

Klanttevredenheidsonderzoek

QAducation

19-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van QAducation 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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				30%	70%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie			10%	70%	20%
Natraject②				20%	
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer③				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	10%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Acht van de tien respondenten geven aan dat er geen natraject heeft plaatsgevonden.

③ Vier van de tien respondenten geven aan dat zij geen zicht hebben op het relatiebeheer.

④ Acht van de tien respondenten geven aan dat zij geen zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Zeven van de tien respondenten geven aan dat QAducation een preferred supplier is. "Het is een fijn bedrijf om cursussen te volgen. Mijn organisatie stelt altijd voor eerst hier een cursus te volgen." De respondenten benoemen dat het vinden van de juiste cursussen en het aanmelden makkelijk gaat. "Je kunt je direct inschrijven met je personeelsgegevens. Het is dan slechts drie keer klikken om een cursus te bestellen! Daarna krijg je een bevestiging van je aanmelding."

Opleidingsprogramma

Op de website staat een algemene omschrijving van de cursusinhoud. Dit naar tevredenheid van negen van de tien respondenten. Omdat verschillende laboratoria met verschillende statistische systemen werken, wordt er op basis van de bedrijven die zijn aangemeld voor een cursus bepaald welk onderwerp er meer of minder aandacht krijgt tijdens een cursusdag. “Je hoort pas op de dag zelf wat je precies gaat doen. Elk bedrijf heeft een eigen statistiek systeem, daar zoomen zij dan in de cursus op in.” Een paar weken voor de cursUSDagen wordt er een e-mail verstuurd met specifieke informatie over de tijden van de cursus en hoe laat je het gebouw in kan. “Je krijgt een aantal dagen van tevoren te horen hoe laat je er kunt zijn. Als er een overnachting bij zit, staat er hoe laat je je spullen kwijt kunt en wanneer je kunt lunchen.” Wanneer een cursist zich aanmeldt, ontvangt deze direct na aanmelding de offerte. “Ik kreeg na aanmelding een offerte toegestuurd per e-mail.” Eén van de respondenten beoordeelt het opleidingsprogramma neutraal om de volgende reden: “Ik vond het een goede cursus. Ze hadden misschien wel onze kennis op het einde kunnen testen door middel van een examen.”

Uitvoering

Alle respondenten geven aan dat de te behandelen stof vaak zeer theoretisch is. Maar QAducation weet een goede vertaalslag te maken naar de praktijk door casussen vanuit het werkveld te gebruiken. “Het is veel informatie over hoe de tests zijn opgebouwd en hoe je ze moet interpreteren. Ze vragen hoe dit in jouw organisatie gaat om je bij de les te houden.” Ook wordt er rekening gehouden met het feit dat verschillende organisaties werken met verschillende systemen voor statistiek. “Wij waren met acht personen in een training die werkten met drie verschillende systemen. Er werd goed aangegeven wat je voor welk systeem nodig hebt.” Eén respondent geeft aan dat ze graag in een grotere groep les had gehad omdat het voor deze specifieke cursus prettig was gevarieerde input te krijgen. “Het was jammer dat er maar vier mensen waren waarvan twee van dezelfde organisatie. Het met elkaar delen van ervaringen wordt dan minder en dat is een belangrijk onderdeel voor een training als deze.” Twee respondenten geven aan dat er een afwisselend programma was tijdens de cursus. “Ze hebben hun best gedaan om er een afwisselend programma te maken. We moesten in groepjes opdrachten uitwerken. Daarna bespraken wij dit met de hele groep.”

Opleiders

De respondenten zijn zeer tevreden over de opleiders. Zij geven aan dat er veel kennis is van de verschillende systemen die worden gebruikt in verschillende laboratoria. “Ik heb vijf verschillende instructeurs gehad. Iedereen heeft zijn eigen manier van uitleggen maar ze hebben allemaal veel kennis van de systemen.” Ook geven de opleiders duidelijk uitleg wanneer iets niet wordt begrepen. “Ze letten goed op of iedereen meekomt door de vragen te rouleren en extra uitleg te geven aan mensen die de stof lastiger vinden.” Twee van de respondenten geven aan dat de opleiders de lange dagen waarin veel theorie wordt behandeld met humor luchtig maken. “Geweldige vent, hij heeft veel kennis en is sociaal. Af en toe een grapje tussen door is prettig op een lange dag.”

Trainingsmateriaal

Alle respondenten geven aan dat er wordt gewerkt met PowerPoint en een map waarin de slides samen met de opdrachten zijn uitgeprint. “Ze hadden een map met daarin de PowerPoint en wat extra informatie. Dit kan gebruikt worden als naslagwerk.” Twee respondenten geven aan dat zij hebben gewerkt met Excelsheets op de laptop. Eén van hen heeft niet doorgekregen dat zij haar laptop mee had moeten nemen. “Er waren Excelsheets klaargezet om berekeningen in te maken. Helaas was niet vermeld dat ik mijn laptop mee moest nemen.” Eén respondent geeft aan dat er een boek besteld moest worden voor de cursus. Deze werd op de eerste cursUSDag overhandigd.

Accommodatie

Vier van de tien respondenten geven aan dat ze ver moesten rijden voor de locatie. Zij vinden het dan ook prettiger wanneer de locatie centraler gelegen zou zijn. Eén van hen beoordeelt de locatie daarom neutraal: “De afstand zit mij een beetje tegen. Het was een eind om daar te komen. Sommigen cursisten kwamen uit het noorden en moesten dan helemaal naar het zuiden” Aldus de respondent. Over de accommodatie zelf waren respondenten tevreden. Zij geven aan dat deze makkelijk te bereiken is en goed verzorgd is. “De accommodatie is goed geregeld; Goede bedden, de lunch is buffetstijl er is een groot assortiment aan eten. Parkeren is ook prima.” Ook is het mogelijk een overnachting te boeken wanneer een training langer dan een dag duurt. “De overnachting was goed geregeld. Er werd aangegeven wanneer je het hotel in kon.”

Natraject

Vier dan de tien deelnemers geven aan dat er een certificaat van deelname wordt gegeven na het volgen van een cursus. “Je krijgt een certificaat van deelname, maar van een natraject is niet echt sprake.” Drie van de respondenten benoemen dat je, als het nodig is, nog vragen kunt stellen aan de docent. “Ik heb al eens vragen gesteld aan de docent wanneer ik ergens tegen aan liep, dan krijg ik binnen een dag antwoord.”

Organisatie en Administratie

Respondenten zijn zeer tevreden over de administratie van QAducation. Eén respondent geeft aan dat er begrip is wanneer je als cursist de cursusdag wil verschuiven. “Ik heb de cursusdag verschoven. Zij hadden toen begrip voor mijn situatie, dus dat was fijn.” Vijf van de tien respondenten benoemen dat er snel wordt gereageerd wanneer er vragen zijn. “Zij zijn een groot bedrijf met veel trainingen, maar in de communicatie zijn ze heel snel. Binnen één tot twee werkdagen heb ik wel reactie.” Vijf van de tien deelnemers zijn er tevreden mee dat alles netjes was geregeld. “Voor mij was alles duidelijk dus ik heb geen extra contact met ze gehad.”

Relatiebeheer

Vier van de tien respondenten zijn niet op de hoogte van het relatiebeheer van QAducation. Vier van de respondenten geven aan e-mail te ontvangen met het meest recente cursusaanbod. “Ik krijg om de zoveel tijd een e-mail, gelukkig niet te vaak want dan zou ik ze verwijderen.” Eén respondent geeft aan dat QAducation haar op LinkedIn heeft toegevoegd en zij hierdoor op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen. Eén respondent vertelt dat een collega regelmatig contact heeft met QAducation. “Mijn collega heeft nog regelmatig contact met hen voor het laboratorium zelf en om cursussen te regelen.”

Prijs-kwaliteitsverhouding

Acht van de tien respondenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitsverhouding. Eén van de cursisten geeft aan het prettig te vinden wanneer er onderscheid kan worden gemaakt tussen commerciële en niet-commerciële instanties. “Ik vond het best duur, het zal best marktconform zijn maar ik moet het van mijn eigen budget betalen en dit zorgt ervoor dat ik de vervolg cursus nog niet heb gedaan” verklaart een van de respondenten. Deze beoordeelt de prijs-kwaliteitsverhouding daarom neutraal.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Respondenten zijn tevreden over de samenwerking met QAducation. Wat veel naar voren komt is de kennis die zij hebben over de verschillende statistische systemen die er gebruikt worden in organisaties. Ze nemen de tijd deze te behandelen in de cursus en laten systemen weg wanneer deze voor niemand in de cursus relevant zijn. “Het zijn hele vakkundige instructeurs die goed uitleg kunnen geven over werkgerelateerde onderdelen. Ze proberen het relevant te maken. Duidelijk en niet langdradig.” Ook waarderen de respondenten de duidelijke uitleg van de theorie. “Ze betrekken de cursisten bij de lesstof. Ik heb weinig met het laboratorium te maken en zelfs voor mij was het interessant en was de informatie behapbaar. Als ik begrippen niet snapte, dan werden die uitgelegd zodat ik erbij kon blijven.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met QAducation op 19-07-2024.

Algemeen

QAducation verzorgt (incompany)cursussen voor kwaliteitszorg voor test- en kalibratielaboratoria, medische laboratoria en inspectie-instellingen in de Benelux. Het bureau biedt cursussen waarmee deelnemers normen praktisch leren te interpreteren en waarmee vaktechnische vaardigheden worden ontwikkeld. De missie van QAducation is om kwaliteitszorg begrijpelijk en toepasbaar te maken. De cursussen van QAducation zijn ontwikkeld voor medische laboranten, (hoofd)analisten, inspecteurs, methodeontwikkelaars, laboratoriummanagers en kwaliteitsfunctionarissen. Maar ook voor medisch-labspecialisten, interne auditoren, inspecteurs, technische managers en IT-specialisten van laboratoria. Het onderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, richtte zich op de open inschrijvingen.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij QAducation. Het team bestaat uit de eigenaar en twee ondersteunende, administratieve krachten, uit een docentengroep van 11 (externe) docenten. Deze docenten beschikken over specifieke kennis waarop zij gericht worden ingezet. De docenten zijn op de hoogte van actuele ontwikkelingen doordat zij zelf in het werkveld actief zijn, onder andere als consultant. Ook zoeken zij elkaar op om ervaringen en kennis uit te wisselen. Bovendien wordt een keer per jaar een docentenbijeenkomst georganiseerd. Nieuwe docenten worden zorgvuldig ingewerkt en begeleid waarbij er oog is voor de didactische vaardigheden. Voorwaarde voor hun inzet is dat er een klik moet zijn met de opdrachtgevers en deelnemers.

QAducation kijkt bij iedere groep zorgvuldig waar de behoeftes liggen en met welke systemen de deelnemers werken. De cursussen zijn kennisintensief. Daarom let de trainer oog op het interactieve gehalte om zo de deelnemers te blijven boeien.

Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit van de cursussen. Alle verbeterpunten die daaruit voortkomen, worden direct opgepakt. QAducation draagt er bovendien zorg voor dat de cursusaccommodaties optimaal in orde zijn.

Continuïteit

Al meer dan 24 jaar verzorgt QAducation de cursussen voor de eerder genoemde doelgroepen. Ook is het bureau actief in België en heeft hiervoor een Belgische docent aangetrokken die de situatie en cultuur kent. Het bureau is 8 jaar geleden overgenomen door Sascha van de Ven en is sindsdien flink gegroeid, met onder meer veel vraag uit de chemische wereld. Het bureau heeft zo'n 850 deelnemers per jaar, zowel incompany als op locatie.

QAducation ziet klanten steeds terugkomen omdat er nieuwe medewerkers zijn, nieuwe systemen of doordat de normen zijn veranderd. In dat laatste geval biedt het bureau specifieke transitiecursussen aan over de verschillen tussen de oude en de nieuwe norm en over de kansen die de nieuwe norm biedt. Het portfolio wordt jaarlijks aangepast door nauwgezet de vragen uit de markt te volgen. Het streven is een tot twee nieuwe cursussen per jaar aan te bieden.

Op basis van het resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en het gesprek dat met QAducation is gevoerd, acht Cedeo de continuïteit van QAducation voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

QAducation houdt voortdurend de markt in de gaten: waar is vraag naar? Het bureau ziet dat er bij klanten niet alleen behoefte is aan training in de genoemde hard skills, maar ook aan training in soft skills zoals communicatie. Het bureau speelt daar al op in en wil dit uitbreiden met een training praktisch leidinggeven.

Het bureau onderhoudt het contact met de klanten onder andere door mailings te versturen. Via een nieuw mailingsysteem willen zij specifiekere mailings sturen met vakinformatie. Ook worden er regelmatig artikelen in vakbladen geplaatst. Door deze aandacht voor wat er in het vakgebied speelt en de kwaliteit van de trainingen kan QAducation bogen op een brede, vaste klantenkring.

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