

Klanttevredenheidsonderzoek

evofenedex B.V.

13-10-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van evofenedex 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		60%	30%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders③				40%	50%
Trainingsmateriaal④				20%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥		20%		30%	40%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑦			10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	50%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent de docenten geen score toe.
- ④ Zes referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe
- ⑥ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van evofenedex b.v. (hierna evofenedex te noemen) geven aan dat het lidmaatschap van evofenedex en goede ervaringen in het verleden aanleiding waren om een opleiding af te nemen. Enkeligen lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder als volgt toe: "Ons bedrijf deed al voor mijn tijd zaken met evofenedex. We maken graag gebruik van hun kennis en kunde", "We krijgen als lid korting. We zijn gebaat bij de in-company opleidingen van evofenedex", "De opleidingen sluiten goed aan bij onze wensen", "Ze hebben veel verstand van hoogwerkers" en "Ze zitten hier in de buurt en we huren een fijne trainer in." Met uitzondering van één ontevreden gestemde referent, kennen allen het voortraject een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe.

De (zeer) tevreden gestemden zijn positief over het tempo waarin en de wijze waarop de wensen van de opdrachtgever worden geïnventariseerd: “Er is eerst een accountmanager langs geweest en daarna iemand van de afdeling Opleidingen. De gesprekken verliepen heel prettig”, “De contactpersoon vraagt wat ik nodig heb. Hij denkt heel goed mee en schakelt goed met technische dienst” en “Het was een heel fijn kennismakingsgesprek. Er is uitgebreid doorgevraagd naar onze wensen en het niveau van de cursisten.” Iemand voegt nog toe: “Ze zijn hier al zo vaak geweest. Ze weten onderhand wel wat wij nodig hebben. We hoeven niet meer uitgebreid te overleggen.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De opleidingscoördinator fungeerde als tussenpersoon. Ik kon niet rechtstreeks afstemmen met de docent. Het aanloopp proces heeft hierdoor bizar lang geduurd.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten goed te spreken. Het is naar hun mening een correcte afspiegeling van de mondelinge afspraken die in het voortraject zijn gemaakt. Enkele referenten: “Alles stond erin en klopte”, “We herkennen onze wensen er goed in” en “Bij nieuwe trainingen krijgen we steeds opnieuw een offerte waarin de doelgroep en de doelstellingen netjes staan omschreven.” Eén referent plaatst nog wel een kanttekening: “De agenda was in het Nederlands. Aangezien onze deelnemers Engels spreken had het ook wel in het Engels gemogen.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Acht van de tien referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering; daarnaast worden er twee neutrale scores toegekend. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de praktijkgerichtheid, de interactie en het maatwerkgehalte: “Het wordt heel speels gebracht, zodat de aandacht goed wordt vastgehouden”, “Alle vragen zijn netjes beantwoord. De toelichting was heel duidelijk”, “Het is een heel praktische opleiding”, “Het programma wordt steeds aangepast aan de doelgroep”, “Er wordt geoefend met onze eigen trucks” en “Het is een vaste training met een standaard inhoud, maar als de mannen bezig zijn gaan ze wel in op wat er speelt.” De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: “Het sloot niet helemaal aan bij de verwachtingen. De praktijkdocent was niet goed gebriefd door de opleidingscoördinator” en “Het ging over heel andere dingen dan die waarom we hadden gevraagd. In plaats van over een efficiëntere magazijnindeling, is er gesproken over algemene verbeterpunten. De deelnemers hebben de uren uitgezeten.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Eén referent geeft geen score. Hij heeft geen zicht op de trainers die zijn ingezet. Alle overige referenten prijzen hen om hun kennis en didactische vaardigheden: “De trainers moeten wel goed zijn, anders zouden wij niet met hen in zee gaan”, “Het zijn op zich goede docenten”, “Ze zijn goed in de praktijk én de theorie”, “Hun kennis is meer dan toereikend en ze weten de juiste toon te vinden” en “We krijgen geen klachten over de docenten. Ze hebben snel in de gaten wie ze voor zich hebben. De wisselwerking is prima.” Een referent voegt nog toe: “De docenten kunnen lesgeven in het Engels. Dat is een van de redenen waarom we voor evofenedex kiezen.” Enkele plaatsen nog wel een kritische noot: “De cursusleider kwam uit Utrecht terwijl ik had gevraagd om iemand van dichtbij. De reistijd ging van de lesuren af. Om twee uur 's middags was de dag voorbij” en “De docent beantwoordde niet aan de vraag. Hij ging niet goed in op onze wensen. We hadden liever een ervaren magazijnchef gehad.”

Trainingsmateriaal

Zes van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie of omdat er geen of nauwelijks sprake was van trainingsmateriaal. Degenen die wel een oordeel over het materiaal kunnen geven, tonen zich (zeer) tevreden. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en mappen. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua uiterlijke vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Een tevreden gestemde referent: “De boeken worden van tevoren opgestuurd. Ze zien er netjes uit en ze zijn ook goed van inhoud.” Een ander merkt nog op: “De deelnemers krijgen een pen en een blocnote. De pen valt snel uit elkaar. Met het oog op het milieu zouden ze die beter achterwege kunnen laten.”

Accommodatie

Vanwege het feit dat de opleidingen incompany zijn uitgevoerd, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Afgezien van twee ontevreden gestemden zijn allen “tevreden” of “zeer tevreden” over het natraject. In de regel is er sprake van een toets of examen. De (zeer) tevreden gestemde referenten zijn goed te spreken over de examinering. Enkele reacties: “De examinerator komt hiernaartoe. Als een deelnemer zakt, doet deze hoe dan ook een herexamen”, “Sommigen krijgen een aangepast examen, bijvoorbeeld als ze de taal niet goed kennen” en “De mensen doen aan het eind van de dag examen. Ik krijg de certificaten toegestuurd.” Het slagingspercentage is door de bank genomen goed, enkele uitzonderingen daargelaten. Enkele referenten hierover: “Iedereen slaagt altijd en er zijn nooit herexamens” en “De deelnemers zijn allemaal geslaagd.” Een ander zegt echter: “Deze keer waren er meer mensen die het niet gehaald hebben. Misschien ligt het aan de docent.” De deelnemers krijgen evaluatieformulieren ter invulling aangereikt. Met de opdrachtgever wordt veelal mondeling geëvalueerd: “Ik spreek op de dag zelf met de lesgever. Die geeft aan wat de zwakke en sterke punten van iedere deelnemer zijn” en “Ze besteden veel aandacht aan de evaluatie en passen de opleidingen aan aan onze feedback.” De ontevreden gestemde referenten geven de volgende redenen voor hun score: “Ik moet altijd zeuren om de cijfers. Die komen heel onregelmatig binnen” en “Ik heb geen uitnodiging ontvangen voor een evaluatie. Ik heb hen maar uit mijzelf feedback gegeven.” Gevraagd naar het resultaat van de opleidingen, reageert men in meerderheid positief: “Als erover gepraat wordt merk je dat de mensen er iets van opgestoken hebben”, “Ik weet wel zeker dat ze er iets van geleerd hebben”, “Alle vragen zijn beantwoord” en “Ik heb zelf logistiek gestudeerd dus het was een beetje een herhaling; maar zeker goed om mijn kennis weer even op te frissen.” Eén referent toont zich wat minder enthousiast: “De klik met de docent ontbrak en er werd niet op de leerbehoefte ingegaan. Het resultaat was dus niet goed.”

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail van evofenedex is goed. De facturering verloopt correct. Enkele uitspraken van (zeer) tevreden gestemde referenten: “Ze bellen netjes terug”, “Ze zijn prima bereikbaar per telefoon. Je krijgt snel antwoord op je mails”, “Wijzigingen van hun kant worden keurig doorgegeven” en “De offerte klopt altijd. De facturering verloopt goed. En ook het toesturen van certificaten” en “Wij hebben best wel gedoe met operators en verschillende shifts. Zij gaan daar heel soepel mee om”. Men is te spreken over de flexibiliteit van evofenedex: “Ze zijn heel flexibel qua dagen waarop ze kunnen. Het sloot fijn aan.” De neutraal gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: “We moesten heel snel beslissen over de voorgestelde data terwijl we nog met veel partijen moesten afstemmen. De communicatie en planning verlopen niet zo best. Overzichten zijn niet volledig en cijfers komen laat binnen of kloppen niet.”

Relatiebeheer

Van de negen referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er acht tevreden tot zeer tevreden; er wordt één neutrale score toegekend. De meeste referenten bevestigen desgevraagd dat zij zo nu en dan een nieuwsbrief ontvangen. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Ze bellen of mailen eens per jaar. De verstandhouding is goed”, “We worden regelmatig gebeld door de contactpersoon of er nog lopende zaken zijn”, “Ze bellen niet teveel en niet te weinig. Precies goed” en “We hebben een goede relatie opgebouwd. Je hoeft niets meer uit te leggen. Ze kennen je.” De toegekende neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Sinds ik een nieuwe contactpersoon heb kan er ineens veel minder. Het aantal deelnemers per ochtend is gehalveerd. Het vaste schema kan niet meer gerealiseerd worden. Het wordt ineens log en bureaucratisch.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe omdat hij zich niet bewust is van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeventig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding; daarnaast worden er twee neutrale scores toegekend. Tot slot geeft één referent geen score bij gebrek aan informatie. Enkele uitspraken van (zeer) tevreden gestemde referenten: "De prijzen zijn gemiddeld en wij krijgen daar bovenop ook nog korting", "Het prijsoverleg is prima gegaan. We zijn snel akkoord gegaan", "Ze delen de dag zó in dat je er het maximale uithaalt" en "Vergeleken bij andere aanbieders hanteren ze nette prijzen." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "De prijzen van de open opleidingen zijn niet marktconform en we vermoeden dat het maatwerk ook aan de dure kant is. We gaan kijken of we goedkoper bij een andere leverancier kunnen inkopen" en "Het is dat ze de enigen zijn die de cursus in het Engels aanbieden, maar de kosten zijn hoger dan die van de concurrentie."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden over maatwerkopleidingen van evofenedex. De overgebleven twee geïnterviewden tonen zich tevreden noch ontevreden, om redenen toegelicht bij 'uitvoering' en andere onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, prijst men evofenedex allereerst om het geleverde maatwerk en de klantgerichtheid: "Het is echt persoonlijk. Als opdrachtgever en als cursist ben je bepaald geen nummer", "Ze kunnen de opleidingen incompany uitvoeren, denken mee en kijken hoe ze het beste uit een dag kunnen halen door tijd en kostenbesparend te werken", "Ze passen zich aan en zijn flexibel" en "Het is tot in de puntjes geregeld. Ik geef aan wat ik nodig hebt en daarop doen ze een passende aanbieding. Ik word goed ontzorgd." Een referent voegt nog toe: "Bij bepaalde bureaus wisselt de kwaliteit en de inhoud van de training sterk. Bij evofenedex is er continuïteit." Met uitzondering van één van de twee neutraal gestemden, bevestigen allen desgevraagd dat zij bereid zijn de maatwerkopleidingen van evofenedex aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		10%	10%	40%	30%
Opleidingsprogramma③			10%	70%	10%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders		10%		30%	60%
Trainingsmateriaal④			20%	50%	20%
Accommodatie⑤			10%	20%	40%
Natraject⑥				60%	30%
Organisatie en Administratie		10%	10%	50%	30%
Relatiebeheer⑦		10%		40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
 ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
 ⑤ Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.
 ⑥ Eén referent kent het natraject geen score toe.
 ⑦ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
 ⑧ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van evofenedex geven uiteenlopende redenen waarom ze voor de opleidingsaanbieder hebben gekozen: "Mijn werkgever heeft hen aanbevolen, maar ik had zelf ook rondgekeken en was al bij hen uitgekomen", "Evofenedex heeft een grote naamsbekendheid op het gebied van dit soort opleidingen", "Ze zijn de enige hier in de buurt en hebben veel startmomenten" en "Ik kreeg de mailing onder ogen. Andere partijen zijn wat commerciëler. Ik had er een goed gevoel bij." Aan het voortraject kennen zeven referenten de score "tevreden" of "zeer tevreden" toe. Er wordt ook een neutrale score gegeven. Eén referent is ontevreden en één referent onthoudt zich van het geven van een score bij gebrek aan informatie. Laatstgenoemde is door zijn werkgever bij evofenedex aangemeld.

De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de aanmelding, de snelheid van handelen en het toesturen van informatie en lesmateriaal: “Je stuurt een mailtje en je krijgt meteen een offerte. Als je betaald hebt, ontvang je direct een uitnodiging met de datum en de plek”, “De inschrijving is goed verlopen. Ik hoefde niet lang te wachten. Ik kreeg vooraf een boek, de inlogcode en digitaal lesmateriaal” en “Ik kon snel terecht. Ik heb nog even persoonlijk contact gehad. Mijn vragen zijn netjes beantwoord.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik moest er een paar keer achteraan voordat mijn inschrijving definitief was.” De referent die niet tevreden is, formuleert zijn oordeel als volgt: “Zij waarschuwden mij te laat dat ik op herhaling moest. Ik moest daardoor weer opnieuw beginnen met de basiscursus. Ik moest er bovendien helemaal voor naar Eindhoven.”

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, tonen allen zich (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. Het geeft naar hun mening een goede indruk van de inhoud van de opleidingen en het niveau. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Er werd precies per dag verteld wat je ging doen en wat je zelf van tevoren kon bestuderen” en “De inhoud stond per hoofdstuk uitgesplitst; heel helder.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “De beschrijving gaf de indruk dat het een wat pittiger opleiding zou zijn dan het in werkelijkheid bleek te zijn.” Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Tot slot melden referenten dat de prijsopgave duidelijk en correct is.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn negen van de tien referenten goed te spreken; er wordt één neutrale score toegekend. Men is tevreden over het interactief gehalte, de individuele aandacht en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: “Je kunt vragen stellen, het huiswerk wordt besproken en je krijgt voldoende individuele aandacht”, “De lesstof werd goed uitgelegd, met voldoende voorbeelden. Het was heel praktijkgericht”, “Er waren opdrachten om op de werkvloer uit te voeren. Deze waren ook onderwerp van gesprek in de les” en “Ieder kreeg de gelegenheid om te vertellen hoe het in de eigen werksituatie toe gaat en hoe het beter zou kunnen. Heel prettig.” De neutraal gestemde referent licht zijn score als volgt toe: “Het was vrij algemeen. Het ontbrak een beetje aan verdieping en praktijkgerichtheid.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog de volgende kanttekening: “De cursus was online. Er werd geen gebruik gemaakt van aparte ‘kamers’. Ik miste een beetje de interactie; de discussie.”

Opleiders

Afgezien van één ontevreden gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Deze voldoen wat betreft deskundigheid, didactische en persoonlijke vaardigheden over het geheel genomen goed aan de verwachtingen. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: “De docenten hebben veel kennis op hun vakgebied”, “Ze kunnen het prima uitleggen en hebben er voldoende verstand van”, “De docent beheerste de lesstof goed. Hij bracht het op een niet saaie manier”, “De docent was goed voorbereid. Hij beantwoordde uitgebreid alle vragen. Hij liet veel ruimte voor eigen inbreng van de deelnemers” en “Het was een sympathieke docent. Hij gaf iedereen aandacht. Je kon merken dat hij het leuk vond.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De docenten waren wel goed, maar het waren er te veel. Ik weet dat er bij evofenedex ook iemand rondloopt die alle kennis in huis heeft.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt zeventig procent van de referenten tevreden en twintig procent neutraal. Eén referent geeft geen score bij gebrek aan informatie. Het materiaal bestaat uit boeken, werkboeken, losbladige informatie en digitale lesstof. De (zeer) tevreden gestemden zijn positief over de inhoud en de uiterlijke presentatie: “De docent had van alles meegenomen”, “Er was een heel mooi dik boekwerk bij”, “De presentaties en de slides zaten goed in elkaar. De opdrachten waren verzorgd”, “De inhoud is duidelijk en bevat weinig ambtenarentaal. Heel prettig. Ik lees er nog regelmatig in” en “Er waren klappers met goede lesstof. De docent deelde ook allerlei informatie. Er was altijd wel een soort verslag bij van wat behandeld was en zou gaan worden.” De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: “Ze zijn het materiaal een paar keer vergeten” en “De lesstof in het boek was wat betreft wetgeving verouderd ten opzichte van wat er in de les werd verteld.”

Accommodatie

Aan de accommodatie kennen zes referenten de score “tevreden” of “zeer tevreden” toe. Ook wordt er één neutrale score gegeven. Drie referenten geven geen mening omdat bij hen de opleiding online was. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: “Alle hulpmiddelen waren aanwezig. De lunch en de koffie en thee waren goed verzorgd”, “Alles was goed geregeld, de broodjes waren smakelijk en er was voldoende drinken” en “De accommodatie was prima bereikbaar en er was genoeg parkeergelegenheid.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “De lunch was karig en de reisafstand was te groot.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog een kritische noot: “In de kantine werd er iets te laks omgegaan met de COVID maatregelen.”

Natraject

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten zijn unaniem positief over het natraject. De opleidingen worden afgesloten met een examen. De begeleiding en de ondersteuning daaromtrent verloopt naar wens. Enkele referenten: “Er zijn na elk blok examens met casussen en open vragen. Het diploma wordt opgestuurd naar de werkgever. Alles is goed verlopen”, “Je kunt kiezen tussen diverse examenlocaties door het land heen” en “Ik heb herexamen gedaan. Er was een mogelijkheid om geholpen te worden door de docent.” Eén referent plaatst een kritische noot: “In de navigator stond dat je geen boek mocht gebruiken bij het examen. Dat bleek niet te kloppen.” De deelnemers krijgen een eindevaluatieformulier ter invulling aangereikt. Meerderen tonen zich positief over verschillende vormen van nazorg en opvolging: “Ze hebben nog slides nagestuurd”, “Ik krijg nog wekelijks updates”, “Er is een appgroep waaraan ook de docent deelneemt” en “Ik ga binnenkort een vervolgopleiding doen die goed aansluit.” Over de resultaten van de opleidingen zijn de meesten enthousiast: “Ik ben blij met de cursus. Ik kan de informatie goed gebruiken in mijn werk”, “Ik gebruik het dagelijks in mijn werk als assistent douane declarant”, “Ik kan er goed mee uit de voeten. Het zet je weer even op scherp” en “De cursus is een goede keuze geweest. Het was vooral een bevestiging van wat ik al wist.” Eén referent is wat minder positief over het resultaat: “Ik heb er niet zoveel aan gehad. Het was voor mij niet diepgaand en praktijkgericht genoeg.”

Organisatie en Administratie

Naast één neutraal gestemde en één ontevreden referent, roept het organisatorisch en administratief handelen van evofenedex bij acht van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op. Men is content over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de facturering, de klantgerichtheid en de snelheid van handelen. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: “Ik heb geen enkel probleem ervaren. De aanmelding verliep gesmeerd. Alle correspondentie was goed. Op telefoontjes werd vriendelijk en duidelijk gereageerd. Ik kreeg binnen een uur antwoord op mijn mails. Ik kreeg het materiaal op tijd. De facturering was voor zover ik weet ook in orde. Alles is prima geregeld.” De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik heb een paar keer achter de aanmelding en het lesmateriaal aan moeten bellen.” De ontevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: “Ze waren te laat met de herinnering voor de herhalingscursus. Het heeft mij veel tijd gekost, want ik moest daardoor ook de basiscursus opnieuw doen.”

Relatiebeheer

Van de zeven referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er zes tevreden en is er één ontevreden. Evofenedex verstuurt een nieuwsbrief en onderhoudt de relatie met behulp van accountmanagers. Enkele uitspraken van (zeer) tevreden referenten: “Zo nu en dan krijg ik de vertegenwoordiger aan de lijn. Hij doet het goed”, “In de nieuwsbrief staan soms wel interessante dingen”, “Ik krijg dagelijks nieuws en mailtjes. Je kunt zelf aangeven over welke onderwerpen je berichtgeving wilt ontvangen” en “Ik krijg de wekelijkse update over de regelgeving en veranderingen in bepaalde omgevingen.” De ontevreden gestemde licht zijn score met de volgende woorden toe: “Ik vind het niet getuigen van goed relatiebeheer dat ze niet voor mij hebben bijgehouden wanneer ik op herhaling moest.” Drie referenten geven op dit onderdeel geen score omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één toegekende neutrale score na, roept de prijs/kwaliteitverhouding tevreden reacties op. “De cursus is niet extreem duur”, “De prijs/kwaliteit verhouding is goed. Evofenedex is marktconform” en “Ik wist meer dan ik dacht, maar als ik kijk naar de vragen die de andere deelnemers stelden, dan hebben we waar voor ons geld gekregen.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik vind het aan de prijs omdat de regelgeving zo onduidelijk is. De drempel moet omlaag, zodat meer mensen de cursus kunnen doen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van evofenedex zijn negen van de tien referenten positief. Er wordt één neutrale score toegekend, om redenen toegelicht bij de onderdelen ‘uitvoering’ en ‘opleiders’. Als pluspunten van de opleidingen noemt men onder andere de kwaliteit van de docenten, de praktijkgerichtheid en het materiaal: “De boeken zijn duidelijk en de docent ook. Dat zijn de belangrijkste dingen aan een opleiding”, “Ze zijn een van de besten op ons vakgebied”, “Ze zijn enorm praktijkgericht” en “De mensen die de verschillende onderdelen verzorgen hebben heel veel kennis.” Ook de onderlinge samenwerking is reden tot tevredenheid: “We zijn al jaren lid en ik ken de wegen” en “Ze zijn voor ons vertrouwd. We werken prima samen.” Met uitzondering van de neutraal gestemde, die op dit punt enige twijfel toont, zijn allen zonder meer genegen de open opleidingen van evofenedex aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met evofenedex B.V. op 13-10-2022.

Algemeen

evofenedex is al meer dan 75 jaar een ondernemersvereniging van Nederlandse handels- en productiebedrijven met een logistieke of internationale operatie. Zij zorgen ervoor dat hun leden hun logistiek optimaal organiseren en beter internationaal ondernemen. Dit doen zij door hindernissen weg te nemen en kennis en kansen toe te voegen door de leden een mix van producten en diensten aan te bieden, en door hun belangen te behartigen in Nederland en daarbuiten. De vereniging beschikt daartoe over een uniek, groot netwerk in binnen- en buitenland. evofenedex biedt (naast andere dienstverlening) toonaangevende logistieke opleidingen en exporttrainingen op mbo tot post-hbo niveau. Jaarlijks ondersteunen zij zo'n 15.000 cursisten bij het vergroten van hun vakkennis en het verkrijgen van de juiste diploma's en/of certificeringen. Het Cedeo-onderzoek richt zich zowel op de open opleidingen als op de maatwerktrajecten. Opleidingen kunnen worden afgenomen door zowel leden als niet-leden.

Kwaliteit

evofenedex heeft permanent oog voor kwaliteit. Het brede portfolio bestaat uit zo'n 130 opleidingen over verschillende thema's. Alle opleidingen worden gegeven door docenten met veel kennis uit de praktijk. evofenedex heeft een groot netwerk van zo'n 200 docenten. Bij het merendeel van de opleidingen worden freelancers ingezet die hun sporen hebben verdiend in de praktijk. Zij zijn veelal intrinsiek gemotiveerd hun kennis, expertise en ervaring over te dragen aan de deelnemers en worden hierop mede geselecteerd. Ontwikkelingen in het werkveld worden door hen nauwgezet gevolgd. In samenspraak met opdrachtgevers en onderwijskundigen wordt met regelmaat gekeken of de opleidingen en/of het trainingsmateriaal aanpassing behoeven. In de maatwerktrajecten wordt het trainingsmateriaal ten volle afgestemd met de opdrachtgever, waarbij ook organisatie-eigen documenten worden gebruikt. evofenedex organiseert met regelmaat docentenbijeenkomsten waarbij zowel aandacht is voor kennisverrijking als voor het netwerk aspect. Nieuwe docenten worden zorgvuldig geselecteerd en begeleid, onder ander door hen proeflessen te laten verzorgen en/of lesbezoeken aan hen te brengen. De prestaties van de docenten worden scherp gemonitord aan de hand van evaluaties. Evaluaties vormen dan ook de basis voor het meten en borgen van de kwaliteit van de opleidingen.

Continuïteit

Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten evofenedex prijzen om de goede kwaliteit van dienstverlening. De grote mate van flexibiliteit, het leveren van maatwerk en de (specialistische) kennis van de markt worden als sterke punten van evofenedex gezien. Daarmee onderscheiden zij zich van andere aanbieders in de markt. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het anticiperen op ontwikkelingen, het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingen van evofenedex, zowel in het open aanbod als in maatwerktrajecten, voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Evofenedex onderhoudt het contact met haar meer dan 10.000 leden door mensen, bedrijven en organisaties samen te brengen en met kennis en advies, netwerken en communities. Dit doet zij via haar ledenadviseurs, bedrijfsadviseurs, nieuwsbrieven, magazines, webinars en opleidingen. Ten tijde van de Corona-crisis heeft evofenedex de digitale opleidingsmogelijkheden verder uitgebreid. Veel opleidingen worden thans blended aangeboden; naast een online e-learning worden er klassikale lessen verzorgd. Ook is een nieuw CRM-klantmanagementsysteem ingericht zodat relaties beter kunnen worden beheerd en snellere opvolging of acties mogelijk worden. Verwacht wordt dat het CRM-systeem medio 2023 volledig operationeel zal zijn.

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