

Klanttevredenheidsonderzoek

NIBE-SVV Opleidingen B.V.

07-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NIBE-SVV 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.....	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 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
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				38%	62%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				25%	50%
Trainingsmateriaal③				75%	13%
Accommodatie④					
Natraject⑤				50%	38%
Organisatie en Administratie				13%	87%
Relatiebeheer				13%	87%
Prijs-kwaliteitverhouding				75%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				38%	62%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn allen positief over het voortraject en de samenwerking met het NIBE. Veel van hen werken al langere tijd samen met het instituut, waarbij sommigen aangeven dat er al meer dan twintig jaar een vaste samenwerking is. Een referent licht toe: "Wij werken al heel lang samen, dit was al een bestaande samenwerking voordat ik hier werkte. De lijnen zijn kort en de samenwerking verloopt soepel." De meeste trajecten zijn gestandaardiseerd, wat betekent dat de inhoud van de trainingen grotendeels vaststaat en vooral gericht is op het behalen van een centraal examen. De nadruk ligt in het voortraject vooral op de praktische organisatie en minder op inhoudelijke afstemming, aangezien de inhoud grotendeels vastligt. "Het is een vaste opleiding, dus inhoudelijk verandert er weinig. De afstemming zit vooral in de planning en organisatie, en dat verloopt goed", aldus een referent. Bij sommige trajecten is er wel vraag naar meer inhoudelijke aanpassingen, en ook daar is men zeer over te spreken. Een sterk punt dat wordt benoemd, is de samenwerking bij het ontwikkelen en borgen van trainingen.

Een referent zegt hierover: “Wij hebben zelf de training geschreven en zij hebben de kwaliteit geborgd. Het was echt een samenwerking tussen ons en hen.” De communicatie met de vaste contactpersonen wordt als prettig ervaren. Een deelnemer zegt hierover: “Ze bellen ons altijd even om te checken of er nog specifieke wensen zijn, en het is fijn dat er ruimte is om bepaalde onderdelen aan te passen.”

Opleidingsprogramma

Men is tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. De afspraken, inhoud en financiële aspecten zijn helder gespecificeerd en er is voldoende gelegenheid om vooraf wensen en verwachtingen te bespreken. De meeste respondenten geven aan dat de offerte tijdig is verstrekt en een nauwkeurige weergave is van de afspraken uit het voortraject. Een referent licht toe: “De offerte is heel helder en duidelijk opgesteld. Het is fijn dat er altijd transparante bedragen worden gehanteerd en dat er flexibiliteit is wanneer er meer deelnemers bij komen.” Ook is er ruimte voor maatwerk en praktische afstemming, zoals een referent aangeeft: “Wij wilden graag de factuur splitsen en dat was zonder problemen mogelijk. Dat laat zien dat er echt wordt meegedacht.” De samenwerking verloopt soepel en men weet goed wat van elkaar verwacht kan worden: “De afspraken over wat wij doen en wat zij doen, zijn heel duidelijk. Alles verloopt volgens plan en zonder verrassingen.”

Uitvoering

Referenten zijn zeer te spreken over de uitvoering van de opleiding. De balans tussen theorie en praktijk wordt goed gewaardeerd en de interactieve aanpak spreekt deelnemers aan. Een referent licht toe: “Wij krijgen altijd positieve berichten, vooral omdat mensen erg tevreden zijn over het interactieve karakter van de training.” De uitvoering verloopt volgens plan en gemaakte afspraken worden nagekomen. “Mensen waren heel blij met de training en vooral dat het op locatie werd gegeven, werd goed ontvangen,” aldus een deelnemer. Enkele verbeterpunten worden genoemd, zoals de wens voor meer praktijkvoorbeelden en de actualiteit van de lesstof bij sommige trainingen. “De training sloot goed aan, maar we zouden wel graag meer praktijkvoorbeelden willen zien,” geeft een deelnemer aan. Daarnaast wordt bij een e-learningtraject opgemerkt dat het platform soms als onoverzichtelijk wordt ervaren. “De e-learning zelf verloopt heel goed en we hebben een hoge opkomst en afronding, maar het platform kan wel overzichtelijker,” zegt een referent. Desondanks is de algemene indruk zeer positief en wordt de uitvoering als professioneel en doeltreffend ervaren.

Opleiders

De trainers worden ervaren als deskundig, goed voorbereid en in staat om de stof helder over te brengen. Een referent licht toe: “We krijgen altijd hele positieve geluiden. Ondanks dat het droge stof is, kan de trainer mensen er goed bij betrekken.” De praktijkervaring van de docenten wordt gewaardeerd en draagt bij aan de relevantie van de training. “Uitstekende reacties op de trainer, vakkennis is heel goed, uitleg van de lesstof is heel goed, en de voorbereiding is ook heel goed,” aldus een deelnemer. Er is één referent die aangeeft een enkele keer een minder ervaring te hebben gehad dan normaal. “We hebben een aantal goede trainers gehad, maar ook één keer een wat mindere. Hij moest ook werken met stof die gewoon wat minder actueel was,” geeft een referent aan. Daarnaast geldt voor een e-learningtraject dat er geen direct contact met een docent was. Deze referent geeft dan ook geen score op dit onderdeel. Een andere referent geeft aan geen zich te hebben op wat de deelnemers van de docent vinden en onthoudt zich daarom ook van het geven van een score.

Trainingsmateriaal

Het materiaal wordt zowel op papier als via een online leeromgeving aangeboden. De online leeromgeving is voor bepaalde trajecten ook de plek waar deelnemers tussentijds kunnen oefenen met examenvragen en handouts kunnen vinden. Een referent merkt op: "De online leeromgeving biedt veel mogelijkheden, maar kan soms wat onoverzichtelijk zijn. Ze zijn bezig dit te verbeteren met meer structuur en extra videomateriaal." De inhoud van het materiaal wordt over het algemeen als actueel en goed afgestemd op de praktijk ervaren. "Het ondersteunend materiaal was gewoon heel goed en actueel, al was er één keer wat verouderd materiaal," licht een deelnemer toe. Bij specifieke e-learningtrajecten is de aansluiting met de praktijk vaak optimaal, omdat de organisaties zelf meewerken aan de inhoud. "Het was een e-learning en de inhoud sluit zeker goed aan, die schrijven wij namelijk zelf, dus het past perfect bij de praktijk." Bij sommige trainingen wordt opgemerkt dat het materiaal iets beknopter en overzichtelijker mag. Over het algemeen is men echter tevreden en blijkt uit evaluaties dat deelnemers de trainingsmaterialen als waardevol en ondersteunend ervaren. Een referent kon zich niet meer het trainingsmateriaal herinneren inhoudelijk en geeft geen score op dit onderdeel.

Accommodatie

Alle trainingen vinden in company plaats of het betrof een e-learning.

Natraject

De opleiding wordt in de meeste gevallen afgesloten met een toets, opdracht of examen, waarbij het behalen van een certificaat of diploma vaak verplicht is. De voorbereiding op het examen wordt als goed ervaren, met een hoog slagingspercentage als resultaat. Een referent licht toe: "Iedereen is in één keer geslaagd, wat aangeeft dat de voorbereiding en begeleiding goed op orde waren." Bij sommige opleidingen wordt de stof periodiek herhaald en moeten deelnemers hun certificering vernieuwen in het kader van de WFT verplichting. Hierdoor doorlopen sommige deelnemers het traject als onderdeel van een bredere verplichting, waarbij het certificaat behalen centraal staat en uitgebreide implementatie niet altijd nodig is. In andere trajecten wordt er wél een vervolgopleiding aangeboden om de implementatie verder te bevorderen. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel, omdat binnen hun organisatie de opleiding enkel wordt gevolgd in het kader van de WFT, en de deelnemers zelf verantwoordelijk zijn voor het bijhouden van hun kennis. Er worden meestal evaluaties afgenomen bij de deelnemers, en in sommige gevallen is er ook een evaluatie met de opdrachtgever. Over het algemeen is men tevreden met de afronding van de trajecten, hoewel een referent wel noemt dat er wellicht nog meer aandacht aan besteed kan worden: "Het zou een waardevolle toevoeging zijn als er na afloop nog een moment is om de stof op te frissen en te bespreken hoe het in de praktijk wordt toegepast. Nu stopt het traject eigenlijk direct na het examen."

Organisatie en Administratie

De communicatie verloopt vlot, met snelle en accurate reacties vanuit de backoffice. Respondenten geven aan dat afspraken goed worden nagekomen en dat vragen of problemen snel en adequaat worden opgelost. "We hebben heel fijn contact met onze vaste contactpersoon. Ze reageren altijd snel en secuur," licht een referent toe. De bereikbaarheid via e-mail en telefoon wordt eveneens als uitstekend beoordeeld. Een andere referent vult aan: "Ze zijn goed bereikbaar en enorm behulpzaam. Problemen of vragen die we hebben, worden altijd snel opgelost." Ook het meedenken en oplossingsgericht handelen worden gewaardeerd: "Ze lossen problemen goed op en denken actief met ons mee, wat de samenwerking heel prettig maakt."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt als uitstekend ervaren. De meeste respondenten hebben een vaste contactpersoon en omschrijven het contact als prettig, informeel en professioneel. Er wordt regelmatig afgestemd en meegedacht over wensen en behoeften. "Het contact is supergoed, heel meedenkend en behulpzaam. Er zit een trajectbureau tussen dat alles regelt, en dat doen ze uitstekend," licht een referent toe. De betrokkenheid van de accountmanagers wordt ook gewaardeerd: "We hebben echt een fijne klantrelatie. Onze contactpersoon belt af en toe gewoon om te vragen of we nog iets nodig hebben, dat voelt heel persoonlijk en attent." De samenwerking is vaak al jarenlang gaande, wat het contact laagdrempelig en vertrouwd maakt. "We werken al langer samen en het contact met zowel de accountmanagers als de trainers is heel informeel en makkelijk," aldus een andere referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt goed beoordeeld. De meeste respondenten vinden de prijs marktconform en passend bij de geboden kwaliteit. “De prijs is gewoon heel goed vergelijkbaar met andere aanbieders,” merkt een referent op. Een ander voegt toe: “We krijgen een hele gunstige prijs en dat is heel fijn.” Hoewel één respondent aangeeft dat er altijd ruimte is voor verbetering, is de algemene indruk dat de kosten in verhouding staan tot de geleverde kwaliteit en service.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele waardering voor de samenwerking en opleidingen is hoog. Respondenten zijn tevreden over zowel de kwaliteit van de opleidingen als de manier waarop de samenwerking verloopt. Vooral het relatiebeheer en de toegankelijkheid van de accountmanagers worden als sterke punten genoemd. “Het contact met onze accountmanager is heel fijn, ze denken echt met ons mee,” licht een referent toe. Een ander benadrukt de langdurige samenwerking en het vertrouwen in de organisatie: “Wij kennen elkaar al heel lang en ze zijn altijd gewoon heel goed gebleven. Zowel het projectbureau als de accountmanager.” Wel worden enkele verbeterpunten genoemd, zoals de wens om het lesmateriaal overzichtelijker te maken en het belang van actuele cursusinhoud. Ondanks deze aandachtspunten zouden alle respondenten de organisatie aanbevelen en overwegen zij in de toekomst opnieuw met hen samen te werken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				80%	10%
Opleidingsprogramma③				80%	10%
Uitvoering④				70%	20%
Opleiders⑤				50%	40%
Trainingsmateriaal⑥		10%		80%	
Accommodatie⑦			10%	50%	20%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie⑧			10%	40%	10%
Relatiebeheer⑨				20%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑩					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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 Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ⑦ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ⑧ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ⑨ Acht referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ⑩ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten kennen de opleidingen of trainingen van het NIBE via hun werkgever. In veel gevallen is het een verplichte opleiding is voor hun functie. De opleiding wordt vaak door de werkgever geadviseerd en aangeboden, waardoor de keuze voor het instituut vanzelfsprekend is. De informatie over de opleiding is duidelijk en de inschrijving verloopt eenvoudig en men is over het algemeen heel tevreden over het inschrijfproces. Een deelnemer licht toe: "De opleiding stond in ons portaal en alles was goed uitgelegd, waardoor de inschrijving soepel verliep." Een andere respondent benadrukt: "Ik doe deze opleiding voor mijn Nivre-registratie en dit was de opleiding die werd aanbevolen, inschrijven ging heel gemakkelijk." Eén respondent geeft geen score, omdat hij zelf niet betrokken was bij het inschrijfproces.

Opleidingsprogramma

Alle respondenten vinden dat de informatie over het opleidingsprogramma duidelijk en volledig is. De website en in sommige gevallen portalen van eigen organisatie geven een goed beeld van de inhoud, doelstellingen en examinering, waardoor de verwachtingen vooraf helder zijn. Een deelnemer zegt: "Alles staat goed uitgelegd, het programma is duidelijk en de benodigde boeken komen ook tijdig binnen." Een andere respondent vult aan: "Je kunt alles ook op de website terugvinden en dat is overzichtelijk en duidelijk." Eén respondent geeft geen score, omdat hij het programma niet zelf heeft bekeken.

Uitvoering

Men is erg tevreden over de uitvoering van de opleiding. De balans tussen theorie en praktijk wordt als prettig ervaren en er is voldoende ruimte voor interactie en vragen. Deelnemers vinden de lesdagen goed gestructureerd en waarderen de afwisseling tussen verschillende werkvormen, zoals casusbesprekingen, groepsopdrachten en oefeningen met een trainingsacteur. Een deelnemer licht toe: "De opleiding was heel praktijkgericht en dat was erg fijn. We werkten aan de hand van casussen en er was voldoende gelegenheid om vragen te stellen." Een ander vult aan: "Er was veel interactie en we moesten zelf met cases aan de slag, wat de stof direct toepasbaar maakte in de praktijk." Ook de opbouw van de training wordt als prettig ervaren, met een logische structuur en duidelijke uitleg. Een deelnemer zegt hierover: "Alles was goed opgebouwd en er zat een fijne opbouw in het programma. De opdrachten in groepjes sloten goed aan en zorgden ervoor dat ik echt met de stof aan de slag kon." Enkele respondenten noemen verbeterpunten. Zo geeft een deelnemer aan de afstemming tussen de docenten beter had gekund soms waren onduidelijkheden doordat er steeds een andere docent stond: "Elke lesdag hadden we een andere docent die niet altijd op de hoogte was wat we dan moesten voorbereiden voor de volgende keer omdat er dan weer een andere docent was." Daarnaast wordt aangegeven dat de lesdagen soms vrij lang zijn, vooral in combinatie met reistijd. Een deelnemer merkt op: "Sommige dagen waren erg lang, zeker als je reistijd erbij optelt. Iets later beginnen of iets eerder eindigen zou wel prettig zijn." Eén respondent geeft aan dat het voor hem lastig te beoordelen is omdat het te lang geleden is en geeft daarom geen score.

Opleiders

De trainers worden ervaren als deskundig, goed voorbereid en in staat om de theorie helder en begrijpelijk over te brengen. Vooral de praktijkervaring van de docenten wordt gewaardeerd. Men geeft dan ook hoge scores. Een deelnemer licht toe: "De docenten kwamen echt uit het vakgebied en dat was heel fijn. Ze hielden de aandacht erbij en boden veel ruimte voor vragen." Daarnaast wordt de manier waarop de docenten omgaan met de stof positief benoemd. Meerdere respondenten geven aan dat de trainers ook bij droge of theoretische onderwerpen de groep wisten te boeien. Een deelnemer zegt hierover: "Het was best droge stof, maar de docenten wisten het toch goed over te brengen. Ze hadden allemaal een andere stijl, maar dat maakte het juist afwisselend en interessant." Ook de persoonlijke benadering van de trainers wordt benoemd: "De docenten waren heel kundig en prettige mensen om mee te werken. Ze brachten veel persoonlijke ervaring in, wat de training nog relevanter maakte." Eén respondent merkt op dat er in zijn geval veel overlap was met andere opleidingen die hij tegelijkertijd volgde, waardoor sommige delen van de training voor hem minder nieuw waren. Een andere deelnemer geeft aan dat het vooral een e-learning betrof, waardoor hij geen directe ervaring heeft met de trainers en daarom geen beoordeling geeft.

Trainingsmateriaal

Het opleidingsmateriaal wordt over het algemeen als goed en compleet ervaren. De meeste respondenten geven aan dat het lesmateriaal actueel en relevant is en goed aansluit bij de opleiding en het examen. Een deelnemer zegt hierover: "Alles was goed te doen en sloot goed aan, ik ben echt tevreden over het materiaal." De digitale leeromgeving wordt door meerdere respondenten als handig ervaren, met opdrachten en leesmateriaal vooraf beschikbaar. Wel zijn er enkele aandachtspunten. Een respondent benoemt dat het voorbereidend werk niet altijd online stond, wat soms rommelig aanvoelde: "Het was jammer dat niet alles op tijd klaarstond, dat maakte de voorbereiding lastiger." Ook wordt aangegeven dat de hoeveelheid lesmateriaal fors: "Met dit soort droge kost ontkom je er niet aan dat het veel is, maar het was wel relevant en up-to-date. Ik denk als er iets meer variatie zou zitten in vorm, dus meer filmpjes zou het wat beter te doen zijn." Eén respondent is ontevreden over de kwaliteit van het lesmateriaal en wijst op taal- en lay-outfouten: "Er stonden veel taalfouten in het lesmateriaal, ook in de examenvragen. Ook klopte de verwijzingen niet altijd. Een voorbeeld hiervan is dat er verwezen wordt naar een afbeelding die er dan niet is." Een referent geeft geen score omdat hij het zich niet meer kan herinneren.

Accommodatie

De accommodatie wordt over het algemeen als goed ervaren. De meeste respondenten geven aan dat de faciliteiten prettig zijn, met goede catering, parkeergelegenheid en de mogelijkheid tot overnachting indien nodig. "Alles was supergoed geregeld, inclusief overnachting, altijd een goede lunch en de locatie was goed bereikbaar," licht een deelnemer toe. Ook wordt de koffie positief benoemd en het feit dat er mogelijkheden waren om tussen de lessen door informeel contact te hebben. Er zijn echter enkele aandachtspunten. Eén respondent noemt dat de locatie niet goed bereikbaar is met het openbaar vervoer en dat dit als onpraktisch werd ervaren: "Omdat ik uit het zuiden kom, moest ik lang in de auto zitten. Met het OV had ik die reistijd kunnen benutten om te werken." Daarnaast wordt aangegeven dat de afstand voor sommige deelnemers groot was, maar dat dit deels werd opgelost door de mogelijkheid om in een hotel te overnachten. Twee respondenten geven geen score op dit onderdeel. Voor één van hen is dit omdat de opleiding als e-learning werd gevolgd en er geen fysieke locatie aan te pas kwam. De andere respondent heeft geen specifieke herinnering aan de accommodatie.

Natraject

De opleiding wordt in de meeste gevallen afgesloten met een toets, opdracht of examen, waarbij het behalen van een certificaat of diploma vaak verplicht is. De voorbereiding op het examen wordt over het algemeen als goed ervaren, met een hoog slagingspercentage als resultaat. Een deelnemer licht toe: "Het examen sloot goed aan op de training, al was de theorie uit het boek wat moeilijker. Maar dat heeft niks met de organisatie van de training te maken." Hoewel de training als een solide voorbereiding op het examen wordt gezien, geeft een respondent een neutrale score, omdat de toetsvragen niet goed aansloten bij het examen: "Meerdere collega's en ik hadden het gevoel dat de toetsvragen tijdens de training niet echt een goede voorbereiding waren op het echte examen." Enkele referenten benoemen onduidelijkheden rondom de toetsing en examenprocedures. Zo werd er bij een open boek tentamen aangegeven dat de boeken erbij mochten blijven, maar werd dit op het examen zelf plotseling niet toegestaan. "Dit was onduidelijk en zorgde voor verwarring," aldus een deelnemer. Een andere referent ervaarde onduidelijkheid in het proces van de schriftelijke casus en de toetsmomenten: "Het was niet helemaal helder hoe het proces verliep, wanneer je je mondeling mocht doen en wat er daarna precies zou gebeuren. Dit zou misschien iets duidelijker kunnen." Na afronding van de opleiding is er in sommige trajecten nog een mogelijkheid voor verdieping of een opfriscursus, met een sterke focus op praktijktoepassing. In andere gevallen stopt de begeleiding na het examen en is er geen specifiek natraject, al blijven docenten vaak bereikbaar voor vragen. "Het is fijn dat we de trainers altijd nog kunnen mailen als we ergens tegenaan lopen," geeft een deelnemer aan. Daarnaast zijn er opleidingen waarbij deelnemers PE-punten moeten behalen om hun registratie te behouden, waardoor zij via andere trajecten up-to-date blijven.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden over het algemeen als prettig, professioneel en behulpzaam ervaren. De backoffice reageert op tijd, is goed bereikbaar en denkt mee met deelnemers waar nodig. Een deelnemer licht toe: "Ik wilde geen overnachting en ze waren heel meedenkend en goed bereikbaar, dus dat was heel fijn." De meeste respondenten geven aan dat gemaakte afspraken goed worden nagekomen en dat het contact met de administratie soepel verloopt. Toch worden er enkele verbeterpunten benoemd. Een respondent geeft een ontevreden score vanwege onduidelijkheden rondom deadlines en de examinainstructies: "Bij de inschrijving stond dat je het boek mocht gebruiken tijdens het examen, maar op de examendag zelf bleek dat ineens niet toegestaan. Dit was een duidelijke fout vanuit hun kant en ik heb dit aangegeven, maar er werd niets mee gedaan. Daarnaast waren deadlines voor opdrachten verwarrend: er stond bijvoorbeeld de 22^e, maar ze bedoelden eigenlijk de 21^e tot 23:59. Dit soort dingen zijn gewoon niet handig en hadden beter gecommuniceerd moeten worden." Ook de communicatie rondom gewijzigde data wordt door een andere deelnemer, die een neutrale score geeft als verbeterpunt genoemd: "Er viel iets uit en de communicatie over de nieuwe data klopte helemaal niet. Nadat we hierover mailden, duurde het nog heel lang voordat er een nieuwe datum kwam en uiteindelijk bleek die datum ook niet goed. Dat vond ik frustrerend." Een ander punt dat enkele deelnemers noemen, is dat bepaalde logistieke zaken beter georganiseerd hadden kunnen worden, zoals de levering van boeken of de inschrijvingsprocedure. Een deelnemer noemt: "Er stond een fout in mijn diploma en dat hebben ze snel en netjes opgelost, maar er waren wel een paar dingen die misgingen, zoals boeken die niet op tijd waren en een fout in de inschrijvingen waardoor we met een twee keer zo grote groep zaten. Ik ben alsnog tevreden, maar er is zeker ruimte voor verbetering in de organisatie." Daarnaast geven enkele respondenten geen score omdat geen contact hebben gehad met de administratie, omdat alles via de werkgever liep.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de twee respondenten die hierover een score geven als prettig ervaren. Het contact bestaat dan vooral uit een nieuwsbrief. Een deelnemer geeft aan: "Het contact is heel prettig en ik ontvang af en toe nog wel eens een mailtje." Het merendeel van de respondenten geeft echter aan dat zij geen direct contact hebben met het instituut buiten de training om, omdat dit via de werkgever verloopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de referenten geeft een score op dit onderdeel omdat de betaling via de werkgever verloopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De meeste respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiding en benoemen met name de deskundige docenten, de interactieve werkvormen en de mogelijkheid om veel proeftoetsen te maken als positieve punten. Een deelnemer licht toe: "De docenten waren heel goed, echt vakinhoudelijk sterk. Dat maakte de opleiding echt waardevol." Ook wordt het interactieve groepswork als positief ervaren: "De lessen waren heel interactief en de docenten deden dat echt goed. Het is gewoon vaak droge kost maar toch was de training echt boeiend daardoor." Er zijn echter enkele verbeterpunten genoemd, zoals de fouten in het lesmateriaal en onduidelijkheid rondom de toetsing. "Ik vind dat ze gewoon echt slordig zijn hierin. Dit zijn fouten die gewoon goed voorkomen hadden kunnen worden. Ik ben blij dat ik het gehaal heb en dat maakt het wat minder storend maar anders was ik zeker ontevreden geweest," merkt een neutrale respondent op. Daarnaast is er behoefte aan een terugkomdag om na afronding van de opleiding ervaringen uit de praktijk te kunnen bespreken. "Als je ermee aan het werk gaat, loop je toch tegen dingen aan. Het zou fijn zijn als daar een intervisie- of terugkomdag voor is. Door de drukte kom je daar zelf vaak niet aan toe." Ondanks enkele aandachtspunten zou de meerderheid van de respondenten de opleiding aanbevelen en wordt het als een waardevolle ervaring gezien die goed aansluit op de praktijk.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met NIBE-SVV Opleidingen B.V. op 07-04-2025.

Algemeen

NIBE-SVV, onderdeel van de Salta Group, is een toonaangevende opleider voor professionals in de financiële dienstverlening. Het instituut biedt een breed scala aan opleidingen op MBO-, HBO- en masterniveau, evenals vaardigheidstrainingen, Wft-cursussen en -examens. De praktijkgerichte aanpak staat centraal, waarbij actuele kennis wordt gecombineerd met de werkpraktijk van de deelnemers. Opleidingen kunnen zowel via open inschrijving als incompany worden gevolgd. Samenwerkingen met brancheverenigingen en businesspartners zorgen voor een actueel en relevant opleidingsaanbod.

Kwaliteit

Kwaliteit is een kernwaarde binnen NIBE-SVV. Het instituut beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dat gericht is op continue verbetering van opleidingen, trainingen en dienstverlening. Samenwerkingen met externe partijen en businesspartners borgen specialistische kennis en vaardigheden in de opleidingen. NIBE-SVV werkt met een pool van circa 100 zzp-docenten, allen experts in hun vakgebied en actief in de praktijk. Deze docenten worden zorgvuldig geselecteerd op vakinhoudelijke kennis, praktijkgerichtheid en didactische vaardigheden. Regelmatig projectteamoverleg en indevaluaties van trainingen dragen bij aan het waarborgen van de kwaliteit.

Continuïteit

Docenten bij NIBE-SVV zijn niet alleen verantwoordelijk voor het geven van lessen, maar ook voor de (door)ontwikkeling en actualisering van lesmateriaal. Alle trainingen en opleidingen zijn gedigitaliseerd, met inzet van virtual classrooms, webinars, e-learningen of een combinatie hiervan. Deze aanpak sluit aan bij de veranderende wensen vanuit de markt en biedt een laagdrempelige manier voor professionals om zich te verbinden met actuele vakkennis. De naamsbekendheid en het aanbod van kwalitatief hoogwaardige, praktijkgerichte opleidingen zorgen ervoor dat NIBE-SVV een stabiele positie in de markt inneemt.

Bedrijfsgerichtheid

Als onderdeel van de Salta Group wordt NIBE-SVV gezien als een belangrijk opleidings- en kennisinstituut voor de financiële markt. Het instituut voorziet in de grote vraag naar financiële opleidingen, Wft-cursussen en -examens. Samenwerkingen met externe partijen en businesspartners voegen waarde toe aan de opleidingen, waarbij specialistische kennis en vaardigheden worden geborgd. Veel opleidingen zijn geaccrediteerd door beroepsverenigingen, waardoor professionals kunnen voldoen aan de vereiste PE-punten.

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