

Klanttevredenheidsonderzoek

NIVOO Opleidingen en Uitgeverij

19-01-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NIVOO Opleidingen en Uitgeverij vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	20%
Accommodatie③					
Natraject④				80%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑤				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van NIVOO Opleidingen en Uitgeverij (hierna te noemen NIVOO) hebben tien referenten deelgenomen. Een aantal van hen was al bekend met NIVOO en hun tevredenheid over eerdere trajecten is dan ook een belangrijke reden geweest om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. “Juist omdat we weten wat we aan ze hebben, is er bij ons geen twijfel. Ze bieden goede en praktische opleidingen en geven waar voor hun geld,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Verder geven respondenten aan dat er in het voortraject goed overleg plaatsvindt over de inhoud van trainingen: “Onze contactpersoon kent ons inmiddels maar hij vraagt toch altijd goed door en bepaalt aan de hand daarvan wat er het beste bij ons aansluit. Dat is een prettige manier van werken”. Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden over de manier waarop NIVOO aan het voortraject vorm heeft gegeven.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zeer te spreken over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. Iedereen is hier tevreden over. Dit wordt door een van deze respondenten als volgt gemotiveerd: “Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt door NIVOO goed vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma”. En een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderdeel: “Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, zowel de inhoud van het programma als de bijbehorende prijzen. Hierdoor weten beide partijen wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan”. En een laatste respondent zegt ten slotte over dit onderdeel: “NIVOO heeft een groot aanbod en dit kan op bepaalde punten aan onze wensen worden aangepast. Dat doen ze heel goed”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve oordeel over dit onderdeel.

Uitvoering

De manier waarop NIVOO de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik heb alleen maar goede reacties gekregen, de theorie werd op een enthousiaste manier gebracht en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers,” zo vertelt een van de enthousiaste referenten. De interactiviteit worden door meerdere referenten naar voren gebracht als sterk punt van de opleidingen. Een andere respondent noemt nog de praktische toepasbaarheid als positief punt: “Het zijn natuurlijk heel specifieke opleidingen dus dan verwacht je ook dat het echt gericht is op onze werkzaamheden. Dat was hier zeker het geval, onze deelnemers hebben al veel direct kunnen toepassen tijdens hun diensten maar ondervinden ook zeker de positieve indirecte gevolgen; meer kennis en meer zelfvertrouwen”.

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door NIVOO worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “NIVOO werkt met echte specialisten die gewend zijn om dingen helder uit te leggen. Juist die combinatie van theorie en praktijk, en de manier waarop dit wordt overgedragen, is een sterk punt van de trainers”, “Het zijn goede vakmensen die weten wat er speelt en daardoor zijn zij uitstekend in staat om in te spelen op vragen en problemen van de deelnemers” en “Ik ben zeer te spreken over de trainers, zij staan met hun voeten in de klei en werken daardoor heel praktijkgericht”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van NIVOO wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben een mening over het cursusmateriaal dat door NIVOO is verstrekt. Soms omdat iemand zich dit niet precies kan herinneren en soms omdat iemand dit materiaal niet heeft gezien. De respondenten die hier wel een mening over hebben, zijn voor het overgrote deel positief in hun oordeel; zij zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. “NIVOO heeft ook dit onderdeel keurig geregeld. De theorie was echt toegespitst op ons domein waardoor je heel goed snapt waarom het belangrijk is,” aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over verstrekt materiaal: “We kregen zowel digitaal als ook wat hardcopy materiaal. Samen zorgde dit voor een actueel en volledig geheel”. De meeste referenten onderschrijven dit, zij vinden dat het materiaal van NIVOO kwalitatief van goed niveau is omdat het “duidelijk, up-to-date en overzichtelijk” is. Een van de respondenten geeft hier een neutrale score; hij vond dat het materiaal niet helemaal goed aansloot op de training: “Het niveau van het materiaal vond ik wat te hoog in vergelijking met de training”.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Ook bij dit onderdeel zijn er een aantal referenten die zich onthouden van het geven van een oordeel. Deze referenten hebben, door hun rol binnen de eigen organisatie, geen zicht op het natraject. De respondenten die wel een mening hebben zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn hier allemaal tevreden over. Een groot deel van deze respondenten vertelt dat de vooraf gestelde opleidingsdoelen zijn behaald: “We hadden vooraf natuurlijk een aantal wensen en deze zijn vertaald naar doelen. Voor zover ik kan bekijken hebben we deze doelen allemaal in meer of mindere mate behaald”. Ook wordt het prettig gevonden dat er gerichte feedback wordt gevraagd van de deelnemers. Een van de respondenten vertelt: “Omdat wij al langer samenwerken met NIVOO is het belangrijk dat ze goed omgaan met ons commentaar, of dat nou van een deelnemer of van het management komt. Ik heb bij deze organisatie een goed gevoel, zij zien ons echt als partner en proberen onze opmerkingen om te zetten naar iets positiefs zodat we bij een volgend traject op een hoger niveau verder kunnen”.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van NIVOO zijn de referenten enthousiast; iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met NIVOO en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort en mijn contactpersoon reageert snel en als ik vragen heb, worden deze altijd vakkundig beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat NIVOO goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat NIVOO flexibel is: “Ze denken echt met ons mee. Toen wij met enkele ziektegevallen te maken hadden, werd er meegedacht over een oplossing”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenkomen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn: “Geen onduidelijke posten, alles was bekend toen we instemden met de offerte en dit stemde ook weer overeen met de factuur”.

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben zicht op de manier waarop NIVOO het relatiebeheer onderhoudt. Zij geven daarom geen oordeel over dit onderdeel. Alle overige referenten zijn tevreden over de manier waarop NIVOO vormgeeft aan het relatiebeheer. Het relatiebeheer wordt door NIVOO onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met NIVOO,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij noemen het relatiebeheer van NIVOO “niet opdringerig”, “prettig en “zakelijk”. Dit verklaart dan ook het eindoordeel met betrekking tot dit onderdeel; iedereen is hier tevreden over.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de verschillende trajecten/trainingen. Voor de respondenten die iets kunnen vertellen over dit onderwerp, geldt dat zij bijna allemaal tevreden zijn over de prijzen die door NIVOO worden gehanteerd en de verhouding met de kwaliteit die wordt geleverd. “Toen we de offerte kregen schrokken we in eerste instantie een beetje van de prijs maar nadat we beter hadden bestudeerd wat daar allemaal voor werd geboden, besloten we er toch op in te gaan. Dit was een goede keus want achteraf gezien is de kwaliteit buitengewoon goed. Onze medewerkers zijn weer helemaal bij de tijd en dat is natuurlijk ook wat waard,” aldus een van deze geïnterviewden. En volgens een laatste referent zijn de prijzen in vergelijking met andere aanbieders normaal te noemen: “Ik vind de prijzen voor deze tijd reuze mee vallen. Ze bieden echt goede opleidingen”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van NIVOO komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden tot zeer tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van NIVOO: "In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "Het doel was om onze medewerkers weer helemaal bij de tijd te krijgen. Dit is waargemaakt, de deelnemers waren enthousiast. Dat werkt door op de werkvloer". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met NIVOO en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst nog eens trainingen of opleidingen bij hen af te nemen: "We denken al na over een vervolgtraject en NIVOO is dan de eerste die we gaan benaderen". Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze NIVOO als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen dit als goede optie noemen"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met NIVOO Opleidingen en Uitgeverij op 19-01-2023.

Algemeen

NIVOO (het Nederlands Instituut Voor Opleiding van Opsporingsambtenaren) is in 1987 opgericht. Er werd gestart met het verzorgen van cursussen op het gebied van toezicht en handhaving. De cursussen bereiden voor op het BOA-examen. Hiervoor heeft NIVOO inmiddels al meer dan 10.000 cursisten succesvol opgeleid. Er zijn zes domeinen waarbinnen BOA's werkzaam zijn, zo zijn er bijvoorbeeld de domeinen Openbare ruimte, Onderwijs en Generieke opsporing. Elk domein kent zijn eigen specialisme en daarbij behorende opleidingswensen. NIVOO heeft een breed opleidingsprogramma met voor ieder domein diverse opleidingen. Naast opleidingen op het gebied van Handhaving heeft NIVOO ook opleidingen op het gebied van Verkeer. Hieronder vallen bijvoorbeeld de cursussen Verkeersregelaar, Veilig werken aan de weg en Verkeerswetgeving. Naast deze activiteiten is NIVOO ook een uitgeverij. NIVOO heeft zowel een open programma-aanbod als een incompany-aanbod en op deze laatste groep richt het Cedeo-onderzoek zich.

Kwaliteit

Kwaliteit is voor NIVOO zeer belangrijk. Omdat veel opleidingen worden afgesloten met een extern en onafhankelijk examen, is het belangrijk dat de inhoud van de opleiding hier naadloos op aansluit. Daarnaast dienen de opleidingen en cursussen te voldoen aan de laatste wet- en regelgeving en moeten ze goed aansluiten op het werkveld, op de praktijk van de deelnemers. Om dit te garanderen wordt gewerkt met experts die in veel gevallen werkzaam zijn of zijn geweest in het betreffende vakgebied en daardoor praktijk-ervaringsdeskundige zijn. Zij worden ook betrokken bij de ontwikkeling van cursussen en bij het up-to-date houden hiervan. De docentbegeleider van NIVOO speelt hier een belangrijke rol. Hij onderhoudt het contact met de docenten, die grotendeels als freelancer aan NIVOO verbonden zijn, en let op de inhoud van trainingen. Er vindt binnen NIVOO regelmatig ontwikkeloverleg plaats. Hierbij wordt onder andere met het team besproken wat de trends en ontwikkelingen zijn en hoe NIVOO hier een rol in kan spelen. Naast examengerelateerde opleidingen biedt NIVOO ook vaardighedentrainingen. De eisen die hieraan gesteld worden zijn even hoog, hier is geen onderscheid in.

Continuïteit

NIVOO is als opleider al jaren een bekende naam binnen de verschillende domeinen van de vakgebieden Handhaving en Verkeer. In de loop der jaren is NIVOO uitgegroeid tot een betrouwbare en zeer professionele organisatie. Er wordt gewerkt met ervaren en praktijkgerichte docenten én met acteurs. Zowel uit de eigen evaluaties onder de deelnemers die door NIVOO worden afgenomen als uit het klanttevredenheidsonderzoek onder de afnemers/inkopers dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid naar voren. Samen met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van NIVOO voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NIVOO werkt zeer bedrijfsgericht. Veel opleidingen (met een afsluitend examen) werken aan de hand van eindtermen die landelijk na overleg met verschillende belanghebbenden zijn vastgesteld. Verder werken er bij NIVOO opleidingsadviseurs die de klanten ondersteunen en adviseren bij de keuze en samenstelling van de opleidingen. Zij zijn zeer goed op de hoogte van de inhoud van de diverse opleidingen en kunnen deze ook aanpassen aan de wensen van de klant/afnemer. Zij hebben nauw contact met de docentbegeleider van NIVOO die goed weet welke docenten/trainers en geschikt en beschikbaar zijn. Zo worden de trainingen echt op maat gemaakt naar wens van de klant. Bestaande trainingen worden regelmatig tegen het licht gehouden. De trainers/docenten van NIVOO zijn ook dermate pro-actief dat als zij zien dat er aanpassingen nodig zijn, zij dit ook melden bij NIVOO die vervolgens in actie komt. Op deze wijze zorgt NIVOO voor een continu actueel opleidingsaanbod.

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