

Klanttevredenheidsonderzoek

evofenedex B.V.

10-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van evofenedex 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
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
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				30%	20%
Accommodatie③				10%	20%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④			10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

② Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.

④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van evofenedex B.V. geven desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met de opleidingsaanbieder. In veel gevallen is er sprake van een abonnement op de diensten van het instituut. De keuze voor de opleidingsaanbieder wordt onder meer als volgt toegelicht: "Wij zijn tussenpersoon voor een klant van hen", "Ze staan bij ons in het systeem en dat is wel makkelijk qua betaling", "Zij konden echt maatwerk leveren en sloten het best aan bij onze wensen" en "We doen al sinds 1985 zaken met hen. Het bevalt goed." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men wordt snel geholpen. De intake verloopt naar wens. De communicatie beantwoordt aan de verwachtingen. Er wordt goed doorgevraagd naar de opleidingsbehoeften van de opdrachtgever. Enkele reacties: "Het contact met de klantenservice is heel fijn. Je wordt door iedereen snel geholpen. Dat werkt goed voor ons als opleidingsadviseurs", "We hebben van tevoren vragen kunnen stellen en die zijn allemaal beantwoord. Er is voldoende tekst en uitleg gegeven", "De relatiebeheerder heeft echt naar ons geluisterd en onze maatwerkwensen verwerkt" en "We hebben goed kunnen aangeven welke onderwerpen wij behandeld wilden zien. Het digitale lesmateriaal is van tevoren beschikbaar gesteld."

Opleidingsprogramma

Het programma, zoals het in de offerte staat, stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleiding staat er in hun optiek duidelijk in omschreven en is in overeenstemming met wat er in de intake is besproken. Ook de financiële kant van de zaak is helder. Enkele reacties: "Ze zetten het netjes op papier. De prijs is ook duidelijk", "De offerte was heel inzichtelijk. Het stond allemaal prima beschreven", "Het was bijzonder goed ingedeeld en gedocumenteerd" en "Het programma was precies zoals we het hadden afgesproken."

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De opleidingen voldoen qua interactief gehalte, praktijkgerichtheid en inhoud ruimschoots aan de verwachtingen: "Het was een goede, leerzame opleiding. Wij zagen alleen maar tevreden gezichten", "Het was een dagdeel theorie en een dagdeel praktijk. Er was veel gelegenheid om vragen te stellen en te oefenen", "Het is heel praktijkgericht. Het wordt netjes en duidelijk uitgelegd" en "Ik ben er wel eens bij geweest. Het is geweldig om de medewerkers zo aan de slag te zien." Ook het maatwerkgehalte roept tevreden reacties op: "De lesstof en de opdrachten waren allemaal op maat", "Het is in principe een standaardopleiding, maar het was wel met onze eigen spullen en apparatuur", "Wij hebben een paar Engelstalige mensen. Ook aan hen werd voldoende aandacht besteed als zij het niet begrepen" en "Voor onze sociale werkplaatsmedewerkers is een training van een dag te lang. Ze hebben er voor ons zes dagdelen van gemaakt. Er wordt heel goed met de mensen omgegaan."

Opleiders

Ook over de opleiders is men unaniem positief. De helft van de referenten kent hier de hoogst mogelijke score toe. Men prijst de trainers om hun kennis van zaken, didactische vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten: "Het zijn deskundige mensen die het goed kunnen overbrengen. Ze doen het op een mooie manier, in Jip en Janneke taal", "Die mensen hebben echt wel verstand van wat ze vertellen", "De trainer was aardig en kundig", "De trainer is heel plezierig. Hij is door zijn werkervaring bij de douane goed bekend met het onderwerp. Didactisch is hij perfect" en "We hadden aparte trainers voor logistiek en de technische dienst. Ze hadden beiden genoeg kennis. Ze legden het heel duidelijk uit." Er wordt veelal gebruik gemaakt van docenten die men al langer kent: "Het is een bekende docent die al tal van jaren bij ons komt", "We hebben al vijf jaar dezelfde trainer en nooit klachten gehad" en "De trainer kent onze doelgroep inmiddels goed. Hij weet prima om te gaan met mensen van de sociale werkplaats."

Trainingsmateriaal

Alle referenten die op dit onderdeel een score geven, kennen een 'vier' of een 'vijf' toe. Het trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit PowerPointpresentaties, e-learning en boeken. Enkele reacties: "De mensen kijken op een groot scherm. De presentaties zitten goed in elkaar", "Er zijn handige boekjes waarin ze dingen kunnen opzoeken. Verder maken we gebruik van ons eigen praktijkmateriaal" en "De deelnemers krijgen pennen, schrijfmateriaal en flyers. Het is allemaal goed verzorgd." De helft van de referenten geeft het trainingsmateriaal geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat de meeste opleidingen binnen dit onderzoek in-company waren, kennen slechts drie van de tien referenten de accommodatie een score toe. Zij tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "De trainingen zijn meestal bij ons, maar soms op een locatie van evofenedex. De accommodaties zijn goed. Ze zijn makkelijk bereikbaar en alles is er aanwezig."

Natraject

Het natraject stemt acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er worden twee 'drieën' toegekend. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. Dit verloopt over het geheel genomen correct. Een tevreden gestemde referent: "Af en toe maken ze een klein foutje maar dit wordt binnen een uurtje hersteld." Een ander voegt toe: "De certificaten worden niet zomaar uitgegeven en dat is goed. Als iemand het niet redt, laten we hem met de volgende ronde komen." De meeste referenten geven desgevraagd aan dat er sprake is van min of meer structurele evaluaties, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk: "Ze bellen vaak voor evaluaties. Ze zijn heel proactief", "Ik weet niet meer of er geëvalueerd is maar ik kan altijd contact opnemen met vragen of opmerkingen" en "Toen ik hen belde over een certificaat, hebben ze meteen nagevraagd hoe mijn ervaringen waren." Eén referent zet in dit verband een kritische noot: "Ik heb een evaluatieformulier ingevuld maar daar nooit meer iets op terug gehoord. Ik zou het wel op prijs hebben gesteld om met hen te sparren." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "We hebben na afronding van de cursus niets meer gehoord: geen certificaat, geen evaluatie" en "Ik moet soms wat langer wachten op de certificaten. Er is bovendien geen evaluatie met een manager uit de fabriek, terwijl dat wel goed zou zijn." Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "Ik ga ervanuit dat het resultaat goed is", "Als de trainer het certificaat aan iemand geeft, kunnen we er vanop aan dat de persoon voldoende getraind is", "Het was vooral een stukje herhaling. Heel nuttig", "We hebben er genoeg aan gehad", "De medewerkers zijn zeker goed opgeleid" en "We kunnen er prima mee uit de voeten. Het heeft aan onze verwachtingen voldaan."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Meerderen geven aan dat er een vaste contactpersoon is voor administratieve zaken. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de reactiesnelheid zijn naar wens. Hetzelfde geldt voor de facturering. Enkele referenten: "Je krijgt altijd snel iemand aan de lijn. Er wordt netjes overal op gereageerd", "De vaste contactpersoon voor onze regio is goed bereikbaar. Alles wordt goed bijgehouden. Ik hoef nooit te rappelleren" en "Op de facturering is niets aan te merken. Laatst heb ik een vraag gesteld via de website. Ik kreeg binnen twee dagen een telefoontje." Men is tevreden over de accuratesse en snelheid van handelen: "Ze zitten er bovenop met de certificaten en pasjes", "Alles is overzichtelijk en goed geregeld" en "Ze pakken het heel snel op als er iets niet klopt." Ook over de klantvriendelijkheid, flexibiliteit en coulance is men te spreken: "Ze houden alles prima bij. We worden goed ontzorgd", "De communicatie verloopt prima, heel prettig", "Ze zijn makkelijk met afzeggingen" en "Laatst kwamen we er op het laatste moment achter dat het tijd was voor de certificering. We konden meteen terecht. Super!"

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Men ontvangt met enige regelmaat nieuwsbrieven. Enkele referenten: "Ze voorzien je op gezette tijden van informatie, maar niet te vaak" en "We krijgen bijna iedere dag wel mail binnen. Er staan af en toe interessante dingen in. We gebruiken eruit wat we nodig hebben." Er is veelal sprake van een vaste accountmanager: "De accountmanager is heel actief", "Hij komt vaak even zomaar bij ons langs om te kijken hoe het gaat, en of ze nog meer trainingen kunnen doen. Het contact is fijn. Het is nooit opdringerig", "De nieuwe relatiemanager is zich toevallig vorige week komen voorstellen" en "Mijn collega is adviseur gevaarlijke stoffen. Hij heeft regelmatig contact. Het loopt goed." Twee referenten tonen zich ieder in het bijzonder tevreden over een bepaald aspect van de klantbenadering: "Eén keer was er iets aan de hand met een motor pallet. Die bleek niet gekeurd. Toen hebben ze geweigerd om de training te geven. Heel goed. Ze zijn streng maar ook altijd empathisch" en "Ze hebben ons heel goed geholpen met de inhoud van een e-learning die wij ontwikkelen. Daar hebben ze niets voor gerekend." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "Ik hoor niets meer van hen. Ik had wel graag een keer een telefoontje gehad." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn unaniem tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Een greep uit de reacties: "Wij zijn tevreden, want we krijgen ledenkorting", "Het is een beetje aan de prijzige kant maar we krijgen er wel kwaliteit voor terug. Dan betalen we liever iets meer" en "De prijs-kwaliteitverhouding is in orde. We hebben de prijzen van verschillende aanbieders opgevraagd. Zij zaten een beetje in de middenmoot. Vanwege de goede ervaringen hebben we voor hen gekozen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Wij zijn een beetje in zwaar weer gekomen doordat er altijd mensen zijn die niet kunnen en wij die dan opnieuw moeten inplannen. De kosten zijn inmiddels verdriedubbeld door al die veeggroepen. Daar staat wel tegenover dat ze ons wel hebben geholpen met de ontwikkeling van onze e-learning."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van evofenedex B.V. en de samenwerking met het instituut zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de onderlinge samenwerking, wijzen zij allereerst op de klantgerichtheid en de snelheid van handelen: "Ze handelen vlot en denken oplossingsgericht", "Ze denken mee met de klant. Ze beantwoorden vragen snel" en "Ze zijn flexibel en leveren prima service. Als je op korte termijn iemand nodig hebt, dan regelen zij het." Ook over de inhoud en de opleiders is men tevreden: "De trainingen zijn duidelijk en leerzaam", "Ze hebben genoeg kennis in huis over de onderwerpen waarmee wij te maken hebben", "De docent is deskundig en legt het goed uit. De medewerkers vragen iedere keer weer om hem en hij kan altijd" en "Hun opleidingspoot is sterk. Je klopt er wat sneller aan omdat je weet dat zij verstand van zaken hebben." Enkelen voegen ieder nog toe: "De logistiek is een klein wereldje. Ze staan goed bekend" en "Je weet wat je aan hen hebt. Het is een professionele club." Desgevraagd bevestigen allen dat zij genegen zijn de maatwerkopleidingen van evofenedex B.V. aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	70%	10%
Opleidingsprogramma②			10%	60%	
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie		10%		10%	80%
Natraject		10%	30%	30%	30%
Organisatie en Administratie			20%	70%	10%
Relatiebeheer③		10%		30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④			20%	30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal respondenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van evofenedex antwoordt desgevraagd dat er voor de opleidingsaanbieder is gekozen op grond van eerdere positieve ervaringen. Het instituut is in veel gevallen preferred supplier. Er is veelal sprake van een lidmaatschap. Enkele reacties: "We hebben er in het verleden wel vaker opleidingen afgenomen. Dat is steeds goed bevallen", "Diverse collega's op hogere niveaus hadden goede ervaringen met hen", "Mijn manager had de opleiding gedaan en vond hem goed, dus ik wilde hem ook", "Ze zaten in ons bestand met partijen waar we cursussen mogen doen" en "Wij zijn lid, dus de keuze lag voor de hand." Over het voortraject zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; twee anderen kennen een score 'drie' toe. De aanmelding verloopt naar de mening van de (zeer) tevreden gestemden snel en correct. Een zeer tevreden referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: "De aanmelding gaat gemakkelijk, via internet. Je krijgt snel een bevestiging. Iets later volgt er een uitnodiging met een routebeschrijving en de inloggegevens voor de digitale leeromgeving. Alles is netjes in orde."

Een aantal geïnterviewden geeft aan dat er sprake is van een mondelinge of schriftelijke intake: “Er moest een vragenlijst worden ingevuld” en “In het voorgesprek wordt gevraagd naar je vooropleiding en huidige functie.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het was moeilijk te vinden. Het adres wordt lang van tevoren gestuurd. Dat ben je dan al vergeten. En google stuurt je de verkeerde kant op” en “Ik heb mij zeven maanden van tevoren aangemeld. De training zou online zijn en één dag duren. Drie weken van tevoren begreep ik dat ik in een offlineversie van twee ochtenden zat. Ik heb zelf moeten bellen of het geen vergissing was.”

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten die zicht hebben op het opleidingsprogramma, tevreden tot zeer tevreden. Zij vinden het duidelijk en het geeft volgens hen een realistisch beeld van de werkelijke inhoud van de training. De prijsopgave is correct. Enkele (zeer) tevreden respondenten vertellen: “Het opleidingsprogramma was prima. Alles was er goed in terug te vinden”, “Het klopte met de werkelijkheid” en “Alles staat er heel overzichtelijk in, welke onderdelen er gaan komen en wanneer je fysiek en online les hebt.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Uit het programma is niet goed op te maken hoeveel tijd er wordt besteed aan wat. Het onderdeel ‘risico’s en gevolgen’ werd vaak vermeld maar is in de praktijk weinig aan bod gekomen.” Drie van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opleidingen worden beoordeeld als interactief, afwisselend en praktijkgericht: “Het was zeker niet alleen maar luisteren geblazen. Er was ruim gelegenheid om vragen te stellen en te beantwoorden”, “Het was heel afwisselend van onderwerpen en werkvormen. Alles wat behandeld zou moeten worden, kwam langs. Het was een mooie mix van theorie, vragen stellen, casussen voorleggen, zelfstudie en huiswerk” en “Je kon veel input geven en de docent bracht ook goede praktijkvoorbeelden in. Een fijne cursus!” Bij de (zeer) tevreden respondenten is ook de diepgang naar wens: “De stof werd punt voor punt behandeld en je werd gedwongen om zelf ook onderzoek te doen”, “Er zat voldoende diepgang in” en “Het is een heel mooie praktijkgerichte opleiding die tot de kern gaat, zonder rompslomp eromheen. Alles wordt goed uitgelegd.” Niet iedereen is helemaal tevreden over de onderwijsvorm: “Het was een afwisseling van online en fysiek onderwijs. Ik had liever alles online gehad” en “Het vragen stellen en casussen voorleggen gaat online wat moeilijker, maar de docent deed zijn best.” Enkelens zetten ieder nog een andere kritische noot: “De module Strategic Logistics management kunnen ze beter naar voren halen. Dat zou het maken van de eindopdracht makkelijker maken”, “Ik had gehoopt op iets meer diepgang en aandacht voor risico’s en gevolgen. Ook werd de les gedomineerd door twee medecursisten die de beantwoording van mijn vragen steeds ombogen” en “Ik had gedacht dat er bij mijn medecursisten van andere bedrijven meer kennis zou zitten. Dat viel wat tegen.”

Opleiders

Over de opleiders is men tevreden en in meerderheid zeer tevreden. Zij voldoen zowel qua deskundigheid als qua didactische en persoonlijke kwaliteiten ruimschoots aan de verwachtingen: “De docent wist er veel vanaf en had duidelijk passie voor zijn vak”, “Hij was goed verstaanbaar en deskundig. Het was bovendien een aardig iemand”, “De trainer is heel kundig en heeft veel ervaring. Hij weet het goed en duidelijk uit te leggen. Het is prettig om les van hem te krijgen” en “De docent was perfect. Hij gaf genoeg ruimte om vragen te stellen en wist het goed over te brengen.” Iemand voegt nog toe: “Ik heb drie verschillende docenten gehad. Ze hebben allemaal verstand van hun vak. Alle drie zitten zijn het de juiste personen op de juiste plek.” Een ander zet nog wel een kanttekening: “De docent had wel iets meer in mogen grijpen als ik vragen stelde en anderen interrumpcerden. Hij ging soms ook iets te snel en was daardoor met vragen moeilijk te volgen.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit presentaties, boeken, mappen en digitale lesstof. De referenten zijn over het geheel genomen tevreden over de inhoud en de vormgeving van het materiaal. Enkele reacties: "Het was een dik boek. Er viel voldoende uit te halen. De e-learning was heel behulpzaam. De vragen maakten het interactief en nuttig", "Het boek met de geüpdatete Incoterms en de grote poster gebruik ik erg vaak. Het ziet er allemaal heel netjes uit", "De presentatie was goed. We hebben hem naderhand nog nagestuurd gekregen", "We hebben een paar examenboeken ontvangen en een groot navigatieboek met voorbeelden en schema's van processen. Het helpt erg om de vertaling naar de praktijk te maken" en "Je krijgt altijd een overzichtelijke en duidelijke binder. Daar staan ook met adviezen in om bepaalde boeken aan te schaffen." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "In het oefenboek stonden geen antwoorden."

Accommodatie

Negen van de tien referenten zijn tevreden en zeer tevreden over de accommodatie toegekend. Men is goed te spreken over de leslokalen en de voorzieningen. Enkelen zeggen: "De leslokalen zijn goed. Je kunt je auto dichtbij parkeren. De lunch is heel verzorgd", "Een goed bereikbare locatie met een uitstekende lunch en voldoende parkeergelegenheid" en "De catering is prima. Verder is het er schoon en fris. Er is niets op aan te merken." Ook de bereikbaarheid is naar de mening van de (zeer) tevreden referenten goed. De ontevreden gestemde denkt hier anders over. Hij licht zijn score als volgt toe: "Met het openbaar vervoer is het erg lastig te bereiken omdat het buiten het centrum ligt."

Natraject

De meningen over het natraject zijn verdeeld. Zes van de tien referenten geven een score 'vier' of 'vijf'. Verder worden er drie 'drieën' en één 'twee' toegekend. In veel gevallen is er sprake van een examen, een toetsing en/of een certificaat. Men is over het geheel genomen tevreden over de eindopdrachten, de examenvoorbereiding en de betrokkenheid vanuit het instituut. Enkele uitspraken ter illustratie: "Het maken van de samenvatting was een heel leerzame uitdaging, die je dwong tot nadenken", "Als je goed oplet, is het examen geen probleem, maar je moet wel zelf aan de bak", "De docent hielp met vragen voor het examen. Hij was altijd te bereiken. Hij heeft mij nog een mailtje gestuurd om te vragen of ik het gehaald had" en "Ze stimuleren mensen echt om te slagen. Ik denk dat de jongens die het niet gehaald hadden extra aandacht hebben gehad voor het herexamen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het was lastig dat er geen voorbeelden gegeven werden van examenopdrachten." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Meestal wordt er ook mondeling met de deelnemers geëvalueerd, Soms wordt er ook materiaal nagestuurd. Meerderen geven aan dat de docenten na afloop nog bereikbaar zijn voor het beantwoorden van vragen. Er zijn voldoende mogelijkheden voor vervolgopleidingen. De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Een wat persoonlijker benadering en de vraag of het was bevallen had ik wel fijn gevonden", "De examentraining miste zijn doel. We zouden dezelfde vragen krijgen maar we kregen hele andere" en "De examenuitslag liet te lang op zich wachten en het cijfer heb ik nog steeds niet. Ik had het diploma nodig. Slordig." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik had nog graag wat tips of handige websites gewild, een verdieping op het naslagwerk of een samenvatting. Wat ik ook gemist heb, is suggesties voor aansluitende cursussen. Dan had ik misschien wel meteen doorgepakt. Daar laten ze iets liggen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: "Ik heb er absoluut voldoende uitgehaald als het gaat om een stukje groei in mijn functie", "Ik heb er voor 90% voldoende van opgestoken. Alles binnen de kaders is besproken en gedaan", "Ik heb nu inzicht in waar je dual use goederen kunt opzoeken", "Het was fijn om wat meer achtergrondinfo over Incoterms te krijgen", "Wij hebben expediteurs die voor ons afhandelen. Als die nu iets vragen, weet ik waarover ze het hebben" en "Ik zit al 20 jaar in het vak maar heb toch wat nieuws geleerd."

Organisatie en Administratie

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid, de informatievoorziening en de planning zijn goed op orde: "Het is allemaal duidelijk en goed geregeld. Als je vragen hebt, word je snel geholpen", "Je krijgt alle info die nodig is. Je weet wie je kunt bellen als je wat later komt en ze geven dat netjes door" en "De presentaties zijn goed voorbereid, ze weten hoeveel mensen er komen, de ruimtes zijn in orde en de boeken liggen klaar. Alles is goed geregeld." De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: "Ik heb geen eindcijfer ontvangen en zou nog gebeld worden, maar dat is niet gebeurd" en "Je kunt gemiste lessen niet inhalen en krijgt ook niet de antwoorden op de oefenvragen. Ze zouden een opname of samenvatting beschikbaar moeten stellen. Ik zakte voor het examen en heb meerdere malen gevraagd om de antwoorden. Ik kreeg een link die alsnog geen toegang gaf tot de antwoorden."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over, afgezien van één ontevreden gestemde. Een meerderheid geeft aan met enige regelmaat nieuwsbrieven en mailingen te ontvangen. Sommigen krijgen ook uitnodigingen. Een referent: "Ik krijg uitnodigingen voor webinars over nieuwe ontwikkelingen binnen de logistiek. Dat doen ze heel goed. Daar zijn ze heel sterk in." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Behalve dat de communicatie over de cijfers niet op gang is gekomen, heb ik ook helemaal geen contact meer met hen gehad. Geen goede zaak." Vijf van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen drie referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Twee anderen tonen zich niet helemaal tevreden. De helft van de referenten geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima", "Ik vind het wel wat aan de dure kant, maar aan de andere kant: het is geen schoolopleiding. Je steekt er veel op en kunt het goed toepassen in je werk" en "Ik kan niet goed vergelijken maar ik ben erg tevreden, dus dan zit het met de prijs-kwaliteitverhouding wel goed." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ik vond het ontbreken aan diepgang en daarom was voor mij de prijs aan de hoge kant" en "De lessen zijn goed maar de afhandeling van het examen is waardeloos."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van evofenedex B.V. Ze prijzen het instituut vooral om de inhoud van de cursussen en de praktijkgerichtheid: "Het is een goede basis om op voort te borduren", "Het was een brede cursus", "Je leert goed om te gaan met stoffen, en met wat onder welke categorie valt", "Er worden veel voorbeelden en praktische dingen besproken", "Je krijgt duidelijk uitleg over verschillende Incoterms met fysieke voorbeelden. Het uitvragen van de deelnemers geeft veel inzicht over welke termen bij bedrijven van toepassing zijn" en "Het is heel praktijkgericht en nuttig voor mensen die werkzaam zijn in het vak." Ook over de kwaliteit van de docenten is men vol lof: "De docent kon van a-z overal op antwoorden en anders zocht hij het op", "Ze hebben daar iemand neergezet die dit als dagelijks werk doet. Soms is de praktijk anders dan de theorie, en dat legde hij dat er ook gelijk bij uit" en "De docent maakt of breekt het. In dit geval pakte het heel goed uit." Eén referent brengt nog een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "Er mag meer breedte in het aanbod komen. Toen we vroegen naar een cursus over leveranciersverklaringen bleek deze niet meer beschikbaar. Jammer!" Desgevraagd tonen allen zich zonder meer bereid de open opleidingen van evofenedex B.V. aan te bevelen bij anderen. Een referent zegt tot slot: "Sterker nog, een aantal jongens die onder mij werken, heb ik ook ingeschreven, om ze te laten prikkelen tot een andere manier van nadenken."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met evofenedex B.V. op 10-09-2024.

Algemeen

evofenedex is het kennisknooppunt voor handel en logistiek. Al 80 jaar zet zij zich in voor iedereen die goederen vervoert, importeert, exporteert en opslaat. Dat doet zij door mensen en bedrijven samen te brengen en met kennis, adviesdiensten, producten en opleidingen. Als vereniging zorgt zij ervoor dat de leden hun logistiek optimaal organiseren en beter internationaal ondernemen. evofenedex werkt als invloedrijk kennisknooppunt en bedrijvencollectief aan groei van duurzame handel en toekomstbestendige ketens. Zij zet dagelijkse kennis om in kunde om het verdienvermogen van leden en van Nederland te vergroten met nadrukkelijk oog voor mens en milieu. De vereniging beschikt daartoe over een uniek, groot netwerk in binnen- en buitenland. evofenedex biedt (naast andere dienstverlening) toonaangevende logistieke opleidingen en exporttrainingen op mbo tot post-hbo niveau. Jaarlijks ondersteunen zij zo'n 15.000 cursisten bij het vergroten van hun vakkennis en het verkrijgen van de juiste diploma's en/of certificeringen. Het Cedeo-onderzoek richt zich zowel op de open opleidingen als op de maatwerktrajecten. Opleidingen kunnen worden afgenomen door zowel leden als niet-leden.

Kwaliteit

evofenedex heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De opleidingen worden verzorgd door zo'n 150 docenten die ervaring en kennis meebrengen, zowel vanuit de theorie als de praktijk. Zij zijn bijna allen freelancers die een aantal keren per jaar bij elkaar komen bij bijvoorbeeld docentenbijeenkomsten per vakgebied. Dit om kennis te delen, ontwikkelingen te bespreken en te netwerken. Op inhoud vormen community's de basis om met elkaar te sparen en informatie te vergaren. De meesten zijn al jaren actief voor evofenedex en voelen zich verbonden met de vereniging. Ook worden zij onder andere betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe opleidingen. Nieuwe docenten worden zorgvuldig geselecteerd en begeleid. Zij beschikken over de juiste didactische en presentatiekwaliteiten evenals actuele vakmatige kennis en het juiste opleidingsniveau. Proefflessen, het meelopen met een ervaren collega en eventueel train-de-trainerprogramma's maken onderdeel uit van een onboardingsprogramma. De prestaties worden scherp gemonitord aan de hand van onder meer evaluaties. Op dit moment is het CRM-systeem van evofenedex verder in transitie waarbij het gehele evaluatieproces wordt geïntegreerd. Het integraal aanvliegen van dit proces wordt intern verder uitgerold. Evaluaties vormen dan ook de basis voor meting en borging van de kwaliteit. Het jaarlijkse ledentevredenheidsonderzoek onder haar 12.000 leden vormt eveneens een belangrijke graadmeter voor het monitoren van haar totale dienstverlening.

Continuïteit

De speerpunten, die al een aantal jaren geleden vorm en inhoud hebben gekregen, krijgen de komende jaren meer aandacht. Centraal staan onder meer thema's als duurzaamheid, verdere digitalisering en internationalisering. Productontwikkeling en innovatie zullen daar verder op gericht worden. Dat heeft ook gevolgen voor opleidingen die continu worden gemonitord en aangepast aan veranderende vraagstellingen vanuit de markt en nieuwe wet- en regelgeving. Als servicegerichte organisatie weet zij de dienstverlening continu op peil te houden. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de opleidingen van evofenedex, zowel in het open aanbod als in maatwerktrajecten, voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast inhoudelijke deskundigheid en de vloeiende transfer van theorie naar praktijk, roemen de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, ook zaken als klantgerichtheid, de snelheid van handelen en de flexibiliteit. Persoonlijke aandacht is een van de belangrijke pijlers om contacten, zowel met leden als niet-leden verder gestalte te geven.

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