

Klanttevredenheidsonderzoek

NEVI B.V.

18-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NEVI 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 en deelnemers, 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, 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie②				10%	60%
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten geven geen score
- ③ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen met een open inschrijving van Nevi b.v. beoordeeld. Er zijn tien referenten bevraagd. De tien respondenten hebben allen zelf deelgenomen aan de besproken trainingen. Voor een aantal referenten was het de eerste keer dat ze een training bij hen volgden. De meeste van hen zijn bij deze aanbieder terecht gekomen op advies van een collega of leidinggevende. Zij kenden Nevi al van naam. Zij zeggen onder meer: "De markt voor inkoopopleidingen is niet erg groot. Nevi heeft een filosofie die aansluit bij onze inkopers", "Nevi is een begrip in de inkoopwereld. Een Nevi-certificaat wordt overal gevraagd. Verschillende collega's hebben daar ook een opleiding gevolgd" en "Ik heb nog even met een schuin oog naar andere partijen gekeken. Sommigen hebben een iets andere insteek, maar ik ben op grond van eerdere positieve ervaringen toch weer bij Nevi uitgekomen. Zij zijn toonaangevend op dit gebied." Alle deelnemers hebben de website van Nevi geraadpleegd en zich vervolgens via het internet ingeschreven. Het is mogelijk om zelf te kiezen voor bepaalde modules en voor een opleidingslocatie. Voor enkele modules gelden er vrijstellingsmogelijkheden.

Referenten melden dat de inschrijving makkelijk en soepel is verlopen en dat zij snel een bevestiging per e-mail hebben ontvangen. Voor de opleiding Nevi Procurement Management Program heeft er een gedegen motivatie- en ervaringsonderzoek plaatsgevonden. Referenten melden dat zij goed geholpen zijn door de opleidingscoördinator. Nog enkele uitspraken: “De opleidingen van Nevi staan goed aangeschreven. Mede daardoor heb ik niet verder gezocht. Het verschil tussen Nevi Publiek of Nevi Privaat werd door een medewerker goed uitgelegd.” Ruim voor aanvang van de training kregen de deelnemers vervolgens een bericht met alle nodige praktische informatie. Alle referenten geven het voortraject de score “(zeer) tevreden”.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingsprogramma's qua inhoud, opbouw en tijdsduur. Allen hebben op de website de nodige informatie gevonden. Zij vonden de website duidelijk en overzichtelijk. De gegeven informatie was voor de overgrote meerderheid voldoende uitgebreid en compleet, al was het voor sommigen wat lastiger om het precieze onderscheid tussen de opleidingen en trainingen te duiden. Zij vertellen dat daarbij goede hulp is geboden door Nevi. “De informatie op de website is helder: per module stond er beschreven wat er aan bod zou komen en ook de tijdsbesteding die ermee gemoeid zou zijn. Ik wist goed waar ik aan begon. Ook kwam de informatie goed overeen met de daadwerkelijk behandelde stof”, vertelt een referent. Voorts geven de referenten aan dat de prijs van de training compleet en voldoende gespecificeerd op de site werd vermeld. Enkele van de referenten melden dat er een standaard training is aangepast aan de organisatie van de opdrachtgever en dat daarmee de opleiding tot maatwerk is gemaakt. De accountmanager is daarvoor op gesprek geweest. Het voorgesprek heeft geleid tot een passende offerte in een vlotte doorlooptijd. Enkele referenten melden dat de trainer al in het voortraject bij het tot stand komen van de inhoud was betrokken. Voorts is men tevreden over de groepssamenstellingen. De groepen zijn niet te groot of te klein waardoor er een goede dynamiek tussen de deelnemers kan bestaan. Een referent: “De deelnemers waren van verschillende leeftijden en werkzaam bij verschillende overheidsinstellingen of profit-instellingen. Dat was prettig.”

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de opleidingen en trainingen zijn de respondenten positief gestemd. Zij geven allen de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Referenten melden dat er verschillende werkvormen zijn gebruikt. Ook is er alle ruimte voor interactie; voor het stellen van vragen en voor het bespreken van eigen voorbeelden. Veruit de meeste gesproken deelnemers geven aan dat de training goed aansluit bij hun dagelijkse werkpraktijk. Slechts één referent merkt op dat het prettig zou zijn wanneer er nog meer praktijkvoorbeelden ingebracht zouden worden in de lessen. Weliswaar geeft hij een positieve score op dit onderdeel. Ook de verhouding waarin de theoretische en praktische aspecten van de stof aan de orde kwamen vonden zij prettig. Bij een groot aantal deelnemers is de opleiding door de Corona-crisis geheel of gedeeltelijk omgezet naar een onlineprogramma. Zij zijn van mening dat dit snel is opgepakt door Nevi. De trainingen zijn qua tijdsduur wat aangepast. Ook is er buiten de lessen om goede begeleiding geboden. De online lessen worden wat wisselend ervaren. Zo vertellen referenten: “Onze deelnemers zijn heel tevreden over de uitvoering. De online lessen bevielen beter dan ze van tevoren hadden gedacht. Weliswaar geeft men aan dat de voorkeur uitgaat naar fysieke lessen, maar desondanks zijn onze deelnemers zeer tevreden. Er zijn goede beoordelingscijfers gegeven. De eerste les liep technisch niet helemaal goed, maar daar is direct op ingesprongen. Nevi leert snel en schakelt snel”, “Wij waren de eerste groep die wegens corona digitale lessen volgde. Dat verliep niet helemaal vlekkeloos. De informatie daarover was niet helemaal duidelijk. Er werden minder lessen ingepland dan het aantal fysieke lessen dat op de planning stond. Doordat er minder tijd was kon er minder diepgang worden bereikt. We konden niet alle stof behandelen. Weliswaar is er extra begeleiding geboden. Dat werd goed geregeld. Je kon je ervoor aanmelden. Sommige docenten hebben daarvoor hun 06-nummer gegeven. Mede daardoor heb ik toch voldoende geleerd” en “Ik vond de lessen behoorlijk pittig om online te doen. Het was taaie kost en weinig interactief omdat sommige deelnemers geen camera aan hadden staan. Het is dan wat lastiger om de groep mee te krijgen.” Anderen vertellen juist dat alle mogelijkheden werden benut om de lessen interactief te maken. Zo zegt een referent: “Er waren break out rooms om in groepjes uiteen te gaan en je moest jezelf opnemen op camera om rollenspellen te doen.”

Opleiders

De trainers die Nevi heeft ingezet scoren goed onder de referenten. Vijftig procent geeft hen zelfs de hoogste score voor hun inhoudelijke en didactische vaardigheden; veertig procent geeft de score “tevreden” en één referent de score “neutraal”. Referenten noemen hen “ter zake kundig”, “specialisten”, “ervaren” en “prettig in de samenwerking”. Men waardeerde vooral de praktijkervaring van de trainers, hun kennis, hun vermogen om de stof goed uit te leggen op een aansprekende, activerende manier en de leuke sfeer die zij in de training weten te creëren. De trainers stemden het programma goed af op de groep, zonder daarbij de rode draad van de training uit het oog te verliezen. Dat uitte zich onder meer in de ruimte die zij boden voor interactie, het stellen van vragen en het bespreken van eigen praktijkvoorbeelden. Enkele uitspraken over de docenten: “De trainers waren enorm bedreven in het online lesgeven. Door hun enthousiasme kregen zij voldoende feedback van de deelnemers, waardoor het toch interactief was. Ik vind het knap dat zij dat via Teams wisten over te brengen”, en “Wij zijn een internationaal opererend bedrijf. De trainers zijn vaak van Engelse origine. Nevi heeft daar echt aandacht voor. Dat is prettig.” De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij de docent voor de module “Financiën” wat minder goed vond. Daarnaast meent hij: “Het is prettig als de docenten ook nog in deeltijd in de praktijk werkzaam zijn. Vaak worden er consultants ingezet of mensen die al uitgerangeerd zijn. Dat zijn echte “leraar-leraren”. Mijn voorkeur gaat uit naar praktijkmensen.”

Trainingsmateriaal

Op één referent na, die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn de geïnterviewden ook te spreken over het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Voor maatwerktrajecten wordt het trainingsmateriaal in samenspraak samengesteld. Een referent vertelt: “Wij kregen een survey voorafgaand aan de training en een PowerPointpresentatie. Dat was voldoende.” En een ander: “Wij hebben een goede samenwerking met de backoffice gehad. Die heeft tijdig de lesmaterialen verstuurd zodat wij die in onze eigen omgeving konden zetten. Het lesmateriaal is uitstekend.” Referenten die aan een open opleiding deel hebben genomen vertellen dat Nevi een digitale leeromgeving heeft waarin veel lesmateriaal voorhanden is. Ook zijn er achtergrondinformatie en oefentoetsen beschikbaar en kan men daarin huiswerkopdrachten inleveren. Zij krijgen daartoe een inlogcode. Weer anderen hebben een aantal boeken op het gebied van inkoop als lesmateriaal gebruikt. Geïnterviewden geven aan dat het materiaal goed verzorgd, duidelijk en overzichtelijk is en geschikt is om als naslagwerk te gebruiken. Zij zijn van mening dat het lesmateriaal goed aansluit bij de lesstof. Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij van mening is dat de readers soms verouderde informatie bevatten.

Accommodatie

De trainingsaccommodatie die Nevi selecteerde voor de opleidingen en trainingen is alle referenten uitstekend bevallen. Maar liefst zestig procent geeft op dit onderdeel de hoogst mogelijke score. Eén referent geeft de score “tevreden”. Referenten vertellen dat accommodaties prima waren. Veelal werden de lessen in een hotel verzorgd. Referenten vertellen: “De lesruimtes waren prima. Ook de catering was uitstekend verzorgd. Bovendien waren de locaties goed te bereiken en was er voldoende parkeergelegenheid. Ook de maatregelen rondom Covid-19 werden goed in acht genomen.” Drie referenten geven geen score op dit onderdeel. Bij twee van hen zijn de lessen vanwege de maatregelen rondom Covid-19 online uitgevoerd. Zij hebben dus geen zicht op de lesaccommodaties. Bij een derde referent is de opleiding incompany uitgevoerd.

Natraject

De opleidingen worden afgerond door middel van een (extern) examen. De aanmelding daarvoor verloopt via de website van Nevi. Dat verloopt soepel en vlot. Referenten vertellen dat zij vooraf voldoende oefenexamens hebben gekregen. Ook meldt men dat de beoordelingscriteria voor de eindopdracht van tevoren voldoende helder zijn. Een referent vertelt: “Er heeft een eindgesprek met de examinerator plaatsgevonden. Ik heb op tijd mijn beoordeling gekregen. Er werd niet moeilijk gedaan over uitsel van de deadlines. Dat vond ik prettig.” Ter afronding van de modules of gehele opleiding hebben de deelnemers een certificaat of diploma ontvangen. Deze worden vlot verstrekt met een begeleidende mail met felicitaties. Ook is de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen.

Enkele opdrachtgevers van incompany trajecten vertellen dat er een eindgesprek heeft plaatsgevonden, maar dat er ook tussentijds goed wordt geëvalueerd. Een referent: "Wij werken al langer met hen samen. Maar ze zijn nog steeds eager. Er wordt goede nazorg geboden. Ook krijgen wij tips voor de borging van hetgeen is geleerd." Alle referenten zijn tevreden over het leerrendement van de opleiding. Voor één referent heeft de opleiding zelfs geleid tot een andere baan. Een ander zegt: "Veel van wat ik uit de theorie heb geleerd kom ik tegen in de praktijk. Ik heb er veel aan. Ik kan alles gebruiken en het direct toepassen." Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat zijn eindexamengesprek noodgedwongen online moest plaatsvinden. Hij zegt: "Dat was lastig via het scherm. Weliswaar waren er duidelijke criteria van tevoren bekend." Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie rondom de trajecten is men eveneens tevreden tot zeer tevreden. Men benadrukt dat alles goed geregeld was en heeft hierover geen op- of aanmerkingen. Referenten laten weten dat zij per telefoon of e-mail goed en klantvriendelijk worden geholpen. Men noemt de benadering "persoonlijk" en "behulpzaam". De reactietermijnen zijn kort. De facturen kloppen met de prijsopgaven die zijn gedaan. Bovendien vindt men hen flexibel. Een uitspraak: "De organisatie en administratie is heel professioneel. Er wordt snel gereageerd op vragen. Eén van de modules waarvoor ik mij had ingeschreven kon geen doorgang vinden vanwege een tekort aan deelnemers. Zij hebben mij toen heel snel verder geholpen. Ik heb op een vrijdag nog de stukken toegestuurd gekregen zodat ik de maandag erna met een andere groep kon meedoen. Dat was prettig". En een ander: "Als deelnemer heb je één vast aanspreekpunt. Dat is prettig. Het aanspreekpunt is goed bereikbaar. Zij hebben goed meegewerkt om ervoor te zorgen dat ik Nevi 2 direct kon laten aansluiten op Nevi 1, door het examen iets naar voren te halen. Dat was fijn". En een derde: "Als er wijzigingen waren werden we daarover altijd goed geïnformeerd." Eén opdrachtgever voor een incompany traject meldt dat er wellicht wat veel mensen op het hele dossier zitten: "Maar dat is ook positief want het krijgt voldoende aandacht", aldus voornoemde referent.

Relatiebeheer

Enkele referenten vertellen regelmatig contact te onderhouden met een accountmanager. Dit contact verloopt soepel en vlot: "Wij hebben zo af en toe contact met onze accountmanager. Er wordt dan geïnformeerd of er nog wensen of behoeften zijn." Anderen vertellen met regelmaat een nieuwsbrief te ontvangen waarin nieuw opleidingsaanbod en ontwikkelingen in het vakgebied worden vermeld. Weer anderen vertellen over de community van Nevi waarvoor je je kunt aanmelden. Hierop is nieuws en informatie over diverse onderwerpen beschikbaar en kunnen leden en niet-leden met elkaar in contact komen. "Dat geeft een binding met het instituut", aldus een referent hierover. Daarnaast is er een kennislabs waarin allerlei informatie op inkoopgebied beschikbaar is. Regelmatig organiseert Nevi een seminar of ander evenement waarvoor klanten worden uitgenodigd. Bovendien is men van mening dat Nevi laagdrempelig te benaderen is. Negentig procent is (zeer) tevreden over de wijze waarop Nevi het relatiebeheer vormgeeft. Tien procent geeft een neutrale score. Deze referent geeft als verbeterpunt mee de evenementen om en om online en fysiek te organiseren: "In de onlinebijeenkomsten mis je de interactie; weliswaar scheelt het weer veel tijd wanneer evenementen online worden georganiseerd. Een juiste mix daartussen zou prima zijn", meent voornoemde referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijzen "reëel" en "in verhouding tot de kwaliteit". Enkele uitspraken: "De training was de prijs waard, ook gezien de faciliteiten, de catering en de leeropbrengst" en "Nevi vraagt een reële prijs. Het is niet heel goedkoop maar door de extra begeleiding die is geboden vond ik de prijs toch goed in verhouding met de kwaliteit. Bovendien levert de opleiding je een waardevol diploma op." Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij de prijs wat aan de hoge kant vindt. Hij zegt: "Ik vond hen wel wat aan de prijs en heb wel wat moeten onderhandelen. Maar de prijs is lastig te vergelijken met anderen omdat er weinig concurrentie op dit gebied is. Als je kijkt naar wat ze leveren dan is de prijs/kwaliteitverhouding goed." Tot slot geeft een referent aan dat dergelijke opleidingen privé bijna niet te betalen zijn. Dat vindt hij jammer. Weliswaar geeft hij een positieve score op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de opleiding of training die zij bij Nevi hebben gevolgd. Enkele uitspraken ter toelichting: “De opleidingen en trainingen van Nevi helpen je verder in je ontwikkeling. Het staat goed op je cv omdat het overal wordt gevraagd. Ik ben zeer tevreden.” Als pluspunt van de organisatie wordt vooral de aanwezige expertise, maar ook de gedegen organisatie en administratie genoemd. Een ander benoemt de aandacht die er in de opleiding is voor het ontwikkelen van persoonlijke vaardigheden en leiderschapsstijlen als positief punt. Er worden enkele verbetertips gegeven. Zo geeft een referent als verbeterpunt mee dat het prettig zou zijn wanneer de inzage in de examenresultaten op een andere manier geregeld zou worden, zodat ook wanneer je ver weg woont het mogelijk is om op een makkelijke manier hier toegang toe te krijgen. Een ander meent dat de module “Financiën” nog eens onder de loep zou kunnen worden genomen. En een derde meldt dat het niet altijd exact duidelijk was wat je moest opleveren aan het eind van de modules. “Daar zou Nevi wat aan kunnen doen”, aldus voornoemde referent. Tot slot geeft een referent mee dat er voor het Procurement Management Programma bij de intake goed zou moeten worden nagegaan of er een mogelijkheid is voor het uitvoeren van de business case. “Dat is niet bij iedereen het geval”, aldus voornoemde referent. Alle referenten zijn desgevraagd bereid de opleidingen van Nevi aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met NEVI B.V. op 18-02-2022.

Algemeen

NEVI is al meer dan 65 jaar hét kennisnetwerk voor inkoop, contract- en supply management. NEVI is er om het inkoopvak naar een hoger niveau te brengen voor het individu, organisaties én de maatschappij. Als kennisautoriteit biedt zij een breed palet aan diensten waarmee professionals zichzelf en hun organisatie optimaal kunnen ontwikkelen. NEVI is een vereniging zonder winstoogmerk: alle inkomsten vloeien direct terug naar de verdere ontwikkeling van het vakgebied. Haar community bestaat uit ruim 12.000 inkoopprofessionals en een ledenaantal van 7000 die elkaar inspireren en stimuleren. NEVI organiseert tientallen evenementen per jaar, heeft 10 erkende inkoopopleidingen en ruim 55 praktijkgerichte trainingen. Daarnaast biedt zij tools om professionals bij het dagelijkse werk te ondersteunen, zoals apps en andere ondersteunende hulpmiddelen. In co-creatie met andere organisaties werkt NEVI aan maatschappelijke thema's en programma's. Daarnaast investeert zij in onderwijs en onderzoek. Het gesprek vond plaats met de heer J. Hulsman (directeur productmanagement en innovatie).

Kwaliteit

NEVI heeft een bureau van circa 54 mensen die tezamen de NEVI-doelstellingen realiseren. De afdeling Learning & Development is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van de opleidings- en trainingsactiviteiten, open inschrijvingen en incompany. In dit team zijn o.a. de volgende competenties opgenomen: kennis & portfolio management, programma management, redactie, digital learning design, planning. Het L&D team werkt nauw samen met het Support team dat onder andere zorgdraagt voor het eerstelijns klantcontact, opleidingsadvies en de opleidingslogistiek van de opleidingen en trainingen. NEVI beschikt over een groot netwerk aan experts (zo'n 140 denkers en doeners) die inzetbaar zijn in haar trainings- en ontwikkelingsaanbod. Kernwoorden in het aanbod zijn: snel, interactief, opiniërend en motiverend. NEVI is zich ervan bewust dat trainers een belangrijke succesfactor bij opleiden en ontwikkelen vormen. In haar resource managementbeleid voor externe deskundigen heeft NEVI daarom onder meer aandacht voor een zorgvuldige intake en een onboardingsprogramma. Door middel van monitoring en evaluatie bewaakt men nauwlettend de kwaliteit van de trainers en de opleidingen en trainingen. NEVI ondersteunt haar praktijktrainers zowel vakinhoudelijk als op het didactisch vlak. Vooraf krijgt men inzicht in de opzet van het lesprogramma, les- en leerdoelen, didactiek en verwachte eindresultaten. Vanuit kwaliteitsborging zijn er ook mogelijkheden tot na- en bijscholing. De programmamanagers zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van het contact met de trainers en het toezien op de kwaliteitseisen.

Continuïteit

Op basis van actuele ontwikkelingen, wetenschappelijk onderzoek, verdergaande professionalisering, veranderende marktomstandigheden en raakvlakken met andere disciplines, wordt het dienstenpakket continu gemonitord en waar nodig aangepast. NEVI ziet het als haar missie om kennis te delen met professionals. Door samen te werken met innovatieve partners en de krachten te bundelen met de wetenschap weet zij inspiratie te bieden voor de toekomst. Flexibiliteit en optimale aansluiting op leerwensen en leerstijlen van de professional krijgen veel aandacht. Het inkoopvak is een dynamische business met uitdagende challenges waarop NEVI dan ook adequaat anticipeert. Actualiteit en diepgang zijn dan ook de speerpunten in het onderwijsaanbod. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van NEVI, bij opleidingen met een open inschrijving, voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NEVI heeft in haar bestaan een betrouwbaar imago en grote naamsbekendheid opgebouwd. Niet alleen heeft het diploma veel waarde maar weet men ook goede dwarsverbanden te leggen waardoor leden van de vereniging zich goed ondersteund voelen bij de uitoefening van hun vak. Dat komt mede doordat NEVI kwaliteit levert op trainingen en vakopleidingen; onder meer door de inzet van experts op bepaalde vakgebieden die in staat zijn hun inhoudelijke kennis op een dusdanige manier over te dragen dat er een vloeiende transfer naar de (inkoop)praktijk van alledag ontstaat. Trends en ontwikkelingen worden nauwgezet gemonitord en waar nodig dan wel wenselijk, weet men daarop tijdig te anticiperen. De referenten zien NEVI dan ook als een betrouwbaar, klantvriendelijk en toonaangevend instituut met wie zij graag zaken (blijven) doen.

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