

Klanttevredenheidsonderzoek

EPSA Procurement Academy

28-05-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van EPSA Procurement Academy 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, ondoorgroendelijk 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				33%	50%
Opleidingsprogramma③				33%	50%
Uitvoering				66%	33%
Opleiders④				33%	50%
Trainingsmateriaal⑤			17%		66%
Accommodatie⑥					
Natraject				83%	17%
Organisatie en Administratie			17%	50%	33%
Relatiebeheer				83%	17%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			17%	66%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				83%	17%

- 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 Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ⑦ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van de samenwerking met het EPSA Procurement wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld, waarbij zij de nadruk leggen op de effectieve en prettige communicatie en de langetermijnrelaties die vaak de basis vormen voor de keuze van dit instituut. Referenten waarderen de diepgaande voorbereiding en het maatwerk dat het instituut biedt, waarbij opgemerkt wordt dat “de gesprekken met de directeur en accountmanagers altijd gericht zijn op onze specifieke behoeften, wat leidt tot goed afgestemde doelen en een naadloze integratie met onze bedrijfscultuur”. Ook wordt de interactie met de trainers, die vaak al voor de start van de trainingen worden voorgesteld, als een sterk punt gezien; een respondent merkt op dat “het kennismaken met de trainer vooraf veel vertrouwen geeft en zorgt voor een persoonlijke touch”.

Verder is er waardering voor de grondige intake en het oriëntatieproces die helpen bij het vaststellen van de trainingsdoelstellingen. Hoewel één respondent aangaf niet betrokken te zijn geweest bij het initiële proces en dus geen mening kon vormen, benadrukken anderen de consistente kwaliteit van de interacties: “De gesprekken zijn altijd inhoudelijk sterk en gericht op wat wij nodig hebben, wat resulteert in een zeer tevreden ervaring aan onze kant”.

Opleidingsprogramma

De afstemming van het opleidingsprogramma en de bijbehorende offerte op de wensen en behoeften van de klant wordt over het algemeen zeer gewaardeerd. Het instituut past de inhoud van het programma en de duur van de training goed aan en dit wordt benadrukt als een sterk punt. Een respondent illustreert dit door te zeggen: “Het programma was goed afgestemd; we wilden bepaalde onderdelen uitgebreider besproken hebben en ook wat aanpassingen aan de duur van de training. Dit was allemaal geen probleem.” Dit benadrukt de flexibiliteit en klantgerichtheid van EPSA Procurement. De communicatie over het programma, de beoogde resultaten en de doelstellingen naar de deelnemers toe worden als adequaat ervaren. Eén van de geïnterviewden merkt op: “De informatievoorziening was helder en tijdig, waardoor iedereen goed voorbereid aan de start verscheen.” Over de financiële aspecten zijn de respondenten tevreden. Deze zijn duidelijk en correct weergegeven in de offertes. Eén geïnterviewde geeft aan dat hoewel er niet veel maatwerk was binnen bepaalde kortlopende trajecten, de programma’s wel degelijk goed zijn ingebed binnen de bredere opleidingsdoeleinden van hun organisaties: “Er is niet heel veel maatwerk geweest binnen dit traject, maar het past wel in een groter geheel.” Dit toont aan dat het instituut goed in staat is om zelfs gestandaardiseerde programma’s effectief te integreren met de algemene leerdoelen van de organisatie. Eén referent was niet betrokken in de beginfase en kan ook geen score geven op dit onderdeel.

Uitvoering

Referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Dit blijkt uit hun enthousiasme en tevredenheid over de aangeboden trainingen. Deze zijn goed afgestemd op de specifieke behoeften van de organisatie, met een nadrukkelijke waardering voor de praktijkvoorbeelden en op maat gemaakte actieplannen. Een respondent verwoordt dit als volgt: “De afstemming op onze organisatie was uitstekend, met relevante cases en actieplannen die direct toepasbaar waren op onze dagelijkse praktijk.” Bovendien wordt de balans tussen theorie en praktijk als positief ervaren, wat bijdraagt aan de effectiviteit van de training. “De goede afwisseling tussen theorie en praktijk maakte de training zeer toegankelijk en boeiend voor onze medewerkers,” voegt een andere geïnterviewde toe. Ondanks de overwegend positieve feedback, merken enkele respondenten op dat zij graag meer interactie hadden gezien tijdens de sessies: “Hoewel de training voldeed aan onze verwachtingen, had het wat ons betreft wat interactiever mogen zijn; het was nu soms te veel zenden.” Tussentijdse evaluaties werden ook gewaardeerd en hebben in sommige gevallen geleid tot aanpassingen. Dit onderstreept de flexibiliteit en responsiviteit van het instituut.

Opleiders

De trainers worden over het algemeen zeer positief beoordeeld door de geïnterviewden, zowel op inhoudelijk als didactisch vlak. De expertise en de aanpak van de trainers sluiten goed aan bij de behoeften van de cursisten, waarbij opgemerkt wordt dat “de trainers erg ervaren zijn en veel kennis hebben, wat zeer gewaardeerd wordt door onze medewerkers.” Een ander voegt hieraan toe: “De interactieve methoden die de trainers gebruikten, hebben echt een verschil gemaakt in hoe de cursusmateriaal werd opgenomen. Iedereen was actief betrokken en enthousiast.” De begeleiding van de cursisten door de trainers wordt als adequaat ervaren, met voldoende aandacht voor individuele vragen en het geven van constructieve feedback. Eén respondent benadrukt de persoonlijke benadering: “Een bijzonder kundige vrouw die uitstekend beviel bij onze medewerkers en goed inging op hun specifieke vragen.” Hoewel er tevredenheid heerst over het algemeen, merken enkele geïnterviewden op dat er niveauverschillen tussen de trainers bestaan: “We zijn over het algemeen erg tevreden over de trainers, maar er is wel een merkbaar verschil in niveau tussen de verschillende opleiders.” Dit geeft aan dat, ondanks de overwegend positieve feedback, er ruimte is voor verbetering in de consistentie van de trainerskwaliteiten. Eén referent heeft geen zicht op reacties van de deelnemers op de trainers.

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat tijdens de cursussen wordt gebruikt, varieert en is overwegend van goede kwaliteit, gericht op de specifieke behoeften van de bedrijven. De materialen bestaan uit hand-outs, gepersonaliseerde profielen gebaseerd op vooraf ingevulde vragenlijsten, en andere praktijkgerichte hulpmiddelen. De referenten benadrukken dat de inhoud van de materialen goed aansluit bij de praktische toepassingen binnen hun organisatie. Eén respondent verwoordt dit als volgt: “De kwaliteit van het materiaal is goed en zeer relevant voor onze medewerkers.” Echter, er is een referent die neutraal is over de tijdigheid van het materiaal. Zo merkt hij op: “Het enige gedoe met het lesmateriaal was dat de trainer de hand-outs niet op tijd had uitgeprint, wat enige verwarring veroorzaakte tijdens de sessie.” Eén referent kan zich niet herinneren dat er trainingsmateriaal gebruikt is.

Accommodatie

Alle trainingen vinden incompany plaats

Natraject

Het natraject wordt als doeltreffend en goed geïntegreerd ervaren. Men is dan ook zeer te spreken over de impact van de training. Veel respondenten benadrukken de continuïteit van de ondersteuning na de training. De deelnemers ontvangen vaak een certificaat van deelname, en er zijn verschillende vormen van nazorg, zoals e-mailcontact met de trainers en ongeplande, maar nuttige, vervolgdiscussies over implementatie. Een respondent licht dit toe: “We konden na de training altijd mailen met de trainers voor verdere vragen, wat erg hielp bij de praktische toepassing van het geleerde.” Bovendien wordt de evaluevaluatie positief beoordeeld, waarbij in sommige gevallen zowel mondelinge als schriftelijke methoden worden ingezet om feedback te verzamelen en implementatieadvies te bieden. Bijzondere waardering is er voor de gerichte aanpak in de trainingen die zorgt dat wat geleerd is, ook echt toepasbaar is in de werkomgeving. Een geïnterviewde merkt op: “De training was zeer werkgericht en we zien duidelijk verschil op de werkvloer; het heeft concrete verbeteringen in de praktijk gebracht.” Dit wordt versterkt door een ander die aangeeft: “We hebben achteraf nog regelmatig contact gehad over implementatievragen, wat getuigt van een goede nazorg, ondanks dat er geen specifieke activiteiten gepland waren.” De feedback van een andere respondent benadrukt echter ook ruimte voor verbetering: “Er waren geen duidelijke afspraken gemaakt over hoe te implementeren, dit lag meer bij onszelf. Achteraf had ik wel iets meer handvaten gewild.”

Organisatie en Administratie

De algehele tevredenheid over de organisatie en administratie van het instituut is positief, met een aantal uitgelichte sterke punten, maar ook met ruimte voor verbetering, vooral met betrekking tot de puntigheid in de voorbereiding van lesmaterialen en responsiviteit. Respondenten prijzen de toegankelijkheid en de flexibiliteit van het instituut, evenals de betrouwbaarheid van de backoffice. Zo beschrijft een van de geïnterviewden: “Ik ben heel tevreden over hun backoffice, alles is altijd op tijd, ze zijn professioneel en vriendelijk.” Echter, er is één neutrale score van een referent die niet helemaal tevreden is over de voorbereiding van lesmateriaal. Deze referent geeft aan: “Het lesmateriaal was een beetje gedoe, want de hand-outs had de trainer niet ter voorbereiding goed meegenomen, maar verder was alles goed geregeld hoor.” Verder merkt één geïnterviewde op dat hoewel de communicatie over het algemeen goed is, de responsiviteit te wensen overlaat: “Alles is prima geregeld, maar ze kunnen wel wat sneller zijn. Soms duren reacties heel lang.”

Relatiebeheer

In het contact met EPSA Procurement zijn klanten vooral te spreken over de persoonlijke aanpak, de continuïteit van het contact, en de laagdrempeligheid van de communicatie. Klanten waarderen het proactieve contact en de aanpassing aan hun specifieke communicatiebehoeften. De meeste geïnterviewden benadrukken het voordeel van één vaste contactpersoon, wat bijdraagt aan een gestroomlijnde en prettige communicatie. Ook wordt de proactieve communicatie vanuit het instituut gewaardeerd. Klanten ontvangen regelmatig updates via e-mail, wat als voldoende wordt beschouwd voor hun behoeften. “We krijgen algemene mails die ons op de hoogte houden van wat we moeten weten, wat perfect is voor ons als inkooporganisatie,” voegt een andere geïnterviewde toe. Dit duidt op een effectieve en efficiënte communicatiestrategie die goed aansluit bij de wensen van de klant.

Betrokkenheid blijft een belangrijk thema, zoals geïllustreerd door een zeer tevreden klant: “Ze zijn heel informeel en betrokken en hebben ons laten weten dat we altijd kunnen bellen als we ergens tegenaan lopen. Dit laagdrempelige contact en de betrokkenheid waarderen we enorm.” Wel kan de reactiesnelheid wat omhoog. “Het is een goede relatie met de persoon die wij hebben; soms duurt het wat lang voor we reactie hebben, maar dat komt van beide kanten,” geeft een respondent aan.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding, wordt door de meeste respondenten positief beoordeeld, hoewel sommigen de kosten hoger vinden dan bij andere aanbieders. De meerderheid van de geïnterviewden vindt dat de kwaliteit van de trainingen de prijs rechtvaardigt. Twee referenten geven echter aan dat de prijzen enigszins aan de hoge kant zijn vergeleken met concurrenten. Zoals blijkt uit de volgende citaten: “Ik vind ze wel aan de hoge kant in vergelijking met anderen, maar de diepgang en het maatwerk dat we ontvangen hebben, compenseren grotendeels voor de hogere prijs,” en “De trainingen zijn intensief en resultaatgericht, en ondanks de wat hogere prijs, is de investering het waard gezien de resultaten.” Om deze reden geeft één van de bovengenoemde referenten dan ook een neutrale score. Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat de financiële afhandeling via iemand anders van hun bedrijf is gelopen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid is unaniem positief. Klanten benadrukken de sterke punten van EPSA Procurement, waaronder de kwaliteit van de trainingen, de persoonlijke benadering in de klantrelaties en de flexibiliteit in het aanpassen van programma's aan specifieke behoeften. Ter illustratie volgen hier enkele citaten van tevreden referenten: “Mijn ervaring met EPSA Procurement is uitzonderlijk positief; hun expertise en toewijding zijn zichtbaar in elk aspect van de training,” en “De aanpak op maat en de directe betrokkenheid bij onze ontwikkelingsdoelen maken dat we ons echt ondersteund voelen.” Hoewel de feedback overwegend positief is, zijn er suggesties voor verbetering die het instituut nog verder zouden kunnen helpen ontwikkelen. Een referent merkt op: “Mijn enige aanbeveling zou zijn dat ze binnen het maatwerk meer gestandaardiseerd aanbod van bepaalde trainingen kunnen hebben. Hierdoor hoeft niet alles ontwikkeld te worden wat in tijd en kosten scheelt.” Daarnaast wijst een andere klant op de taalbeperkingen: “Ze bieden geen trainingen in het Engels, dat is soms onhandig, zeker in onze sector waar we wel een aantal buitenlandse collega's hebben.” Desondanks zou de meerderheid van de klanten het instituut zonder aarzelen aanbevelen aan anderen, wat blijkt geeft van hun vertrouwen in de kwaliteit en effectiviteit van de aangeboden diensten. “Gezien de deskundigheid en het aanpassingsvermogen van het instituut, zou ik hen zeker aanbevelen,” voegt een respondent enthousiast toe.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				80%	
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			20%	60%	20%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal③				80%	
Accommodatie④				70%	10%
Natraject⑤				70%	20%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer⑥				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- 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 Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ④ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ⑦ Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij EPSA Procurement wordt over het algemeen positief ervaren door de geïnterviewden. Veel referenten benadrukken de gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie van het inschrijvingsproces. Zo vermeldt een respondent: "Inschrijvingen verlopen soepel en zonder problemen, wat het proces zeer aangenaam maakt. De geïnterviewden waarderen ook de interactie met het instituut tijdens dit voortraject. Veel van de deelnemers zijn bij PSA Procurement terecht te komen via hun werkgever die vaak al een langdurig contact heeft met de organisatie. Twee referenten geven aan hier geen zicht op te hebben omdat ze via hun werkgever aangemeld zijn.

Opleidingsprogramma

De informatievoorziening over het standaardopleidingsaanbod van het instituut wordt consistent positief beoordeeld door de respondenten. De geïnterviewden hebben via diverse kanalen kennisgenomen van het aanbod, waarbij voornamelijk de brochures en de website worden geprezen voor hun duidelijkheid en toegankelijkheid. Zo stelt een referent: “De informatie op de website was helder en overzichtelijk, waardoor ik snel een goed beeld kreeg van wat aangeboden werd.” De inhoud van het opleidingsprogramma voldoet over het algemeen aan de verwachtingen van de respondenten. De geïnterviewden geven aan dat de inhoud van het programma duidelijk en goed gestructureerd is. Ook de financiële aspecten van de opleidingen worden als transparant en correct ervaren. Respondenten melden: “De prijsopgave was correct en duidelijk, zonder enige fouten, wat bijdraagt aan een vertrouwensvolle relatie met het instituut.” De algemene tevredenheid over informatie over de training vooraf is hoog, waarbij de inhoud als relevant is en men tevreden is over de offerte.

Uitvoering

De uitvoering van de training wordt wisselend ontvangen door de respondenten. Respondenten waarderen de manier waarop de opleidingen zijn geïntegreerd met relevante praktijkvoorbeelden en interactieve elementen. Zo beschrijft een geïnterviewde: “De sessies waren interactief en boeiend, met veel ruimte voor het inbrengen van eigen casussen, wat het leren zeer praktisch maakte.” Bovendien wordt de mogelijkheid om via chatfuncties direct vragen te stellen tijdens online bijeenkomsten als bijzonder positief ervaren. Desondanks geven twee respondenten een neutrale score, waarbij zij aangeven dat er verbetering mogelijk is in de balans tussen theorie en praktijk. Eén van hen merkt op: “Er was een overdaad aan theorie waardoor we regelmatig tijd tekort kwamen. Dat maakte het leerproces minder effectief.” Deze feedback onderstreept een gevoel onder sommige deelnemers dat de opleiding soms te gehaast en te theoretisch is. Een verdere zorg is dat, hoewel de opleidingen goed zijn afgestemd op diverse werksituaties, de grote diversiteit aan functies binnen de deelnemersgroep soms leidt tot een gebrek aan diepgang in de behandelde voorbeelden. Dit wordt versterkt door feedback van een respondent: “De uitleg was soms warrig en te algemeen door de brede mix van functies onder de deelnemers, wat de relevantie van de voorbeelden verminderde.”

Opleiders

De trainers van het instituut worden door de respondenten unaniem geprezen voor hun uitgebreide inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden. Een geïnterviewde zegt: “De inhoudelijke kennis van de trainers is indrukwekkend en maakt de lessen zeer verrijkend.” Deze waardering wordt ondersteund door een andere respondent die toevoegt: “Ze leggen complexe concepten helder uit en maken elke sessie boeiend.” De trainers worden ook gewaardeerd om hun vermogen adequaat in te spelen op de verschillende vaardigheidsniveaus van de deelnemers. Zo merkt een deelnemer op: “De aanpak van de trainer om met niveauverschillen om te gaan is effectief, waardoor iedereen zich uitgedaagd en ondersteund voelt.” De interactie in de klas wordt eveneens hoog gewaardeerd, waarbij een cursist benadrukt: “De trainers zijn zeer responsief op vragen en geven altijd nuttige feedback.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat gebruikt wordt tijdens de opleidingen, ontvangt positieve feedback van de respondenten. Veel geïnterviewden geven aan dat zij vooraf hand-outs ontvangen, die als nuttig en informatief worden beschreven. Een respondent licht toe: “De hand-outs die we vooraf kregen, waren zeer behulpzaam en goed gestructureerd, wat het leren vergemakkelijkte.” Bovendien wordt het materiaal gewaardeerd om zijn bruikbaarheid als naslagwerk na afloop van de trainingen. Dit aspect wordt benadrukt door een andere deelnemer: “De ontvangen hand-outs zijn niet alleen tijdens de cursus nuttig, maar dienen ook als een uitstekend naslagwerk voor later.” Hoewel enkele respondenten aangeven dat er veel informatie op de sheets stond, wordt het materiaal over het algemeen als positief ervaren. Zo beschrijft een respondent: “De sheets waren vol met informatie, wat soms veel was, maar ze waren duidelijk en nuttig voor het begrijpen van complexe onderwerpen.” Twee referenten onthouden zich van het geven van scores omdat zij geen trainingsmateriaal hebben gehad of zich niet meer kunnen herinneren dat er materiaal gebruikt is.

Accommodatie

De algemene indruk is dat EPSA Procurement zorgt voor geschikte locaties die bijdragen aan een positieve leerervaring. Een respondent merkt op: “De locatie was perfect geregeld, met uitstekende voorzieningen, wat de cursus zeer aangenaam maakte.” De bereikbaarheid en parkeergelegenheid van de opleidingslocaties krijgen ook positieve feedback, hoewel één deelnemer aangeeft dat de locatie ver weg was, wat meer reistijd met zich meebracht. Desondanks blijft de algehele ervaring positief. Een andere respondent zegt: “De locatie was goed en de voorzieningen ook; het was dichtbij, wat voor mij een reden was om voor deze opleiding te kiezen.” De uitstraling van de locaties, de kwaliteit van de lesruimtes, en de catering worden eveneens geprezen. “De accommodatie was prima, met een goede lunch en lekkere koffie en thee beschikbaar gedurende de dag,” deelt een geïnterviewde mee. Voor degenen die met de fiets kwamen, zoals een andere respondent, was de nabijheid van de locatie een groot pluspunt: “Ik was op de fiets en de locatie was echt heel dichtbij, wat heel prettig was.” Voor twee deelnemers was dit onderdeel niet van toepassing omdat zij de training online hebben gevolgd.

Natraject

Dit onderdeel wordt over het algemeen positief gewaardeerd door de deelnemers, vooral wat betreft de afronding van de training met een bewijs van deelname of certificaat. Zo geeft een respondent aan: “Ik heb een bewijs van deelname gekregen, dat was gewoon voldoende, en ik gebruik wat ik geleerd heb zeker in de praktijk.” De begeleiding via coaching wordt specifiek gewaardeerd en helpt de deelnemers het geleerde toe te passen. Dit blijkt uit de reactie van een deelnemer: “Ik heb een combinatie van training en coaching gehad, en die begeleiding helpt mij echt in het toepassen in de praktijk.” Ondanks deze positieve elementen, geeft een van de respondenten een neutrale score, en legt uit waarom het natraject niet volledig voldeed aan zijn verwachtingen: “Ik heb niet genoeg handvatten gehad uit de training, vind het eerlijk gezegd nog te complex om het toe te gaan passen.” Deze feedback benadrukt een behoefte aan meer concrete tools of een betere ondersteuning in het natraject. Verder is er een referent die niet in staat was om een beoordeling te geven over dit onderdeel omdat hij niet een natraject heeft ervaren.

Organisatie en Administratie

De deelnemers zijn unaniem tevreden over de efficiëntie en de nauwkeurigheid waarmee administratieve zaken worden afgehandeld. Zo beschrijft een respondent: “Alles was heel duidelijk en goed opgestuurd van tevoren; we wisten precies waar we moesten zijn, wat erg prettig was.” Een andere respondent geeft aan: “Het was allemaal goed geregeld, alle informatie kwam op tijd, en verder heb ik niet zoveel contact hoeven opnemen.” De bereikbaarheid van medewerkers wordt ook positief beoordeeld. De respondenten vinden dat ze gemakkelijk en snel contact kunnen opnemen wanneer dat nodig is, wat bijdraagt aan een effectieve communicatie. Zoals door een deelnemer wordt verwoord: “Ik had een aantal vragen en kreeg heel snel antwoord via de mail, ik vind ze uitstekend bereikbaar.” Bovendien wordt er geen melding gemaakt van onopgeloste klachten, wat suggereert dat eventuele problemen naar tevredenheid worden afgehandeld.

Relatiebeheer

Alle deelnemers geven aan dat zij tevreden zijn met het niveau van contact. Drie respondenten merken op geen score te kunnen geven omdat alle communicatie via hun werkgever verloopt. Deze situatie wordt niet noodzakelijk als negatief ervaren; een respondent uit dit expliciet: “Ik hoor niks van ze, ook geen nieuwsbrief, maar dat vind ik wel prima eigenlijk. Ik krijg al genoeg nieuwsbrieven.” De feedback benadrukt dat de huidige communicatie over het algemeen voldoet aan de behoeften van de meeste klanten. Een respondent verwoordt zijn waardering als volgt: “De nieuwsbrieven die we krijgen zijn altijd precies goed getimed en boordevol nuttige informatie. Ze houden ons goed geïnformeerd en betrokken, wat ik erg waardeer.” Eén deelnemer geeft echter aan wel een meer actieve benadering te willen. Met name meer regelmatige updates of persoonlijke communicatie om hen op de hoogte te houden van nieuwe kansen en ontwikkelingen: “Ik ontvang eigenlijk geen updates meer. Dat vind ik jammer, want ik zou graag op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes van de referenten geven aan dat de prijsafspraken en betalingen via hun werkgever zijn geregeld, waardoor ze geen zicht hebben op de specifieke details. Van vier referenten die wel zicht hebben op de prijs, is de algemene perceptie van de prijs-kwaliteitverhouding positief. Een respondent deelt: "De kwaliteit van de opleidingen staat in goede verhouding tot de prijs; het voelt marktconform en is heel vergelijkbaar met andere trainingen die ik heb gevolgd."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het traject bij EPSA Procurement wordt door alle deelnemers erg gewaardeerd en krijgt unaniem een tevreden score. Vooral de kwaliteit van de trainers in het bijzonder wordt benadrukt. Men is vooral erg te spreken over de deskundigheid van de trainers en hun vermogen om de opleidingen aan te passen aan verschillende niveaus. Een respondent illustreert dit met: "Ik vond het heel goed dat de trainer zich goed aanpaste aan mijn niveau, wat de leerervaring enorm heeft verrijkt." Bovendien wordt de inhoudelijke kennis van de trainers geprezen, zoals blijkt uit deze feedback: "De diepgaande kennis van de trainers maakt elke les zowel informatief als inspirerend." De optie om de trainingen online te volgen, wordt eveneens als een significant voordeel gezien, wat de toegankelijkheid en flexibiliteit van de opleidingen verhoogt. Hoewel de feedback overwegend positief is, uit een referent bezorgdheid over de interactie binnen grotere groepen. Hij merkt op: "De interactie in kleine groepen was effectief, maar ik vraag me af of deze kwaliteit behouden blijft in grotere groepen. Nu was er vooral veel interactie in de groepsdiscussie maar niet zozeer in interactieve werkvormen." Kortom, het instituut oogst waardering dankzij de uitstekende trainers die zowel inhoudelijk sterk zijn als goed inspelen op de onderlinge verschillen in niveau. De flexibiliteit van online leren wordt als een pluspunt gezien. Aandacht voor het behouden van interactie in grotere groepen kan echter helpen om de ervaring voor alle deelnemers te waarborgen ongeacht de groepsgrootte.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met EPSA Procurement Academy op 28-05-2024.

Algemeen

EPSA Procurement Academy, is opgericht in 1921. De organisatie is uitgegroeid tot de adviespartner in inkoop en contractmanagement voor organisaties in de publieke sector. Met kantoren in Den Haag, Eindhoven, Zwolle en Groningen heeft het centrum een sterke positie bij regionale en lokale overheden. In 2019 is EPSA Procurement overgenomen door de Aeves Groep. Het centrum biedt consultancy aan en training. De trainingen en ook kennissessies worden verzorgd door EPSA Procurement en hebben tot doel kennis en inzicht van opdrachtgevers te verbeteren om de inkoop, aanbestedingsprocessen en het contractmanagement professioneler te laten verlopen. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkprogramma's en de opleidingen met open inschrijving van EPSA Procurement.

Kwaliteit

EPSA Procurement heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Er zijn professionals in vaste dienst en daarnaast is er een netwerk van freelance professionals, waaronder experts op een bepaald deelgebied. De trainers zijn ook actief als adviseur bij een inkooptraject of aanbesteding en staan daarmee midden in het werkveld. Hierdoor kunnen zij veel praktijkvoorbeelden geven. EPSA Procurement besteedt aandacht aan de professionalisering van de eigen medewerkers en investeert in kwaliteit en vakmanschap. Zo worden trainers regelmatig bijgeschoold op de nieuwste ontwikkelingen in het vakgebied, didactiek en groepsdynamiek. Tweemaal per jaar is er een trainersbijeenkomst om ervaringen te delen en nieuwe kennis op te doen door inspirerende sprekers. Intervisie wordt aangemoedigd. Een consultant die als trainer aan de slag wil, wordt beoordeeld op voldoende kennis, klantgerichtheid en flexibiliteit. De kandidaat kijkt mee bij andere trainers en wordt zo opgeleid in het trainersvak. Ook kijkt de manager kwaliteit regelmatig mee bij de trainingen. Evaluaties van trainingen met zowel de cursist als de trainers vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit. De deelnemers vullen aan het eind van het traject via een QR-code direct de evaluatie in. De uitkomsten ervan vormen een praatstuk in het nagesprek met de klant. Zo wordt waar nodig direct bijgestuurd.

Continuïteit

Opdrachtgevers weten EPSA Procurement goed te vinden. Het centrum ziet een gestage groei van de maatwerk-trainingen en verwacht dat deze groei zich voortzet. Contractmanagement zit als aandachtsgebied in de lift. Dit wordt in iedere organisatie een steeds belangrijker onderdeel van de bedrijfsvoering. Een andere trend waarop EPSA Procurement zich richt, is het gebruik van AI in het inkoopproces: hoe kan AI de inkoper ondersteunen? Gezien de positieve resultaten van het Cedeo-onderzoek en de informatie verstrekt tijdens het gesprek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingsactiviteiten van EPSA Procurement voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Klanten die een training hebben gevolgd, kiezen regelmatig voor een vervolgtraining omdat zij nieuwsgierig zijn naar wat er nog meer valt te leren op het vakgebied. Een training wordt dan ook vaak uitgevoerd als vervolg op een consultancytraject. De trainer is dan al bekend met de organisatie en wat daar speelt. EPSA Procurement biedt gespecialiseerde trajecten aan voor klanten als gemeentes, KvK en Veiligheidsregio's. Naast maatwerkprogramma's biedt EPSA Procurement opleidingen via open inschrijving. Voor advies over de open inschrijving kan de klant altijd contact opnemen met de Academy. Een ander voorbeeld van de bedrijfsgerichtheid van EPSA Procurement is de informatievoorziening. Met regelmaat verstuurt Het NIC nieuwsbrieven en worden berichten geplaatst op LinkedIn. Met de focus op met name incompanytrajecten, dichtbij de klant en een praktische vertaalslag blijft EPSA Procurement de klanten optimaal van dienst.

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