

Klanttevredenheidsonderzoek

NCOI Opleidingen B.V.

18-11-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NCOI Opleidingen B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	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 het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				78%	
Opleidingsprogramma③			11%	67%	11%
Uitvoering				89%	11%
Opleiders				67%	33%
Trainingsmateriaal			22%	78%	
Accommodatie④					
Natraject			11%	56%	33%
Organisatie en Administratie			11%	67%	22%
Relatiebeheer⑤				56%	11%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				44%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten scoren niet op dit onderdeel
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Alle opleidingen zijn incompany uitgevoerd
- ⑤ Drie referenten geven het relatiebeheer geen score
- ⑥ Vijf referenten geven de prijs/kwaliteitverhouding geen beoordeling

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van NCOI Opleidingen B.V. (hierna: NCOI) zijn tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De meesten waren al bekend met NCOI. Voor enkelen is NCOI preferred supplier. Referenten vertellen dat NCOI opleidingen met een goede inhoud biedt. Zij zijn van mening dat er goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de opdrachtgevers en dat er goed wordt meegedacht om tot op maat gemaakte opleidingen te komen. Sommigen keren regelmatig bij hen terug en werken met één of meerdere vaste contactpersonen. Een referent licht toe: "NCOI is op gesprek gekomen en bracht meteen een materiedeskundige mee, zodat we direct konden schakelen. Het voortraject is daardoor vlot verlopen". En een ander: "Het is mogelijk om een eigen sausje over een standaard opleiding te gieten. Wij zijn vakkundig op ons vakgebied en NCOI heeft specialisten in dienst om de inhoud vorm te geven. Dat is een goede wisselwerking." Enkelen hebben in het voortraject ook andere partijen met NCOI vergeleken.

Een referent vertelt: “In het voortraject hebben wij een pakket van eisen en wensen opgesteld. Na een bijeenkomst waarbij planners en adviseurs betrokken waren is er voor NCOI gekozen als één van de samenwerkende partijen waarbij zij penvoerder zijn.” Ook een ander vertelt na een pitch van NCOI voor hen te hebben gekozen. Vooral de aansluiting bij de vraagstelling en de match tussen de trainer en de cultuur van de organisatie waren criteria waarop is geselecteerd. Twee referenten geven het voortraject geen score. Zij zijn hierbij niet betrokken geweest.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke en op maat gemaakte opleidingsprogramma's. Ook vertellen enkelen te putten uit het standaard opleidingsaanbod van NCOI. Zij vinden dat NCOI een breed pallet aan opleidingen biedt. Er worden geen onderwerpen gemist. “In de vernieuwing van het aanbod worden opdrachtgevers betrokken”, vertelt een referent hierover. Alle afspraken worden vastgelegd in een offerte of contract die men “helder” en “duidelijk” noemt. Voor enkele preferred suppliers zijn de afspraken vastgelegd in een raamovereenkomst. Het opleidingsprogramma wordt bij de offerte gevoegd. De doorlooptijd is kort. Ter toelichting enkele uitspraken over het opleidingsprogramma: “Het programma is in goede samenspraak tot stand gekomen. Zij staan ook open voor wijzigingen” en “Door voortschrijdend inzicht moet het programma soms worden aangepast. Er wordt dan goed meegedacht over wat er anders moet.” Een van de geïnterviewden vertelt voorts dat er goede intakes worden gedaan voor de deelname aan de opleidingen. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Het contract met NCOI is door een andere afdeling binnen zijn organisatie gesloten. Zeven referenten (achtenzeventig procent) geven de score “(zeer) tevreden” op dit onderdeel. Eén referent geeft tot slot een neutrale score. Hij zegt: “De opleiding was zwaarder dan ik van tevoren had gedacht. De bijeenkomsten kostten telkens veel voorbereidingstijd. De informatie daarover had beter gekund.”

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de opleidingsprogramma's is men (zeer) tevreden. Niet alle geïnterviewden hebben zelf aan de opleidingen deelgenomen. Zij gaan af op de informatie die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Geïnterviewden vertellen dat er voldoende afwisseling in werkvormen wordt geboden. Enkele opdrachtgevers hebben ook de te gebruiken werkvormen vooraf afgesproken. Er is aandacht voor de theorie, maar er worden ook mogelijkheden tot discussie geboden. Daar wordt voldoende tijd en ruimte voor genomen. Er wordt actief gevraagd om met praktijkvoorbeelden te komen. Eigen documenten kunnen worden ingebracht als studiecasse. Ook worden er groepsopdrachten gemaakt en worden er huiswerkopdrachten verstrekt. Enkele referenten lichten toe: “De werkvormen die werden gekozen waren geweldig. Heel afwisselend. Onze deelnemers zijn best kritisch, maar iedereen vond de uitvoering top” en “Onze deelnemers zijn tevreden. Het is altijd veel en best taaie stof. Maar het wordt op een leuke, levendige manier gebracht. Er is ruimte om eigen casussen in te brengen. Dat wordt als prettig ervaren.” Alle referenten geven de uitvoering een positieve beoordeling (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Opleiders

De docenten van NCOI scoren goed. Zevenenzestig procent geeft op dit onderdeel de score “tevreden”, terwijl drieëndertig procent zegt “zeer tevreden” over de docenten te zijn. Enkele referenten geven aan om een specifieke docent te hebben gevraagd. Aan deze wens kan worden voldaan. Enkele uitspraken over de docenten: “De docenten van NCOI zijn over het algemeen goed”, “De docent was zeer inspirerend. Het was een prima man met verstand van zaken”, “De docent is een geduldige man. Hij maakt tijd om te luisteren maar weet toch het tempo erin te houden” en “De docent had al ervaring binnen ons bedrijf. Hij weet op een deskundige manier de stof goed over te brengen.”

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal voldoet over het algemeen aan de verwachtingen van de opdrachtgevers. Men vertelt dat dit in goede samenspraak wordt ontwikkeld. Ook documenten van de eigen organisatie kunnen als trainingsmateriaal worden aangeleverd. Het lesmateriaal wordt op tijd geleverd. Deelnemers vertellen dat er voldoende materiaal in de digitale leeromgeving voorhanden is: "Je kunt daar alles in terug vinden. Het programma en de casussen", aldus een geïnterviewde hierover. Twee referenten geven het trainingsmateriaal een neutrale score. Zij zeggen: "Er werd een reader uitgereikt. De inhoud was een verzameling van allerlei artikelen. Daar zat niet echt een structuur in. Soms was het onduidelijk waar het bij hoorde. Dat had wat beter gekund." En de ander: "Het trainingsmateriaal werd in eerste instantie in het Engels aangeboden. Daar was niet om gevraagd. Daarom moest het worden vertaald naar het Nederlands en daar waren extra kosten mee gemoeid."

Accommodatie

Alle opleidingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Natraject

De opleidingen worden naar tevredenheid afgerond. Veelal is er een eindopdracht aan de opleiding verbonden. Referenten zeggen hierover: "Alle deelnemers kregen persoonlijke feedback op de eindopdracht. Goed onderbouwd en op een manier dat de deelnemers zich erin kunnen vinden". Achteraf wordt de opleiding geëvalueerd zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever. Bij grotere opdrachten vinden er ook tussentijdse evaluaties plaats. "Zij anticiperen continu op wijzigingen en veranderingen. Er bestaat een goede samenwerking. Er wordt goed geluisterd naar elkaar. Door de samenwerking met andere partijen vinden er wel eens wat verschuivingen plaats. Dan moet er een overdracht plaatsvinden. Soms sluipen er dan wat kleine dingetjes in door de communicatieoverdracht", aldus een referent hierover. Een ander vertelt dat er goed gehoor wordt gegeven aan de verbeterpunten. In de regel wordt er na afloop van de opleidingen een certificaat van deelname verstrekt. Weliswaar merkt één referent op dat het wel eens wat langer duurt voordat de eindresultaten bekend zijn: "Ik moet daar nog wel eens achteraan bellen", aldus voornoemde referent. Om deze reden geeft deze referent het natraject een neutrale score. Alle overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Men is tevreden over het rendement dat met de opleidingen wordt behaald: "Ik heb veel aan de opleiding gehad. Vooral aan het praktische gedeelte" en "Ik heb tools gekregen om het schrijven gemakkelijk te maken. Daar heb ik veel aan gehad", aldus de geïnterviewden.

Organisatie en Administratie

Ook is men tevreden over de organisatie en administratie. Zo zegt een referent: "Het operationele stuk is strak geregeld. Alles wordt goed opgepakt. Zij staan open voor eventuele kritiek. Ook de facturatie is goed op orde." Er wordt vlot gehandeld: "Wanneer er op het laatste moment nog een deelnemer aanhaakt krijgt deze toch nog snel toegang tot de digitale leeromgeving. Dat is prettig", zegt een ander. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij zegt: "Er kan wat meer aandacht zijn voor de communicatie. Door de corona-perikelen heb ik uitstel gevraagd van mijn eindopdracht, maar administratief is dat niet goed verwerkt in het portaal." Een ander zegt: "We proberen het contact via vaste contactpersonen te laten verlopen. Dan gaat het goed. Maar soms lukt dat niet altijd. Wanneer er meer schakels in het proces zijn wordt het soms wat complex." Ook een ander zegt: "Het is soms even puzzelen wie je moet hebben omdat de rollen nogal zijn verdeeld of omdat de contactpersonen wisselen. Daardoor zijn er wel eens wat zaken blijven liggen." Weliswaar geeft deze referent de organisatie en administratie een positieve score. Evenals de overige referenten.

Relatiebeheer

De meeste referenten vertellen met regelmaat iets van NCOI te vernemen. Zo ontvangen zij nieuwsbrieven of uitnodigingen voor deelname aan webinars. Drie referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de wijze waarop NCOI haar relatie met de opdrachtgevers onderhoudt of vinden dat er niet echt sprake is van relatiebeheer. Zij missen dit niet. Zij zeggen dat zij de organisatie zouden weten te vinden mochten zij hieraan behoefte hebben. Anderen vertellen over de samenwerking met de vaste contactpersonen bij NCOI. Zij vertellen dat er regelmatig contact wordt onderhouden en er korte lijnen bestaan. De samenwerking verloopt prettig. "Ik kan ze overal voor bellen", aldus een positief gestemde referent. En: "Wij hebben zeer frequent overleg met onze coördinator. Dat verloopt heel goed". Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die een score op dit onderdeel geven (vierenveertig procent) zijn van mening dat de prijs van de opleidingen in verhouding is tot de kwaliteit daarvan. Zij geven de score “tevreden” op dit onderdeel. Referenten vinden de prijs van de opleidingen het geld waard omdat de deelnemers er veel van opsteken. Enkelen vertellen de opleidingsprijzen met andere aanbieders te hebben vergeleken en noemen de prijzen “marktconform”. Toch zijn sommigen van mening dat NCOI zich goed bewust is van de extra zaken die zij doen. Een uitspraak: “NCOI is niet de allergeedkoopste. Wij hebben een kleine aanvullende rekening gekregen. Het tarief zou wellicht wat aangepast kunnen worden.” Zesenvijftig procent van de referenten scoort niet op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Gevraagd naar een algemeen eindoordeel over de door NCOI verzorgde incompany opleiding en de samenwerking met hen daarin, oordelen alle referenten positief. Allen geven de score “tevreden” als eindoordeel. Ter toelichting: “De samenwerking met NCOI is goed. Als er wat is wordt het direct besproken. Zij zijn goed op de klant gericht. Zij dragen zorg voor een goede kwaliteitsbewaking” en “Zij weten heel goed aan te sluiten bij de sfeer van de organisatie en gaan mee in onze cultuur. Zij denken pro-actief mee. Niets is een probleem. Door hun schaalgrootte kunnen zij veel verschillende opleidingen aanbieden. Dat maakt het makkelijk.” Enkele referenten merken nog op dat in de tijd dat de corona-crisis zijn intrede heeft gedaan er snel is geschakeld door NCOI. Daardoor is er niet of nauwelijks vertraging opgelopen. “NCOI heeft zijn slagkracht en professionaliteit daarmee bewezen”, aldus een zeer tevreden referent hierover. En een ander: “Er is goed in de onlinemogelijkheden geïnvesteerd. De overgang naar online leren is goed verlopen.” Er worden geen verbeterpunten genoemd. Allen zijn van harte bereid de opleidingen van NCOI aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten scoren niet op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Drie referenten geven geen score voor de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen met een open inschrijving van NCOI Opleidingen B.V. (hierna: NCOI) beoordeeld. Er zijn tien referenten bevraagd. Allen zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Zij vertellen dat NCOI een duidelijke website heeft waarop de opleidingen staan weergegeven. Met een inschrijfformulier kunnen zij zich hiervoor aanmelden. Dat loopt vlot, soepel en accuraat. Daarna ontvangt men een bevestiging per e-mail. Men ontvangt ruim van tevoren de opleidingsinformatie. Voor sommigen heeft de opleidingslocatie een rol gespeeld bij hun keuze voor NCOI. Enkelen geven aan dat de opleiding niet kon worden gegeven op de locatie van hun voorkeur vanwege het tekort aan deelnemers. Dat vindt men jammer. Eén referent geeft hiervoor een verbeterpunt: "Het zou prettig zijn wanneer je bij het aanmelden bij de locatie van je voorkeur kunt zien hoeveel personen zich al hebben aangemeld. Je kunt dan min of meer inschatten of de opleiding op die locatie al dan niet doorgang zal vinden", aldus voornoemde referent. Een aantal referenten heeft in het voortraject de opleiding met andere aanbieders vergeleken. Zij kozen voor NCOI omdat de beschrijving van de opleiding aansprak; vooral de tijdsduur van het programma, de inhoud en de prijs van de opleiding speelde daarbij een rol. Ook zeggen enkelen de NCOI van naam te kennen, hetgeen vertrouwen wekte. Voor anderen werd de keuze voor de NCOI door de werkgever bepaald, bijvoorbeeld omdat NCOI preferred supplier voor de organisatie is.

Enkele referenten hadden nog wat vragen over (de juiste) opleiding en hebben daarom contact gezocht met een medewerker van het instituut. Zij vertellen goed en klantvriendelijk te zijn geholpen. Ter toelichting: “Ik heb extra informatie ontvangen om mij nog beter op de verschillende opleidingen te kunnen oriënteren zodat ik een goede keuze kon maken. Zij waren niet opdringerig. Dat vond ik prettig.”

Opleidingsprogramma

De opleidingsprogramma's stemmen de geïnterviewden tot tevredenheid. Zij vinden de programma's interessant en hebben daarover qua inhoud geen opmerkingen. Ook over de groepsgrootte en -samenstelling is men tevreden. Men vond de groepen niet te groot of te klein. Verschillende geïnterviewden merken op dat het daardoor mogelijk was om al hun vragen te stellen. Bij sommige opleidingen was er wel wat verschil in het niveau van de deelnemers, maar dit is niet als storend ervaren. Men is van mening dat de docenten daar goed mee om wisten te gaan. In het geval er sprake was van een wat kleinere deelnemersgroep heeft men dit juist als prettig ervaren omdat er dan sneller en dieper op de stof kon worden ingegaan. Daar waar er sprake was van een grote diversiteit in achtergronden van deelnemers, werd dit op prijs gesteld omdat men veel van elkaar kon leren. Een enkele referent meldt dat het niveau van tevoren is geïnventariseerd door middel van een vragenformulier.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen voldeed voor de meeste referenten aan de verwachtingen. Zowel voor wat betreft de verhouding tussen de theorie en de praktijk als van het interactieve gehalte van de opleidingen. Ook de afwisseling in werkvormen stemmen de meeste referenten tot tevredenheid. Enkele uitspraken over de uitvoering: “De opleidingen laten voldoende ruimte voor eigen inbreng. Het was mogelijk om al je vragen te stellen” en “Er was een goede afwisseling tussen theorie en praktijk. Ook werden er veel opdrachten gegeven die je ofwel alleen, danwel in groepsverband moest maken. Aan het einde van de dag was er een toets om vast te stellen of men de stof had begrepen en dat tegelijkertijd een samenvatting was van de behandelde stof.” Een ander vertelt dat er ook een trainingsacteur is ingezet, hetgeen hem zeer goed is bevallen. Twee referenten geven echter een neutrale score op dit onderdeel. Een van hen licht toe: “De reviews over de opleiding gaven aan dat er veel real life casussen zouden worden behandeld. Dat gaf voor mij de doorslag voor mijn deelname. Tijdens de opleiding bleek er een andere vertaalslag te worden gemaakt die niet strookte met mijn verwachtingen. Er werden hele persoonlijke situaties besproken. Dat hoefde niet van mij.” De ander zegt: “Ik had soms wel wat dieper in willen gaan op de inhoud van de stof. Ook was het niet altijd duidelijk of er huiswerk was. De opleiding was interessant om te doen. Het heeft mij bewust gemaakt van mijn communicatie, maar ik heb te weinig handvaten gekregen.”

Opleiders

“NCOI beschikt over goede docenten”, is de mening van de geïnterviewden. Er worden veelal externe docenten ingezet die door alle geïnterviewden goed worden beoordeeld. Men vindt dat ze over voldoende kennis beschikken, didactisch vaardig zijn en open staan voor feedback. Enkele uitspraken: “De docenten waren goed. Zij waren duidelijk en goed benaderbaar. Zij stonden altijd voor ons klaar. Iedereen kon aangeven op welke onderwerpen hij of zij zich wilde verdiepen”, “De docent had veel verstand van zaken en kon de stof op verschillende manieren uitleggen. Hij luisterde goed naar wat de deelnemers wilden leren en ging daarop in. Ook didactisch was hij goed onderlegd” en “De docent wist goed met de niveauverschillen om te gaan. Iedereen is aan bod gekomen. Bovendien was hij open, aardig en gezellig. Hij kon zich goed inleven. Hij zorgde ervoor dat iedereen in de groep zich op zijn gemak voelde waardoor iedereen goed naar zichzelf durfde te kijken. We kregen goede feedback. Ook van medecursisten, zonder dat dit bedreigend was.”

Trainingsmateriaal

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Twintig procent geeft het trainingsmateriaal een neutrale score. Geïnterviewden vertellen dat zij lesmappen of (hand)boeken ontvangen. Een van hen vertelt dat er voorafgaand aan de cursus losse filmpjes ter voorbereiding werden aanbevolen. Ook wordt er veel digitaal materiaal beschikbaar gesteld. Daarvoor wordt aan de deelnemers een logincode verstrekt. Na afloop van de opleiding blijft het portaal nog een geruime tijd open staan. Het materiaal is van voldoende niveau en kan als naslagwerk worden gebruikt. Eén van de referenten vertelt dat hij ook eigen materiaal kon uploaden, hetgeen hij als heel nuttig heeft ervaren omdat er daarmee in de opleiding specifiek op zijn situatie kon worden ingegaan. Twee referenten geven het trainingsmateriaal een neutrale score. Eén van hen is van mening dat het instructieboek digitaal zou kunnen worden aangeleverd. “Het is dan makkelijker om door middel van zoekwoorden snel naar de juiste inhoud te gaan om nog even iets na te slaan”, aldus voornoemde referent. De ander zegt: “Wij hebben tijdens de opleiding heel veel losse blaadjes aangeleverd gekregen. Het was chiquer geweest als dit in een mapje gebundeld zou zijn.” Een derde geeft weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar merkt op dat enkele sheets wat verouderd waren.

Accommodatie

Alle referenten beoordelen de lesaccommodaties positief. Zij vinden dat er voor goede opleidingslocaties is gekozen die goed te bereiken zijn. Ook de catering wordt goed beoordeeld. Een uitspraak: “Het buffet was bizar goed. Maar ook de lesopstelling. Er was een dubbele U-vorm gemaakt. Wij zaten er tussenin. Wanneer er theorie werd behandeld draaiden wij ons om naar de binnenring zodat wij de docent konden aankijken. Wanneer er opdrachten moesten worden gemaakt dan draaiden wij ons om naar de buitenring. Op die manier hadden we veel werkruimte. Dat was prettig.”

Natraject

Geïnterviewden vertellen (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop de opleidingen worden afgerond. Alle opleidingen worden met de deelnemers geëvalueerd. Na afloop volgt er een certificaat van deelname. Desgevraagd geven verschillende geïnterviewden aan dat het mogelijk is om de trainer te benaderen voor vragen achteraf. Ook is men tevreden over het rendement dat met de opleiding is gehaald. Alle geïnterviewden vertellen wat aan de opleiding te hebben gehad: “Het was een heel nuttige opleiding. Ik heb er veel van geleerd. Daarna moet je zelf met de inhoud aan de slag. Het zou best prettig zijn om na een half jaar nog eens terug te gaan om te kijken wat er van de cursus is blijven hangen”, aldus een uitspraak van een tevreden referent. Enkel overwegen een vervolgopleiding bij NCOI te volgen. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij licht toe: “De trainer kwam de eerste bijeenkomst drie uur te laat. Daarover is achteraf niets gecommuniceerd of gecompenseerd. Naar mijn mening had dat anders gekund.”

Organisatie en Administratie

Ook over de organisatie en administratie is men (zeer) tevreden. Geïnterviewden vertellen dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. Men noemt de organisatie “flexibel”. Ter toelichting: “Ik heb met een sterfgeval in de familie te maken gehad tijdens de opleiding. Daar is begripvol en flexibel mee omgegaan.” Telefoon en mail worden snel beantwoord. De facturen komen op tijd en kloppen met de gemaakte afspraken. Enkele reacties: “Ik heb niet gemerkt van de hele organisatie en administratie en eigenlijk is dat wel een goed teken” en “Alles is prima verlopen. Ik heb geen opmerkingen.”

Relatiebeheer

Een aantal referenten geeft aan zo nu en dan een nieuwsbrief van NCOI te ontvangen waarin het nieuwe cursusaanbod wordt weergegeven. Al geven enkele referenten aan dat zij zich hiervoor hebben afgemeld. De meesten zeggen dat zij NCOI weten te vinden als zij een (vervolg)opleiding zouden overwegen. Drie referenten geven een neutrale score op dit onderdeel omdat zij er geen behoefte aan hebben om nieuwsbrieven te ontvangen. Alle overige referenten geven het relatiebeheer een positieve score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Een greep uit de reacties: “De prijs-kwaliteitverhouding is acceptabel”, “De prijs is zeker in verhouding tot de kwaliteit. Gezien het geringe aantal deelnemers heb ik heel persoonlijk les gekregen. Dat is het geld zeker waard geweest” en “Vergeleken met anderen biedt NCOI een interessante prijs.” Weer een ander vindt de prijzen van de opleidingen van NCOI vergelijkbaar met die van andere aanbieders.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de opleidingen van NCOI zijn, op één referent na, alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten. Voor anderen was vooral de kleinschaligheid en daardoor de gerichte aandacht van de docent op de leerbehoeften van de deelnemers een groot pluspunt van de opleiding. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Degene die een neutraal eindoordeel geeft doet dit omdat hij enkele opmerkingen over de door hem gevolgde opleiding heeft die op andere onderdelen al zijn weergegeven. Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn de opleidingen van NCOI aan te bevelen bij derden of overwegen een eventuele vervolgopleiding bij hen te volgen. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Alles is goed verlopen. Ik heb een prettige opleiding gevolgd waardoor ik mij persoonlijk heb ontwikkeld. Ik heb veel tips en trics gekregen die voor mij heel waardevol zijn. Ik ben zeer tevreden.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met NCOI Opleidingen B.V. op 18-11-2020.

Algemeen

NCOI Opleidingen B.V. (hierna NCOI) profileert zich als de grootste opleider van werkend Nederland. Werkend Nederland sterk maken en sterk houden, dat is waar NCOI voor staat. Jaarlijks vergroot NCOI de kennis, vaardigheden en competenties van zo'n 20.000 werkenden. Leren via de NCOI methode is gericht op de eigen werkpraktijk van de deelnemer en biedt een hoge mate van flexibiliteit. NCOI biedt meerdere startmomenten, topdocenten uit de praktijk en een waardevol diploma met verschillende studievarianten aan: klassikaal, e-learning of virtual classroom. Deelnemers kunnen gebruikmaken van een switchgarantie: zonder extra kosten van opleidingsvariant veranderen. Het Cedeo onderzoek richt zich zowel op de open opleidingen als op de maatwerktrajecten.

Kwaliteit

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

Continuïteit

De afgelopen periode heeft NCOI opleidingen zich ook via de website Opleidingen.nl geprofileerd. Opleidingen.nl is een onderwijsplatform dat ontstaan is uit een initiatief van de grootste opleiders in Nederland. Als gevolg van de Corona-pandemie en de daarmee gepaard gaande economische crisis verwacht NCOI de komende periode een toename van deelnemers in het kader van om- en bijscholingen. In bepaalde domeinen heeft dit reeds tot een toename van het aantal deelnemers geleid. De goede kwaliteit van de opleidingen, de goede resultaten die daarmee worden gehaald, het maatwerk dat kan worden geleverd, alsmede de kwaliteit van de docenten worden als sterke punten van NCOI gezien en maakt dat NCOI al jaren marktleider is. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van NCOI voor de zowel de opleidingen met een open inschrijving als voor de maatwerktrajecten voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast een duidelijke website en studiegids geeft NCOI met regelmaat een nieuwsbrief uit. Voorts worden er netwerkevents en relatiedagen georganiseerd. NCOI streeft er naar marktleider te blijven waarbij professionaliteit en kwaliteit voorop moeten blijven staan. De organisatie heeft de afgelopen periode een snelle omschakeling weten te maken naar online leren. Vooral is er op grote schaal uitgebreid naar de virtual classroom. Docenten zijn hiervoor op hun didactische vaardigheden getraind of worden (indien nodig) hierbij begeleid. Tot op heden is deze omschakeling zeer positief ontvangen door de deelnemers. Met deze snelle omschakeling op grote schaal weet NCOI zich te onderscheiden van andere opleidingsaanbieders. NCOI heeft zich met diverse partijen binnen diverse branches als preferred supplier weten te verbinden. Uit de onderhavige Cedeo-rapporten blijkt onder meer dat NCOI door haar slagkracht en professionaliteit door velen als een betrouwbare en stabiele opleidingsorganisatie wordt gezien.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu