

Klanttevredenheidsonderzoek

Nestas communicatie bv

10-06-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Nestas communicatie bv 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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, ondoorgankelijk 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, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma				62%	38%
Uitvoering				62%	38%
Opleiders				62%	38%
Trainingsmateriaal				62%	38%
Accommodatie					
Natraject				62%	38%
Organisatie en Administratie				62%	38%
Relatiebeheer②				50%	38%
Prijs-kwaliteitverhouding				62%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				62%	38%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten van het onderzoek naar de in-company trainingen die Nestas recentelijk heeft geleverd. Acht opdrachtgevers hebben aan het onderzoek meegewerkt. De helft heeft zelf ook aan de besproken training deelgenomen. Zijzelf of hun organisatie hadden al eerder naar tevredenheid trajecten van Nestas afgenomen, zo laten de referenten weten. Als reden om voor Nestas te kiezen noemen zij de kennis en kundigheid, het snel schakelen en goed nakomen van de afspraken, de kwaliteiten van een specifieke trainer en de prijs-prestatieverhouding van de trainingen. Belangrijk was voor sommigen ook dat deelnemers met het volgen van een training bij Nestas permanente educatiepunten (PE-punten) kunnen verdienen die ze nodig hebben voor hun beroepsregistratie. De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij de besproken trainingen. Zij hebben in deze fase per telefoon en e-mail afgestemd met een medewerker van Nestas die ging over de planning en de organisatie. De helft wilde een standaardtraining afnemen en had verder geen specifieke inhoudelijke wensen. De andere helft heeft vooraf per telefoon of e-mail contact gehad met de beoogde trainer of een andere inhoudelijk gekwalificeerde medewerker van Nestas om specifieke wensen te bespreken.

Alle respondenten vinden dat het voortraject snel en soepel is verlopen en dat hun wensen goed zijn opgepakt. “Na de aanmelding heeft de docent mij actief benaderd om te vragen of wij nog specifieke onderwerpen op de agenda wilden zien; het ging allemaal snel en makkelijk” en “Wij zijn een specifieke instelling en hebben dus een wat afwijkende werkwijze. Daar is goed op ingesprongen; er is echt een beetje maatwerk van gemaakt. Dat is het voordeel van een in-company training”, zeggen twee van hen bijvoorbeeld.

Opleidingsprogramma

Ook de offerte en het plan van aanpak is alle referenten goed bevallen. Men vond de offerte helder, compleet en voldoende uitgebreid. Deze is de opdrachtgevers aanvankelijk als voorstel voorgelegd, waardoor zij voldoende ruimte hebben ervaren om zo nodig nog wijzigingen aan te brengen. Een respondent zegt: “De offerte bestond uit drie delen: de training zelf, de reiskosten van de trainer en het materiaal. Ik heb er nog een keer over gebeld, omdat de reiskosten voor mij aanvankelijk niet helemaal duidelijk waren; die zijn toen meteen verduidelijkt.” Een tweede meldt: “Het afgesproken maatwerk lag vast in de e-mailwisseling; de omschrijving in de offerte betrof het standaardtraject.”

Uitvoering

De manier waarop Nestas de besproken trainingen heeft uitgevoerd stemt de opdrachtgevers zonder uitzondering tevreden. Drie van hen zijn hierover zelfs zeer tevreden. Men geeft aan dat aan de verwachtingen is voldaan. “Misschien wel meer dan dat”, zegt een opdrachtgever die zelf ook heeft deelgenomen. Een tweede zegt: “We hebben uitgebreide informatie gekregen waardoor we als organisatie een weloverwogen beleidsbesluit hebben kunnen nemen.” De respondenten melden dat er tijdens de training ruimte was voor het bespreken van praktische voorbeelden, waaronder ook organisatie-eigen voorbeelden. Waar dat van toepassing was is het afgesproken maatwerk bovendien netjes volgens afspraak uitgevoerd. Over de gehanteerde verhouding en afwisseling tussen theorie en praktijk is men eveneens goed te spreken. Een deelnemer vat zijn ervaring mooi samen: “Het is altijd prettig om te beginnen met regelgeving. Dat had de trainer goed door. Vervolgens was er ruimte voor praktijkvoorbeelden. Ook eigen voorbeelden. Dat was heel prettig. Ze wist al onze praktijkvragen te beantwoorden.” Daarnaast stemde de trainer zijn aanpak goed af op de deelnemersgroep, zo melden de respondenten. Een van hen zegt hier: “Er was ruimte voor interactie en afstemming, maar de trainer heeft de lijn ook goed in de gaten gehouden. We waren op tijd klaar en hadden alles af, zonder ons te hoeven haasten.”

Opleiders

Ook de opleiders die Nestas heeft ingezet zijn in de smaak gevallen. Men is tevreden over hun inhoudelijke en didactische vaardigheden; drie referenten geven Nestas hiervoor zelfs de hoogste score. Men vond de trainers ervaren en kundig en goed in staat om de stof uit te leggen. Een referent vond het knap hoe de trainer de droge materie zo wist te brengen dat hij als deelnemer zijn aandacht erbij kon houden. Twee andere waardeerden het dat de trainer reacties van de groep wist uit te lokken en af en toe een grapje maakte. Twee referenten zeggen nog: “Ze was rustig, goed op de hoogte en niet makkelijk van haar stuk te brengen” en “Ze wist op alle vragen antwoord en kon van alle besproken regels de herkomst herleiden; heel prettig was dat.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat Nestas bij de besproken trajecten leverde werd gewaardeerd door de deelnemers, zo laten alle opdrachtgevers weten. Zij melden dat het materiaal er goed verzorgd uitzag, actueel en goed van toepassing was en goed bruikbaar in de dagelijkse praktijk. De deelnemers kregen een map waarin de presentatie was opgenomen en nog wat naslagmateriaal. Daarnaast kregen ze een pen en een bloknotje. “Nestas geeft ieder jaar ook een geplastificeerd document uit, dat je kan bestellen en dat heel handig is om in de praktijk bij de hand te houden”, vult een referent aan. In veruit de meeste gevallen is het materiaal ruim op tijd bezorgd bij de organisatie van de opdrachtgever. In één geval had dat wel beter gekund: het materiaal kwam op de dag zelf aan op de verkeerde vestiging, dus de opdrachtgever moest op het laatste moment zelf regelen dat het op tijd op de juiste plek kwam.

Accommodatie

Alle besproken trainingen zijn in-company uitgevoerd. De respondenten kunnen dus niet oordelen over door Nestas geregelde trainingsaccommodaties. Wel laten de opdrachtgevers weten dat zij tijdig van tevoren bericht hebben ontvangen van Nestas waarin duidelijk werd vermeld aan welke eisen de trainingsruimte die zij zelf beschikbaar stelden moest voldoen.

Natraject

Drie opdrachtgevers die dat met Nestas hadden afgesproken laten weten dat de deelnemers een bewijs van deelname met daarop de behaalde PE-punten hebben ontvangen. De rest geeft aan dat een bewijs van deelname in hun geval niet aan de orde was. Men is tevreden over de gang van zaken hieromtrent. Enkele opdrachtgevers weten nog dat de deelnemers voor Nestas een evaluatieformulier hebben ingevuld. Verder heeft er geen evaluatie met hen als opdrachtgever plaatsgevonden, zo melden de respondenten. Geen van hen heeft zo'n evaluatie gemist. Vooral niet omdat het traject goed was bevallen, zeggen de meeste van hen erbij. Twee opdrachtgevers hadden het "nu we het erover hebben" overigens wel netjes gevonden als Nestas nog even had geïnformeerd hoe de samenwerking bevallen is. Voor zover zij er zelf bij waren melden de referenten dat de trainer ter plekke heeft aangegeven nog open te staan voor vragen van de deelnemers, ook na afronding van de training. Al met al is men tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en administratie rondom de afgenomen trainingen wekte niets dan tevredenheid onder de referenten. Zoals al gemeld, was het materiaal (doorgaans) op tijd aanwezig en wist de opdrachtgever exact wat er van hem verwacht werd; onder meer wat betreft de faciliteiten rondom de trainingsruimte. Men geeft verder aan dat de trainer ruim op tijd aanwezig was en zich goed had voorbereid. Nestas zelf was volgens de respondenten goed te bereiken per telefoon en e-mail. "Het is een grote organisatie, maar ze reageren adequaat. Binnen een aantal uren werd ik meestal al teruggebeld of gemaïld", wordt bijvoorbeeld gezegd. De facturen waren voorts keurig volgens afspraak, zo geeft men aan. Al met al heeft men Nestas als klantgerichte en flexibele partner ervaren die, voor zover dat van toepassing was, open stond voor feedback van hen als klant.

Relatiebeheer

Eén respondent laat weten geen zicht te hebben op het relatiebeheer van Nestas omdat het contact met de aanbieder via collega's verloopt. De rest is ook over dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden. Twee referenten weten niet zeker of ze nog bericht ontvangen van Nestas. "Ik word overladen met mailtjes met nieuwsbrieven maar ik geloof eigenlijk dat ik niets krijg van Nestas. Ik vind dat wel prettig. Als ik iets nodig heb dan kijk ik wel op de site." De overige referenten geven aan drie tot zes keer per jaar per e-mail een nieuwsbrief te ontvangen waarin het trainingsaanbod wordt belicht. Een van hen zegt dat het wat hem betreft wel iets vaker zou mogen, terwijl de rest juist tevreden is over de frequentie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-prestatieverhouding van de afgenomen trainingen is de gesproken opdrachtgevers eveneens goed bevallen. Volgens de meeste van hen was de prijs marktconform, terwijl het traject minstens heeft opgeleverd wat zij ervan hoopten. Veel respondenten zeggen erbij dat het incompany laten uitvoeren van de training goedkoper was dan hetzelfde aantal deelnemers een traject met open inschrijving te laten volgen, terwijl dit ook nog een focus op de eigen organisatie opleverde.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Gezien dat het doel van de afgenomen training gehaald is en de samenwerking prettig is verlopen, zijn de respondenten zonder uitzondering al met al tevreden over de samenwerking met Nestas. Drie van hen geven deze organisatie zelfs het hoogst mogelijke cijfer. "Ze weten waar ze het over hebben. Dat vind ik wel fijn. Vooral met deze trainster. Ze kent alle regeltjes en is bereid om met je mee te denken. Ze hadden een cursus op de plank, maar zijn bereid iets speciaal voor jouw organisatie op poten te zetten; heel fijn", zegt een van hen hier nog. Al was hij tevreden, een referent vindt dat hij te weinig ervaring heeft om Nestas aan anderen te kunnen aanbevelen. De rest zegt Nestas zeker te zullen aanbevelen aan collega's voor een in-company training.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				40%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	30%
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 heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van het onderzoek naar de onlangs door Nestas gegeven trainingen met open inschrijving. De tien respondenten hebben allen zelf deelgenomen aan de besproken training. Twee van hen hadden eerder trajecten bij Nestas gevolgd. Ze waren tevreden daarover en vinden het een voordeel dat de trainingen bij deze aanbieder hen permanente educatiepunten (PE-punten) kunnen opleveren. Een van hen waardeert het dat Nestas op de site een lijst geeft met de trainingen waarmee deze punten verdiend kunnen worden. Voor de overige referenten was het de eerste keer dat ze een training bij Nestas volgden. De meeste van hen zijn bij deze aanbieder terecht gekomen op advies van een collega of leidinggevende. Twee van deze referenten melden dat Nestas voor hun organisatie geldt als voorkeursinstituut voor bepaalde trainingen. Zoeken op het internet was voor de resterende deelnemers de manier waarop ze bij Nestas terechtkwamen. Het aanbod was passend en sprak hen aan. Alle respondenten hebben zich via het internet ingeschreven of door een collega laten inschrijven. "Dat gaat heel makkelijk via de nieuwsbrief: je klikt op de link bij de training en dan ben je meteen op de juiste pagina van de website", zegt een van hen.

Ook de overige referenten melden dat de inschrijving makkelijk en soepel is verlopen en dat zij snel een bevestiging per e-mail hebben ontvangen. Ruim voor aanvang van de training kregen zij dan nog een bericht met alle nodige praktische informatie. Een respondent vertelt: "We kregen ruim voor de start van de training een mail van de trainer met het verzoek om een eigen casus voor te bereiden. Ik heb daarover ook nog even telefonisch contact gehad met trainer." Drie van de gesproken deelnemers melden nog wel dat de training een keer is uitgesteld vanwege te weinig inschrijvingen. Al met al is zeventig procent van de respondenten tevreden over de inschrijfprocedure, terwijl dertig procent hierover zeer tevreden is.

Opleidingsprogramma

Twee referenten kunnen niet oordelen over de informatie die Nestas voorafgaand aan de inschrijving ter beschikking heeft gesteld omdat zij die niet bekeken hebben; zij zijn uitsluitend afgegaan op het advies van een collega. De overige referenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Allen hebben zij op de website van Nestas de nodige informatie gevonden. Zij vonden de site duidelijk en overzichtelijk en konden dus makkelijk vinden wat zij zochten. De gegeven informatie was voor de overgrote meerderheid voldoende uitgebreid en compleet. "Wat daar stond kwam ook goed overeen met de tijdens de training behandelde stof", vult een referent aan. Een respondent vond de inhoudelijke informatie over de training wat summier; hij vindt dat Nestas de onderwerpen wel iets meer mag uitwerken. Voor zover zij daarop gelet hebben geven de referenten aan dat de prijs van de training compleet en voldoende gespecificeerd op de site vermeld werd.

Uitvoering

Over de uitvoering van de training is zeventig procent van de respondenten tevreden en dertig procent zeer tevreden. "Ik heb er veel aan gehad" en "Voor mij heeft het echt verdieping gegeven", wordt bijvoorbeeld gezegd. Veel van hen waardeerden het dat de deelnemersgroep niet zo groot was. Binnen de besproken trainingen varieerde de groeps grootte tussen de vier en maximaal vijftien deelnemers. Dankzij het beperkte aantal deelnemers en de aanpak van de trainer was er volgens veel referenten alle ruimte voor interactie, vragen stellen en voor het bespreken van eigen voorbeelden. De trainers stemden het programma al met al goed af op de groep, zonder daarbij de rode draad van de training uit het oog te verliezen. Veruit de meeste gesproken deelnemers geven dan ook aan dat de training goed aansloot op hun leervraag en hun dagelijkse werkpraktijk. Ook de verhouding waarin de theoretische en praktische aspecten van de stof aan de orde kwamen vonden zij prettig. Een van hen zegt: "We kregen veel vrijheid van de trainer. Hij heeft meerdere keren gevraagd of we meer theorie wilden of juist wilden oefenen. Het is zo een heel goede verhouding geworden." Twee referenten merken op dat zij wat betreft hun functie of werkfokus een uitzonderingspositie innamen binnen de deelnemersgroep, waardoor in hun geval de training wat minder goed aansloot.

Opleiders

De trainers die Nestas heeft ingezet scoren uitstekend onder de referenten. Vijftig procent geeft hen zelfs het hoogste cijfer voor hun inhoudelijke en didactische vaardigheden. De rest is tevreden hierover. Men waardeerde vooral de praktijkervaring van de trainers, hun kennis, hun vermogen om de stof goed uit te leggen op een aansprekende, activerende manier, hun toegankelijke taalgebruik en hun gevoel voor humor. Zoals in het bovenstaande al aan de orde kwam zijn de referenten goed te spreken over de wijze waarop de trainers de training aanpaste aan de wensen en de behoefte van de deelnemers. Dat uitte zich onder meer in de ruimte die zij boden voor interactie, het stellen van vragen en het bespreken van eigen praktijkvoorbeelden. Een deelnemer vertelt: "De trainer was prettig in de omgang. Hij bracht het op een losse, informele manier. Hij liet niet na om ons flink te laten zweten tijdens het oefenen. Ik heb daar veel van geleerd. En als je dat liever niet wilde dan was dat ook prima." Een referent tekent aan: "Tijdens een training vind ik het alert blijven in de middag altijd iets lastiger. Dat ging hier wel goed, maar de trainer kachelde wel een beetje door. Ik zou zeggen: "Let erop met je programma"." Enkele andere referenten melden dat zij dankzij de aanpak van de trainer geen enkele moeite hadden om hun aandacht er gedurende de hele dag bij te houden.

Trainingsmateriaal

De deelnemers kregen een trainingsmap met daarin een afdruk van de presentatie en, afhankelijk van de training, achterliggende theorie, regelgeving, links naar achtergrondinformatie en/of opdrachten. Men geeft aan dat het materiaal goed verzorgd, duidelijk en overzichtelijk was en geschikt om als naslagwerk te gebruiken. Veel deelnemers hebben het overigens niet gebruikt, aangezien het voor de training zelf vaak niet nodig was. Anderen vonden het prettig om tijdens de training aantekeningen te kunnen maken bij de sheets. Eén referent kreeg het materiaal pas na afloop van de training. Hij vond dat jammer, want ook hij had er graag zijn aantekeningen in gemaakt. Verschillende respondenten melden dat het materiaal vrij summier was. “Nestas kan daar meer van maken”, vindt een van hen. Hij is om deze reden tevreden noch ontevreden over het trainingsmateriaal. Een tweede referent voelde zich niet uitgenodigd om het materiaal goed te bekijken, maar is op zich wel tevreden over dit onderdeel. Ook de overige gesproken deelnemers zijn tevreden. Drie van hen zijn zelfs zeer tevreden.

Accommodatie

De trainingsaccommodatie die Nestas selecteerde voor de trainingen is alle referenten uitstekend bevallen. De helft is zeer tevreden hierover. De meesten vertellen dat de training in een hotelaccommodatie in Amersfoort plaatshad. Velen vonden het een groot voordeel dat deze locatie op loopafstand van het station lag. De enkele deelnemer die met de auto kwam zegt dat hij er gratis kon parkeren. “De verzorging was uitstekend”, zo melden de referenten. “Het was allemaal heel luxe; ik vind dat altijd wel prettig, al mag je je afvragen of het echt moet” en “Ze gaan zelfs voor je aan de slag als je speciale dieetwensen hebt; ik heb er goede herinneringen aan”, wordt hierover onder meer gezegd. Verschillende respondenten vertellen dat de ontvangst prettig en professioneel was; men hoefde niet te twifelen waar men moest zijn binnen het gebouw. Als ze hun best doen om een puntje van kritiek te verzinnen geven twee deelnemers aan dat ze de stoelen niet prettig vonden om een hele dag op te zitten. Een derde vond de sfeer in het gebouw wat stijf en miste uitzicht en wandelgelegenheid, maar ook hij waardeerde de ligging vlakbij het station.

Natraject

Ter afronding van de training hebben de deelnemers een bewijs van deelname ontvangen van Nestas. Indien dat van toepassing was stonden de behaalde PE-punten daarop genoteerd. Bovendien is hen gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. “Dat bestond uit een A-viertje, dus je was er snel mee klaar. Er was ook ruimte voor op- en aanmerkingen”, vertelt een referent. Enkele respondenten herinneren zich dat er ook kort is nagepraat in de groep. De meeste deelnemers melden dat de trainer zijn contactgegevens heeft gegeven zodat zij ook na afloop van de training nog vragen konden stellen. Eén van hen vertelt dat hij van die mogelijkheid gebruik heeft gemaakt en ook antwoord heeft gekregen. Men is tevreden over de gang van zaken tijdens het natraject; drie referenten zijn op dit punt 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. Een referent zegt nog wel: “Het enige wat ik jammer vond is dat de training maar een keer per jaar gegeven wordt; ik heb een tijd moeten wachten, terwijl ik er per direct behoefte aan had.” De respondenten die tussendoor nog met Nestas gecommuniceerd hebben laten weten dat zij per telefoon goed geholpen zijn en/of niet lang hebben hoeven wachten op een antwoord op hun e-mail. Zij die de factuur zelf gezien hebben melden dat deze precies klopte met de prijsopgave vooraf. De gesproken deelnemers hebben geen zicht op wat Nestas gedaan heeft met de eventuele feedback die ze hebben gegeven op het evaluatieformulier. Verschillende van hen hebben wel ervaren dat de trainer zich open opstelde ten opzichte van hun feedback tijdens de training en hier ook wat mee heeft gedaan.

Relatiebeheer

Twee referenten kunnen niet oordelen over de manier waarop Nestas de relatie met hun organisatie onderhoudt. Zelf horen zij niets meer, maar dat kan ook door hun spamfilter komen. In ieder geval missen zij wat dit betreft niets. Twee andere hebben evenmin nog iets van Nestas gehoord. Zij zijn hierover tevreden. “Ik vind dat wel fijn; ik krijg zovéél”, zegt een van hen. De overige respondenten ontvangen af en toe een e-mail waarin het opleidingsaanbod onder hun aandacht wordt gebracht. Zij zijn hierover tevreden tot zeer tevreden; de e-mail komt niet te vaak en niet te weinig.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van de besproken trainingen kunnen twee referenten niet oordelen omdat zij niet weten hoeveel deze gekost hebben. De rest is hierover tevreden tot zeer tevreden. “De training was de prijs waard, ook gezien de faciliteiten, de catering en de aandacht die de deelnemers ook tussen de bijeenkomsten door nog van de trainer kregen” en “De bijeenkomsten zijn to the point en gericht op kennisoverdracht en dat voor een standaardprijs; dat is een van de redenen om voor Nestas te kiezen”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Een referent zegt nog wel dat de prijs lager zou kunnen als Nestas voor een minder luxe locatie zou kiezen, maar zelf is hij daar niet per se voor.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Veruit de meeste referenten geven aan dat het doel dat zij met de training voor ogen hadden is bereikt. Een respondent had er wat meer van verwacht. Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden over de trainingen met open inschrijving van Nestas. Dertig procent geeft hiervoor zelfs de hoogst mogelijke score. Enkele van hen benadrukken hier nog een keer dat ze de training als erg positief ervaren hebben. Een respondent waarschuwt nog wel: “De trainingen moeten wel dóórgaan; als het vaker gebeurt dat er uitgesteld wordt dan zakt Nestas op mijn voorkeurslijst.” Eén van de gesproken deelnemers meldt dat hij deze aanbieder niet speciaal zou aanraden aan anderen. De negen overige referenten zouden Nestas zeker aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Nestas communicatie bv op 10-06-2020.

Algemeen

Nestas Communicatie BV (hierna: Nestas) is een communicatiebureau in de markt voor wonen, zorg en welzijn. Nestas is van oudsher ontstaan uit de Woningraadgroep en de Nationale Woningraad. Dit maakt dat zij sterk verbonden is met de sociale volkshuisvesting. Nestas kent de regels en spelers in die niche uitstekend. Nestas heeft verschillende labels en biedt haar cursussen, trainingen en workshops aan via de websites www.Nestas.nl, www.Corporatiecursussen.nl en www.Corporatiecollege.nl (voor het hogere kader: directeuren, bestuurders, commissarissen en MT-leden). Er worden zowel kennis-, als vaardigheidstrainingen verzorgd in het open aanbod en op maat (incompany). Nestas organiseert ook informatie- of kennisbijeenkomsten gericht op volkshuisvestelijke onderwerpen (op eigen initiatief of in opdracht) via de website: www.CorporatieCongressen.nl.

Kwaliteit

Nestas werkt met een stabiele pool van ongeveer 30 docenten, allen freelancers, die zelf actief zijn of zijn geweest bij corporaties of in het werkveld van corporaties. Zij brengen veel (praktijk)ervaring mee en zijn op hun vakgebied bewezen zeer ter zake kundig. Daarnaast beschikken zij over goede didactische vaardigheden. Nestas onderhoudt het contact met haar docenten nauwgezet. Het is de taak van de docenten om actuele ontwikkelingen in het vakgebied te vertalen naar de cursussen. Ook is er veel input vanuit de deelnemers. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter en stuurmiddel voor het bewaken van de kwaliteit. Nieuwe docenten worden altijd on the job beoordeeld alvorens zij worden ingezet. Het trainingsmateriaal wordt door de docenten voor iedere cursus, training of workshop aangepast aan de ontwikkelingen in de branche.

Continuïteit

Nestas richt zich met name op woningcorporaties. Dit is een overzichtelijke markt. Via het label Corporatiecollege worden voorts geaccrediteerde cursussen aangeboden voor de verplichting tot het behalen van educatiepunten voor corporatiebestuurders vanuit de beroepsvereniging Aedes. Daarmee is er sprake van een stabiele afzet. De goede uitvoering van de cursussen, de praktijkgerichte docenten, de mogelijkheden om maatwerk in de cursussen aan te brengen en de mogelijkheid om de cursussen incompany te laten uitvoeren, maakt dat Nestas kan bogen op een grote, deels vaste, klantenkring. Het Cedeo-onderzoek laat dan ook een grote mate van tevredenheid zien met een honderd procent score voor het maatwerkonderzoek en een bijna honderd procent score (99,4%) voor cursussen met een open inschrijving. Op basis van de informatie die is verstrekt en de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken acht Cedeo de continuïteit van Nestas voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Nestas stemt alle cursussen, trainingen en workshops zorgvuldig af met opdrachtgevers en deelnemers om op die wijze volledige aansluiting bij haar klanten te bewerkstelligen. Het persoonlijke contact met de doelgroep ziet men als het onderscheidend vermogen van het bureau. Nestas zal haar communicatie met haar opdrachtgevers de komende periode op dezelfde wijze voortzetten. Hiertoe brengt zij regelmatig nieuwsbrieven uit over actuele thema's en het nieuwste cursusaanbod. Daarnaast is zij actief op social media om haar cursussen onder de aandacht te brengen. Thans heeft het online organiseren van trainingen de aandacht; dit mede als gevolg van de Corona-crisis. Ook beraadt het bureau zich over het eventueel digitaal uitbrengen van het trainingsmateriaal.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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