

Klanttevredenheidsonderzoek

ABK Academy

24-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ABK Academy 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	8

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			20%	80%	
Accommodatie			10%	80%	10%
Natraject②				70%	
Organisatie en Administratie③				60%	10%
Relatiebeheer④			10%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier zicht op
- ③ Idem
- ④ Idem
- ⑤ Idem

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar diverse trainingen van ABK Academy hebben tien referenten deelgenomen. De meeste deelnemers kennen het instituut via hun werkgever: "Een collega van mij heeft al eerder een opleiding bij hen gevolgd." Anderen zijn bij ABK Academy terechtgekomen via Google of door aanbevelingen van vakgenoten. Alle referenten zijn positief over de verstrekte informatie, zoals cursustijden, data en locaties: "Alles was duidelijk vermeld op de website en in de bevestiging na mijn aanmelding." Ook de aanmeldprocedure werd als zeer gebruiksvriendelijk ervaren: "Het was eenvoudig te regelen, alles ging digitaal." Daarnaast hebben sommige referenten vooraf een gesprek gehad met een medewerker van ABK Academy, waarin verdere uitleg werd gegeven over de opleiding die ze wilden volgen. Dit zorgt ervoor dat alle respondenten tevreden zijn over het voortraject en de begeleiding vooraf.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn unaniem positief over het opleidingsprogramma van ABK Academy. Iedereen is tevreden over de informatie over de kwaliteit en inhoud van de trainingen die vooraf wordt verschaft. Een van de deelnemers licht toe: "De website biedt uitgebreide informatie. Alles wat ik nodig had om een keuze te maken, stond er. Dat gaf me het vertrouwen om voor deze training te gaan." Een andere respondent vult aan: "De website van ABK Academy is overzichtelijk en makkelijk te navigeren. Hoewel ik meestal alles online kan vinden, heb ik ook een keer gebeld voor extra uitleg. De antwoorden die ik kreeg waren duidelijk en de medewerker was behulpzaam. Alles is goed georganiseerd." Deze opmerkingen weerspiegelen de algemene tevredenheid van de geïnterviewden over het open opleidingsaanbod van ABK Academy. De heldere communicatie en de gebruikersvriendelijkheid van de informatievoorziening dragen bij aan een positieve ervaring voor de deelnemers.

Uitvoering

Alle respondenten zijn positief over de uitvoering van de opleidingen door ABK Academy, waarbij twintig procent zelfs de hoogste score van "zeer tevreden" geeft. De deelnemers waarderen het hoge niveau van de bijeenkomsten, de effectieve integratie van praktijkervaring en de enthousiaste manier van lesgeven. Een van de deelnemers zegt: "Het was zowel nuttig als leuk." Een andere tevreden deelnemer vult aan: "De opleiding was leerzaam en uitdagend. Er werd actieve deelname verwacht en je kreeg de kans om eigen praktijksituaties in te brengen. Dit zorgde voor een goede balans tussen theorie en praktijk." Veel respondenten merken op dat er goed werd ingegaan op de vragen en behoeften van de groep. Ze vinden het waardevol om ook verhalen en ervaringen van andere deelnemers te horen. Daarnaast benadrukken velen dat de opleiding voldoende praktische handvatten bood voor daadwerkelijke toepassing: "Door de praktische insteek van de docenten en de mogelijkheid om met elkaar van gedachten te wisselen, werd het echt een zeer nuttige training. Ik heb er veel aan gehad en heb al veel toegepast."

Opleiders

De respondenten zijn ook zeer positief over de trainers van ABK Academy. Iedereen waardeert hun expertise, en twintig procent geeft zelfs de hoogste beoordeling van "zeer tevreden." Zoals een van de deelnemers het verwoordt: "De trainers zijn uitstekend voorbereid en beheersen hun vak tot in de puntjes. Ze zijn echte experts met dagelijks ervaring in aanbestedingen en weten de stof op een begrijpelijke en boeiende manier over te brengen." Een andere deelnemer voegt hieraan toe: "De masterclass was intensief, maar de trainers hielden hier goed rekening mee. Ze zorgden voor veel afwisseling en zorgden voor onderhoudende tussendoortjes, waardoor de sessies van begin tot eind interessant bleven." De overige respondenten delen vergelijkbare positieve ervaringen, wat de hoge tevredenheid over dit aspect verklaart. Bovendien wordt vaak als pluspunt genoemd dat de trainers, dankzij hun praktische ervaring, veel relevante voorbeelden en casestudy's konden delen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van ABK Academy ontvangt overwegend positieve feedback van de respondenten. De meeste deelnemers zijn tevreden met de digitale documenten, links naar relevante websites, lesmateriaal en handouts die worden verstrekt. Een deelnemer merkt op: "Het materiaal was uitstekend afgestemd op de cursusinhoud en dient ook goed als naslagwerk." Een andere deelnemer is iets kritischer en vindt het materiaal wat oppervlakkig: "Het materiaal dekte niet volledig de diepgang van de training, waardoor het niet helemaal representatief is voor de cursusinhoud." Dit verklaart de neutrale beoordeling van deze respondent. Een andere referent heeft ook een neutrale score gegeven, maar zonder verdere toelichting. De overgrote meerderheid van de respondenten waardeert echter het cursusmateriaal als "relevant en duidelijk" en "prima afgestemd op de cursusinhoud." De positieve opmerkingen benadrukken de bruikbaarheid en de samenhang van de materialen met de cursusdoelen.

Accommodatie

De respondenten zijn voor een overgrote meerderheid enthousiast over de accommodaties van ABK Academy. Enkele citaten illustreren deze positieve ervaring: “De locatie was uitstekend bereikbaar en alles was goed geregeld, inclusief de lekkere koffie,” “De lesruimtes waren uitstekend en voorzien van alle benodigde faciliteiten,” en “De locatie was zowel perfect als bijzonder; alles was tot in de puntjes verzorgd.” Deze opmerkingen reflecteren de tevredenheid van de deelnemers over de trainingslocaties van ABK Academy, wat de uitstekende scores voor dit aspect verklaart. Slechts één respondent gaf een neutrale beoordeling vanwege de beperkte bereikbaarheid van de locatie met het openbaar vervoer.

Natraject

Niet alle referenten hebben een mening over het natraject, omdat ze hier onvoldoende inzicht in hebben. Degenen die wel een oordeel hebben, zijn echter unaniem positief. Ze waarderen de aandacht die ABK Academy besteedt aan het nazorgtraject en de manier waarop dit wordt vormgegeven. Een van de respondenten zegt: “Na afloop van de training vond er een evaluatie plaats onder de deelnemers. We hebben de resultaten gezamenlijk besproken, wat ik prettig vond. De docenten lieten merken dat ze onze feedback op prijs stelden.” Een andere deelnemer voegt hieraan toe: “Na afloop ontvingen we een certificaat, wat een mooie erkenning is voor onze inspanningen tijdens de training.” De overige tevreden deelnemers delen vergelijkbare positieve ervaringen, wat de algemene tevredenheid over dit aspect verklaart. Dit wijst op een goed georganiseerde nazorg die bijdraagt aan de waarde en het vertrouwen in het programma van ABK Academy.

Organisatie en Administratie

Drie respondenten hoefden zelf niets te regelen qua administratie of organisatie; een collega nam dat voor hen uit handen. De rest van de geïnterviewden is zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop ABK Academy deze taken uitvoert. “ABK Academy is een professionele organisatie. Dat merk je aan alles, vooral in hun klantgerichte aanpak. Ze zijn goed bereikbaar en reageren snel en deskundig op onze vragen,” zegt een van de tevreden respondenten. Een ander voegt toe: “Ik ben zeer tevreden. Hun communicatie is duidelijk en transparant, vooral over hun prijzen en programma’s. Dat vind ik belangrijk voor een goede samenwerking.” Deze citaten geven goed weer hoe de geïnterviewden denken over de administratieve en organisatorische kant van ABK Academy. Bovendien wordt er benadrukt dat de facturen “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn. “Ook dit verloopt geheel naar wens,” aldus een tevreden klant.

Relatiebeheer

Drie respondenten geven aan dat zij geen ervaring hebben met relatiebeheer en onthouden zich daarom van commentaar. Zij geven ook aan dat zij het niet missen. De andere respondenten zijn overwegend tevreden met hoe ABK Academy het relatiebeheer uitvoert. Een van hen zegt: “Ik ontvang af en toe een nieuwsbrief, maar ik let er niet echt op. Zodra ik weer een opleiding of training nodig heb, zal ik er waarschijnlijk meer aandacht aan besteden.” Een andere referent geeft een neutrale score en legt uit: “Ik zou graag meer initiatief van ABK Academy zien, zoals opvolgdagen of andere contactmomenten na de training.” Over het algemeen lijken de respondenten tevreden, hoewel er ruimte is voor verbetering in het proactief benaderen van klanten.

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten die iets kunnen zeggen over de prijs-kwaliteitverhouding zijn kort maar duidelijk: ze zijn tevreden. Twee van hen verwoorden het als volgt: “Een training is niet goedkoop, maar het is essentieel. Zo blijf je als professional up-to-date en kun je de concurrentie voorblijven. De prijzen van ABK Academy zijn in vergelijking met anderen niet te hoog,” zegt een tevreden klant. Een ander vult aan: “Je moet bereid zijn om te investeren om bij te blijven. ABK Academy biedt een solide programma met uitstekende docenten en goede faciliteiten, en dat is de prijs waard.” De algemene tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding onderstreept het vertrouwen in de waarde van de opleidingen van ABK Academy. Het investeren in hoogwaardige trainingen en opleidingen wordt gezien als een noodzakelijke stap om professioneel relevant en competitief te blijven. Deze positieve feedback bevestigt dat ABK Academy goed inspeelt op de behoeften van haar klanten door kwaliteit te leveren die in lijn is met de kosten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar de opleidingen en trainingen van ABK Academy blijkt dat de deelnemers zeer tevreden zijn. Ze voelen zich goed en volledig geïnformeerd over zowel praktische zaken, zoals data, tijden en locaties, als over de inhoudelijke aspecten. Een deelnemer zegt: "De onderwerpen, docenten en het programma werden duidelijk en tijdig gecommuniceerd." De bijeenkomsten zelf worden ook positief beoordeeld, vooral vanwege de praktische relevantie van de inhoud en de aangename stijl van de trainers. Beide aspecten krijgen hoge waarderingen van de deelnemers. Er zijn geen klachten geuit over andere onderdelen die in het onderzoek aan bod kwamen. Alle respondenten geven zonder aarzeling aan dat ze in de toekomst graag gebruik willen blijven maken van het trainingsaanbod van ABK Academy. "Het is zeker de moeite waard om deze bijeenkomsten bij te wonen. De kennis die je opdoet, kun je direct toepassen en levert vaak snel resultaat op," aldus een enthousiaste deelnemer. De tevredenheid over de opleidingen van ABK Academy onderstreept de kwaliteit en effectiviteit van hun programma's. Het feit dat deelnemers zonder uitzondering aangeven dat ze in de toekomst opnieuw voor ABK Academy zullen kiezen, toont aan dat de academie erin slaagt om waardevolle en relevante trainingen aan te bieden die aan de verwachtingen voldoen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met ABK Academy op 24-07-2024.

Algemeen

ABK Academy biedt trainingen en evenementen aan op het gebied van inkopen en aanbesteden in Nederland, met als doel deelnemers te helpen meer aanbestedingen te winnen. ABK Academy is onderdeel van Aanbestedingskalender.nl en ondersteunt professionals maximaal bij het succesvol deelnemen aan aanbestedingen. Met een netwerk van vooraanstaande experts met jarenlange ervaring die theorie naar praktijk vertalen, biedt zij trainingen op verschillende niveaus, gericht op zowel aanbestedende diensten als inschrijvers. Interactie staat centraal in alle trainingen, zodat ingegaan kan worden op de specifieke situatie van de deelnemer. ABK Academy biedt diverse trainingen voor verschillende branches. Het gesprek vond plaats op het kantoor in Deventer.

Kwaliteit

De trainers van ABK Academy zijn professionals die actief in de praktijk werken. Hierdoor kunnen zij theorie moeiteloos vertalen naar de praktijk en zich goed inleven in de omgeving van de deelnemer. Naast hun vakinhoudelijke expertise hebben ze ook sterke didactische vaardigheden. Dit zorgt ervoor dat de trainingen niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook goed aansluiten bij de ervaringen en behoeften van de deelnemers, wat de efficiëntie verhoogt. ABK Academy heeft in de loop der jaren een uitgebreid netwerk van trainers opgebouwd, zodat er voor elke branche en expertise een geschikte trainer beschikbaar is. Na elke training wordt een evaluatie uitgevoerd, waaruit verbeterpunten en nieuwe onderwerpen voor toekomstige trainingen worden gehaald.

Continuïteit

ABK Academy staat in directe verbinding met relevante marktpartijen, waardoor ze snel en adequaat kunnen inspelen op kansen en ontwikkelingen. Onder leiding van de heer Te Riele zijn onlangs diverse nieuwe trainingen ontwikkeld om nog beter aan de marktvraag te voldoen. Er wordt voortdurend gewerkt aan nieuwe trainingen, terwijl het bestaande aanbod grondig is geüpdatet. Uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, concludeert Cedeo dat de continuïteit van ABK Academy bij trainingen met open inschrijving voor de komende periode voldoende is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Referenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt, geven aan dat ABK Academy kwalitatief goede docenten inzet en haar logistieke organisatie goed op orde heeft. Betrokkenheid en klantgerichtheid worden als kernwaarden genoemd in interviews, wat de reden is dat velen graag met ABK Academy samenwerken. Door praktijkgerichte experts in te zetten bij zowel de ontwikkeling als uitvoering van opleidingen, speelt ABK Academy uitstekend in op de behoeften van verschillende doelgroepen. De sterke link met de praktijk, en het "grote nut" van de opleidingen, worden door veel referenten als een groot pluspunt genoemd.

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