

# Klanttevredenheidsonderzoek

QAducation

30-08-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van QAducation vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

## 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 jaaronzet 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie				60%	40%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie②				80%	10%
Relatiebeheer③				80%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek weer naar aanleiding van de trainingen/cursussen met een open inschrijving die recentelijk zijn gegeven door QAducation. Tien deelnemers werkten mee aan dit onderzoek. Verschillende referenten laten weten dat ze deze aanbieder op het spoor kwamen omdat een collega of leidinggevende goede ervaring had opgedaan met een of meer trainingen/cursussen van QAducation. Anderen vonden de opleider via het internet. Eén referent geeft aan met QAducation in contact te zijn getreden nadat een consultant bij hem op kantoor was geweest. Wat de meeste respondenten aansprak is de betrouwbare naam die QAducation heeft. Dat de inhoudelijke beschrijving van de modules op de website van QAducation goed aansloot bij wat de referenten zochten, wordt door enkelen ook genoemd als belangrijke reden voor hun keuze. Een aantal referenten meldt dat er niet veel opleidingsaanbieders op dit specifieke werkveld zijn: "Je komt dan al snel bij hen uit", aldus een van hen. De referenten zijn goed te spreken over het voortraject bij de gevolgde training/cursus. Vijftig procent geeft QAducation hiervoor de hoogst mogelijke score: "zeer tevreden"; de overige vijftig procent is "tevreden".

Enkelen melden voorafgaand aan de inschrijving telefonisch of per mail contact te hebben gehad met het secretariaat van QAducation. “Ik kreeg een vlotte reactie en ben klantvriendelijk te woord gestaan”, zegt een van hen. De daadwerkelijke inschrijving kon men via een formulier op de website van QAducation doen of per e-mail, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Alle respondenten laten weten dat zij tijdig een bevestiging van de inschrijving hebben ontvangen. Ook ontvingen zij een mail met aanvullende, praktische informatie, alsmede de factuur en eventueel voorbereidende opdrachten. Zij noemen de informatie “volledig”.

### **Opleidingsprogramma**

De gesproken deelnemers hebben zich via de website van QAducation op de hoogte gesteld van het trainings/cursusaanbod en van de inhoud. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de vooraf beschikbare informatie. Zij vinden de website van QAducation bovendien voldoende overzichtelijk en konden goed vinden wat zij zochten. Voor zover zij het zich kunnen herinneren geven de referenten aan dat de prijs van de trainingen/cursussen duidelijk en compleet vermeld werd op de website. Men is tevreden over het trainings/cursusaanbod van QAducation: “Het aanbod is compleet. Ik kan voor veel dingen bij hen terecht. Zij spelen met hun trainingen in op de nieuwe normen”, licht een referent toe. Een ander merkt echter op: “Sommige trainingen en cursussen worden maar tweemaal per jaar verzorgd. Naar mijn mening zou dit wat vaker mogen. Soms moet je erg lang wachten voordat je terecht kunt.” Ook over de groepssamenstellingen is men over het algemeen tevreden. Referenten vertellen dat er in kleine groepen wordt gewerkt. Bij de meeste trainingen/cursussen zijn alle deelnemers van ongeveer gelijk niveau. Al zegt één deelnemer: “Voor de meeste deelnemers was het gesneden koek. Voor mij was de stof zo goed als nieuw.” En een ander: “De groepssamenstelling was wat divers. Wel werkte iedereen in een laboratorium, maar we hadden niet altijd raakvlakken met elkaar. Het niveau verschilde nogal.” Weliswaar geven voornoemde referenten ook een positieve score op dit onderdeel. Anderen melden nog het prettig te vinden dat zij van andere deelnemers konden vernemen hoe het er in hun organisatie aan toe gaat.

### **Uitvoering**

Ook over de manier waarop QAducation de besproken trainingen/cursussen heeft uitgevoerd zijn de referenten enthousiast; vijftig procent is “tevreden” en de overige vijftig procent is zelfs “zeer tevreden” hierover. Over de manier waarop theorie en praktijk zijn afgewisseld tijdens de trainingen/cursussen zijn zij goed te spreken. Enkele uitspraken ter illustratie: “Er is theorie behandeld en er zijn oefeningen gedaan om de theorie ten uitvoer te brengen. Het programma kende een goede tijdsindeling, met voldoende afwisseling en pauzes. De training eindigde ook precies op tijd”, “De training was heel interactief. Er werd veel gevraagd naar onze ervaringen. We hebben elkaar feedback op de opdrachten gegeven” en “De training ging over een nieuw onderwerp. Het was voor iedereen uitzoeken wat hij of zij daarmee moest. We hebben veel discussies gevoerd en oefeningen gedaan. Het was heel leerzaam. Ik heb er genoeg aan gehad.” Men vond dat de trainingen/cursussen goed waren voorbereid. Enkelen vertellen dat zij voorafgaand aan de training zijn gevraagd ideeën en casussen aan te dragen. Eén referent meldt dat hij de introductiedag bij meerdaagse trainingen soms wat lang vindt duren. Evenwel geeft ook hij de uitvoering een positieve beoordeling.

### **Opleiders**

QAducation krijgt van de referenten veel lof voor wat betreft de ingezette opleiders/docenten. Zeventig procent geeft de hoogst mogelijke score voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de docenten; dertig procent is tevreden. De meesten vinden dat de docenten veel ervaring hebben, goede praktijkvoorbeelden kunnen geven, de deelnemers goed kunnen meenemen in de stof, voldoende kennis hebben en rustig, duidelijk en to the point zijn. Bovendien vindt men dat de docenten laagdrempelig benaderbaar zijn en prettig reageren op per e-mail gestelde vragen. Enkele uitspraken ter illustratie: “De docent was van hoog niveau. Hij heeft zelf wat boeken geschreven. Hij is een autoriteit op het vakgebied”, “De docent wist de stof goed over te brengen. Iedereen kreeg voldoende persoonlijke aandacht”, “De docent was heel duidelijk. Hij kon zich goed verplaatsen in andere situaties” en “De docenten hebben voldoende praktijkervaring. Zij kunnen veel vanuit hun ervaring putten en weten de stof goed over te brengen”.

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn de referenten eveneens tevreden. De deelnemers ontvingen een map van QAducation met daarin de sheets van de presentaties, casussen en/of artikelen. Ook heeft men opdrachten ontvangen. De map ziet er verzorgd uit. Een referent licht toe: "We hebben veel naslagwerk meegekregen met allerlei artikelen. Dat was heel veel en daar kan ik voorlopig uit putten. Bovendien zag het er netjes uit. Ik kijk er nog wel eens in". Er worden ook enkele opmerkingen gemaakt: "Ik heb alleen een map met de slides van de presentaties ontvangen. Daar heb je achteraf niet zo veel aan. Je moet dus zelf aantekeningen maken. Het is niet super informatief." Tot slot merkt een referent op dat hij het prettig zou hebben gevonden als het trainingsmateriaal van tevoren was toegestuurd, zodat hij zich op de training had kunnen voorbereiden. Ook meent deze referent dat er wellicht een samenvatting verstrekt had kunnen worden. Weer een ander meldt dat hij geattendeerd is op een boek dat kon worden aangeschaft en zegt hierover: "In de cursus werd niet over het boek gepraat, al was het wel heel nuttig om het boek te hebben. Wellicht had er in de opleidingsinformatie kunnen staan dat de aanschaf van het boek niet per se noodzakelijk, maar wel handig zou zijn." Evenwel geven alle referenten een positieve score op dit onderdeel.

### **Accommodatie**

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie die QAducation heeft verzorgd. Zij vertellen dat er een hotelaccommodatie was afgehuurd. Bij een meerdaagse training boeken enkelen daar een hotelovernachting bij. De deelnemers konden de locatie goed bereiken per auto en konden er makkelijk parkeren. De faciliteiten zijn hen ook goed bevallen: "De voorzieningen waren prima. Er werd een goede lunch verzorgd en ook de koffie en theevoorziening was prima. Het is op en top verzorgd." Eén referent meent dat de trainingen wellicht op een wat meer centrale plek in Nederland georganiseerd zouden kunnen worden. Weliswaar geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel.

### **Natraject**

De respondenten laten weten dat zij na afloop van de training een certificaat uitgereikt hebben gekregen. Ook heeft QAducation de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Zij vragen daarbij actief om feedback. Voorts melden zij dat de docenten hun contactgegevens hebben verstrekt, zodat er desgewenst nog contact met hen kan worden opgenomen. Enkelen hebben dit wel eens gedaan. Men noemt het contact met de docenten "heel toegankelijk" en "laagdrempelig". Vooral over het resultaat dat met de training is bereikt is men (zeer) tevreden. Zo zeggen referenten: "Ik heb er echt wat aan gehad. Ik vind het fijn dat ik meer overzicht heb gekregen en meer gevoel bij het onderwerp heb gekregen. Ik vond het heel waardevol", "De trainingen zijn voor mij vaak een opfriscursus van hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Het maakt mij bewust van wat ik doe en hoe" en "Ik gebruik het geleerde nog dagelijks in de praktijk. Ik kan het toepassen." Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

### **Organisatie en Administratie**

Over de manier waarop QAducation de organisatie en administratie rondom de besproken trainingen/cursussen heeft geregeld zijn alle referenten goed te spreken. Tachtig procent is hierover "tevreden"; tien procent is "zeer tevreden". Eén referent (tien procent) geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Ter toelichting: "Het was allemaal goed geregeld. Ik ben dik tevreden over de wijze van aanmelden, hoe de informatie tot mij kwam en over de facturatie," zegt een van hen. Anderen bevestigen dit beeld. Ze konden QAducation ook goed bereiken per telefoon en/of e-mail. Zij melden dat zij een snelle en duidelijke reactie op een door hen verstuurd e-mail of telefoontje hebben gekregen. Voor zover de referenten de factuur zelf hebben gezien laten zij weten dat deze overeenkwam met de prijsopgave vooraf. Men noemt de organisatie en administratie "klantvriendelijk".

### **Relatiebeheer**

De respondenten geven aan dat ze met enige regelmaat per e-mail informatie ontvangen over het opleidingsaanbod van QAducation. De frequentie waarmee dit gebeurt vindt men in orde. Zij worden niet overspoeld met informatie. Anderen zeggen dat zij QAducation wel weten te vinden mochten zij hieraan behoefte hebben. Twee referenten vertellen via LinkedIn contact te onderhouden. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat het relatiebeheer niet aan hem is voorbehouden. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel een positieve score.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Vier referenten (veertig procent) hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en geven daarom geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten (zestig procent) geven de score "tevreden". Voor de meeste referenten geldt dat de werkgever de training heeft betaald. Zij hebben geen vergelijkingsmateriaal en daarom geen zicht op de prijzen. Alle overige referenten zijn tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de bij QAducation gevolgde training/cursus. De meeste van hen noemen de prijzen "marktconform". Ter toelichting zegt men onder meer: "Het zijn vrij normale prijzen en de kwaliteit is prima" en "De prijs is niet schrikbarend. De kwaliteit is goed."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zeggen tevreden tot zeer tevreden te zijn over de trainingen/cursussen die zij bij QAducation hebben gevolgd. Dertig procent geeft QAducation zelfs de hoogste score voor hun trainingen/cursussen met open inschrijving. Zeventig procent geeft als eindscore "tevreden". Als pluspunten van de organisatie noemt men het brede opleidingsaanbod, de kwaliteit van de uitvoering en de kwaliteit van de docenten. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten zijn zonder meer bereid de trainingen van QAducation aan te bevelen aan anderen of hebben dat al eens gedaan. Anderen overwegen een vervoltraining bij hen af te nemen. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Het is prettig zakendoen met QAducation. Het verloopt altijd soepel. Het zijn prettige trainingen. Door de trainingen kan ik de puntjes op de i zetten in mijn werk."



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met QAducation op 30-08-2022.

### Algemeen

Al meer dan 22 jaar verzorgt QAducation maatwerk cursussen voor kwaliteitszorg voor test- en kalibratielaboratoria, medische laboratoria en inspectie-instellingen in de Benelux. QAducation biedt cursussen waarmee deelnemers normen praktisch leren te interpreteren en waarmee vaktechnische vaardigheden worden ontwikkeld. De missie van QAducation is om kwaliteitszorg begrijpelijk en toepasbaar te maken. De cursussen van QAducation zijn ontwikkeld voor medische laboranten, (hoofd)analisten, inspecteurs, methodeontwikkelaars, laboratoriummanagers en kwaliteitsfunctionarissen. Maar ook voor medische labspecialisten, interne auditoren, inspecteurs, technische managers en IT-specialisten van laboratoria.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij QAducation. Het team bestaat, naast de eigenaresse en een administratieve kracht, uit een docentengroep van 11 (externe) docenten. De cursussen kenmerken zich door veel persoonlijke aandacht door te werken in kleine groepen van maximaal 16 personen. De cursussen worden bijna altijd gegeven door twee ervaren docenten. Daarmee vertegenwoordigen zij een breder spectrum, geven zij nog betere en completere antwoorden op vragen over het borgen van kwaliteit en zorgen zij voor voldoende afwisseling in de training. De docenten hebben veel praktijkervaring opgedaan als vakdeskundige, bijvoorbeeld bij de Raad voor Accreditatie en/of als consultant. Zij worden zorgvuldig ingewerkt en begeleid. Voorwaarde voor hun inzet is dat er een klik moet zijn met de opdrachtgevers/deelnemers. Een keer per jaar wordt er een docentenbijeenkomst georganiseerd; eventueel met een educatief tintje. Evaluaties vormen een belangrijke graatmeter voor meting en borging van de kwaliteit van de cursussen. Alle daaruit eventueel voortkomende verbeterpunten worden serieus genomen.

### Continuïteit

Thans verzorgt QAducation cursussen voor zo'n 800 deelnemers per jaar, zowel incompany als op locatie. Het portfolio wordt jaarlijks aangepast door nauwgezet de vragen uit de markt te volgen, maar ook vindt er aanpassing plaats als er nieuwe normen worden vastgesteld. Alle cursussen worden tweemaal per jaar aangeboden. De goede kwaliteit van dienstverlening maakt dat QAducation haar klanten aan zich heeft weten te binden. De komende periode zal worden getracht de Belgische markt nog verder aan te boren. Op basis van het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, met een honderd procent klanttevredenheidsscore, alsmede op basis van het gesprek dat met QAducation is gevoerd, acht Cedeo de continuïteit van QAducation voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

QAducation opereert in een niche in de markt. Zij onderhoudt het contact met haar klanten onder andere door mailings te versturen. Voorts is QAducation actief op LinkedIn. Ook draagt QAducation zorg voor een goede, toegankelijk website en worden er regelmatig artikelen in vakbladen geplaatst. Door de uitstekende kwaliteit van de trainingen kan QAducation bogen op een brede, vaste klantenkring.

## 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](http://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