

Klanttevredenheidsonderzoek

NCOI Opleidingen B.V.

16-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NCOI Opleidingen 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				38%	50%
Opleidingsprogramma			13%	62%	25%
Uitvoering		13%		50%	38%
Opleiders		13%		50%	38%
Trainingsmateriaal③		13%		50%	13%
Accommodatie④					
Natraject⑤		13%		50%	13%
Organisatie en Administratie		25%	13%	38%	25%
Relatiebeheer		13%	38%	25%	25%
Prijs-kwaliteitverhouding			25%	50%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		13%		75%	13%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van NCOI Opleidingen B.V. (hierna NCOI te noemen), lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder onder meer als volgt toe: "Onze partnerorganisatie had goede ervaringen met andere opleidingen van NCOI", "Ze zijn flexibel wat betreft tijd en plaats", "NCOI kon bij ons op locatie komen" en "Wij wilden de opleiding op zaterdag en op locatie. Dat kon allemaal bij NCOI." In veel gevallen was de keuze voor NCOI het resultaat van een vergelijking tussen diverse aanbieders. Een referent: "We lopen een formeel traject af. De inschrijvingen worden beoordeeld op prijs en kwaliteit." Vaak gaven bij vergelijking de mogelijkheden voor maatwerk de doorslag: "NCOI was de enige die een opleiding op basis van onze eigen producten kon maken", "Ik wilde samen met een bevriende organisatie een klasje vullen met instromers en schoolverlaters. Ik merkte meteen dat zij soepeler waren over de inhoud dan andere aanbieders" en "Wij wilden zelf de inhoud bepalen en hebben gekozen voor de partij die het meest in co-creatie met de opdrachtgever werkt."

Over het voortraject zijn alle referenten die hun mening erover uitspreken tevreden tot zeer tevreden. Er wordt naar hun mening goed navraag gedaan naar de wensen en doelstellingen. Enkele referenten: "We hebben destijds een heel goed gesprek gehad met onze accountmanager. Er is toegewerkt naar een traject dat zoveel mogelijk aansloot op onze wensen", "NCOI heeft goed met ons meegedacht. Ze waren flexibel en prettig", "Wij wilden een verkort traject gebaseerd op vrijstellingen. NCOI heeft dat voor ons geregeld. Alles is heel soepel in gang gezet" en "Er is een speciale ontwikkelgroep gekomen bij NCOI, met een strateeg, een projectmanager, een onderwijskundige en docenten. Er is veel strategisch- en ontwikkeloverleg geweest om aan onze maatwensen tegemoet te komen." Indien gewenst vindt er vooraf ook contact met de deelnemers plaats. Een referent: "De leidinggevenden hebben leerdoelen aangedragen en er is met alle deelnemers een aparte intake geweest." Eén referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het is volgens hen voldoende in overeenstemming met de gemaakte afspraken en geeft een juist beeld van de daadwerkelijke inhoud van de opleiding. De financiële kant van de zaak is duidelijk. Enkele reacties: "Het programma was correct en klopte met de mondelinge afspraken", "De inhoud, de planning en de bedragen klopten allemaal met hoe we het hebben afgesproken en hoe de opleiding in werkelijkheid is", "Het is een landelijk erkend diploma met een verplichte inhoud. Alles staat goed op papier. Ook de prijsopgave" en "Het programma wordt eens in de zoveel tijd bijgesteld. Wat er nu ligt, is goed." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Niet alles was duidelijk aan het programma. Ik heb er nog een keer over moeten bellen."

Uitvoering

Op één toegekende 'twee' na, worden er voor de uitvoering uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Men is goed te spreken over het interactief gehalte, de presentatie van de lesstof en de balans tussen theorie en praktijk: "De opleiding wordt als heel interactief en prettig ervaren", "Het is een mooie balans tussen theorie en praktijk", "Het is lastige materie, maar de deelnemers hebben met veel plezier de lessen bijgewoond" en "Ik krijg alleen maar positieve feedback." De meeste referenten zijn tevreden over het maatwerkgehalte: "Onze visie en kernwaarden zijn goed in de opleiding verwerkt", "Ze hebben helemaal op ons ingespeeld" en "Er is aan het begin nog even extra kortgesloten of de onderwerpen overeenkwamen met wat ik voor ogen had. Dat was zo en is ook in de opleiding gebleken." Enkelens voegen ieder nog toe: "De inhoud ligt vast omdat het een erkend diploma is, maar er zijn wel vrije modules waaruit wij een keuze kunnen maken. Zij adviseren ons daar prima in" en "De training is in overleg helemaal aan ons aangepast. Onze young professionals moeten de eerste dag al meteen pitch houden waaraan onze organisatie iets heeft. De beste onderwerpen worden in groepen uitgewerkt." Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "De inhoud van de digitale lesstof kwam niet overeen met wat de studenten van de docenten hoorden. Behoorlijk irritant." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Wij hebben allemaal engineers in dienst die voor hun functie de basiscursus elektrotechniek moeten doen. Het was niet gebaseerd op onze eigen producten zoals afgesproken. De voorbereiding op het examen was niet goed." Een meerderheid van de referenten bevestigt desgevraagd aan dat er voldoende aandacht is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling van het programma: "Er is tussendoor genoeg gelegenheid voor feedback en aanpassing. Dat doen ze goed", "Ik krijg geen cijfers te horen, maar ik word netjes op de hoogte gehouden over de deelnemers" en "Er wordt voortdurend aangepast en bijgesteld. Er is een constante 'loop' van overleg."

Opleiders

Zeven van de acht referenten zijn (zeer) tevreden over de opleiders; er wordt één score 'ontevreden' toegekend. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de deskundigheid en didactische vaardigheden van de docenten: "De kennis van de docenten is goed en ook didactisch is het prima in orde", "Wij krijgen alleen maar positieve berichten", "Er zitten veel mensen bij met behoorlijk wat praktijkervaring die goede voorbeelden kunnen geven", "De docent past de les aan het niveau van de groep aan" en "Hij heeft veel inlevingsvermogen en kijkt echt naar de persoon die hij tegenover zich heeft." Meerderen spreken zich positief uit over het feit dat er gewerkt wordt met bekende docenten: "NCOI heeft een aantal trainers overgenomen van een aanbieder met wie we eerst zakendeden. Dat is vlekkeloos verlopen" en "Het voordeel is dat de docent onze organisatie steeds beter leert kennen. Hij weet hoe het wereldje in elkaar zit en daardoor wordt het steeds meer op maat."

Iemand voegt nog toe: "Het zijn allemaal oud-collega's van ons. Niet zo vreemd dat je dezelfde mensen tegenkomt in deze niche." Een ander zegt nog: "Naast de docent hebben de studenten ook een vaste contactpersoon in de vorm van een studiebegeleider. Dat werkt heel goed." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "De docenten konden niet goed de regie houden. Het was ongestructureerd. Ze gingen bovendien te snel door de stof heen."

Trainingsmateriaal

Afgezien van één ontevreden gestemde kennen alle referenten die voor het trainingsmateriaal een score geven, een 'vier' of 'vijf' toe. De lesstof wordt voornamelijk digitaal aangeboden. Een referent: "Wij wilden blended learning. Ze hebben voor goede e-learning modules gezorgd." De online leeromgeving functioneert naar de mening van de respondenten goed: "In het LMS staan alle presentaties en opdrachten. Daar wordt ook de feedback gepost door de docenten, en er kan worden uitgewisseld" en "E-Connect functioneert prima. De deelnemers worden netjes geholpen met inloggen etc." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het materiaal kwam te laat en we moesten veel zelf uitprinten." Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Het natraject stemt bijna alle referenten die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden; één iemand geeft een score 'twee'. Twee respondenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. In de meeste gevallen is er sprake van een examen of proeve van bekwaamheid. Over het geheel genomen is men goed te spreken over de voorbereiding en de afwikkeling: "De kandidaten zijn goed voorbereid op het centrale examen. Het slagingspercentage was hoog", "De proeve van bekwaamheid is in onderling overleg tot stand gekomen. Iedereen is geslaagd", "Aan de diploma-uitreiking is voldoende aandacht besteed. De docenten waren erbij en nog iemand anders van NCOI" en "De afronding was goed. De projecten zijn gepresenteerd aan de directie. De deelnemers kregen een certificaat." Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: "Het lesmateriaal voldeed aan de nieuwe wet, maar de examens waren niet up-to-date. Ik heb op dat punt druk moeten uitoefenen" en "Er waren twijfels over de beoordeling. Iemand die zakte en om een second opinion vroeg, slaagde toen wel. Ook kregen twee deelnemers exact dezelfde tekst bij hun beoordeling." In de regel wordt er met de deelnemers en/of de opdrachtgever geëvalueerd: "Op mijn verzoek is er een evaluatie geweest en hebben we een verslag gekregen" en "Wij evalueren zelf met onze deelnemers en hun leidinggevendenden. Met die gegevens kunnen wij prima bij NCOI terecht om de verbeterpunten te bespreken. De hoofdtrainer is daar ook bij. Er wordt goed gereageerd op onze suggesties." Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kanttekening: "Het evalueren gaat een beetje tussen neus en lippen door." De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Iedereen is gezakt. Daarover heb ik mijn verbazing geuit. De trainer zou nog contact opnemen, maar ik heb niets meer gehoord. De accountmanager kreeg ik niet te pakken." Over de resultaten van de opleidingen zijn de meeste referenten tevreden: "We merken dat de opleiding op een goede manier wordt gegeven. Mensen blijven binnen de organisatie en stromen door naar hogere functies", "Wij zijn tevreden. De deelnemers hebben genoeg geleerd over de onderwerpen van onze keuze", "De mensen krijgen meer inzicht in de organisatie en zichzelf. Ook krijgen ze een groter netwerk binnen de organisatie. Het heeft zowel organisatie als de deelnemers iets gebracht" en "De training heeft echt toegevoegde waarde. Het is leuk om te zien hoe onze young professionals anders tegen dingen aan gaan kijken." Eén respondent toont zich minder tevreden: "Iedereen is gezakt, dus ik ben niet zo enthousiast."

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie zijn enigszins verdeeld. Vijf van de acht referenten zijn (zeer) tevreden; daarnaast worden er één 'drie' en twee 'tweeën' toegekend. De zeer tevreden gestemden zijn positief over de organisatie, het nakomen van afspraken, de bereikbaarheid, de facturering en de klantvriendelijkheid: "De communicatie is prima. Ze zijn goed te bereiken. Als ze een vraag niet direct kunnen beantwoorden, halen ze er iemand anders bij. Er zijn totaal geen problemen", "Het projectbureau loopt als een trein. Ook digitaal is alles goed geregeld", "Ze zijn flexibel genoeg als je op het laatste moment iets afzegt" en "Ze houden zich goed aan de afspraken. De facturering is in orde. Het projectbureau houdt de voortgang van de deelnemers goed in de gaten en neemt contact op als er iets aan de hand is." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "De afspraak was altijd dat we per training zouden rekenen. Dat is door de onderhandelaren nu omgezet naar per deelnemer. Dit geeft meer administratie omdat er geen vaste prijs per product meer geldt." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De communicatie verloopt rommelig. Zo stond de nieuwste druk van het boek niet op de lijst die de examensurveillanten hadden gekregen. Ook was het examen niet gebaseerd op wat de docenten hadden onderwezen." De ontevreden gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ze zijn slecht bereikbaar. De trainer zou mij contacten, maar laat niets meer van zich horen" en "Met de business card gaat van alles fout. Trainingen die zijn afgeschreven worden alsnog gefactureerd. Ik wacht al maanden op antwoord en op mijn geld."

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer wordt uiteenlopend geoordeeld. De helft van de referenten is (zeer) tevreden, er wordt drie 'drieën' toegekend en één referent toont zich ronduit ontevreden. Meerderen geven aan dat het contact prettig verloopt: "We hebben eens per jaar contact met de accountmanager, als ons opleidingsplan klaar is en wij weten of zij er nog in passen", "De accountmanager neemt periodiek contact op. Dat gebeurt als er iets is, maar ook weleens zomaar", "Als wij een initiatief nemen, dan kunnen we binnen een week om de tafel. Als er nieuwe arbeidsvoorwaarden zijn vanuit de overheid, dan horen we dat. Ze zijn actueel genoeg" en "We krijgen af en toe een mailtje, maar het is niet te opdringerig. Verder heb ik heel nauw contact met de projectleider. Er is genoeg gelegenheid om het te zeggen als er iets niet bevalt." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Het is soms een beetje opdringerig. Als er offerte ligt hoeven ze niet steeds te bellen. Ik kom er zelf wel op terug als ik akkoord heb in organisatie", "Ze zouden wat meer contact moeten zoeken. Er wordt niet ingesprongen bij de problemen die er zijn met de facturen. Verder zouden ze ook eens kunnen navragen hoe het ermee staat, hoe ons opleidingsbeleid eruit ziet, waar we naartoe willen en of ze nog iets kunnen betekenen" en "We wilden een nieuw contract, maar we zien ervan af. Het is niet alleen dat de accountmanager weinig belangstelling toont. We hebben inmiddels ook niet zo'n fijne band meer omdat ze de prijs hebben verdubbeld. Toen wij hierover onze verbazing uitten, merkten zij op dat wij hadden moeten zien dat de prijs tot nu toe gebaseerd was op een foutieve berekening. Ook daar zijn wij niet over te spreken." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Je wordt niet geïnformeerd over wijzigingen. Ik zou niet eens weten wie op dit moment mijn contactpersoon is."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes van de acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding; er worden twee 'drieën' toegekend. Enkele (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: "Ze zijn niet de goedkoopste, maar het levert genoeg op", "De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "Het is ontzettend veel goedkoper dan bij andere aanbieders", "De trainers zijn onze oud-collega's. Het heeft mijn voorkeur om het op deze manier uit te besteden" en "Het zijn goede, passende prijzen." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "We moeten toch altijd weer onderhandelen over de prijs voordat deze naar onze zin is" en "Wij zijn niet tevreden over de uitvoering en de docenten. De kwaliteit is onvoldoende."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van NCOI zijn zeven van de acht referenten positief. Er wordt één score 'twee' toegekend, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten, het maatwerkgehalte en de klantgerichtheid: "De docenten zijn kundig en didactisch heel goed", "Ze spelen in op de wensen en behoefte", "Ze willen graag meedenken en echt maatwerk leveren", "Ze blijven evalueren en de samenwerking opzoeken. Ze staan open voor feedback", "De lijntjes zijn kort. Binnen de kaders van het contract kan NCOI snel evalueren en hun diensten bijstellen" en "Wij doen zaken met heel veel opleidingsinstituten. Wij nemen ook open opleidingen af. Op NCOI kun je gewoon bouwen." Verder voegt men nog toe: "Het is voor ons heel belangrijk dat onze jongens er ook op zaterdag terecht kunnen en in kleinere groepen dan bij andere aanbieders" en "Wat ik op prijs stel, is het grote aanbod. Wij kunnen daar heel veel kanten mee op." Desgevraagd geeft een ruime meerderheid van de referenten aan NCOI zonder meer aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				20%	70%
Opleidingsprogramma③				30%	60%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie④				40%	
Natraject		30%		50%	20%
Organisatie en Administratie			40%	30%	30%
Relatiebeheer⑤				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ④ Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ⑥ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De algehele tevredenheid over het voortraject bij NCOI is hoog. Veel mensen zijn bij de organisatie gekomen via hun werkgever of door te zoeken op Google. De meeste geïnterviewden zijn zeer tevreden met de snelheid en het gemak van de inschrijvingen, vooral als dit via het inschrijfsysteem van de eigen organisatie verloopt. Dit wordt vooral benadrukt door degenen die via hun werkgever bij het instituut terechtkomen. Een respondent merkt bijvoorbeeld op: "Het inschrijven ging heel makkelijk en soepel, omdat ik al bekend ben met het systeem." Wat genoemd wordt al heel positief punt is het persoonlijke contact voorafgaand aan de training. Een geïnterviewde zegt hierover: "De trainer nam van tevoren contact op om kennis te maken. Deze persoonlijke benadering van de docent was echt uitzonderlijk en gaf mij meteen een goed gevoel over de cursus." Bovendien waarderen de geïnterviewden dat er ook de mogelijkheid is om cursussen online te volgen. Hij zegt hierover: "Voor mij is het volgen van een online variant van de opleiding echt een belangrijke reden geweest om voor het NCOI te kiezen." Er wordt echter ook een verbeterpunt genoemd.

Eén respondent die in het verleden meerdere opleidingen bij het instituut heeft gevolgd, merkt op dat de communicatie over de doorgang van cursussen traag is, wat leidt tot onzekerheid. “Het duurde soms erg lang voordat ik te horen kreeg of de cursus wel of niet zou doorgaan, en dat was best frustrerend,” geeft deze respondent aan. Een andere geïnterviewde geeft aan zich niet meer te herinneren hoe het inschrijf proces is verlopen.

Opleidingsprogramma

Geïnterviewden zijn positief over hoe zij geïnformeerd worden over de opleiding. Dit verloopt via verschillende kanalen zoals de mail, de website en via interne platforms van hun werkgever. Meerdere respondenten benadrukken dat de informatie duidelijk en volledig is. Een respondent licht toe: “Alles wat je nodig hebt, is gemakkelijk te vinden via de verschillende informatiebronnen.” De leerdoelen en onderwerpen vindt men ook goed omschreven. Eén geïnterviewde noemt: “De beschrijvingen van de leerdoelen zijn zo helder dat ik eigenlijk geen verdere vragen had.” Echter, een andere respondent merkt op dat de studiebelasting beter omschreven kan worden. “De beschrijving van de werkdruk klopte niet helemaal met de realiteit,” aldus een deelnemer. De financiële informatie over de opleidingen wordt door de respondenten als duidelijk en correct ervaren. “Alle relevante details over de kosten waren goed aangegeven,” meldt een respondent. Een geïnterviewde geeft aan zich niet meer te herinneren hoe zij geïnformeerd werd.

Uitvoering

De meeste respondenten zijn positief over de opleidingen. Ze waarderen vooral de afwisseling tussen theorie en praktijk. Eén deelnemer zegt: “De theorie is direct toepasbaar in mijn werkomgeving, wat de training heel relevant maakt.” Het werken in subgroepen en het koppelen van theorie aan praktijkvoorbeelden wordt gezien als een groot pluspunt. Een andere referent merkt op: “Het werken in subgroepen en de gezamenlijke sessies zorgen ervoor dat de training levendig blijft en aansluiten bij mijn dagelijkse werk.” Twee respondenten geven een neutrale score. Eén van hen zegt dat de online sessies minder effectief zijn dan fysieke bijeenkomsten, met de opmerking: “De digitale uitvoering voelt minder persoonlijk en ik mis de interactie die ik normaal in een fysieke setting heb.” Een andere referent is ook teleurgesteld in dat de fysieke bijeenkomst werd omgezet naar een digitale versie, wat volgens hem de leerervaring minder waardevol maakte.

Opleiders

Men is unaniem positief over de docenten. Ze prijzen hun deskundigheid en het vermogen om de theorie effectief te koppelen aan de praktijk. Eén deelnemer zegt: “De trainer wist de theorie heel goed aan te passen aan onze dagelijkse praktijk, wat de lessen heel relevant maakte.” Ook waarderen de deelnemers dat de opleiders een veilige en ondersteunende leeromgeving creëren, waardoor deelnemers zich op hun gemak voelen om hun eigen ervaringen te delen. “De trainer zorgde voor een veilige sfeer, wat ervoor zorgde dat iedereen zich op zijn gemak voelde om te spreken,” merkt een geïnterviewde op. Wat betreft de begeleiding bij opdrachten, zoals de scriptie, zijn de meeste respondenten positief. Eén referent zegt: “Mijn scriptiebegeleider gaf heel waardevolle feedback en hielp me goed bij het verbeteren van mijn werk, waardoor ik mijn scriptie succesvol heb afgerond.” De persoonlijke aandacht en de kwaliteit van de terugkoppeling worden door meerdere respondenten als een groot pluspunt genoemd. Toch is er ook een punt van verbetering genoemd met betrekking tot de presentatievaardigheden van sommige trainers. Eén deelnemer geeft aan: “Hoewel de meeste trainers goed waren, was er één die de lesstof gewoon voorlas, wat het minder boeiend maakte.”

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal. Eén deelnemer zegt: “Het lesmateriaal sluit goed aan bij de cursusinhoud en is na afloop nog bruikbaar als naslagwerk.” De combinatie van theorieboeken, artikelen en video's helpt de deelnemers zich goed voor te bereiden op de lessen. Toch geven meerdere respondenten aan dat delen van het materiaal verouderd zijn. Eén referent merkt op: “Sommige boeken bevatten verouderde theorieën, maar de docent vulde dit gelukkig aan met nieuwere artikelen.” Daarnaast missen sommige deelnemers een bepaalde theoretische diepgang in het materiaal. Eén referent, die een neutrale score geeft, zegt: “Het materiaal voelde wat oppervlakkig, en ik miste een diepere theoretische benadering in de opdrachten.”

Accommodatie

De meeste respondenten hebben geen zicht op de fysieke accommodatie van het instituut, omdat veel trainingen online plaatsvonden. Voor degenen die wel ervaring hebben met de fysieke locaties, is de feedback positief. Eén referent zegt: "Het parkeren was goed geregeld, en de lesruimtes waren altijd in orde." Een andere deelnemer voegt toe: "Ik heb nog nooit meegemaakt dat de faciliteiten niet in orde waren; de audiovisuele middelen en de lunch waren altijd goed geregeld." Hoewel een groot deel van de deelnemers online deelnam, waren degenen die fysiek aanwezig waren tevreden over de kwaliteit van de accommodatie.

Natraject

De meerderheid van de referenten is positief over de eindopdracht maar er zijn ook enkele neutrale scores gegeven. De opleidingen worden meestal afgesloten met een eindopdracht of een scriptie. Voor deelnemers die een praktijkgerichte opdracht kregen, wordt deze vaak als zeer toepasbaar ervaren. Eén referent zegt: "De eindopdracht dwingt me om de theorie direct toe te passen in mijn werk, waardoor ik echt beter begrijp hoe ik de kennis kan gebruiken in de praktijk." Een andere deelnemer voegt toe: "De opdracht was heel relevant voor mijn dagelijkse werkzaamheden en hielp me om concrete verbeteringen in mijn werk aan te brengen." Voor degenen die een scriptie moesten schrijven, ligt de focus meer op theoretische verdieping. Eén referent zegt hierover: "De scriptie gaf me de kans om mijn kennis echt te verdiepen en meer inzicht te krijgen in de theorieën achter mijn vakgebied." Echter, drie respondenten zijn ontevreden over de manier waarop de eindopdracht is georganiseerd, en delen veel van dezelfde frustraties. Een belangrijk gemeenschappelijk punt is de onduidelijke en late communicatie over de eisen van de eindopdracht. Eén referent zegt: "Het was volstrekt onduidelijk wat er van ons werd verwacht, en de instructies waren vaag en tegenstrijdig." Een andere deelnemer voegt toe: "We kregen pas heel laat te horen wat de eindopdracht precies inhield, en daardoor was er veel te weinig voorbereidingstijd." Deze late informatieverstrekking zorgde bij meerdere deelnemers voor stress en onzekerheid. Daarnaast ervaren een aantal referenten ook problemen het ontvangen van tijdige feedback. Eén referent meldt: "De feedback op mijn eindopdracht kwam veel te laat, waardoor ik in tijdsnood kwam en het erg lastig was om alles goed af te ronden."

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie zijn verdeeld. Veel respondenten zijn tevreden over de algehele organisatie. Eén deelnemer zegt: "Alles is goed geregeld, de communicatie is helder en ik weet altijd waar ik aan toe ben." Vooral de tijdige levering van informatie en de bereikbaarheid van het instituut worden door verschillende respondenten gewaardeerd. Echter, vier respondenten geven een neutrale score. Twee deelnemers benoemen specifiek het verschuiven van cursusdata en problemen met de planning als een frustratiepunt. Eén referent zegt: "De cursusdata werden meerdere keren verschoven, wat het voor mij erg lastig maakte om mijn planning goed af te stemmen." Een andere voegt toe: "Elke keer veranderden de data, wat voor veel onduidelijkheid zorgde en het moeilijk maakte om mijn werk en studie te combineren." Sommige deelnemers vinden het ook vervelend dat ze soms gedwongen werden een cursus online te volgen in plaats van fysiek. "Door de verschuiving moest ik uiteindelijk een online cursus volgen, terwijl ik me juist had ingeschreven voor een fysieke bijeenkomst," zegt een van de referenten. Daarnaast geven twee andere referenten aan dat hun ontevredenheid vooral te maken heeft met de communicatie rondom de eindopdracht. Eén van hen zegt: "De instructies voor de eindopdracht waren onduidelijk en kwamen veel te laat, waardoor ik geen tijd had om goed te beginnen." Een andere deelnemer benoemt de late terugkoppeling: "Het duurde veel te lang voordat mijn eindopdracht werd beoordeeld, waardoor ik over de deadline heen ging, terwijl dat niet mijn schuld was."

Relatiebeheer

De feedback over het relatiebeheer van NCOI is unaniem positief. De meeste respondenten waarderen het persoonlijke contact met de trainers, zowel tijdens als na de training. Eén referent zegt: "Het was fijn dat ik ook na de training nog met vragen terecht kon bij de docent, dat gaf me echt een gevoel van continuïteit." Een andere deelnemer merkt op: "Het contact met de trainer bleef goed, ook na afloop van de cursus, ik heb achteraf ook nog eens vragen kunnen stellen dat was heel fijn." Een bijzondere positieve ervaring die genoemd wordt, is het moment waarop een trainer het werk van deze deelnemer op LinkedIn deelde. Eén referent vertelt: "De trainer vroeg me na het afronden van de eindopdracht of hij mijn werk op LinkedIn mocht delen, dat vond ik echt een mooi gebaar en het gaf me een gevoel van trots." Twee deelnemers hebben geen contact met NCOI en geven aan dat het contact vooral via de werkgever loopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De opleiding is in de meeste gevallen door de werkgever betaald. Voor vijf van de tien respondenten is dit ook de reden dat zij geen zicht hebben op de kosten. De referenten die wel zicht hebben op de kosten zeggen hierover: "Ik vond de opleiding zeer waardevol, vooral omdat mijn werkgever de kosten dekte" en "Ik heb zeker waar voor mijn geld gekregen, al heb ik het zelf niet hoeven betalen." Eén deelnemer geeft een neutrale score en vindt de kosten hoog in verhouding tot wat er wordt geboden. Hij zegt: "Het is een flinke investering, en ik ben blij dat ik het niet zelf hoefde te betalen. Als particulier zou het echt een grote uitgave zijn."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn over NCOI, worden er ook veel verbeterpunten genoemd. Veel deelnemers zijn positief over de deskundigheid van de docenten en de opzet van de opleidingen. Eén referent zegt: "De trainers zijn erg kundig en weten de stof op een duidelijke manier over te brengen, wat de opleiding heel waardevol maakt." Een ander voegt toe: "De organisatie was over het algemeen goed, en ik vond de leerdoelen duidelijk en toepasbaar." Toch worden er meerdere verbeterpunten aangehaald. Een veelgehoord probleem is de wijziging binnen het opleidingsaanbod. Twee deelnemers benadrukken dat de veranderingen in het aanbod hun persoonlijke plannen hebben verstoord. Eén referent zegt: "Mijn plan om een master te volgen door een combinatie van masterclasses viel in duigen doordat ze de opzet hebben veranderd, en ze hebben mij hier niet goed over geïnformeerd." Dit zorgt voor teleurstelling, vooral omdat de combinatie van masterclasses niet langer vrijstellingen oplevert voor de master zoals voorheen. Een andere deelnemer meldt: "Ik had vrijstellingen kunnen krijgen voor een master, maar nu kan ik die niet meer doen omdat de opzet is veranderd zonder duidelijke communicatie." Ook de strikte deadlines worden genoemd als een punt van frustratie, vooral in combinatie met de vertragingen van het instituut zelf en de eerdergenoemde onduidelijkheden over de eindopdracht. Referenten zeggen: "Ze houden ons strak aan de deadlines, maar zelf zijn ze soms te laat met nakijken, waardoor ik moest verlengen en dat kostte me extra geld" en "De feedback op mijn eindopdracht kwam veel te laat en was heel onduidelijk, waardoor ik in tijdsnood kwam en het erg lastig was om alles goed af te ronden". Ondanks de algehele tevredenheid zijn deze verbeterpunten belangrijk voor veel deelnemers.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met NCOI Opleidingen B.V. op 16-09-2024.

Algemeen

NCOI Opleidingen B.V. (hierna NCOI) profileert zich als dé opleider van werkend Nederland. Werkend Nederland sterk maken en sterk houden, dat is waar NCOI voor staat. Jaarlijks vergroot NCOI de kennis, vaardigheden en competenties van zo'n 20.000 werkenden. Leren via NCOI is gericht op de eigen werkpraktijk van de deelnemer en biedt een hoge mate van flexibiliteit met meerdere startmomenten per jaar, topdocenten uit de praktijk en studievormen zoals klassikaal, e-learning of virtual classroom. Deelnemers kunnen kosteloos wisselen van opleidingsvariant. Naast open opleidingen biedt NCOI maatwerktrajecten aan, volledig afgestemd op de behoeften van bedrijven en organisaties.

Kwaliteit

NCOI biedt opleidingen op mbo-, hbo- en master-niveau, evenals vaardigheidstrainingen en praktijkopleidingen voor specifieke beroepsgroepen. Kwaliteit staat hoog in het vaandel en er wordt veel aandacht besteed aan voortdurende professionalisering van de inhoud van het aanbod volgens gestandaardiseerde processen vanuit de holding. NCOI werkt met een eigen kwaliteitszorgsysteem dat gericht is op het continu verbeteren van opleidingen, trainingen en de dienstverlening in het algemeen. Waar nodig initieert zij nieuwe activiteiten en voegt deze toe binnen haar opleidingsaanbod. Daarbij is er continu sprake van een wisselwerking tussen NCOI, werkgevers (opdrachtgevers), de overheid en uitzendbureaus. Continue monitoring van de processen door programmamanagers en accountmanagers zorgt ervoor dat de kwaliteit van de programma's wordt bewaakt, maar ook voor de aansluiting bij veranderingen in de werkvelden door in overleg te treden met professionals. Ook de kwaliteit van de professionals zoals de docenten wordt nauwlettend bewaakt. Docenten beschikken over inhoudelijke en didactische deskundigheid maar hebben bovenal veel praktijkervaring die zij kunnen delen met de deelnemers. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit van de professionals en het onderwijs. NCOI biedt praktijkgerichte, flexibele opleidingen die goed te combineren zijn met werk en privéleven. Jaarlijks leiden ze meer dan 20.000 professionals op, met meer dan 2.150 opleidingen en trainingen beschikbaar, gegeven door ruim 2.000 ervaren docenten.

Continuïteit

NCOI biedt een breed scala aan opleidingen en trainingen die flexibel en praktijkgericht zijn, zodat deelnemers hun studie goed kunnen combineren met werk en privéleven. De continuïteit van dienstverlening wordt gewaarborgd door een voortdurende focus op professionalisering en innovatie, ondersteund door een kwaliteitszorgsysteem gericht op continue verbetering. Evaluaties van deelnemers en monitoring door programmamanagers en accountmanagers zorgen ervoor dat de opleidingen blijven aansluiten bij de actuele behoeften en veranderingen in de werkvelden. De groeiende vraag naar om- en bijscholingen, gedreven door veranderingen in de arbeidsmarkt en technologische innovaties, heeft geleid tot een uitgebreid aanbod aan opleidingen in diverse vakgebieden zoals zorg, techniek, IT en management. Innovaties zoals e-learning en virtual classrooms bieden extra flexibiliteit. Sterke punten van NCOI zijn de hoge kwaliteit van de opleidingen, maatwerk en deskundige docenten met veel praktijkervaring. Deze factoren dragen bij aan de positie als marktleider. Op basis van klanttevredenheidsonderzoeken en verstrekte informatie acht Cedeo de continuïteit van NCOI voor zowel open inschrijvingen als maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NCOI Opleidingen houdt haar bedrijfsgerichtheid hoog door diverse activiteiten en initiatieven. Naast een duidelijke website geeft NCOI regelmatig nieuwsbrieven uit en organiseert netwerkevents en relatiedagen om de betrokkenheid en interactie met klanten te bevorderen. NCOI streeft ernaar marktleider te blijven met een sterke focus op professionaliteit en kwaliteit. In de recente periode heeft NCOI zich verder ontwikkeld door continu in te spelen op de veranderende behoeften van de arbeidsmarkt. Innovaties zoals e-learning en virtual classrooms zijn succesvol geïntegreerd, waardoor deelnemers hun opleiding nog beter kunnen combineren met werk en privéleven. Deze flexibiliteit en moderne leermethodes worden zeer gewaardeerd door de deelnemers. Daarnaast heeft NCOI sterke samenwerkingsverbanden opgebouwd met diverse partijen binnen verschillende branches, wat hen heeft gepositioneerd als preferred supplier. De organisatie wordt door haar slagkracht en professionaliteit gezien als een betrouwbare en stabiele opleidingspartner. Volgens recente Cedeo-rapporten worden de kwaliteit en betrouwbaarheid van NCOI bevestigd door positieve klanttevredenheidsonderzoeken en continue monitoring van de dienstverlening.

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