

Klanttevredenheidsonderzoek

OCD opleidingen

24-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van OCD opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

- ② Voor twintig procent van de referenten speelt de accommodatie geen rol.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van OCD Opleidingen nemen in totaal tien referenten deel. Het voortraject bij OCD wordt omschreven als flexibel, persoonlijk en goed afgestemd. De meeste referenten komen bij OCD terecht via hun werkgever of op eigen initiatief, waarbij zij specifiek zoeken naar een taalcursus met de nadruk op spreekvaardigheid. Dit is een aspect waarin OCD zich volgens de referenten duidelijk onderscheidt van andere aanbieders. Een tevreden deelnemer licht toe: "Ik was echt op zoek naar een training om mijn spreekvaardigheid te verbeteren, en OCD biedt precies dat aan. Daarom heb ik voor hen gekozen. Daarnaast waren de sessies één-op-één, wat mij een goede manier leek om zoveel mogelijk uit de opleiding te halen en de taal beter onder de knie te krijgen." De samenwerking met OCD komt op verschillende manieren tot stand. "Een opleiding bij OCD is geregeld toen wij op zoek waren naar een taaltraining. We hebben via internet gezocht en zijn toen bij OCD uitgekomen," vertelt een referent. In sommige gevallen bestaat de samenwerking al langer. "De samenwerking loopt al een tijdje. Ik heb het traject als opdrachtgever overgenomen van mijn voorganger, en het verloopt nog steeds goed," zegt een andere deelnemer.

De duidelijke communicatie en informatievoorziening vooraf worden breed gewaardeerd. “Ik heb me direct ingeschreven. Eerst even gebeld voor extra informatie en daarna meteen alles geregeld,” aldus een deelnemer. Ook het intakegesprek met een medewerker van OCD om de doelen te bespreken wordt als prettig ervaren. Daarnaast neemt OCD zelf actief initiatief om de samenwerking te structureren. “Op verzoek van OCD is er een vast aanspreekpunt aangewezen. Hierdoor werkt het nog beter,” aldus een tevreden referent. Het voortraject wordt al met al gekenmerkt door duidelijke informatievoorziening, goede bereikbaarheid en een meedenkende houding vanuit OCD.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van OCD Opleidingen kenmerkt zich door maatwerk, flexibiliteit en een sterke focus op individuele leerdoelen. Deelnemers en opdrachtgevers kunnen voorafgaand aan de training direct contact opnemen met OCD, waarna in goed overleg de inhoud en opzet van het traject worden afgestemd. “De afstemming verloopt heel goed, open en transparant. We geven aan waar de behoefte ligt en OCD denkt daarin goed mee,” aldus een zeer tevreden referent. Het maatwerk binnen de programma's richt zich met name op de toepasbaarheid van de het geleerde op de specifieke functie, sector of het persoonlijke leerdoel van de deelnemer. In veel gevallen wordt vooraf helder afgestemd wat de deelnemer wil bereiken. “We hebben van tevoren een afstemming over de leerdoelen die we willen. Dit is echt op maat, niet volgens een standaardprogramma. Ze denken goed mee en zijn heel flexibel,” vertelt een deelnemer. De inhoud van de trainingen varieert dan ook sterk: van het oefenen met zakelijke correspondentie tot het verbeteren van spelling, woordenschat en spreekvaardigheid. Een deelnemer beschrijft: “Het was een één-op-één cursus, gericht op zakelijk schrijven, woordenschat en spelling. Echt gefocust op het schrijven.” OCD wordt geprezen om de bereidheid om mee te bewegen met de wensen van de klant, ook wanneer de situatie complex is. “Ze proberen dit echt actief, ook al is dat bij ons soms lastig,” zegt een referent. Afspraken worden duidelijk vastgelegd en nagekomen. “De offerte was helder, goed gespecificeerd, met een duidelijke staffel. Alle afspraken zijn goed nagekomen.” Kortom, het opleidingsprogramma van OCD biedt duidelijke communicatie, een flexibele opzet en inhoudelijke afstemming die aansluit op de praktijk.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen bij OCD Opleidingen wordt door de meeste referenten als positief en persoonlijk afgestemd beoordeeld. De trainingen worden op een prettige manier gegeven en sluiten inhoudelijk goed aan op de leerdoelen en de persoonlijke situatie van de deelnemer. “De training wordt heel fijn gebracht, en de toepasbaarheid wordt goed besproken. Alle deelnemers waren heel enthousiast,” vertelt een opdrachtgever. Vooral de aandacht voor individuele leerbehoeften en de verdieping in taalnuances wordt gewaardeerd. “Wat medewerkers willen leren, daar is echt aandacht voor. Het gaat niet alleen om Engels, maar ook om nuanceverschillen in taal en cultuur. De interpretatie en emoties die in taalgebruik verscholen zitten, worden goed meegenomen,” aldus een deelnemer. De deskundigheid van de docenten speelt hierbij een belangrijke rol. “De leraar was heel kundig en gaf concrete handvatten om met de stof aan de slag te gaan. Dat werd goed verwerkt in het lesplan,” merkt een deelnemer op. Ook het monitoren van de voortgang gebeurt zorgvuldig. “Ik kreeg huiswerk mee, en dat werd vervolgens tijdens de les besproken. Zo bleef het leerproces actief,” zegt een deelnemer. Een aantal deelnemers geeft aan precies te hebben gekregen wat zij zochten. “Alles was zoals verwacht. Ik heb gekregen waar ik naar op zoek was,” klinkt het tevreden. Tegelijkertijd zijn er ook kritische geluiden. Een deelnemer ervaart de aanpak als te standaard en beoordeelt de uitvoering met een lage tevredenheidsscore: “De uitvoering vond ik minder. Het was een boekje afwerken, zonder echt begrip. We begonnen meteen met grammatica, terwijl de basis ontbrak.” Ondanks dit verbeterpunt beschrijft het merendeel van de referenten de uitvoering als inhoudelijk sterk, persoonlijk afgestemd en met voldoende uitdaging om de gestelde leerdoelen te behalen.

Opleiders

De opleiders van OCD Opleidingen worden door het merendeel van de referenten gewaardeerd vanwege hun inhoudelijke kennis, betrokkenheid en het vermogen om aan te sluiten bij de leerbehoefte van de deelnemers. De sfeer tijdens de lessen wordt als prettig omschreven. De sfeer draagt bij aan een veilige leeromgeving waarin deelnemers zich durven uit te spreken en actief kunnen oefenen. “De docent was heel goed en wist precies hoe hij de uitdaging kon opzoeken om mijn taalvaardigheid te verbeteren. De sessies waren heel fijn, met een goede sfeer. Ik heb veel kunnen doen en leren,” vertelt een tevreden deelnemer. Ook de herkenning van taalgebruik in relatie tot de werksituatie komt terug in de feedback. “De opleiders kunnen goed inspelen op de behoefte van de deelnemers. De herkenning in taalgebruik doen ze echt goed,” aldus een referent. In sommige trajecten is er minder direct contact met de opleiders, waardoor de feedback soms afkomstig is uit tweede hand. In veel gevallen volgen deelnemers een-op-een-sessies met een docent. Deze individuele begeleiding wordt als zeer prettig ervaren, mede doordat er in korte tijd veel vooruitgang wordt geboekt.

Niet alle ervaringen zijn echter uitsluitend positief. In één geval geeft een referent een neutrale score vanwege minder positieve ervaringen met de eerste docent: “Ik was niet tevreden; hij kwam regelmatig te laat en sloot niet goed aan bij mijn leerbehoefte. Voor de laatste vier lessen kregen we een andere docent, en dat ging veel beter. Met hem zijn we uiteindelijk verdergegaan.”

Over het geheel genomen wordt de deskundigheid van de meeste opleiders als “super goed” omschreven, met aandacht voor begeleiding, sfeer en het creëren van een leeromgeving die aansluit op de deelnemer. Hoewel de kwaliteit per docent iets kan verschillen, is er in de meeste trajecten sprake van een passende match.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat OCD Opleidingen inzet, wordt door referenten als duidelijk, bruikbaar en ondersteunend ervaren. Tijdens de lessen wordt gewerkt met uiteenlopende leermiddelen, zoals luisterfragmenten, vocabulairelijsten, sjablonen en oefenbestanden. “We hebben verschillende bestanden toegestuurd gekregen die tijdens de lessen gebruikt zijn, waaronder bepaalde formats en templates om mee te werken. Dit was heel duidelijk,” vertelt een referent. Deelnemers ontvangen regelmatig materiaal dat niet alleen tijdens de lessen wordt ingezet, maar ook na afloop goed dienst doet als naslagwerk. “Alles wat we bespraken kreeg ik mee, inclusief vocabulairelijsten en een boek. Dat was heel fijn voor herhaling,” aldus een referent. Bij een ander traject werd aan het einde van de training aanvullend naslagwerk meegegeven door de docent. De materialen sluiten goed aan bij de leerdoelen van de deelnemers en dragen bij aan het verdiepen van de taalvaardigheid in de praktijk. “Het materiaal is ook top voor een eventueel vervolg; ik gebruik het nog regelmatig,” zegt een tevreden deelnemer. De deelnemers nemen tijdens de lessen hun eigen laptop mee, maar OCD faciliteert het lesmateriaal en zorgt voor een duidelijke planning met focus op de inhoud. Al met al wordt het trainingsmateriaal als volledig en ondersteunend ervaren, met voldoende diepgang om ook buiten de lessen verder te oefenen.

Accommodatie

De accommodatie van de trainingen die door OCD Opleidingen worden georganiseerd, wordt als goed en praktisch beoordeeld. In meerdere gevallen maken deelnemers gebruik van een externe locatie die door OCD is geregeld. “Het was op een goede locatie, goed bereikbaar, en alles wat nodig was, was aanwezig,” aldus een tevreden referent. Ook andere referenten geven aan dat zij geen negatieve feedback hebben ontvangen over de locatie of faciliteiten. “Dit was goed, alles was aanwezig,” wordt bevestigd. Voor sommige organisaties geldt dat zij nu nog gebruikmaken van externe ruimtes, maar overwegen om de trainingen in de toekomst incompany te organiseren. “We hebben zelf ook ruimtes beschikbaar. We gaan binnenkort verkennen of we dit intern kunnen organiseren. Dat is efficiënter, en dan kunnen we ook beter op niveau groeperen,” licht een opdrachtgever toe. De bereikbaarheid van de locaties wordt over het algemeen als positief ervaren. OCD weet volgens de referenten passende locaties te selecteren, afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de opdrachtgever. Voor twintig procent van de referenten speelt de locatie geen rol, bijvoorbeeld vanwege online deelname; voor deze referenten is dit aspect niet van toepassing. Al met al wordt de accommodatie als verzorgd, bereikbaar en passend bij de trainingsopzet ervaren.

Natraject

Het natraject bij OCD Opleidingen is over het algemeen beperkt, maar wordt in veel gevallen afgestemd op de behoefte van de opdrachtgever of deelnemer. Hoewel er geen vaste of uitgebreide structuur is ingericht, blijft er ruimte voor evaluatie en verdere afstemming. “Er is geen specifiek natraject, maar we hebben zo nu en dan een feedbacksessie om te kijken hoe het gaat,” vertelt een opdrachtgever. In sommige gevallen wordt besproken hoe het traject kan worden uitgebreid, bijvoorbeeld richting incompany trainingen of het groeperen van deelnemers op basis van niveau. “We gaan binnenkort nog met elkaar in gesprek om te kijken of dit haalbaar is. Zo kunnen we het aanbod nog meer op maat maken,” aldus een tevreden referent. Er vinden regelmatig mondelinge eindevaluaties plaats, waarbij de trainer samen met de deelnemer terugkijkt op het traject. “Ik heb een eindevaluatie gehad met de trainer en een certificaat per mail ontvangen,” vertelt een deelnemer. Toch is dit niet altijd het geval. In enkele trajecten zijn certificaten uitgebleven, ondanks de verwachting dat ze verstrekt zouden worden. “De deelnemers hebben geen certificaten ontvangen. Er werd gezegd dat dit door een nieuw systeem kwam, maar tot nu toe is er nog niets binnen,” meldt een referent die een neutrale score geeft.

In andere gevallen geven deelnemers aan geen behoefte te hebben aan een vervolg. “We hebben het over een natraject gehad, maar de deelnemers hadden daar geen behoefte aan.” Over het algemeen verloopt het contact na afloop op verzoek of bij wijzigingen. Wanneer nodig, denkt OCD actief mee, wat bijdraagt aan de tevredenheid over de samenwerking.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de trainingen van OCD Opleidingen verlopen over het algemeen gestructureerd en duidelijk. Referenten geven aan dat OCD goed bereikbaar is en dat de communicatie tijdig en helder wordt verzorgd. “Dit is wel goed, alles wordt tijdig gecommuniceerd en is duidelijk,” zegt een deelnemer. Ook de afstemming voorafgaand aan het traject verloopt volgens een duidelijke structuur, bijvoorbeeld via een intakegesprek met een coach. “Van tevoren had ik contact met een coach tijdens de intake, en aan het eind heb ik nog telefonisch contact gehad voor de afronding,” vertelt een deelnemer. In sommige gevallen verloopt de samenwerking minder intensief. “We werken wel samen, maar het is niet heel intensief,” merkt een referent op. Andere deelnemers geven aan dat zij buiten de training om weinig contact met OCD hebben gehad. Een aantal referenten benoemt dat eventuele knelpunten niet bij OCD liggen, maar eerder bij hun eigen organisatie. “Dit is helemaal in orde. Alle initiatief ligt eigenlijk bij onszelf, en daar moeten wij soms nog beter op inspelen. OCD loopt eerder tegen onze interne uitdagingen aan dan andersom,” aldus een opdrachtgever. In een enkel geval sluit een docent in eerste instantie niet goed aan bij de leerbehoefte van de deelnemers. Uiteindelijk wordt dit echter redelijk opgelost. “De docent sloot niet goed aan, maar dit is later alsnog opgepakt,” geeft een referent aan. Samengevat verloopt de organisatie en administratie bij OCD overwegend soepel, met duidelijke communicatie en goede bereikbaarheid.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van OCD Opleidingen wordt door de meeste referenten als persoonlijk, prettig en effectief omschreven. Een vast aanspreekpunt wordt gezien als een grote meerwaarde in de samenwerking. “Een contactpersoon is heel fijn, dit werkt goed,” vertelt een referent. Ook wanneer meerdere afdelingen binnen een organisatie betrokken zijn, verloopt de communicatie via één centraal contact. “Onze contactpersoon heeft contact met meerdere afdelingen in onze organisatie. Dat werkt overzichtelijk en efficiënt,” aldus een opdrachtgever. De bereikbaarheid van OCD wordt als goed ervaren: contactpersonen zijn gemakkelijk te benaderen en reageren snel en adequaat. “Verder heel goed bereikbaar en behulpzaam,” merkt een deelnemer op. In meerdere gevallen worden zowel de vaste contactpersoon als de trainer genoemd als betrokken en goed afgestemd op de behoeften van de klant. “Het contact met de vaste contactpersoon en de trainer verloopt precies goed,” vertelt een tevreden referent. Hoewel er in één geval sprake is van een personeelsswisseling, blijft de samenwerking goed geborgd. “We hadden een vast contactpersoon, maar zij is volgens mij weggegaan,” geeft een referent aan, die hiervoor een neutrale score geeft. “Uiteindelijk is dit contact weer goed opgepakt,” vult de referent aan. Ook eerdere ervaringen met OCD dragen bij aan de positieve indruk van het relatiebeheer. “Bij een eerdere cursus Duits was het contact ook echt heel goed. We kregen fijne support,” aldus een deelnemer. Het relatiebeheer wordt samengevat als professioneel en betrouwbaar, met vaste aanspreekpunten en duidelijke, persoonlijke communicatie die aansluit op de wensen van de klant.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij OCD Opleidingen wordt over het algemeen als passend en marktconform beoordeeld. Meerdere referenten geven aan dat zij de investering gerechtvaardigd vinden, zeker gezien de kwaliteit van de begeleiding en het maatwerk. "Voor klassikale trainingen ter verdieping van de taal vind ik het in balans. Voor individuele trajecten ligt de prijs wat hoger, maar dat is begrijpelijk, alle tijd is dan voor jou," licht een referent toe. Voor organisaties die vaker met OCD samenwerken of incompany trajecten overwegen, is er vertrouwen dat de prijs in verhouding blijft. "Wellicht dat het met een incompany traject nog gunstiger wordt, maar het is sowieso marktconform," aldus een deelnemer. Ook de administratieve afhandeling verloopt soepel. "We hebben het aangevraagd en het was gewoon goed. Het moest geregeld worden, en dat gebeurt ook," zegt een referent.

Toch plaatst één deelnemer een kritische kanttekening. In dat specifieke geval kwam de maatwerkcomponent niet goed tot zijn recht, wat de beleving van de prijs-kwaliteitverhouding negatief beïnvloedde. "De kwaliteit is in dat traject in gevaar gekomen, waardoor het maatwerk niet volledig tot uiting is gekomen," aldus de referent, die hiervoor een neutrale score geeft.

Over het geheel genomen zijn de meeste deelnemers tevreden over wat zij voor de prijs ontvangen. "Geen idee wat de kosten waren, maar de kwaliteit was heel goed. Het heeft mij heel erg geholpen," sluit een deelnemer positief af.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleiding en samenwerking met OCD Opleidingen is onder de referenten groot. De combinatie van persoonlijk contact, maatwerk en duidelijke communicatie wordt als onderscheidend en waardevol ervaren. "Ze onderscheiden zich echt door het directe en persoonlijke contact. Het is face-to-face, ze komen echt langs, je hebt te maken met een écht persoon. Dat zorgt meteen voor verdieping. Dit is echt een stapje meer dan wat ik bij andere aanbieders zie," aldus een tevreden opdrachtgever. De snelheid van reageren en het meedenken vanuit OCD worden als grote pluspunten genoemd. "Als je contact opneemt, krijg je snel antwoord en een terugkoppeling. Ze nemen snel actie," vertelt een referent. Ook de continuïteit in de samenwerking, zoals het hebben van een vaste contactpersoon, draagt bij aan een positief beeld: "Het persoonlijke contact en de mogelijkheid tot maatwerk zijn heel prettig. Je hebt altijd een vast aanspreekpunt." De inhoudelijke kant van de opleidingen wordt eveneens gewaardeerd. "Alles is goed verlopen, ik ben er heel tevreden over en heb er echt wat aan gehad. Ik kan me nu veel beter uitdrukken," zegt een deelnemer. Tegelijkertijd worden er enkele suggesties ter verbetering genoemd, bijvoorbeeld rondom het meetbaar maken van voortgang. "Ik had het persoonlijk fijn gevonden om een test te doen op schrijfvaardigheid, om tastbaar te maken hoe mijn niveau is gegroeid," merkt een deelnemer op. Ook wordt aangegeven dat het prettig zou zijn als vooraf meer inzicht wordt gegeven in mogelijke leerroutes en uitkomsten.

Al met al heerst er brede tevredenheid over de samenwerking met OCD Opleidingen. "Ze denken echt met je mee, het voelt als een samenwerking, niet als een standaard aanbieder."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met OCD opleidingen op 24-04-2025.

Algemeen

OCD staat voor Opleiding Consultants Deventer. OCD opleidingen biedt een breed pakket aan opleidingen en trainingen. Met een team van 15 medewerkers en ruim 150 (freelance) specialisten verzorgen zij één-op-één trainingen en maatwerktrainingen gericht op internationalisering en digitalisering. Dat vertaalt zich in een aanbod van trainingen in talen zoals Engels, Nederlands en Duits en in diverse Microsofttrainingen met onder andere Sharepoint en Excel, maar ook in managementtrainingen en trainingen in het gebruik van AI. Kernwoorden in de dienstverlening zijn aandacht, kwaliteit en flexibiliteit. Het motto is: 'We gaan voor een 9+ ervaring!' OCD heeft een landelijke dekking zodat de klant altijd de training kan volgen in de buurt van huis of werk. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen. Het gesprek is gevoerd met Joep te Wieske en Inghean Eykelenkamp.

Kwaliteit

OCD streeft ernaar de klant een 9+ ervaring te geven en gaat dus voor kwaliteit. OCD onderzoekt bij elke opdracht goed wat de vraag van de opdrachtgever is. Bij een taaltraining wordt het startniveau van de deelnemers nauwkeurig vastgesteld aan de hand van een test en een gesprek met de docent. De groepen bestaan uit maximaal 8 deelnemers die worden ingedeeld op basis van niveau. Er wordt goed gekeken naar de sector waarin de deelnemers actief zijn: bijvoorbeeld op het juridische vlak, technisch vlak of in de zorg, en hier wordt zo veel mogelijk op aangesloten. Bij een taaltraining neemt de trainer ook de cultuuraspecten van het betreffende taalgebied mee. Bijvoorbeeld bij een training Duits wordt ook aandacht besteed aan de cultuur in het Duitse zakenleven. Op die manier is bij het opstellen van programma's de leerbehoefte van de deelnemers het uitgangspunt. Dit helpt om de motivatie hoog te houden. De benadering is niet schools, maar afwisselend en effectief. De trainers/docenten ondersteunen de 9+ beleving met hun expertise en persoonlijke benadering afgestemd op het niveau van de deelnemers. Nieuwe trainers worden zorgvuldig geselecteerd. Voorwaarde is dat zij beschikken over trainingservaring. Ook verzorgt OCD voor trainers professionalisering bijvoorbeeld in didactische vaardigheden. Alle trajecten worden tussentijds en na afloop geëvalueerd met de klant en met de trainer/docent om de kwaliteit te monitoren. Niet alleen beschikt OCD over het Cedeo-keurmerk over klanttevredenheid, de opleider is ook NRTTO-gecertificeerd.

Continuïteit

OCD onderhoudt met veel klanten een langdurige werkrelatie. Het bureau kent een stabiele vraag en zet erop in de 9+ dienstverlening voort te zetten. Ze blijven actueel door in te spelen op wat er speelt in de markt, zoals de vraag naar training over het gebruik van AI. OCD focust op meer digitaal lesmateriaal beschikbaar maken via een online leerportaal. Ook wil de opleider zich meer richten op klanten die een wat kleiner budget te besteden hebben. OCD introduceert een aantal merken die direct aansluiten bij de vakgebieden waarop de opleider actief is, zoals de merken 'TalenPro' en 'ManagementPro'. Deze submerken vallen onder het overkoepelende merk OCD, dat borg staat voor kwaliteit.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van OCD Opleidingen voor de komende tijd goed geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

OCD werkt met projectregisseurs die zicht houden op de inhoud van de trajecten en contact houden met de klant. Als de klant dit wil, begeleidt OCD deelnemers naar extern afgenomen examens zoals Cambridge Engels examen en examens Duits van het Ghoete-instituut. Het trainingsprogramma wordt toegespitst op de werkcontext van de deelnemers. Onder andere door het gebruik van eigen werkmateriaal van de deelnemers wordt optimaal aangesloten bij de praktijk. OCD geeft maximale aandacht aan de klanten en kenmerkt zich door samenwerking en toegankelijkheid. Zo zijn zij altijd betrokken en voelt het product dat de klant krijgt persoonlijk.

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