse vakgebieden en staat Outvie in nauwe verbinding met haar klanten. Outvie profileert zich als kennispartner en onderhoudt onder meer een kennisbank. De trainingen en bijeenkomsten bieden, naast het inhoudelijke aspect, een mogelijkheid tot netwerken met de voorlopers in de diverse vakgebieden. Trainingen en bijeenkomsten kenmerken zich door een grote mate van interactie met de deelnemers door middel van discussies. Outvie besteedt voorts veel aandacht aan evaluaties en het contact met haar klanten zodat de kwaliteit van dienstverlening continu wordt gemonitord.

Continuïteit

Met regelmaat wordt het portfolio vernieuwd in samenwerking met de markt. Dit gebeurt samen met adviesraden en door kwalitatieve research. Er zijn adviesraden per segment en per conferentie en die bestaan uit verschillende toonaangevende personen uit het netwerk, zoals marktpartijen, overheid en uitvoeringsorganisaties. Door steeds in te spelen op trends en ontwikkelingen zorgt Outvie ervoor een actueel en "need to know" aanbod van trainingen en conferenties te bieden.

Zo zijn bijvoorbeeld de onderwerpen ESG (duurzaamheid), Klimaat, Data, AI en Nis2 toegevoegd aan het portfolio.

Door steeds "de klant naar binnen te halen" speelt Outvie in op de behoeften van de markt en heeft Outvie zich een breed en gevarieerd klantenbestand van professionals op de gebieden van Finance, Data, Privacy, Legal en Industrie verworven.

Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Outvie voor zowel maatwerktrajecten als voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Outvie onderhoudt het contact met haar klanten onder meer door middel van e-mail en persoonlijk contact. Ook is zij zichtbaar voor verschillende doelgroepen door reclamecampagnes in vakbladen en op social media via LinkedIn. Opdrachtgevers, deelnemers en professionals zien Outvie als een gerespecteerde en gewaardeerde organisatie met trainingen en bijeenkomsten van inhoudelijk goede kwaliteit. Vooral de uitstekend geselecteerde sprekers en docenten dragen hier in belangrijke mate aan bij. Daarnaast worden ook de netwerkmogelijkheden die de bijeenkomsten bieden als een belangrijke toegevoegde waarde gezien.

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