

Klanttevredenheidsonderzoek

IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid)

20-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid) vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma			20%	50%	30%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal		10%	30%	50%	10%
Accommodatie②			40%	30%	20%
Natraject③			30%	40%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④			30%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent geeft aan dat de training in-company was.
- ③ Twee referenten geven hier geen score omdat er volgens hen geen sprake is van een natraject.
- ④ Een referent geeft hier geen score omdat er geen relatiebeheer wordt gedaan.
- ⑤ Twee referenten geven geen score aan omdat zij hier geen mening over kan geven.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten hebben het opleidingsaanbod via het internet gevonden. Zij zochten een training over een specifiek onderwerp op het internet en vonden het Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid (hierna genoemd als IVVD) als geschikt opleidingsinstituut. Anderen zijn door een collega of een relatie gewezen op dit instituut. Zo merkt een referent op: "Ik heb het instituut gevonden via een collega." Een enkeling heeft de IVVD gekozen omdat hij/ zij studiepunten nodig had. Referenten geven aan dat de thema's van het opleidingsaanbod van IVVD goed aansluit bij hun werkpraktijk. Zo wordt aangegeven in een interview: "Het instituut spreekt ons aan. Wij selecteren op basis van inhoud en interessante thema's. De dagen van het instituut sluiten altijd goed aan." Door aan andere referent wordt opgemerkt: "Ze hebben duidelijk ervaring in ons werkveld." Indien nodig neemt de IVVD voorafgaand aan den cursus contact op met cursisten.

Drie respondenten benoemen dat zij door de IVVD in het voortraject zijn benaderd en waren hier erg tevreden over. Zo merken zij op: "Ik had mij eerst voor een andere cursus ingeschreven, maar de organisatie heeft mij een andere cursus geadviseerd omdat er overlap was. Het was fijn dat ze mij hebben geadviseerd" en "Van tevoren was ik afgewezen voor de cursus omdat er geen plek meer was, maar achteraf werd ik gebeld dat het toch kon. Er was ruimte gemaakt." Ten slotte geeft een respondent aan: "Na de inschrijving veranderde het programma. Hier kregen we informatie over. Er werd gezegd dat door gebrek aan animo het programma was aangepast en ze checkten bij mij of ik daar nog steeds aan mee wilde doen." Ten slotte was voor alle respondenten de financiële kant van het voortraject duidelijk. Zo merkt een respondent op: "Financieel was alles duidelijk, achteraf kregen we zelfs korting omdat het programma was veranderd." Samenvattend zijn referenten tevreden met het voortraject, geen van hen laat zich hier negatief over uit.

Opleidingsprogramma

Respondenten zijn eensgezind als het gaat over het opleidingsprogramma zoals dat voorafgaand aan een training door de IVVD wordt aangeboden. 80% van de referenten geeft aan tevreden of zelfs zeer tevreden te zijn. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Via internet kon ik het programma al inzien. Dat zag er goed uit. Ik kreeg het ook via e-mail gestuurd." Een ander merkt op: "Ik werd goed over het opleidingsprogramma geïnformeerd. Het programma werd kort en bondig via de e-mail uitgelegd. Ik was er van tevoren enthousiast over." Naast dat het programma duidelijk wordt gepresenteerd, geven referenten aan dat met name de inhoud van de opleidingsprogramma's een rol spelen in het kiezen van een cursus bij de IVVD. Zo wordt aangegeven: "Het opleidingsprogramma wordt duidelijk omschreven. Wij selecteerden de cursus op basis van interessante sprekers." Deze resultaten laten zien dat er positief wordt gedacht over het (open) opleidingsaanbod van de IVVD.

Uitvoering

Het overgrote deel van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van het opleidingsaanbod van de IVVD. 90% geeft zelfs een score van tevreden tot zeer tevreden. Ten eerste geven respondenten aan dat de uitvoering overeenkomt met het opleidingsprogramma zoals dat van tevoren gepresenteerd wordt aan deelnemers. Een referent geeft aan: "De training komt overeen met het opleidingsprogramma uit de brochure. Ik vind het altijd fijn dat er een gezamenlijke lunch is en een borrel achteraf. Dit is een mooie netwerkgelegenheid dat is altijd goed geregeld bij de IVVD." Ook wordt er positief gereageerd op de organisatie van de dag. Zo wordt aangegeven: "Goede organisatie, op de dag zelf werd goed gecommuniceerd wat er moest gebeuren waar ik moest zijn." Een andere referent geeft aan: "De dag was goed georganiseerd en leerzaam. Het was goed om met anderen te spreken, dat vind ik het mooie van dit soort dagen." Ook is het merendeel van de referenten te spreken over de inhoud van de cursus. Zo geeft een referent aan: "De dag was goed, er was veel afwisseling. Het was een heel nieuw onderwerp dus twee deskundigen van de universiteit gaven een gastles." Een ander merkt op: "Er is een goede balans tussen theorie en praktijk." Ook wordt aangegeven: "De cursus was wat ik verwacht had, op een goede manier. Ook de opdrachten waren uitstekend." Een aantal respondenten geeft een neutrale score aan de uitvoering. Zo wordt er opgemerkt: "Ik heb niet veel van de opdracht geleerd die we in de cursus behandelden. Helaas sloot deze niet aan bij mij mijn werkzaamheden." Een ander geeft aan dat de cursus inhoudelijk gezien te lastig was. "De uitvoering was gedeeltelijk wat ik verwacht had. Ik vond een deel te technisch (ligt ook aan mijn achtergrond)." Cursussen worden vaak na afloop van de cursusdag geëvalueerd. Zo merkt een respondent op: "Tussentijds kregen we steeds de mogelijkheid om input te geven en vragen te stellen. Dit was erg fijn." Twee respondenten geven aan dat de dag geen evaluatie had. De rest van de respondenten geven aan dat de dag wel werd afgesloten met een evaluatie.

Opleiders

Het merendeel van de geïnterviewden is zeer tevreden over het opleidingsaanbod van de IVVD. Opvallend is dat door alle referenten wordt opgemerkt dat de opleiders deskundig zijn in hun vakgebied. Zo geeft een respondent aan: "Ik vond de opleiders zeer bekwaam. Ze hebben veel ervaring en zijn erg kundig." Ook wordt aangegeven:

"Ik vind het leuk dat de trainers uit de praktijk komen en ze vaak goed kunnen vertellen. Er kunnen tussentijds vragen worden gesteld en de trainers sturen hier goed op. Ook wanneer er weinig input vanuit de groep komt." Een ander merkt op: "De opleiders waren jeugdig, maar kundig. Ze speelden goed in op vragen." Een referent geeft aan het niveau van de sprekers tijdens een cursusdag wisselend te vinden en geeft daarom een neutrale score. "De sprekers vond ik wisselend. De een was interessant, de ander wat minder. Het was wel interactief opgezet. Dat is fijn want dan blijf je bij de les." Ten slotte wordt aangegeven dat opleiders goed kunnen omgaan met verschillende niveaus van cursisten. Ook is er veel ruimte voor het stellen van vragen. Zo merkt een referent op: "Deelnemers met minder voorkennis werden goed bijgestaan en persoonlijk begeleid." Ook wordt aangegeven: "Opleiders konden goed met vragen omgaan. Wanneer het niet op dat moment ging, kwamen ze er wel op terug in een volgende sessie."

Trainingsmateriaal

Tijdens trainingsdagen van de IVVD wordt weinig tot geen trainingsmateriaal gebruikt. Referenten noemen een PowerPointpresentatie, maar geven aan dat er geen extra naslagwerk achteraf wordt meegegeven. Dit kan verklaren waarom 10% van de referenten de score ontevreden geeft, 30% van de referenten geven een neutrale score. Zo geeft een referent aan: "Er was geen trainingsmateriaal." Een ander geeft aan: "Het trainingsmateriaal was beperkt. Het zou fijn zijn geweest als we vooraf wat meer informatie zouden hebben gekregen." 60% van de referenten geeft aan tevreden te zijn over het trainingsmateriaal. Zo wordt opgemerkt: "De presentatie kregen wij achteraf doorgestuurd daar kijk ik nog weleens na." Andere referenten geven aan: "Ik heb de PowerPoint wel bekeken, maar voor de rest er niets meer mee gedaan", "De PowerPoint was duidelijk, alles wat erin moet staan stond erin", "Ik had het trainingsmateriaal graag voorafgaand aan de training had willen ontvangen" en "Het trainingsmateriaal was in basis goed. Ik schrijf graag mee op een PowerPoint en die had ik graag van tevoren gehad. Dit heb ik aangegeven en dat hebben ze toen ook aangepast."

Accommodatie

De accommodaties die door de IVVD worden gebruikt als trainingslocatie wordt door het merendeel van de referenten als positief ervaren. Respondenten geven aan dat locaties vaak goed bereikbaar zijn, de lunch goed verzorgd is en dat de organisatie van de dag goed is. Zo wordt aangegeven: "De trainingsruimte was mooi en goed bereikbaar." Ook wordt opgemerkt: "De accommodatie was helemaal top. Het was duidelijk waar je moest zijn, de voorbereiding was goed en alles was goed aangegeven." Ten slotte wordt opgemerkt: "Het is altijd goed geregeld. Het zijn mooie centrale locaties. Er is veel parkeergelegenheid." Naast deze positieve reacties geeft 30% van de respondenten geeft een neutrale score aan de accommodatie. Zo wordt opgemerkt door een referent: "De accommodatie vond ik lastig te vinden, wanneer je het niet weet loop je het zo voorbij. Het is geen toplocatie, maar het voldoet wel."

Natraject

Het merendeel van de referenten is goed te spreken over het natraject bij de IVVD. Een aantal respondenten kregen een bewijs van deelname of studiepunten voor hun opleiding bij de IVVD. De IVVD onderneemt, volgens de meeste referenten, weinig tot geen activiteiten in het natraject. Door de korte duur van veel opleidingen vinden de meeste referenten dit ook niet nodig. Zo merkt een referent op: "Dit had ik ook niet nodig, het was geen onderdeel van het programma. Vragen konden wel altijd gesteld worden." Een respondent had wel graag naslagwerk ontvangen. Er wordt aangegeven: "Ik had graag meer naslagwerk ontvangen, meer verdieping en vervolg." Een referent is juist wel tevreden over het naslagwerk. Er wordt opgemerkt: "Er is een hoop extra materiaal verstuurd. Dat was dat erg fijn. Ja ik gebruik dat dagelijks nog wel eens, ik heb dat uitgeprint en dat hangt nog op kantoor. Er wordt zeker actief gebruik van gemaakt." Respondenten geven aan het gevoel te hebben dat zij na afloop van het traject nog vragen kunnen stellen aan de opleiders. Een aantal referenten zegt hier ook gebruik van gemaakt te hebben. Ondanks positieve reactie zijn er ook een aantal referenten minder tevreden over het natraject en 30% geeft dan ook een neutrale score. Een referent licht als volgt deze score toe: "Ik vond het natraject minimaal, er is een wel evaluatie geweest en die was goed. Maar daarna heb ik niets meer gehoord behalve informatie over nieuw aanbod."

Een ander merkt op: "Nee, ik heb daarna geen contact meer gehad. We hebben gevraagd om een forum waar deelnemers aan elkaar kunnen vragen stellen daar heb ik nog niets van gezien. Het overgrote merendeel van de respondenten geeft aan dat de trainingsdoelen bereikt zijn. Zo wordt opgemerkt: "Ik vond het een erg nuttige training, de trainingsdoelen zijn zeker bereikt." Een ander vertelt: "De opleidingsdoelen zijn bereikt. We kregen waarvoor we kwamen. We gaan met een goed gevoel weg." Een referent geeft aan dat trainingsdoelen niet bereikt zijn maar dat de dag wel leerzaam was. Ik had me voor een andere cursus ingeschreven dan oorspronkelijk de bedoeling was, maar deze cursus was wel een eyeopener!"

Organisatie en Administratie

Alle respondenten zijn zeer positief over de manier waarop de IVVD contact met hen onderhoudt. 70% van de referenten geeft een score van tevreden en 30% geeft zelfs de score zeer tevreden. Het contact verloopt makkelijk en de IVVD zoekt actief contact met cursisten. Zo merkt een referent op: "Er wordt goed gereageerd als het moet. Ze zijn goed bereikbaar, het was netjes." Een ander geeft aan: "Prima, ze zijn goed bereikbaar, per mail en telefoon." In het item "Voortraject" is al aangegeven dat de IVVD, cursisten actief benaderd wanneer er wijzigingen in een cursus zijn. Hier zijn referenten erg over te spreken. Ook wordt opgemerkt dat de opleidingen goed georganiseerd zijn. Zo merkt een referent op: "Ja, alles is goed en professioneel. Ze doen het vaker dat zie je wel."

Relatiebeheer

Respondenten zijn positief over het relatiebeheer van de IVVD. 70% van de deelnemers geeft een score van tevreden of zeer tevreden. Zo merkt een respondent op: "Er waren twee contactpersonen het contact met hen was goed." Een ander merkt op: "De IVVD doet wel aan binding van klanten. Ze proberen nog andere cursussen te verkopen." Ook wordt opgemerkt: "Een keer per jaar ontvang ik een folder ik word goed op de hoogte gehouden." Een aantal respondenten geeft aan weinig of geen contact met de IVVD te hebben na afloop van een cursusdag. Daarom geven zij een neutrale score. Wel geven zij aan dit geen probleem te vinden. Zo merkt een respondent op: "Ze sturen wel bericht over nieuwe dagen waar je naar toe kan. Ik vind dit prima, ik heb geen behoefte aan meer contact kan. Een ander geeft aan: "Er is niet veel contact, maar voor mij is dit voldoende."

Prijs-kwaliteitverhouding

Opvallend is dat veel referenten weinig bezig zijn geweest met de prijs-kwaliteitverhouding van de opleiding die zij bij de IVVD hebben gevolgd. Sommige referenten weten de prijs van de cursus niet zij hebben zich bijvoorbeeld ingeschreven op de inhoud en hebben daarom niet naar de prijs gekeken. Daarom geven twee referenten deze categorie geen score. Zo merkt een respondent op: "Het is lastig om daar iets over te zeggen. Het was de enige opleiding die aansloot, dus prijs was niet relevant." En ander zegt: "Daar kan ik niets over zeggen. Ik heb mij ingeschreven. Het paste in mijn agenda." Ook wordt opgemerkt: "Ik weet de prijs niet meer, maar het was zijn geld waard." Referenten die wel naar de prijs hebben gekeken noemen de prijs over het algemeen marktconform. Zo wordt aangegeven: "Een eerlijke prijs, marktcomfort." Een ander geeft aan: "Ten opzichte van andere cursussen is de prijs prima." Een referent geeft aan de prijs van cursus hoog te vinden, maar wel marktconform: "Ik vond het prijzig, maar er kwamen wel vakmensen en alles is tegenwoordig duur. Ten slotte geeft een referent aan dat hij/ zij tevreden met de opleiding is gezien de prijs. Er wordt opgemerkt: "Ik zie wel verschil met een ander instituut. Hier wordt meer kennis overgedragen terwijl je bij de ander echt leert hoe je je gedrag en werkhouding gaat aanpassen. Maar gezien deze prijs ben ik tevreden." Twee deelnemers vinden het lastig wat over de prijskwaliteit verhouding te zeggen en geven dit onderwerp daarom geen score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek blijkt dat respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de opleidingen van de IVVD. 70% procent van de referenten geeft de score tevreden, 30% geeft de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Deze score wordt weerspiegelt in de sterke en verbeterpunten die worden genoemd. Zo weten respondenten gemakkelijk sterke punten te noemen maar moeten zij over de verbeterpunten vaak wat langer na denken. Als sterke punten van het instituut worden genoemd dat de IVVD een professionele organisatie is. Zo merkt een referent op: "Het is erg professioneel. De mensen die er rondlopen zijn goed benaderbaar. Het is een goede mix van mensen." Een ander merkt op: "De IVVD heeft een persoonlijke benadering, professioneel, opleiders zijn goed benaderbaar en de accommodaties zijn goed." Ook wordt aangegeven: "De organisatie is heel sterk. Over alles is nagedacht." Daarnaast geven twee referenten aan dat zij erg tevreden zijn over het feit dat de opleiders veel kennis en ervaring in hun werkveld hebben. Zo wordt opgemerkt: "De trainers komen uit de praktijk. Als leraar zijn ze erg betrokken." Als verbeterpunten wordt onder andere het ontbreken van naslagwerk genoemd: "Een boekje met naslagwerk over bijvoorbeeld wetgeving zou fijn zijn." Tenslotte wordt aangegeven dat er veel stof wordt behandeld tijdens de cursus. Een referent zegt: "Ik zou vaker een pauze inlassen. Er was te veel content, vooral in de ochtend." Ondanks deze verbeterpunten geeft het merendeel van veel referenten aan geen verbeterpunten te hebben en tevreden te zijn. Een opmerking: "Ik heb geen verbeterpunt. Ik zou zeggen, IVVD ga zo door!" Tenslotte vertelt iemand dat het IVVD een hele grote organisatie lijkt te zijn, maar wanneer er een cursus gevolgd wordt, men ontdekt dat maar een kleine organisatie is. De referent geeft aan dat het voor hem een mindshift was: "Klein maar fijn!" Alle respondenten zouden het instituut aanbevelen voor de cursus waar hij/ zij aan heeft deelgenomen. Dit laat zien dat de respondenten erg tevreden zijn met de samenwerking met de IVVD en hun kwaliteit van opleiden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid) op 20-08-2024.

Algemeen

IVVD, Instituut Voor Vastgoed & Duurzaamheid, is een onafhankelijk kennisplatform en innovatief opleidingsbureau voor organisaties en medewerkers in de publiek-maatschappelijke vastgoedbranche. Men organiseert congressen, opleidingen en masterclasses. Hierbij richt IVVD zich voornamelijk op de vraagzijde van de vastgoedmarkt en stelt men duurzaamheid in de programmering van alle activiteiten centraal. In de visie van IVVD is actualiteit, inhoudelijke kwaliteit en focus op de praktijk randvoorwaardelijk. Al sinds de oprichting heeft IVVD een prominente positie verworven in het maatschappelijk vastgoed. De congressen, symposia, seminars, trainingen, workshops, masterclasses en cursussen staan goed aangeschreven en worden hoog gewaardeerd door de deelnemers. De jaarlijks terugkerende congressen zijn binnen de maatschappelijk vastgoedwereld uitgegroeid tot belangrijke kennis- en netwerkbijeenkomsten voor vakgenoten.

Kwaliteit

Kwaliteitsmanagement vindt IVVD belangrijk voor alle programma's. Evaluaties vormen hierbij de basis voor meting en borging. Opleidingen van IVVD zijn gericht op het verwerven van kennis en vaardigheden die direct praktisch kunnen worden toegepast. Masterclasses zorgen voor verdieping op geselecteerde onderwerpen. Opleiders en sprekers zijn mensen uit de praktijk met een HBO+ niveau. Zij beschikken over actuele kennis, hebben ervaring en feeling met de praktijk. Dankzij het grote netwerk is IVVD steeds opnieuw in staat om de juiste sprekers in te schakelen. Opleidingsmateriaal wordt door IVVD zelf ontwikkeld. Voor alle programma's geldt dat tussentijdse- en eindevaluaties een belangrijke graadmeter vormen voor meting en borging van de kwaliteit. De eventuele hieruit voortvloeiende verbeterpunten worden onder de loep genomen en leiden waar nodig tot verbeteracties.

Continuïteit

Om optimaal aan te kunnen sluiten op de behoefte van de markt, houdt IVVD goed de vinger aan de pols en positioneert men zich aan de vraagzijde van de publiek-maatschappelijke vastgoedmarkt. IVVD staat in contact met (potentiële) klanten, de communicatielijnen zijn kort. Naast opleidingen verzorgt IVVD-congressen en symposia over specifieke onderwerpen. Hierbij staat men bekend om de samenwerking met topsprekers. Professionals kunnen bij IVVD terecht voor het behalen van de jaarlijks verplichte punten voor Permanente Educatie. Sinds 2018 is IVVD een geaccrediteerde aanbieder van PE-activiteiten. De constante kwaliteit en de betrouwbaarheid zorgen ervoor dat men de weg naar IVVD goed weet te vinden. Gezien de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van IVVD voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De sprekers die IVVD aan zich weet te verbinden worden goed gewaardeerd. Ook trainers die ingezet worden voor de opleidingen worden als een sterk punt gezien. De referenten die aan het Cedeo-onderzoek hebben meegewerkt, waarderen IVVD onder meer voor het brede aanbod en het interessante netwerk. Zo ervaart men dat de programma's een logische opbouw kennen en dat er voldoende ruimte voor interactie is. Mede op basis van eerdere positieve ervaringen of aanbeveling uit hun netwerk, keert men graag bij IVVD terug. Het aanbod wordt continue aangevuld met actuele onderwerpen. Via een gratis kwartaalmagazine, een nieuwsbrief, de website en de LinkedIn Groep Vastgoedsturing informeert IVVD de doelgroep over ontwikkelingen in de publiek-maatschappelijk vastgoedbranche. In de eigen ruimte zijn alle benodigde technische voorzieningen geïnstalleerd om hybride vormen van opleidingen en workshops aan te kunnen bieden.

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