

Ngenious

05-08-2024

Klanttevredenheidsonderzoek

Ngenious

05-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ngenious 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
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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma②				70%	10%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie③					
Natraject④				80%	
Organisatie en Administratie⑤				70%	10%
Relatiebeheer⑥				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Twee referenten kunnen hier niets over zeggen
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Twee referenten hebben hier niet mee te maken gehad

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op diverse maatwerktrajecten verzorgd door Ngenious, waarbij tien referenten hun ervaringen hebben gedeeld. Deze referenten hadden verschillende rollen: sommigen waren alleen deelnemers, anderen ook opdrachtgevers. Hierdoor konden niet alle vragen door iedereen worden beantwoord; dit wordt per onderdeel vermeld indien van toepassing. De meeste geïnterviewden kwamen via mond-tot-mondreclame in aanraking met de trainingen van Ngenious. Een aantal kende het bedrijf al van eerdere trajecten, terwijl een enkeling Ngenious ontdekte door actief online te zoeken. Het contact in de voorbereidende fase werd door de respondenten als positief ervaren. De referenten die als opdrachtgevers betrokken waren, gaven aan dat ze goed werden begeleid door Ngenious. Een opdrachtgever merkte op: "In de voorgesprekken wordt grondig doorgevraagd, zodat de leervraag helder wordt." Deze grondige aanpak zorgde ervoor dat alle respondenten tevreden waren met de manier waarop Ngenious het voortraject heeft vormgegeven. Kortom, de maatwerktrajecten van Ngenious worden gewaardeerd om hun persoonlijke benadering en effectieve voorbereiding, wat blijkt uit de positieve feedback van zowel deelnemers als opdrachtgevers.

Opleidingsprogramma

De referenten die hun mening hebben gegeven over het opleidingsprogramma van Ngenious zijn zeer positief. Ze benadrukken dat het programma perfect aansluit bij de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Daarnaast wordt vermeld dat de offerte of het plan van aanpak helder en accuraat is, in lijn met wat er tijdens de voorgesprekken is besproken. Een respondent vertelt: “Bijna alles uit de voorgesprekken kwam terug in de offerte. We hadden ook de mogelijkheid om feedback te geven, en onze opmerkingen werden keurig verwerkt in de definitieve offerte.” Een andere referent vult aan: “De kosten worden duidelijk toegelicht en op een transparante manier verantwoord.” Dankzij deze aanpak scoort Ngenious hoog op dit onderdeel, en iedereen is zeer tevreden met het opleidingsprogramma en het bijbehorende proces.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de uitvoering van de maatwerktrajecten door Ngenious, waarbij twintig procent zelfs de hoogste score van “zeer tevreden” geeft. De uitvoering voldeed aan de vooraf gewekte verwachtingen, zowel wat betreft inhoud als duidelijkheid, diepgang, en de balans tussen theorie en praktijk. Een van de referenten deelt: “Mijn verwachtingen zijn ruimschoots waargemaakt. Het niveau was zoals afgesproken en de manier waarop de training werd verzorgd, was precies zoals ik had gehoopt.” De geïnterviewden vinden dat de bijeenkomsten goed georganiseerd waren en voldoende inzet van de deelnemers vroegen. Een ander merkte op: “Het waren interactieve bijeenkomsten met veel tijd en ruimte voor oefenen en toepassen.” Verder geven de respondenten aan dat de bijeenkomsten praktische handvatten boden voor directe toepassing: “De stof kon naadloos en direct worden gebruikt door de deelnemers. Dat was het doel van deze bijeenkomsten, en dankzij de kwalitatief sterke inhoud en de uitstekende didactische vaardigheden van de docent is dit volledig gelukt.”

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten zeer positief over het niveau en de kwaliteit van de trainers die door Ngenious worden ingezet. Ze prijzen de trainers om hun betrokkenheid, professionaliteit en deskundigheid. Sommigen werken al wat langer met dezelfde trainer(s), wat volgens hen enorm bijdraagt aan de effectiviteit: “Onze trainer kent ons bedrijf inmiddels door en door. Dat werkt heel prettig en naar tevredenheid van alle partijen.” Andere referenten maakten voor het eerst kennis met hun trainer, maar ook zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt: “Er was direct een goede klik. Dat komt volgens mij doordat er in het voortraject goed werd gekeken naar mijn leerbehoeftes en daar werd een passende trainer bij gezocht.” Een andere respondent vult aan: “De begeleiding was zeer professioneel en vriendelijk. Er was aandacht voor iedereen, wat zorgde voor een fijne sfeer. Dat was zeker te danken aan de trainers.” Tot slot merkt een referent op: “Onze trainer was een heel positieve persoonlijkheid met veel kennis. Een prima combinatie.” Deze positieve ervaringen benadrukken nogmaals de kwaliteit van de trainers van Ngenious, die door hun professionaliteit en persoonlijke aanpak een grote bijdrage leveren aan het succes van de maatwerktrajecten.

Trainingsmateriaal

Een aantal referenten heeft een training of cursus gevolgd waarbij het cursusmateriaal voor hen van ondergeschikt belang was. Een van hen zegt: “Het ging echt om persoonlijke ontwikkeling van je leiderschapstijl. Er was wel wat theorie en materiaal, maar het draaide vooral om beleven en ervaren, waarbij met name eigen ervaringen een belangrijke rol speelden.” Andere referenten hechten meer waarde aan het cursusmateriaal en zijn hierover overwegend tevreden. Een van hen merkt op: “Het materiaal is actueel en aangepast aan onze praktijk.” Een andere referent vult aan: “We werden ook gewezen op interessant online materiaal. Dat bood een leuke afwisseling.” Een meer neutrale referent vond het materiaal iets te versnipperd: “Het had wat mij betreft meer als één geheel aangeboden mogen worden.” Over het algemeen blijkt uit deze feedback dat de waarde van het cursusmateriaal varieert per persoon, maar dat het voor et overgrote deel positief wordt beoordeeld. Dit toont aan dat Ngenious in staat is om zowel theoretische kennis als praktische ervaringen effectief te integreren in hun trainingen, wat bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Twee respondenten waren niet direct betrokken bij het natraject en kunnen hier daarom geen oordeel over vellen. De overige geïnterviewden zijn tevreden over de aanpak van Ngenious. Soms ontvangen deelnemers na afloop of na het maken van een examen een certificaat. Bij sommige respondenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden met de trainer. Een van de respondenten vertelt hierover: "Ik heb inmiddels al wat langer contact met Ngenious en ze weten goed waar wij behoefte aan hebben." Ook de andere respondenten zijn tevreden. Zij geven aan dat Ngenious zorgt voor een goede afronding en dat er altijd ruimte is voor feedback: "We worden serieus genomen en onze opmerkingen worden op een goede manier behandeld."

Organisatie en Administratie

Ngenious heeft de organisatorische en administratieve zaken uitstekend op orde. De referenten zijn unaniem tevreden over dit aspect. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij last minute nog iets wilden aanpassen, deden ze niet moeilijk en probeerden dit echt voor elkaar te krijgen," vertelt een van hen. Een andere referent zegt: "De bereikbaarheid is uitstekend. Onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Ze kiezen voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig." Deze persoonlijke benadering zorgt ervoor dat klanten zich gewaardeerd en serieus genomen voelen. De referenten geven ook aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn. "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens," merkt een referent op. Deze heldere en overzichtelijke facturatie vermindert de administratieve lasten voor de klanten. "Ik ben heel tevreden over Ngenious en de manier waarop zij alles organiseren. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd," zegt een andere referent. Dit regelmatige contact en de snelle respons dragen bij aan een sterkere klantrelatie en hogere tevredenheid. Niet alle referenten hebben een mening over dit onderdeel, maar degenen die wel feedback geven, benadrukken de professionele en efficiënte afhandeling van organisatorische zaken, wat het vertrouwen in Ngenious versterkt.

Relatiebeheer

Alle respondenten die hierover iets kunnen zeggen, zijn tevreden over het relatiebeheer dat Ngenious onderhoudt. "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang regelmatig een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," merkt een van de referenten op. Dit laat zien dat Ngenious zowel proactief als responsief is in hun communicatie. Een andere respondent zegt: "De contacten met Ngenious verlopen prettig; ze voelen goed aan waar wij behoefte aan hebben." Dit wijst op de sterke intuïtie en klantgerichtheid van Ngenious, die ervoor zorgen dat de behoeften van de klanten goed worden begrepen en vervuld. Niet alle referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. De overige geïnterviewden delen echter een positieve mening over deze verhouding. "Ngenious is zeker niet goedkoop, maar ze bieden wel uitstekende kwaliteit. Ik ben vooral te spreken over het persoonlijke en op maat gerichte pakket dat wordt aangeboden," zegt een van de referenten. Een andere respondent merkt op: "Het is zeker niet goedkoop, maar de offerte beschrijft duidelijk wat er wordt geboden en waar de kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik begrip voor de prijzen die worden gevraagd." Deze transparantie speelt een cruciale rol in het begrijpen van de kosten en het waarderen van de geboden diensten, wat bijdraagt aan de tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding. De andere referenten geven soortgelijke feedback, wat de algemene tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding verklaart. De combinatie van hoge kwaliteit, maatwerk en transparantie zorgt ervoor dat de referenten de prijs-kwaliteitverhouding van Ngenious als eerlijk en goed gebalanceerd ervaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Ngenious blijkt dat de referenten bijzonder tevreden zijn. Ze waarderen vooral de soepele uitvoering van de trajecten en trainingen. Een referent verwoordde het zo: "Alles verliep van begin tot eind probleemloos. Er was regelmatig contact, wat ik heel prettig vond." De bijeenkomsten hebben ook het gewenste effect gehad. Een andere referent gaf aan: "Ik heb veel enthousiaste reacties van deelnemers gehoord. Ze waren zeer positief over de training en hebben er veel van geleerd." Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Ngenious en staan open voor toekomstige samenwerkingen. Bovendien zouden ze Ngenious zeker aanbevelen aan anderen: "Als iemand ons vraagt naar onze ervaring, zal ik zeker laten weten hoe goed Ngenious is. Ze weten echt waar ze mee bezig zijn."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Ngenious op 05-08-2024.

Algemeen

Ngenious, opgericht in 2011, begeleidt bedrijven bij diverse complexe verandervraagstukken, variërend van grote transitie tot kleinschalige teamverandertrajecten. Het bedrijf is gespecialiseerd in systemische organisatietransitie en werkt op een unieke manier: via een netwerkmodel in plaats van de traditionele adviesstructuur. Dit model sluit naadloos aan op de dynamische maatschappij en de specifieke wensen van de klanten. Door samen te werken op basis van complementaire vaardigheden, stelt Ngenious altijd de klantbehoefte centraal. In de eerste gesprekken achterhaalt het bedrijf de werkelijke vraag van de klant en stelt het duidelijke doelen vast. Vervolgens doet Ngenious een voorstel dat aansluit op de klantstrategie en -behoeften, waarbij een partnerschap wordt aangegaan om de opgedane kennis binnen de organisatie te verankeren en te verspreiden. Opleidingen kunnen een essentieel onderdeel zijn van een organisatieverandering en worden daarom vaak in het plan van aanpak geïntegreerd. Het onderzoek van Cedeo richt zich specifiek op de maatwerkopleidingen die Ngenious aanbiedt. Het online gesprek vond plaats met mevrouw Koopmans en meneer Hartwig.

Kwaliteit

Ngenious hecht grote waarde aan kwaliteit, wat duidelijk zichtbaar is in de manier waarop workshops, trainingen en opleidingen worden verzorgd. Leren wordt hierbij niet alleen gezien als persoonlijke ontwikkeling, maar ook als een ondersteunend onderdeel van de organisatietransitie. De aanpak van Ngenious richt zich op leren in zowel de bovenstroom als de onderstroom. In de bovenstroom gaat het om het overbrengen van tastbare kennis en vaardigheden, terwijl in de onderstroom de focus ligt op drijfveren, gedragspatronen en denkwijzen. Ngenious is een netwerkorganisatie die bestaat uit ongeveer veertig vaste adviseurs/trainers/systemisch coaches, medewerkers en associates. Alle medewerkers, inclusief de associates, delen dezelfde visie en waarden en passen dezelfde principes toe bij het realiseren van verbeteringen. Om dit te bevorderen, organiseert Ngenious kennissessies en leiden zij hun medewerkers op bij de bron in Japan. Dit alles zorgt ervoor dat ook de associates zich nauw verbonden voelen met de organisatie, wat leidt tot een uniforme uitstraling en werkwijze binnen Ngenious.

Continuïteit

Ngenious streeft naar verdere groei in de nabije toekomst, met een focus op de ontwikkeling van leiderschap en teamontwikkeling, naast het blijven aanbieden van diverse opleidingen. Het bestaande aanbod wordt voortdurend geëvalueerd, waarbij de ervaringen en feedback van de eigen adviseurs een cruciale rol spelen om de programma's actueel te houden. Uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het vraaggesprek is verstrekt, concludeert Cedeo dat de continuïteit van Ngenious bij maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals eerder vermeld, staat de klantbehoefte centraal bij Ngenious. Bij incompanytrajecten wordt daarom altijd een gesprek gevoerd om de specifieke leer- en ontwikkelbehoeften van de opdrachtgever vast te stellen. Het programma dat Ngenious vervolgens samenstelt, wordt op maat aangepast om een optimaal leerrendement te bereiken voor de teams en organisaties die willen transformeren. Uit het onderzoek van Cedeo blijkt een grote tevredenheid onder de referenten, met name over het maatwerk dat Ngenious biedt.

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