

Klanttevredenheidsonderzoek

NEVI B.V.

27-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NEVI 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie			10%	90%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer②				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen mening over
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open aanbod van NEVI B.V. (verder aangeduid als NEVI) hebben tien referenten een bijdrage geleverd. Deze referenten hebben stuk voor stuk deelgenomen aan een opleiding of training die door NEVI is aangeboden. Sommigen kwamen in aanraking met NEVI via hun werkgever: "NEVI is een vertrouwde partner voor opleidingen bij mijn werkgever, dus ik was al bekend met hun aanbod." Anderen ontdekten NEVI door online te zoeken of door aanbevelingen van collega's en vakgenoten. Alle referenten zijn te spreken over de heldere en uitgebreide informatie die vooraf is verstrekt, zoals cursustijden, data en locatie: "Deze informatie stond duidelijk op de website en werd ook bevestigd na mijn aanmelding." Wat betreft de aanmeldingsprocedure voor trainingen en opleidingen, zijn de referenten ook positief: "Het aanmelden ging makkelijk online, echt een fluitje van een cent." Sommige referenten hebben voorafgaand aan hun keuze een persoonlijk gesprek gevoerd met iemand van NEVI. Hierin kregen ze meer informatie over de opleiding die ze wilden volgen en werd besproken of deze opleiding bij hen paste. Deze persoonlijke benadering draagt bij aan een unaniem positief oordeel van de respondenten over dit aspect; ze zijn er stuk voor stuk tevreden over.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn unaniem tevreden over het opleidingsprogramma van NEVI. Iedereen is te spreken over wat er wordt aangeboden. Een van de respondenten licht toe: “De website van NEVI biedt veel informatie. Als je hier even de tijd voor neemt, krijg je een goed beeld. Voor mij was dit voldoende om voor deze opleiding te kiezen.” Een andere referent merkt op: “De website van NEVI is helder en gebruiksvriendelijk, met gedetailleerde beschrijvingen van elke module. Ik kon er makkelijk mijn weg vinden, maar heb ook een keer gebeld voor extra toelichting. Ik kreeg duidelijke antwoorden. Alles bij elkaar genomen, is het goed geregeld.” Deze uitspraken geven een treffend beeld van hoe de respondenten denken over het open opleidingsaanbod van NEVI. Ze zijn stuk voor stuk tevreden over het programma en de informatievoorziening hierover.

Uitvoering

De referenten zijn zeer te spreken over hoe NEVI de opleidingen en trainingen heeft uitgevoerd. Ze waarderen het hoge niveau van de bijeenkomsten, de praktijkgerichte aanpak en de enthousiaste manier van lesgeven: “Boeiend en informatief”, aldus een van hen. Een tevreden deelnemer licht toe: “De opleiding was leerzaam en vroeg om een actieve houding. Door zo intensief mee te doen, neem je veel meer kennis op.” Een andere referent merkt op: “Het is een intensieve opleiding met lange dagen en veel zelfstudie, dat is zeker uitdagend. Maar met de juiste inzet haal je er veel uit. De combinatie van theorie, intensieve oefeningen en interactie met trainers en medecursisten werkt heel goed.” De referenten zijn ook positief over hoe er werd ingegaan op hun vragen en behoeften. Ze waarderen dat de opleiding praktijkgerichte handvatten bood: “Door veel te oefenen met realistische situaties word je voorbereid op de praktijk en leer je hoe je met verschillende situaties kunt omgaan. “Enkele referenten benadrukken ook de waarde van de combinatie van online en fysieke bijeenkomsten: “Dit maakt het makkelijker om in te passen in je werkschema, terwijl je toch contact hebt met anderen.” Over het algemeen zijn de referenten tevreden tot zelfs zeer tevreden over de aanpak van NEVI en de mogelijkheden voor praktische toepassing.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten erg enthousiast over de opleiders die NEVI inzet. Iedereen is tevreden en maar liefst twintig procent geeft de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. “De trainers zijn uitstekend voorbereid en beheersen de stof tot in de puntjes. Bovendien weten ze deze op een begrijpelijke én boeiende manier over te brengen,” vertelt een tevreden referent. Een andere deelnemer merkt op: “Het is een intensieve opleiding, maar de trainer zorgt voor voldoende afwisseling en leuke tussendoortjes. Hierdoor blijft het van begin tot eind boeiend en inspirerend.” De overige respondenten delen soortgelijke positieve ervaringen, wat hun tevredenheid over dit onderdeel verklaart. Bovendien waarderen sommige respondenten de praktijkervaring van de trainer, waardoor deze interessante voorbeelden en cases kon bespreken. Over het algemeen zijn de respondenten dus zeer tevreden over de kwaliteit en aanpak van de opleiders van NEVI.

Trainingsmateriaal

Een ruime meerderheid van de respondenten is positief over het trainingsmateriaal dat NEVI aanbiedt. Ze vinden het materiaal “netjes” en “goed verzorgd”, zowel in digitale vorm via een online leeromgeving en links naar relevante websites, als in boekvorm. Een tevreden deelnemer licht toe: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij de inhoud van de training en is ook uitstekend te gebruiken als naslagwerk.” Een andere respondent voegt hieraan toe: “Tijdens de training hebben we vooral veel geoefend en het ondersteunende materiaal was daarbij interessant en nuttig.” Een enkele respondent is neutraal over het materiaal omdat hij het te uitgebreid vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk.” Deze opmerking staat echter los van de algemene tevredenheid; de overige respondenten vinden het materiaal juist “volledig en duidelijk” en “van goede kwaliteit”. Over het algemeen zijn de respondenten dus tevreden over het trainingsmateriaal van NEVI.

Accommodatie

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de accommodaties die NEVI gebruikt voor haar trainingen. Ze vinden de locaties goed geschikt voor het doel van de bijeenkomsten en de faciliteiten voldoen aan de verwachtingen. Een tevreden deelnemer vertelt: “We zaten in een comfortabele en lichte ruimte. Alles was keurig geregeld, we konden zelf koffie en thee pakken en de lunch was uitstekend.” Een andere respondent waardeert de ruime parkeergelegenheid: “Er was voldoende parkeerplek, dus dat was geen bron van stress.” Een enkele respondent is minder enthousiast en vond de ruimte te koud, waardoor hij zich minder goed kon focussen. Dit wordt echter niet onderachreven door de overwegend positieve ervaringen van de andere respondenten. Zij zijn allemaal tevreden over de locaties waar door NEVI gebruik van wordt gemaakt.

Natraject

Volgens de respondenten die bij dit onderzoek zijn benaderd, heeft NEVI voldoende aandacht besteed aan het natraject van de opleiding. Ze zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de nazorg. Enkele deelnemers noemen een examen dat ze na de opleiding hebben afgelegd: “De opleiding bereidde me goed voor op het examen, ik heb het gehaald.” Daarnaast merken sommige respondenten op dat ze een (digitaal) evaluatieformulier hebben ingevuld, hoewel ze dit niet nodig vonden omdat ze hun ervaringen al met de trainer hadden besproken. Een aantal respondenten waardeert de mogelijkheid om na de training contact op te nemen met de betrokken docenten: “Dat vind ik een goede service en het gaf me vertrouwen bij de voorbereiding op het examen.” Over het algemeen zijn de respondenten dan ook tevreden over de behaalde resultaten. Ze geven unaniem aan dat de vooraf gestelde leerdoelen behaald zijn.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch gebied zijn alle referenten tevreden; ze hebben geen problemen ervaren. NEVI is goed bereikbaar en reageert snel op vragen, zo laten de referenten weten. “NEVI is een professionele organisatie en dat merk je aan alles. De informatie is duidelijk en wordt op tijd verstuurd, de communicatie verloopt soepel en de factuur klopt met de afspraken,” vertelt een tevreden deelnemer. Een andere referent voegt hieraan toe: “NEVI heeft alles goed op orde. De medewerkers zijn betrokken en geïnteresseerd, wat prettig samenwerken is.” Deze citaten geven een goed beeld van de positieve mening van de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van NEVI.

Relatiebeheer

Alle referenten die hierover hun mening geven, zijn positief over het relatiebeheer van NEVI. De aanpak verschilt per respondent; sommigen nieuwsbrieven of persoonlijke e-mails, terwijl anderen spreken van af en toe persoonlijk contact met een accountmanager. “Ik blijf goed op de hoogte van relevante ontwikkelingen. Als ik meer wil weten, kan ik altijd contact opnemen en dan krijg ik snel een reactie,” vertelt een tevreden referent. De andere respondenten zijn ook tevreden en vinden het relatiebeheer van NEVI “niet opdringerig” en “plezierig”. Deze reacties geven een goed beeld van de algemene tevredenheid over dit aspect. Die referenten hebben hier geen specifieke mening over.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben inzicht in de prijs en zij kunnen daardoor geen oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding. De meeste andere respondenten zijn echter positief over dit onderwerp. “Hoewel ik ook wel goedkopere opties heb gezien, koos ik voor deze cursus vanwege de goede reputatie van NEVI. De investering was het waard door de diepgang en professionele begeleiding,” aldus een van de respondenten. Een andere deelnemer is het daarmee eens: “De prijs was redelijk gezien de kwaliteit van de gehele opleiding. Misschien aan de hoge kant, maar het lesmateriaal en de begeleiding waren goed en de voorbereiding op het examen was ook prima.” De overige respondenten delen deze positieve meningen en zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Een referent geeft in dit verband nog aan dat hij tevreden is over de extra service en diensten die hij krijgt door zijn lidmaatschap: “Dat heeft echt meerwaarde”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar de open trainingen van NEVI blijkt een hoge tevredenheid onder de respondenten. Ze zijn erg positief over de kwaliteit van de opleiding of training en de algehele ervaring: "Alles is goed georganiseerd en ze bieden echt een hoogwaardig product," aldus een van de deelnemers. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met NEVI: "Ze zijn makkelijk bereikbaar, staan open voor suggesties en beantwoorden vragen vriendelijk." Er zijn geen ontevreden reacties in het onderzoek te vinden: "Ik ben over het algemeen zeer tevreden met de opleiding." Met name de praktische benadering van de trainers wordt als een sterk punt van NEVI gezien: "Veel trainers zijn actief in het vakgebied van inkoop en kunnen daardoor veel praktijkvoorbeelden delen. Dat maakt het veel boeiender dan alleen maar theoretische kennis." Veel respondenten delen deze mening en zouden NEVI aan anderen aanbevelen

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met NEVI B.V. op 27-03-2024.

Algemeen

NEVI is dé partij voor inkoop, contract- en supply management met een geschiedenis van meer dan 65 jaar. NEVI heeft als doel het inkoopvak naar een hoger niveau te tillen, zowel voor individuen, organisaties als voor de maatschappij. Als dé kennisautoriteit bieden zij een uitgebreid scala aan diensten waarmee professionals zichzelf én hun organisaties kunnen laten groeien. Als non-profit organisatie worden alle inkomsten direct in de verdere ontwikkeling van het vakgebied gestoken. De NEVI community telt meer dan 12.000 inkoopprofessionals en heeft een ledenaantal rond de 6500, die elkaar voortdurend inspireren en stimuleren. Elk jaar organiseert NEVI talloze events. Daarnaast biedt NEVI tien inkoopopleidingen en meer dan 55 praktijkgerichte trainingen en verbindt zij laagdrempelig de community van inkoopprofessionals via het online platform Inside Procurement. In samenwerking met andere organisaties zet NEVI zich in voor maatschappelijke thema's en programma's. Zij investeren ook in onderwijs en onderzoek. Daarnaast participeert NEVI in het internationale netwerk van inkoopverenigingen IFPSM. Dit gesprek vond plaats met de heer J. Hulsman, directeur productmanagement en innovatie.

Kwaliteit

NEVI wordt bemand door een team van ongeveer 56 professionals die gezamenlijk de doelen van NEVI nastreven. De afdeling Learning & Development (L&D) speelt een cruciale rol in de ontwikkeling en uitvoering van de opleidings- en trainingsactiviteiten zowel open inschrijf als incompany en intercompany. Binnen dit team bevinden zich diverse competenties zoals kennis- en portfoliomanagement, programmamanagement, redactie, digital learning design en planning. Het L&D team werkt nauw samen met het Support team, dat verantwoordelijk is voor het eerstelijns klantcontact, opleidingsadvies en de logistiek rondom opleidingen en trainingen. NEVI kan ook rekenen op een uitgebreid netwerk van experts, bestaande uit zo'n 140 professionals, die ingezet kunnen worden in het trainings- en ontwikkelingsaanbod. NEVI erkent het belang van trainers als cruciale succesfactor in opleiding en ontwikkeling. Daarom heeft NEVI in haar resource managementbeleid voor externe experts aandacht voor een zorgvuldige intake en een onboardingsprogramma. Door middel van monitoring en evaluatie houdt NEVI de kwaliteit van de trainers en de opleidingen scherp in de gaten. NEVI biedt ondersteuning aan haar praktijktrainers op zowel vakinhoudelijk als didactisch vlak. Voorafgaand aan een training krijgen trainers inzicht in de opzet van het lesprogramma, de leerdoelen, didactische aanpak en verwachte eindresultaten. Om de kwaliteit te waarborgen zijn er mogelijkheden voor na- en bijscholing. De programmamanagers zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van het contact met de trainers en zien toe op de naleving van de kwaliteitseisen.

Continuïteit

Gebaseerd op actuele trends, wetenschappelijk onderzoek, voortdurende professionalisering, veranderende marktcondities en raakvlakken met andere vakgebieden, wordt het dienstenaanbod van NEVI voortdurend geëvalueerd en indien nodig aangepast. NEVI zet zich actief in om kennis te delen met professionals. Door samen te werken met innovatieve partners en de krachten te bundelen met de academische wereld, weet NEVI inspiratie te bieden voor de toekomst. Er wordt veel aandacht besteed aan flexibiliteit en het optimaal afstemmen op de leerwensen en leerstijlen van professionals. Het inkoopvak is immers een dynamische sector met uitdagende vraagstukken, waar NEVI adequaat op anticipeert. Relevantie en impact voor de beroepsgroep zijn daarom de kernpunten van het onderwijsaanbod van NEVI. Op basis van uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek en de verstrekte informatie tijdens bezoek, concludeert Cedeo dat de continuïteit van NEVI in opleidingen met open inschrijving voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

In haar jarenlange bestaan heeft NEVI een solide reputatie en een sterke naamsbekendheid opgebouwd. Het behalen van een diploma bij NEVI heeft niet alleen veel waarde op zich, maar de organisatie slaagt er ook in om waardevolle dwarsverbanden te leggen. Hierdoor voelen leden van de vereniging zich uitstekend ondersteund in de uitoefening van hun vak. Dit succes is mede te danken aan de hoge kwaliteit van de trainingen en vakopleidingen van NEVI. Dit wordt onderstreept door de inzet van experts op specifieke vakgebieden die hun kennis op een effectieve manier weten over te dragen. Hierdoor ontstaat een naadloze overgang naar de dagelijkse inkooppraktijk. NEVI houdt trends en ontwikkelingen nauwlettend in de gaten en weet hierop tijdig en adequaat te anticiperen. De referenten beschouwen NEVI dan ook als een betrouwbaar, klantvriendelijk en toonaangevend instituut waarmee zij graag zaken (blijven) doen.

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