

Klanttevredenheidsonderzoek

Conducto Opleidingen B.V.

23-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Conducto Opleidingen B.V. 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie③					
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ③ In company opleidingen
- ④ Eén referent heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het voortraject hebben een groot deel van de referenten op basis van advies van collega's contact opgenomen met Conducto. Verdere overwegingen om voor Conducto te kiezen zijn gebaseerd op de praktijkgerichte aanpak, de prijs en de wijze waarop Conducto tegemoet kon komen aan de wensen. Andere redenen waren een langere samenwerking, een goede ervaring bij een eerdere gevolgde opleiding of op basis van een zoektocht op internet. Referenten vertellen: "Ik heb in het verleden een opleiding bij Conducto gevolgd en ik ben zeer gecharmeerd van hun praktijkgerichte aanpak in combinatie met de mogelijkheid om eigen casussen in te brengen. Dit was voor mij de reden om Conducto te benaderen. Tijdens de intake is afgestemd welke onderwerpen wij behandeld wilden hebben" en "Een collega had mij Conducto aanbevolen en later gaf een klant van ons aan ook tevreden te zijn over hen. Vanwege deze positieve ervaringen en een lagere prijs in vergelijking tot een andere aanbieder, is de keus op Conducto gevallen. Wij hebben een intake via Teams gehad en met de trainer erbij, waarbij zij goed naar onze wensen hebben geluisterd." Vrijwel alle referenten waarderen het voortraject met tevreden, tot zeer tevreden. Eén referent gaf aan dat zij niet betrokken was bij het voortraject waardoor zij geen zicht heeft op hoe dit is verlopen.

Opleidingsprogramma

Ook het opleidingsprogramma geeft eenzelfde beeld van waardering van tevreden tot zeer tevreden door alle geïnterviewden. Zij vertellen vrijwel allemaal een soortgelijk verhaal: “De offerte bevatte alles wat wij besproken hadden. In de online leeromgeving was vooraf van alles klaargezet zoals het programma, het huiswerk en ook een formulier waarop je je eigen leerdoelen moest invullen. De persoonlijke inlogcodes waren verstuurd naar de deelnemers.”

Uitvoering

De uitvoering wordt door zeven referenten gewaardeerd met een zeer tevreden en drie referenten gaven aan tevreden te zijn. Vaak benoemde positieve punten zijn het interactieve karakter en de praktijkgerichtheid. De geïnterviewden vertelden enthousiast over de goede ervaring: “De uitvoering was een goede afwisseling tussen theorie en praktijk, waarbij wij ook eigen casussen hebben ingebracht. Vooraf had de trainer nog contact gezocht voor meer verdieping. De werkvormen bestonden uit rollenspellen, presentaties naar aanleiding van casussen en intervisie waarbij uitgewisseld werd hoe iets werd aangepakt. De groep was divers en voor sommigen waren onderdelen reeds bekend. De evaluatie was positief dus ik ga ervan uit dat iedereen voldoende uit de training heeft weten te halen”, “Het was een deel zenden van alle theorie, maar er werden ook praktijksituaties behandeld. In groepjes hebben wij daarover nagedacht en wij kregen ook rechtstreekse vragen in de vorm van een quiz” en “Er is veel theorie behandeld, maar er was ook voldoende gelegenheid om vragen te stellen tussendoor.”

Opleiders

Negen referenten waarderen de opleiders met een zeer tevreden en één referent is tevreden. Conducto is in staat om zeer goede professionals uit de praktijk aan te trekken, die daarnaast didactisch ook nog eens heel vaardig zijn. De volgende verhalen onderschrijven dit beeld: “Deze trainer is echt een begrip op zijn vakgebied. Hij heeft veel kennis en ervaring op verschillende terreinen en kan dit ook nog eens goed en boeiend overbrengen op de groep, ondanks de best wel droge materie”, “De trainer werkte veel met voorbeelden en vroeg de deelnemers deze ook te geven. Op die manier polste hij ook in de groep op basis van antwoorden of alles duidelijk was om vervolgens meer aandacht aan onderwerpen te besteden waar dat nodig was. Je kon ook contact opnemen na de training en daar heb ik nog gebruik van gemaakt” en “Hij heeft echt zijn best gedaan om het toe te spitsen op ons bedrijf. Ik vond het belangrijk dat het geen algemeen verhaal was.” Bij sommige tussentijdse evaluaties kwam naar voren dat de deelnemers soms iets meer structuur in de lessen wilde en paste de trainer dit vervolgens meer toe.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal verschilde per traject, was afhankelijk van de gemaakte afspraken en varieerde van een PowerPointpresentatie, documenten tot een online leeromgeving. Referenten vertellen: “Wij kregen van tevoren toegang tot een online leeromgeving waarin het programma stond en vooraf een e-learning kon doen met de mogelijkheid tot toetsen. De behandelde stof werd later toegevoegd aan de leeromgeving. Voor mij werkte dit uitstekend. Alleen kon ik de digitale leeromgeving niet printen. Misschien is een syllabus voor de toekomst toch een aanrader.” en “Het trainingsmateriaal wordt zeker nog als naslagwerk gebruikt.” Negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden en één referent is tevreden noch ontevreden. De reden hiervan was dat hij een aantal keer moest vragen om al het trainingsmateriaal door te sturen. Wel was het trainingsmateriaal goed afgestemd op het bedrijf.

Accommodatie

Het betrof bij alle referenten een incompany training en om deze reden niet meegenomen in het onderzoek.

Natraject

Het natraject wordt door negen referenten gewaardeerd met een tevreden tot zeer tevreden en één referent was tevreden noch ontevreden. Vaak betrof het maatwerk traject een 2-daagse training en is er een schriftelijke eindevaluatie gehouden. Afhankelijk van de afspraken was er een soort examen in de vorm van multiple choice vragen, een certificaat en bijvoorbeeld een terugkomsessie. Soms is er wat onduidelijkheid bij de referenten of men recht had op een certificaat of moeten zij er zelf erachteraan gaan. Mogelijk zit hier nog een verbeterpunt in voor Conducto. Verder worden er door Conducto mogelijkheden geboden voor vervolgtrajecten of zijn deze ook al gevolgd. Trainers zijn bereikbaar voor eventuele vragen en in veel gevallen wordt ook aangegeven dat men achteraf nog is benaderd of alles naar wens is verlopen.

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden vertellen dat de organisatie en administratie allemaal goed is verlopen, hetgeen zij dan ook waardeerden met een tevreden of zeer tevreden. Sommigen geven aan een vast contactpersoon te hebben binnen Conducto.

Relatiebeheer

De ervaring leert dat de wensen bij relatiebeheer uiteen kunnen lopen. De referenten van Conducto schetsen eenzelfde beeld. Sommigen referenten willen niets en geven aan zelf contact op te nemen indien zij wat nodig hebben. Anderen ontvangen nieuwsbrieven, volgen Conducto soms via LinkedIn, hebben een vast contactpersoon en krijgen uitnodigingen voor seminars. Conducto weet deze uiteenlopende wensen van de referenten goed te bedienen en zij waarderen dit dan ook met een tevreden of zeer tevreden. Eén geïnterviewde heeft geen score toegekend om dat zij hier geen zicht op heeft en tegelijkertijd ook vertelde geen behoefte te hebben aan nieuwsbrieven.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door alle referenten gewaardeerd met tevreden of zeer tevreden. De meesten gaven kort aan dat het een normale en marktconforme prijs was. Eén referent vertelde: "Deze was in orde want anders was ik er niet mee in zee gegaan."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiding van Conducto en de samenwerking in totaal. Meermaals worden de goede kwaliteiten van de trainers beschreven als pluspunt van deze opleiding. Daarnaast worden vooral het maatwerk, de digitale leeromgeving, het specialisme in bepaalde sectoren en de organisatie ook genoemd als kanten die eruit springen. De geïnterviewden vertellen: "De communicatief vaardige en inhoudelijk goede trainers en de korte lijnen binnen de organisatie zijn echt pluspunten van Conducto", "De positieve punten zijn de kwaliteiten van de trainer, die werkzaam is in het bedrijfsleven en de digitale leeromgeving" en "Zij denken goed mee en passen de opleiding aan jouw wensen aan." Referenten geven aan dat de opleiding hen ook het een en ander heeft gebracht: "Door deze training zijn wij veel beter op de hoogte wat wij van leveranciers kunnen verwachten" en "Wij denken beter na over welke beoordelingstechniek wij toepassen en kiezen niet meer uitsluitend de beste prijs." Naast het verbeterpunt van de certificaten, wordt een vorm van nazorg door een telefoontje of alles naar wens is gegaan ook benoemd als mogelijke verbetering. Eén referent vertelde een volgende keer te kiezen voor een meerdaagse training. Volgens hem geeft dit de gelegenheid om actiepunten beter op te volgen en scheelt dit tijd in aansturing op deze onderwerpen binnen het inkoopteam. Alle geïnterviewden zouden Conducto aanbevelen aan anderen en dit bevestigt het beeld van de goede maatwerk trajecten die zij leveren.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				33%	67%
Opleidingsprogramma				44%	56%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders				22%	78%
Trainingsmateriaal			11%	56%	33%
Accommodatie				44%	56%
Natraject			11%	33%	56%
Organisatie en Administratie				33%	67%
Relatiebeheer				33%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding②				44%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				22%	78%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Een opvallend detail dat naar voren kwam, is dat acht referenten door de goede aanbevelingen van collega's, werkgever of leveranciers in het voortraject contact hebben opgenomen met Conducto. De beweegredenen voor referenten om uiteindelijk te kiezen voor Conducto is zeker beïnvloedt door deze positieve aanbevelingen. Ook de praktijkgerichte aanpak van de opleiding, het totale pakket en ook het betrokken contact in het voortraject worden benoemd, zoals blijkt uit de volgende verhalen: "Een collega tipte mij over deze opleiding en de praktische benadering en toepasbaarheid was voor mij de reden om voor deze opleiding te kiezen", "Een collega adviseerde mij deze praktijkgerichte opleiding. Ik heb mij ingeschreven via de website en een bevestiging ontvangen. Dit verliep allemaal heel voorspoedig" en "De mond-op-mond reclame van collega's hebben mij op het spoor van Conducto gebracht. Qua totaalpakket sloot deze opleiding het beste aan bij mijn wensen en vooropleiding. Vooraf heb ik nog een intakeformulier ingevuld."

Opleidingsprogramma

Ook het opleidingsprogramma wordt gewaardeerd met een tevreden tot zeer tevreden door alle geïnterviewden. De meesten hebben het programma op de website doorgenomen en vertelden dat deze helemaal duidelijk was. Alhoewel één referent het niet was opgevallen dat er ook een examen bij hoorde. Sommigen hebben telefonisch contact gehad en de goede toelichting over het opleidingsprogramma voornamelijk mondeling gehad. Voor de start van de opleiding hebben zij afhankelijk van de opleiding vaak een map met informatie ontvangen inclusief programma en toegang tot de e-learning.

Uitvoering

De geïnterviewden vertellen enthousiast over de goede uitvoering van de opleiding. Deze is praktijkgericht door de vele voorbeelden en heel interactief. Diverse werkvormen worden toegepast en ook de groep deelnemers wordt als positief ervaren. Ze vertellen: "Er waren rollenspellen, groepsopdrachten en de e-learning ter voorbereiding van de volgende les. De groepsopdracht aan het eind was veel werk en een uitdaging om het op tijd af te krijgen, maar het is gelukt", "De opleiding is heel professioneel en de trainers hebben veel praktijkervaring en zijn goed op de hoogte van het vakdomein. Ik had aanvullende vragen gesteld en die werden heel gedegen beantwoordt. Ook was er de mogelijkheid om een eigen situatie in te brengen. Er waren wel verschillen in de groep deelnemers, maar het vulde elkaar allemaal heel erg aan. Het geeft ook een andere kijk en goed inzicht hoe andere bedrijven het aanpakken" en "De lesstof werd goed ondersteund met verschillende casussen die je in de praktijk tegenkomt. Ik had nog weinig vakkennis op dit gebied en het mooie was dat ik het geleerde tijdens de opleiding soms diezelfde week nog kon toepassen in de praktijk." Eén verbeterpunt dat benoemd werd betreft de voorbereidende opdrachten die volgens sommigen tijdiger verstuurd mogen worden. Aan het eind van elke lesdag ontvingen de referenten een evaluatieformulier per mail van Conducto.

Opleiders

Samen met het item tevredenheid opleiding en de samenwerking in totaal waarderen de referenten de trainers het hoogst in vergelijking tot alle andere items. De waardering wordt uitgesproken voor hun vakkennis, de afwisseling tussen trainers met verschillende expertise, de praktijkgerichtheid, maar ook de didactische vaardigheden. Zij vertellen: "Het waren echt goede mensen uit de praktijk en bekend binnen hun vakgebied, die duidelijk uitlegden hoe je zaken aan moest pakken en uitstekende handvatten gaven", "Elke keer was er een andere opleider en ik vond de wijze van communiceren heel prettig. Zij hadden ook een heel efficiënte aanpak op onderdelen van de opleiding die aandacht nodig hadden. De verwachtingen bij de uitwerking van een opdracht verschilden soms wel per trainer hetgeen niet altijd duidelijk was voor mij" en "De trainers hadden allemaal een eigen specialisme en zienswijzen. Deze verschillende inzichten waren heel leerzaam. Eén trainer was inhoudelijk minder interessant en hij vertelde alleen maar wat op de presentatie stond." De trainers gaven de mogelijkheid aan de referenten om achteraf vragen te stellen.

Trainingsmateriaal

Vrijwel alle referenten waarderen het trainingsmateriaal met een tevreden tot zeer tevreden. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden. Hij licht dit als volgt toe: "Het digitale trainingsmateriaal was wat overweldigend. Bij mij was het in begin niet duidelijk wat verplicht was en wat niet. Daarbij gaf hij ook aan dat het aan hem kan liggen." Het trainingsmateriaal bestond afhankelijk van de opleiding uit mappen, boeken en een digitale leeromgeving. Bij deze laatste staan onder andere opdrachten, presentaties, documenten, praktijkvoorbeelden, filmpjes, testen en prestaties klaar. De geïnterviewden vertellen: "Toen ik eerder een opleiding volgde was de digitale leeromgeving nog niet helemaal af, maar daar hebben zij goed aan gewerkt. Alles is online beschikbaar van toetsen tot prestaties", "Ik maak altijd graag aantekeningen en ik vond het daarom jammer dat de presentaties pas achteraf beschikbaar zijn. Conducto heeft wel contact opgenomen en de redenen uitgelegd" en "Er stond heel veel informatie in de digitale leeromgeving klaar. Voor mij was het duidelijk dat een groot deel als aanvullend bedoeld was en niet als verplichte lesstof. Ik vond het jammer dat ik na afloop van de opleiding nog maar kort toegang had tot de digitale leeromgeving. De redenen hadden zij toegelicht aan mij, maar ik ervaar het als nadeel dat ik geen fysiek document heb als naslagwerk, bijvoorbeeld in de vorm van een syllabus. Uiteindelijk wel opgelost door zelf allerlei informatie te verzamelen van de site voor eigen gebruik." Meerdere geven aan het trainingsmateriaal nog steeds als naslagwerk te gebruiken in hun werk.

Accommodatie

De accommodatie voor de verschillende opleidingen was centraal gelegen in Nederland en goed bereikbaar per trein of per auto volgens alle referenten. Vanwege een verbouwing is soms uitgeweken naar een andere locatie maar ook deze voldeed prima. De lunches waren goed verzorgd en uitgebreid. Alleen de parkeerkosten in Utrecht centrum vond één referent wel heel hoog. Toch waardeerden allen de accommodatie met tevreden tot zeer tevreden.

Natraject

De opleidingen zijn allen met een examen afgerond en soms maakten opdrachten ook deel uit van het eindcijfer. Het vragen stellen aan docenten en het oefenen met toetsen in de digitale leeromgeving hebben alle referenten als een goede voorbereiding op het examen ervaren. “De laatste lesdag kon je allerlei vragen stellen om je voor te bereiden op het examen en je kon online proefexamens maken. De leraren waren daarnaast ook beschikbaar voor vragen per mail of telefonisch.” Eén referent merkte nog het volgende op ten aanzien van de examinering: “Er was geen mogelijkheid om je cijfers te laten aanpassen als je het niet eens was met de beoordeling van het examen. Dat vond ik een minpunt.” Het geheel is afgesloten met een feestelijke diploma-uitreiking en een hapje en drankje. Eén referent vertelde: “Bij de uitreiking vertelde iemand een verhaal over hoe je geluk kan inkopen. Het was een hele toffe sessie en een goede afsluiting waarbij je echt het gevoel dat je iets gepresteerd hebt waar je trots op kan zijn.” Alle geïnterviewden hebben eindevaluaties ontvangen en sommigen hebben naderhand nog contact met Conducto gehad. Misschien dat deze vorm van nazorg nog iets verbeterd kan worden, want een referent gaf nog aan dat je na een paar weken toch weer anders over de opleiding kan denken dan ten tijde van het invullen van de evaluatie. De mogelijkheid van vervolgoopleidingen worden aangeboden door Conducto en de referenten mogen de trainers ook benaderen bij vragen achteraf. Eén referent heeft een waardering van noch tevreden noch ontevreden gegeven omdat hij wel graag een terugkomdag zou willen hebben. De overige referenten zijn tevreden of zeer tevreden.

Organisatie en Administratie

De verhalen van de geïnterviewden over de organisatie en administratie geven een inkijkje bij Conducto waar men goed bereikbaar is, een persoonlijke betrokken benadering hanteert en daarnaast goed meedenkt. Niet alles verloopt vlekkeloos, maar dat gaat zover de indruk om eenmalige kleine dingen zoals een typfout op een diploma, een factuur die nog steeds open stond of een zoomverbinding die niet direct goed lukt. Bij de betreffende referenten is het opgelost en allen waarderen de organisatie en administratie dan ook met een tevreden of zeer tevreden.

Relatiebeheer

Uit alle reacties van de referenten blijkt dat Conducto zijn relaties goed weet te beheren en dit weerspiegelt zich ook in de waardering tevreden of zeer tevreden die zij ervoor gaven. Conducto houdt bij de vorm van relatiebeheer rekening met de verschillende behoeften. Indien referenten nieuwsberichten ontvangen dan is dit met een goede frequentie en bevat veelal informatie over bijeenkomsten en opleidingen. Afmelden voor de nieuwsbrief is natuurlijk ook een mogelijkheid. Sommigen volgen Conducto ook via LinkedIn en anderen geven weer aan alleen contact te hebben als dat nodig is.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de meeste referenten als goed omschreven, twee referenten hebben er geen zicht op en één referent vindt de opleiding wel duur. Hij vertelde: “Als ik de opleiding zelf had moeten betalen dan had ik het heel duur gevonden. Maar goed, ik begrijp het op zich wel. Als je ziet wie er allemaal gevraagd worden om les te geven, dat is kwalitatief echt erg goed.” Eén referent vertelde nog: “Conducto is kwalitatief de beste opleider en ik noem ze als eerste om aan te bevelen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Zoals al eerder aangegeven waarderen de geïnterviewden de tevredenheid over de opleiding en de samenwerking in totaal met vooral zeer tevreden of tevreden. Sterke kanten van Conducto die vooral genoemd worden door de referenten zijn: de laagdrempeligheid, goede sfeer en de mogelijkheid om veel praktische kennis op te doen onder begeleiding van goede trainers met hun eigen specialisme. Ze vertellen over deze pluspunten en de wijze waarop zij het meenemen in hun dagelijks werk: "Ik heb alles geleerd over de aanbestedingswet, dus ik weet nu hoe het reilt en zeilt en pas dat ook toe. Tevens veel inzichten gekregen tijdens de opleiding en daarnaast heb ik mijn netwerk ook weer uitgebreid en connecties gekregen door het hele land", "Ik had gewoon iedere keer een leuke lesdag als ik naar de opleiding ging en de sfeer was heel vriendelijk" en "Conducto heeft een goed netwerk, waarbij zij in staat zijn om goede trainers aan te trekken. Ik heb er veel extra kennis opgedaan voor mijn werk." De referenten zijn tevreden maar denken ook mee in mogelijke verbeterpunten, zoals: "Misschien kan de opleiding zich nog meer richten op het toepassen van de procedures van aanbesteden." Allen zouden Conducto aanbevelen aan anderen of doen dat al. Zo blijven de deelnemers binnenkomen bij Conducto door de goede mond-op-mond reclame.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Conducto Opleidingen B.V. op 23-01-2024.

Algemeen

Conducto Opleidingen B.V. (hierna: Conducto) is specialist in het verzorgen van praktijkgerichte opleidingen en trainingen op het gebied van inkoop, aanbesteden en contractmanagement en is een van de labels van de overkoepelende Actos Groep; een samenwerkingsverband dat kennis, kunde, ervaring en netwerken koppelt binnen 11 labels. Conducto heeft een brede en vaste klantenkring in de (semi-) overheid en het bedrijfsleven opgebouwd en biedt vier erkende post-HBO registeropleidingen en een post-WO opleiding aan. Daarnaast biedt zij zestien (kortdurende) trainingen, gericht op de praktijk. Alle opleidingen en trainingen kunnen zowel via de open inschrijving als incompany worden uitgevoerd. Conducto Opleidingen werkt nauw samen met Conducto Inkoopadvies, deze lever advies kennis en capaciteit binnen inkooporganisaties. Naast Conducto bestaat de Actos Groep uit de volgende labels: InQuest, InQuest België, In2Talent, Doxa Communicatie, Doxa Human Resource, ResultaatGroep, Actos Facilitair, Actos Talents en Actos België. Het gesprek vond plaats met Suzanne Jansen (operationeel manager).

Kwaliteit

De kwaliteit van de opleidingen en trainingen van Conducto wordt met name bepaald door de deskundigheid, ervaring en vooral ook didactische vaardigheden van de docenten. Conducto werkt met een docentenkorps van zo'n 40 mensen bestaande uit uitsluitend docenten met bewezen kwaliteiten. Ieder met zijn/haar eigen specialisme, zoals inkoopadviseurs, aanbestedingsjuristen en advocaten. Zij zijn door Conducto gescreend op relevante kennis, ervaring en vooral ook op de juiste persoonlijkheid en didactische vaardigheden. Conducto onderhoudt duurzame relaties met hen, onder meer door na elke lesdag even kort met de docent de verzorgde les door te nemen. Aangezien de docenten inhoudelijk dé experts zijn, spelen zij een grote rol in de ontwikkeling van de leergangen en/of trainingen alsook in de ontwikkeling van het lesmateriaal. Alle opleidingen en trainingen worden in co-creatie tussen docenten en de onderwijskundigen van Conducto ontwikkeld. Conducto besteedt aandacht aan haar serviceverlening, persoonlijke aandacht voor haar deelnemers en ontzorging van haar klanten en docenten. Zo is er iedere lesdag een vertegenwoordiger van Conducto aanwezig. Conducto vraagt regelmatig feedback aan haar deelnemers en docenten, zowel over de inhoud, vorm, toepasbaarheid en organisatie en bewaakt daarmee scherp haar kwaliteit.

Continuïteit

De afgelopen jaren heeft Conducto veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van e-learnings en zal dit ook blijven doen. Voorafgaand aan een lesdag doorlopen deelnemers een e-learning, hierdoor ontstaat er een homogener kennisniveau en kan er in de lessen meer aandacht zijn voor de praktijk en interactie tussen de deelnemers. Alle trainingen worden blended aangeboden. Mede door de vakbekwame, professionele docenten, het brede opleidingsaanbod dat in ontwikkeling blijft, de inhoud van de trainingen, de goede organisatie en de prettige samenwerking wordt Conducto bij een grote, veelal terugkerende, klantengroep als een gerenommeerd opleidingsinstituut gezien. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Conducto Opleidingen B.V. voor zowel opleidingen met een open inschrijving als voor maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Conducto werkt samen met een interne marketingafdeling om haar marketingactiviteiten verder vorm te geven en te versterken. Thans onderhoudt zij de relatie met haar klanten onder meer door het uitgeven van een nieuwsbrief. De afgelopen jaren heeft Conducto veel investeringen gedaan om digitalisering van het opleidingsaanbod te bewerkstelligen. Daarnaast is er veel aandacht voor het voortdurend uitbreiden en verder ontwikkelen van het docentencorps. Mede door deze ontwikkeling kan Conducto invulling geven aan de niet alleen in aantal maar ook in diversiteit toenemende maatwerkverzoeken. Een aantal leergangen in het open aanbod is altijd volgeboekt. De komende periode zullen er leerlijnen voor de medewerkers binnen de Actos Groep worden ontworpen waarmee Conducto de interne leverancier van opleidingen en trainingen binnen de Actos Groep wordt. Een deel daarvan zal ook in het open aanbod worden aangeboden. Daarmee wordt het portfolio nog verder uitgebreid. Voorts zal de jongste leergang van Conducto "Praktisch Contractmanagement" verder worden doorontwikkeld.

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