Klanttevredenheidsonderzoek

NCOI Online Academy B.V.

15-04-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NCOI Online Academy 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 E-LEARNING 3

BEZOEKVERSLAG 25

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 26

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, 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'.

© Cedeo 2021

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 klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	30%	50%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Inhoud		10%	20%	50%	20%
Opleiders					
Leeromgeving			20%	60%	20%
Afronding			10%	50%	40%
Organisatie en administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer③			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	40%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	70%	20%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
③ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
④ Twee referenten geven geen score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek naar de trainingen die door de NCOI Online Academy worden verzorgd toont het merendeel (tachtig procent) zich (zeer) tevreden over de wijze waarop in het voortraject is gehandeld. Referenten vertellen in hun zoektocht naar een opleider van online trainingen onder andere te hebben vergeleken op de breedte van het trainingsaanbod en het gebruikersgemak. NCOI Online Academy kwam daarbij goed uit de bus. In het voortraject hebben zij contact gehad met een accountmanager die snel wist te schakelen. Vooral omdat de samenwerking met NCOI Online Academy voor sommigen samenviel met het uitbreken van de Corona-pandemie is men daar goed over te spreken. Men kon snel van start gaan met het aanbieden van trainingen.

Enkele uitspraken die de keuze voor NCOI Online Academy toelichten: “Het gesprek met de accountmanager verliep prettig. Hij was verhelderend, open en meedenkend. Hij wist goede suggesties aan te dragen”, “Wij hebben voor NCOI Online Academy gekozen omdat zij in de breedte het meest complete trainingsaanbod bieden. Bovendien waren zij het meest degelijk. Wij zijn erg tevreden over de snelheid waarmee het van start kon gaan; deelnemers ontvingen binnen no time uitnodigingen hiervoor”, “Wij hebben met een aantal HRM-adviseurs verschillende trainingen uitgeprobeerd. De keuze voor NCOI Online Academy is mede gevallen om het feit dat zij laagdrempelige trainingen bieden; ook voor mensen die wat minder makkelijk tot ontwikkeling te bewegen zijn” en “NCOI Online Academy krijgt goede referenties. Zij hebben de naam een betrouwbare partij te zijn. Dat hebben wij ook mee laten wegen in onze overwegingen.” Deelnemers kunnen inloggen op het opleidingsportaal van de Academy. Ter toelichting: “Het inloggen bij het portaal gaat goed. Daarvoor had NCOI Online Academy een standaard introductiemail. Dat was fijn. Wij hebben goede tips van hen gekregen om het gebruik van de trainingen te stimuleren. De accountmanager dacht daarin goed met ons mee.” Bij de meesten verloopt het inloggen dus goed. Al is er één referent die meent dat het inloggen niet altijd even soepel verloopt: “De aanmeldingsprocedure is niet heel erg gebruikersvriendelijk. De deelnemers moeten een aantal stappen doorlopen om zich aan te melden. Dat zou geautomatiseerd kunnen worden”, is zijn mening hierover. Deze referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Eén referent scoort niet omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. Alle overige referenten geven het voortraject de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Opleidingsprogramma

NCOI Online Academy brengt een duidelijke offerte uit met diverse opties. Enkele referenten vertellen eerst voor een proefabonnement te hebben gekozen; anderen hebben voor een contractduur van één- of meerjaren gekozen voor een bepaald aantal licenties. Referenten vertellen het prettig te vinden dat NCOI Online Academy een breed trainingspakket biedt. Het opleidingsaanbod bevat zowel trainingen voor professionele ontwikkeling als voor persoonlijke ontwikkeling. “Er zitten ook trainingen tussen die je in de privésfeer kunt doen, zoals hardlopen of mindfulness.” Een ander zegt het prettig te vinden dat er ook veel Engelstalige trainingen in het pakket zitten. En weer een ander benoemt dat er in het trainingsaanbod wordt ingespeeld op actuele thema’s, zoals thuiswerken en vitaliteit. Al zijn er enkelen die het jammer vinden dat het aanbod weliswaar breed is, maar dat de trainingen niet heel erg de diepte in gaan. Dit punt wordt door meerdere referenten genoemd. Eén referent geeft om deze reden een neutrale score op dit onderdeel. Alle overige referenten scoren op dit onderdeel positief.

Inhoud

Zeventig procent van de referenten geeft de inhoud van de trainingen een positieve score. Over de inhoud van de trainingen zeggen zij onder meer: “De trainingen worden door onze deelnemers als prettig ervaren. Sommige trainingen hebben wij voor bepaalde doelgroepen verplicht gesteld. Alle trainingen beginnen met een korte intro. Ook krijgen gebruikers concrete opdrachten om in de praktijk mee aan de slag te gaan. De trainingen worden “leerzaam” en “interessant” genoemd”, “De opbouw die NCOI Online Academy in haar trainingen hanteert is volgens het leerprincipe van 10, 20, 70. Dat spreekt aan. Het gaat uit van het principe dat je maar vijf tot tien minuten per dag aan de slag met een training hoeft te gaan om effectief leerrendement te behalen. Dat past voor veel deelnemers goed in de agenda”. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Een van hen is van mening dat vooraf het niveau van de trainingen beter aangegeven zou kunnen worden. Ook vindt deze referent het niet duidelijk wat de waarde van het certificaat is dat kan worden behaald. Tot slot zegt hij het jammer te vinden dat er op inhoud geen (directe) ondersteuning aanwezig is: “Als je een vraag over de inhoud bij NCOI Online Academy neerlegt dan krijg je wel een terugkoppeling, maar doorgaans duurt dat wel even”, aldus voornoemde referent. Dit verbeterpunt wordt ook door andere referenten genoemd. Een ander geeft een neutrale score omdat hij van mening is dat NCOI actiever zou kunnen zijn in het bevorderen van het gebruik van het portaal: “NCOI Online Academy helpt daarbij wat minder actief dan zij op voorhand hadden aangegeven”, is zijn mening hierover. Voorts is hij van mening dat de informatie over de duur van de training per dag niet overeenkomt met de werkelijke tijdsbesteding: “Bij sommige trainingen staat aangegeven dat je met een kwartier trainen per dag de training kunt volgen terwijl ik er ruim drie kwartier over doe”.

Tot slot geeft één referent een negatieve score op dit onderdeel. Hij is van mening dat de kwaliteit van enkele opleidingen slecht is. “Er zitten veel fouten in de trainingen. Ook wordt er veel lesstof in de afsluitende test bevraagd die niet wordt behandeld in de theorie. Sommige trainingen vergen naar mijn mening een andere leermethode. Er mag wat meer oog zijn voor de kwaliteit van de trainingen. Het niveau is niet hoogdravend. Ik heb liever dat ze minder trainingen aanbieden die goed zijn, dan een grote hoeveelheid die minder goed zijn”, aldus voornoemde referent. Tot slot benoemt een referent het jammer te vinden dat je in sommige trainingen jezelf moet beoordelen.

Opleiders

Bij de trainingen van de NCOI Online Academy wordt geen inhoudelijke begeleiding door docenten geboden. Wél is er technische begeleiding mogelijk (zie: “Leeromgeving”). Dit onderdeel wordt daarom buiten beschouwing gelaten.

Leeromgeving

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de leeromgeving en de technische begeleiding die wordt geboden. Ter toelichting: “Wij hebben een single sign on koppeling met het portaal van de NCOI Online Academy. Via ons intranet kunnen onze mensen met een button direct naar de online academy. Technisch loopt het heel goed. We kunnen contact opnemen met de helpdesk voor technische ondersteuning”. Al verloopt bij de meesten al het contact via de accountmanager die eventuele vragen snel doorspeelt naar de desbetreffende ondersteuners. Een ander benoemt dat het mogelijk is je eigen look and feel aan de trainingen toe te voegen en dat prettig te vinden. Twee referenten geven voor dit onderdeel een neutrale score. Eén referent benoemt dat het prettig zou zijn wanneer er een training zou bestaan voor HR-medewerkers waarin wordt geleerd hoe je het systeem schoon en up to date kunt houden. Een ander merkt nog op dat de trainingen gebouwd zijn voor desktops, maar minder geschikt zijn voor het gebruik op een mobiele telefoon. “Technisch gezien zou het naar mijn mening wat beter gebouwd kunnen worden. Het is niet heel erg fancy. Maar ook niet onder de maat, niet old school. Maar de beleving en het design kunnen naar een hoger niveau. Er zijn bijvoorbeeld YouTube -filmpjes in de trainingen opgenomen, geen eigen animaties”, aldus deze referent. Een ander is van mening dat de site heel traag is. “De snelheid van het portaal is echt een verbeterpunt. Pagina’s worden te traag geladen”, meent hij. En weer een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, merkt op dat NCOI Online Academy alerter zou kunnen zijn op de (technische) ontwikkelingen in de markt. “Het zou bijvoorbeeld prettig zijn wanneer je ook je eigen trainingen in het portaal zou kunnen hangen”, meent deze referent.

Afronding

De meeste trainingen worden afgesloten met een in de training ingebouwde toets waarna deelnemers zelf hun certificaat kunnen downloaden en, indien gewenst, deze meteen op LinkedIn kunnen plaatsen. Opdrachtgevers kunnen de resultaten van de deelnemers in algemene zin monitoren via een online dashboard; zij kunnen zien hoeveel gebruikers een training zijn gestart en hoeveel deelnemers deze hebben afgerond. Omwille van de privacy is dit niet te herleiden tot personen, maar wordt dit op groepsniveau weergegeven. Dit stemt tot tevredenheid. Eén referent merkt op het jammer te vinden dat wanneer een training is afgerond deze niet nog een keer opgestart kan worden. “Je kunt de training dus niet herhalen”, meent hij. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Een ander merkt nog op dat het niet mogelijk is direct een certificaat te downloaden wanneer je een training versneld afrondt.” Dit is voor productiemedewerkers die het certificaat direct nodig hebben wel eens lastig”, meent hij.

Organisatie en administratie

De meeste referenten hebben niets op te merken over de organisatie en administratie. De meesten zeggen dat al het contact verloopt via de accountmanager. Voor zover zij daar zicht op hebben zijn zij van mening dat organisatorisch en administratief alles naar tevredenheid verloopt. De organisatie is goed bereikbaar en men wordt klantvriendelijk geholpen. Eventuele opmerkingen worden direct opgepakt. Ook de facturen worden op goed en op tijd verstrekt. Referenten lichten toe: “Wij ontvangen met regelmaat een dashboard overzicht: hoeveel gebruikers hebben zich aangemeld, hoeveel trainingen zijn er afgerond, enzovoorts. Dit wordt altijd op tijd verstrekt” en “Eventuele verbeterpunten worden altijd snel opgepakt”. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij van mening is dat het niet duidelijk is waar en bij wie hij en de deelnemers moeten zijn voor welk probleem. Als voorbeeld noemt hij dat het handig zou zijn wanneer er directe support zou kunnen worden verleend wanneer er problemen zijn met het inloggen.

Relatiebeheer

De meeste referenten vertellen met regelmaat contact te hebben met de accountmanager. Hij doet navraag over de ontwikkelingen en informeert of er nieuwe cursusideeën zijn. “Daar gaan zij actief mee aan de slag”, aldus voornoemde referent. De frequentie van het contact met de accountmanager noemt men prettig: niet te vaak en niet te weinig. “Af en toe verstrekt NCOI Online Academy informatiemails over nieuwe trainingen die aan het trainingspakket zijn toegevoegd”. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. De samenwerking is zeer recent van start gegaan. Hij heeft hier nog geen beeld van. Een ander geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat er de laatste jaren weinig contact is geweest met de accountmanager. “Al hebben ze beloofd dat wel weer op te pakken”, aldus deze referent. Tot slot vertelt een referent dat hij na het vertrek van zijn accountmanager niets meer van NCOI Online Academy heeft vernomen. Alle overige referenten geven het relatiebeheer een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Prijs-kwaliteitverhouding

Het merendeel van de referenten is (zeer) tevreden over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de trainingen. Voor enkelen heeft dit meegewogen bij de keuze voor NCOI Online Academy. Sommigen benadrukken dat de prijs per deelnemer relatief laag is gezien de hoeveelheid trainingen die voor dat bedrag gedaan zouden kunnen worden. Een van de referenten meent dat de prijzen bij andere aanbieders fors hoger liggen. Twee referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Eén referent geeft een neutrale score. In zijn organisatie wordt er (na weliswaar een goede start) nauwelijks gebruik gemaakt van de trainingen. “Dan wordt het een duur grapje”, meent deze referent.

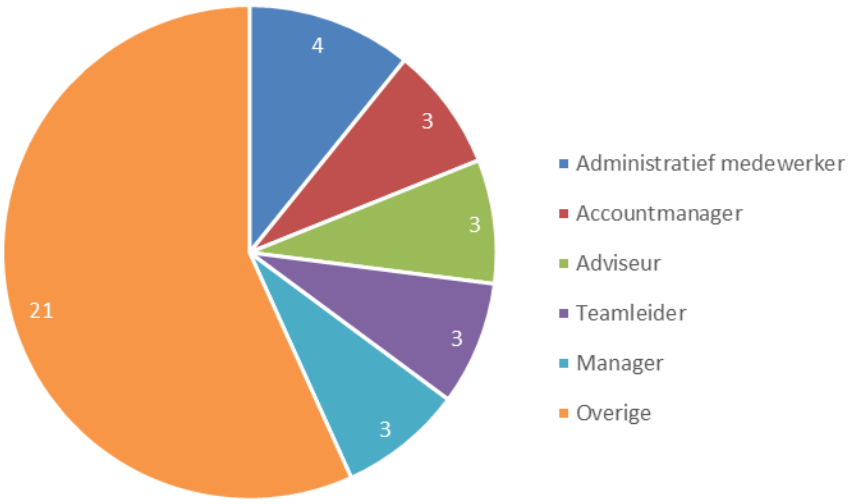
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat verreweg de meeste referenten (zeer) tevreden zijn over de trainingen van de NCOI Online Academy en de samenwerking met hen. Als pluspunten worden vooral de breedte van het aanbod en de laagdrempeligheid van de trainingen benoemd. Maar ook het kortdurende karakter van de trainingen. Al benoemd één referent dat deelnemers de trainingen vooral gebruiken voor persoonlijke ontwikkeling in plaats van voor professionele ontwikkeling. De meeste referenten merken op dat het het vooral zaak is om de trainingen blijvend onder de aandacht van de medewerkers te brengen om het gebruik te stimuleren. Hierin zien zij ook een rol voor de NCOI Online Academy weggelegd. Degene die een neutraal eindoordeel geeft doet dat omdat hij opmerkingen heeft over de trainingen en de samenwerking met NCOI Online Academy. Zijn opmerkingen zijn bij de desbetreffende onderdelen verwoord. Op een referent na, zijn alle referenten van harte bereid de trainingen van de NCOI Online Academy aan te bevelen aan anderen of hebben zij dit al eens gedaan. Eén referent merkt daarbij op dat het al dan niet aanbevelen van de trainingen wel afhangt van het gevraagde opleidingsniveau. Tot slot merkt een referent op dat de trainingen van de NCOI Online Academy, juist in deze corona-tijd waarin veel mensen noodgedwongen thuis zijn, een mooie tool zijn om je te blijven ontwikkelen!

B. Klanttevredenheidsonderzoek

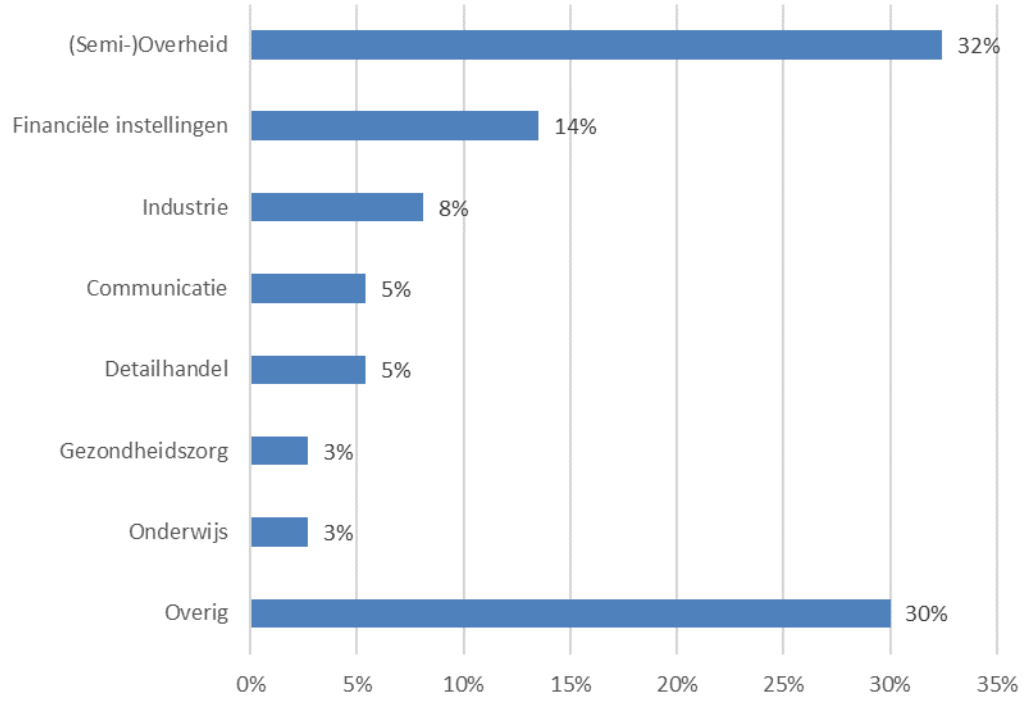
Algemeen

01. Wat is uw functie?



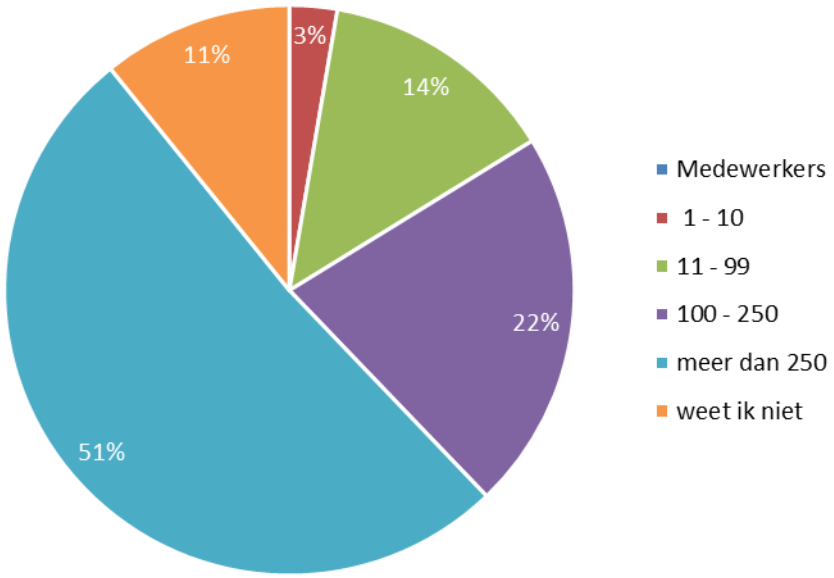
Functie	Aantal
Administratief medewerker	4
Accountmanager	3
Adviseur	3
Teamleider	3
Manager	3
Overige	21

02. In welke sector bent u werkzaam?



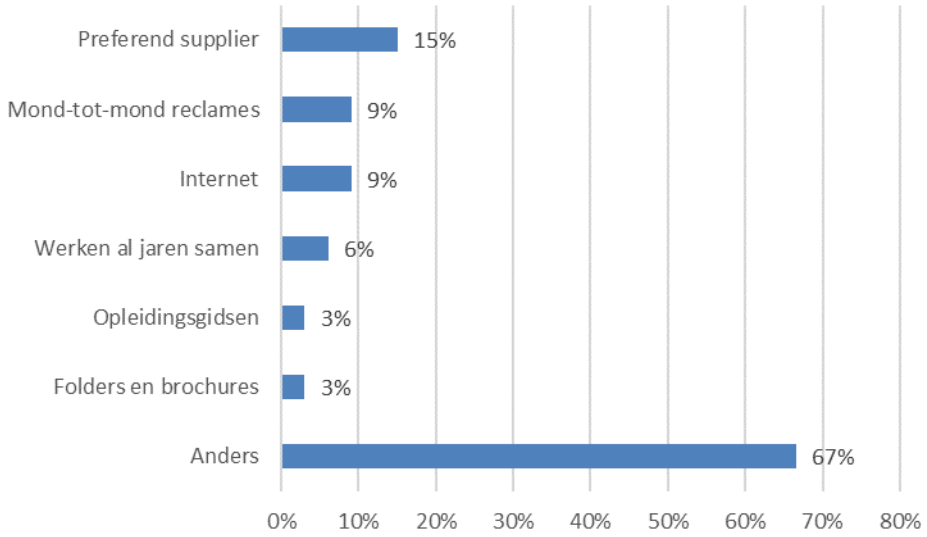
Sector	Aantal
(Semi-)Overheid	32%
Financiële instellingen	14%
Industrie	8%
Communicatie	5%
Detailhandel	5%
Gezondheidszorg	3%
Onderwijs	3%
Overig	30%

03. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam binnen uw organisatie?



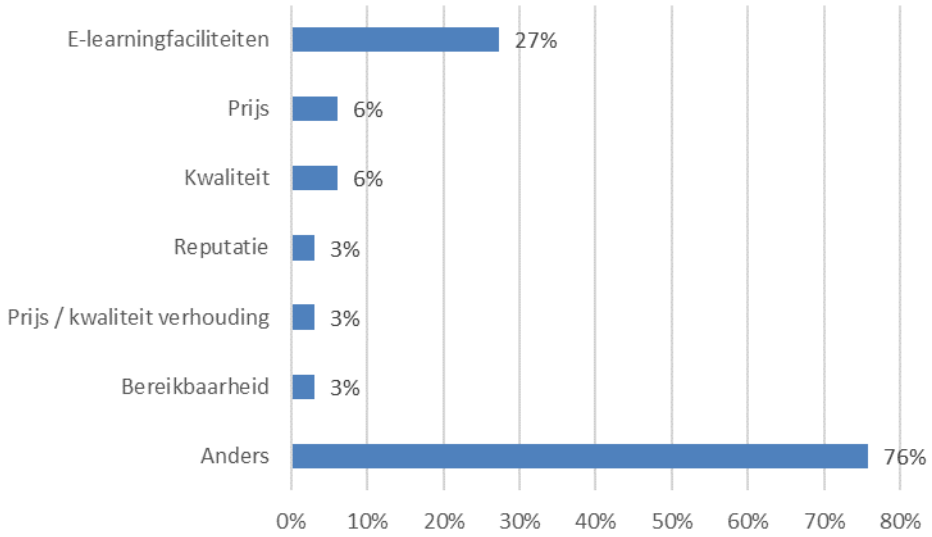
Medewerkers	
1 - 10	3%
11 - 99	14%
100 - 250	22%
meer dan 250	51%
weet ik niet	11%

04. Hoe bent u in contact gekomen met dit opleidingsinstituut?



Hoe bent u in contact gekomen ?	
Preferend supplier	15%
Mond-tot-mond reclames	9%
Internet	9%
Werken al jaren samen	6%
Opleidingsgidsen	3%
Folders en brochures	3%
Anders	67%

05. Waarom heeft u voor dit opleidingsinstituut gekozen?

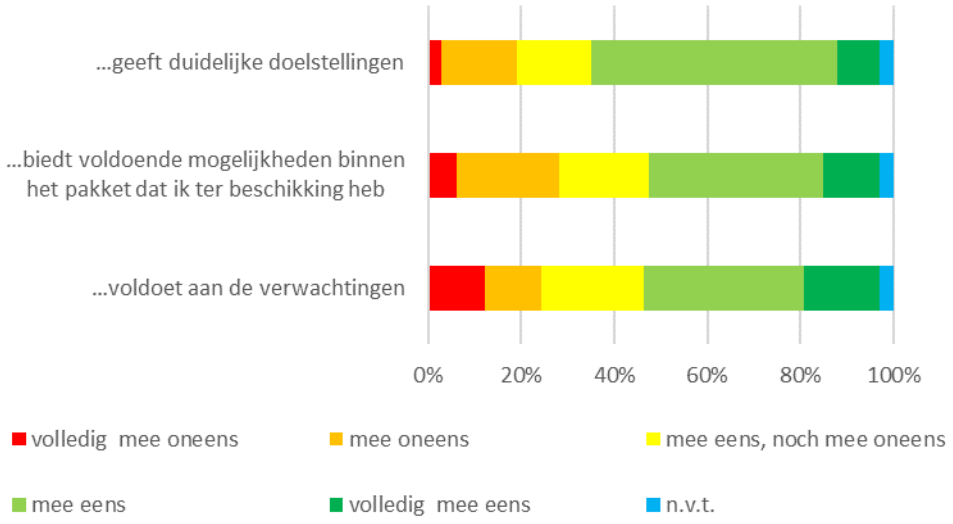


Waarom dit instituut?	
E-learningfaciliteiten	27%
Prijs	6%
Kwaliteit	6%
Reputatie	3%
Prijs / kwaliteit verhouding	3%
Bereikbaarheid	3%
Anders	76%

Opleidingsprogramma

06. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

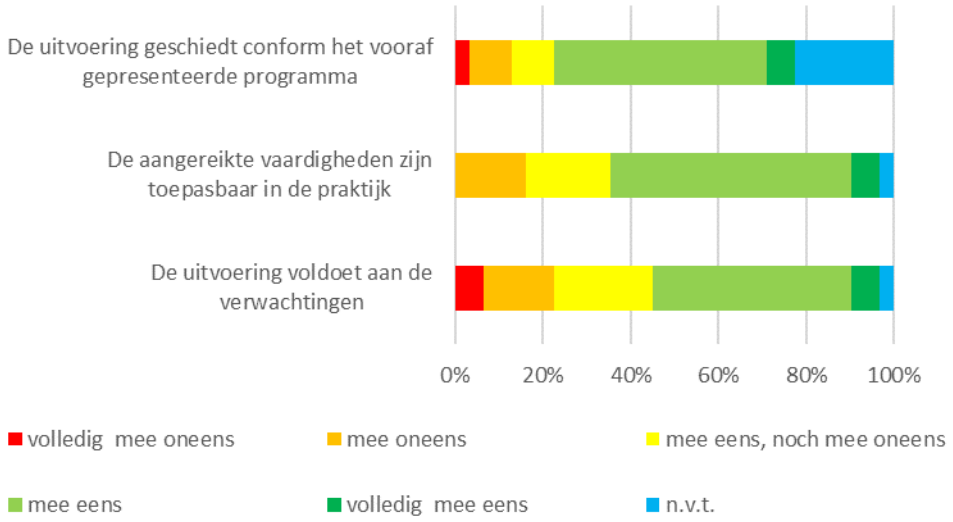
Het opleidingsprogramma …



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
...geeft duidelijke doelstellingen	3%	16%	16%	53%	9%	3%
...biedt voldoende mogelijkheden binnen het pakket dat ik ter beschikking heb	6%	22%	19%	37%	12%	3%
...voldoet aan de verwachtingen	12%	12%	22%	34%	16%	3%

Uitvoering

07. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

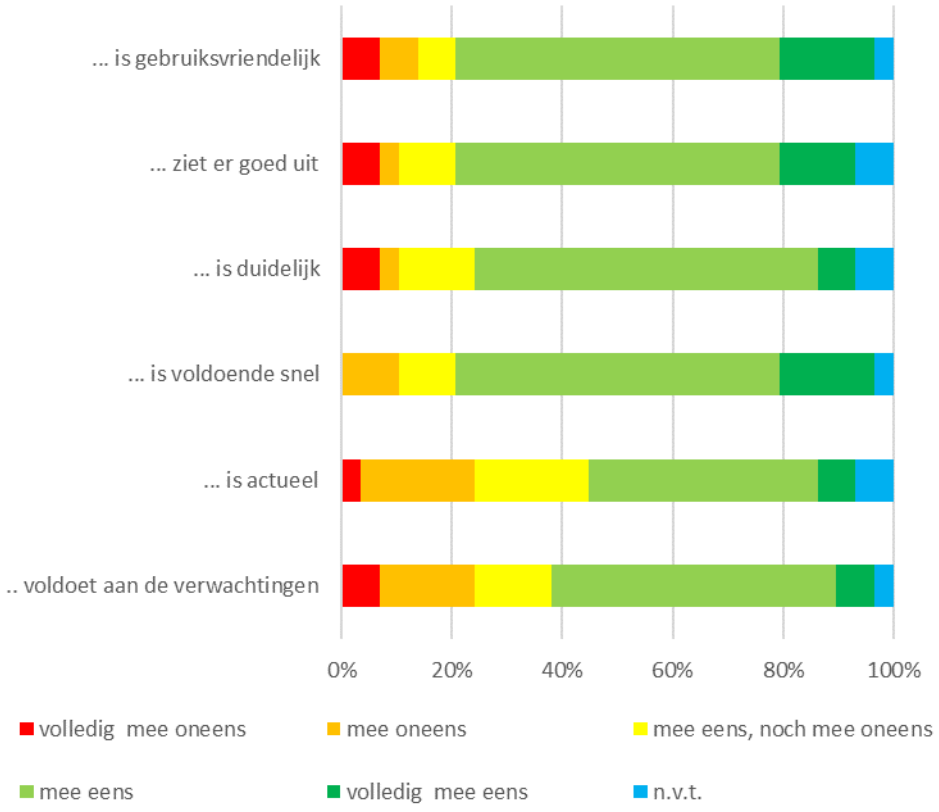


	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
De uitvoering geschiedt conform het vooraf gepresenteerde programma	3%	10%	10%	48%	6%	23%
De aangereikte vaardigheden zijn toepasbaar in de praktijk	0%	16%	19%	55%	6%	3%
De uitvoering voldoet aan de verwachtingen	6%	16%	23%	45%	6%	3%

e-Learning

08. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

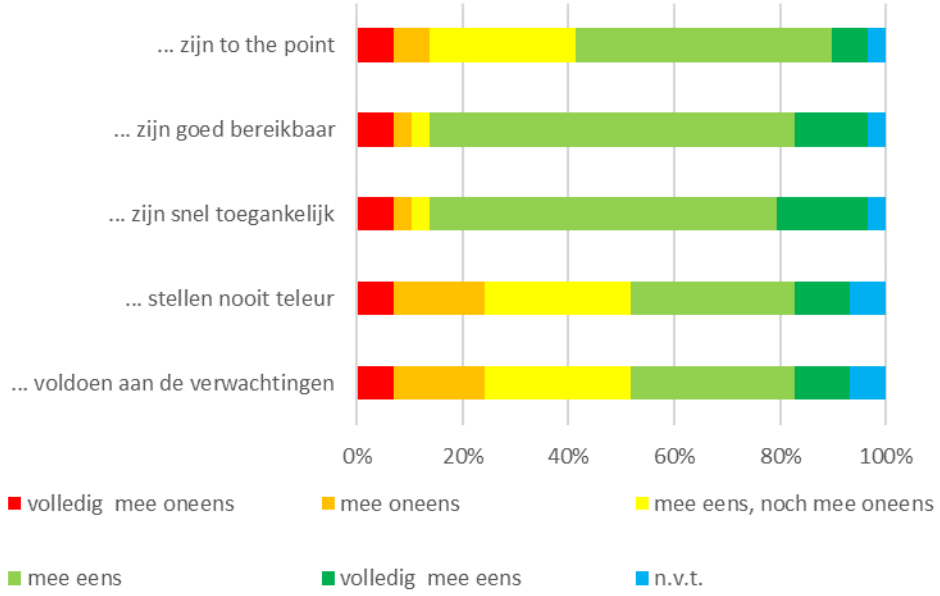
De e-learning omgeving…



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
... is gebruiksvriendelijk	7%	7%	7%	59%	17%	3%
... ziet er goed uit	7%	3%	10%	59%	14%	7%
... is duidelijk	7%	3%	14%	62%	7%	7%
... is voldoende snel	0%	10%	10%	59%	17%	3%
... is actueel	3%	21%	21%	41%	7%	7%
.. voldoet aan de verwachtingen	7%	17%	14%	52%	7%	3%

09. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

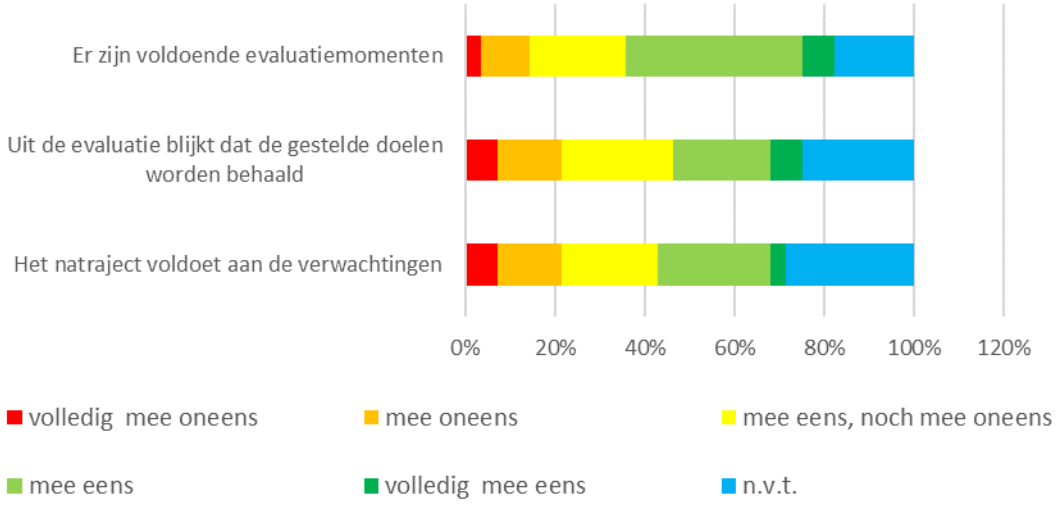
De programma's…



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
... zijn to the point	7%	7%	28%	48%	7%	3%
... zijn goed bereikbaar	7%	3%	3%	69%	14%	3%
... zijn snel toegankelijk	7%	3%	3%	66%	17%	3%
... stellen nooit teleur	7%	17%	28%	31%	10%	7%
... voldoen aan de verwachtingen	7%	17%	28%	31%	10%	7%

Natraject

10. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

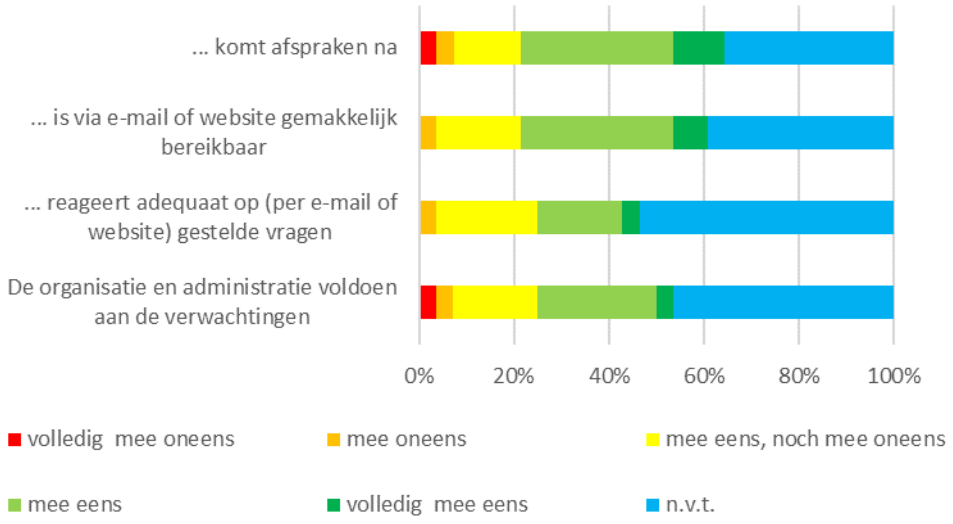


	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Er zijn voldoende evaluatiemomenten	4%	11%	21%	39%	7%	18%
Uit de evaluatie blijkt dat de gestelde doelen worden behaald	7%	14%	25%	21%	7%	25%
Het natraject voldoet aan de verwachtingen	7%	14%	21%	25%	4%	29%

Organisatie en Administratie

11. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

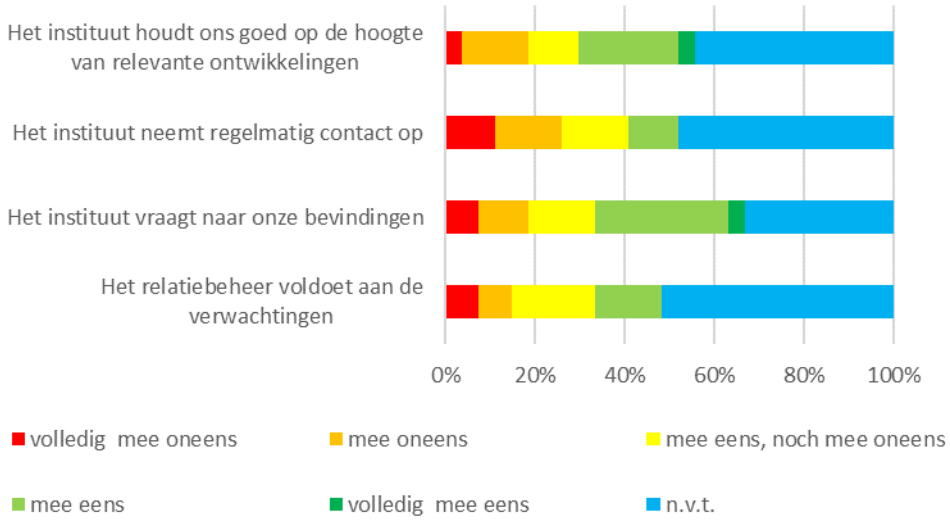
Het instituut…



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
... komt afspraken na	4%	4%	14%	32%	11%	36%
... is via e-mail of website gemakkelijk bereikbaar	0%	4%	18%	32%	7%	39%
... reageert adequaat op (per e-mail of website) gestelde vragen	0%	4%	21%	18%	4%	54%
De organisatie en administratie voldoen aan de verwachtingen	4%	4%	18%	25%	4%	46%

Relatiebeheer

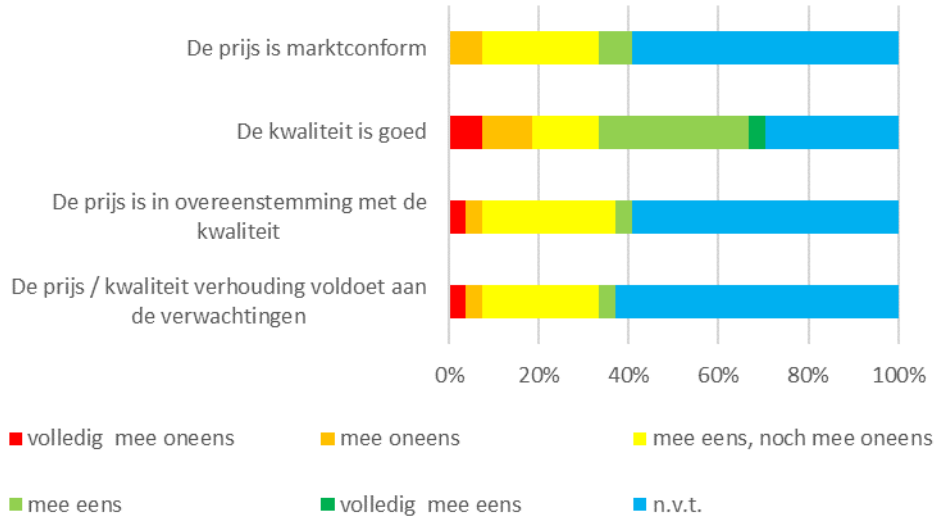
12. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Het instituut houdt ons goed op de hoogte van relevante ontwikkelingen	4%	15%	11%	22%	4%	44%
Het instituut neemt regelmatig contact op	11%	15%	15%	11%	0%	48%
Het instituut vraagt naar onze bevindingen	7%	11%	15%	30%	4%	33%
Het relatiebeheer voldoet aan de verwachtingen	7%	7%	19%	15%	0%	52%

Prijs / Kwaliteitverhouding

13. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

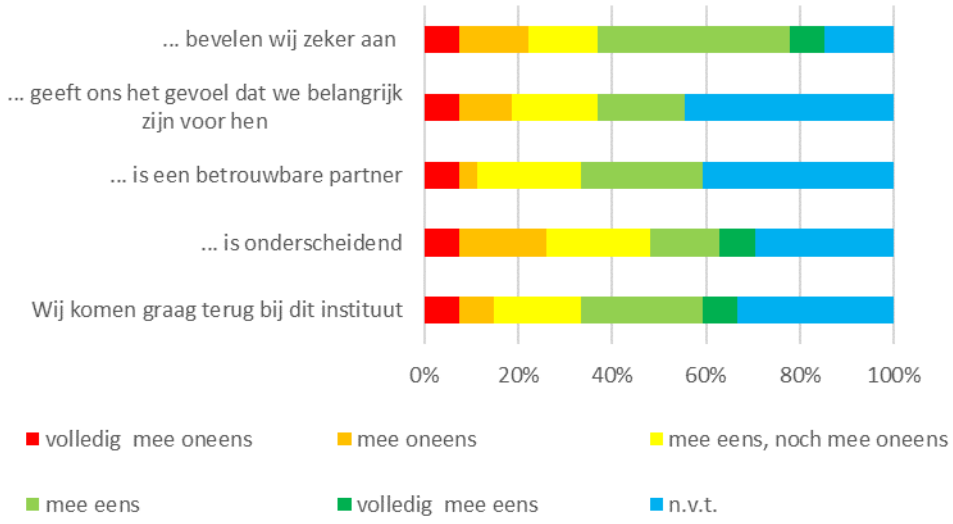


	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
De prijs is marktconform	0%	7%	26%	7%	0%	59%
De kwaliteit is goed	7%	11%	15%	33%	4%	30%
De prijs is in overeenstemming met de kwaliteit	4%	4%	30%	4%	0%	59%
De prijs / kwaliteit verhouding voldoet aan de verwachtingen	4%	4%	26%	4%	0%	63%

Tevredenheid & Samenwerking

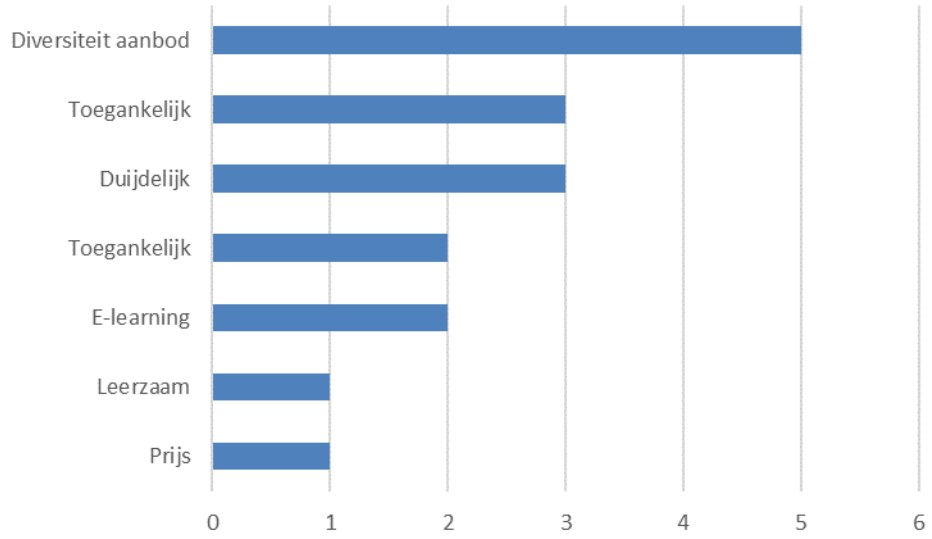
14. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het instituut…



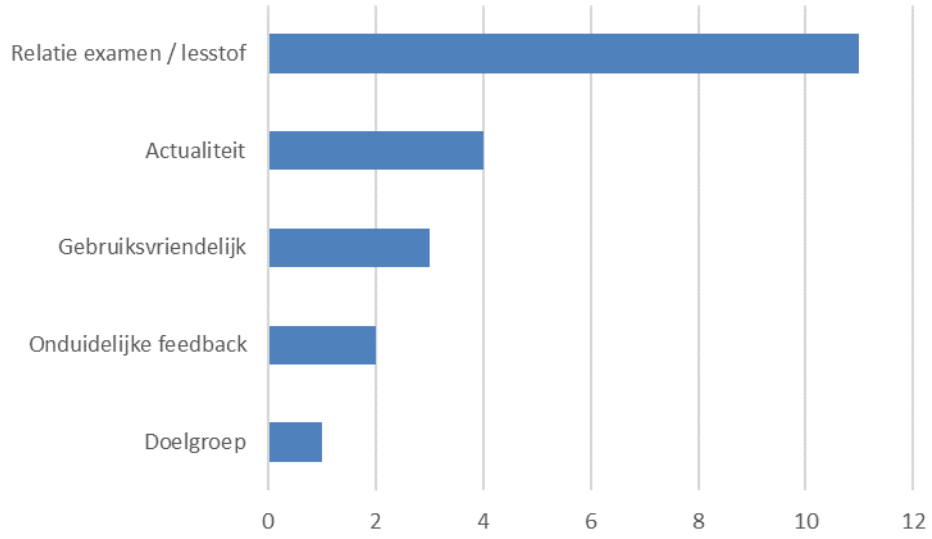
	volledig mee oneens	mee oneens	mee eens, noch mee oneens	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
... bevelen wij zeker aan	7%	15%	15%	41%	7%	15%
... geeft ons het gevoel dat we belangrijk zijn voor hen	7%	11%	19%	19%	0%	44%
... is een betrouwbare partner	7%	4%	22%	26%	0%	41%
... is onderscheidend	7%	19%	22%	15%	7%	30%
Wij komen graag terug bij dit instituut	7%	7%	19%	26%	7%	33%

15. Wat beschouwt u als de sterke punten van het opleidingsinstituut?



Sterke punten	
Diversiteit aanbod	5
Duijdelijk	3
Toegankelijk	3
Toegankelijk	2
E-learning	2
Prijs	1
Leerzaam	1

16. Wat beschouwt u als de zwakke punten van het opleidingsinstituut?



Zwakke punten	
Relatie examen / lesstof	11
Actualiteit	4
Gebruiksvriendelijk	3
Onduidelijke feedback	2
Doelgroep	1

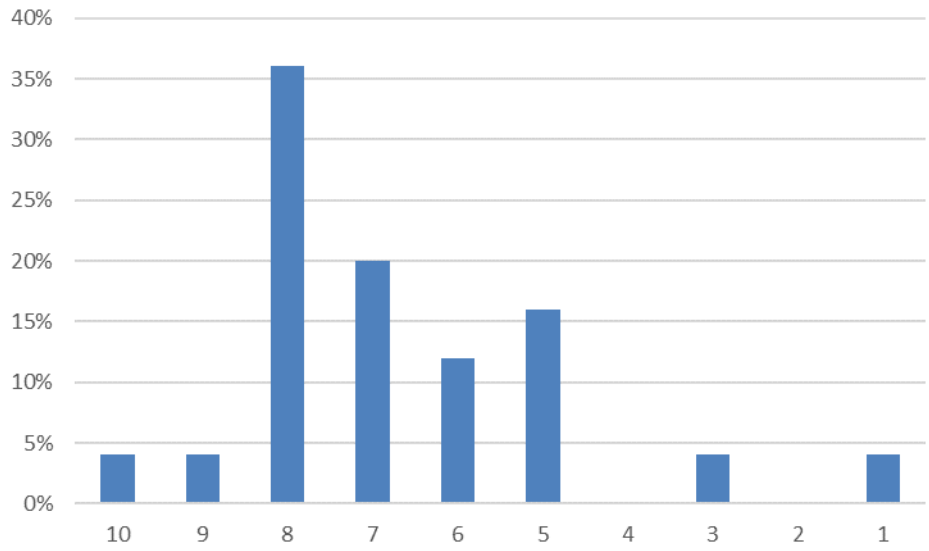
17. Heeft u nog andere opmerkingen?

- Dit is niet te gebruiken voor Engelstalige.
- Trainingen zijn vaak voor commerciële bedrijven bedoeld.
- Motiverende mailtjes sturen helpt om de voortgang te bewaren.
- Examenstof komt totaal niet overeen met de lesstof.

© Cedeo 2021 NCOI Online Academy B.V.

Tevredenheid totaal

18. Kunt u tot slot een algeheel cijfer geven die uw tevredenheid met het instituut weerspiegelt?



Cijfer	
10	4%
9	4%
8	36%
7	20%
6	12%
5	16%
4	0%
3	4%
2	0%
1	4%

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met NCOI Online Academy B.V. op 15-04-2021.

Algemeen

NCOI Online Academy ontwikkelt en verzorgt e-learnings. Thans worden meer dan 350 online trainingen (inclusief leerlijnen, podcasts en webinars) op het gebied van soft skills en tal van andere thema's aangeboden. Van financiën tot communicatie, van projectmanagement tot leiderschapsvaardigheden. Zij behoort tot de top 3 van grootste aanbieders van online trainingen in Nederland. Door als organisatie een abonnement te nemen op het platform krijgt de hele organisatie onbeperkt toegang tot de e-learnings. Het aanbod varieert van zowel trainingen voor professionele ontwikkeling tot trainingen voor persoonlijke ontwikkeling. Ook worden er trainingen aangeboden die erkenningen bieden. Daarnaast verzorgt NCOI Online Academy de (verplichte) trainingen voor de interne medewerkers van de NCOI Groep waarvan de Academy onderdeel uitmaakt. Het gesprek vond plaats met de heer T. Bos (directeur) en de heer M. van Plateringen (kwaliteitsmanager).

Kwaliteit

NCOI Online Academy biedt actuele leerstof van kwaliteit. Zij werkt samen met 16 erkende opleiders uit de NCOI Groep, die stuk voor stuk hun eigen specialisme hebben. Alle trainingen zijn samen met deze partners ontwikkeld. Inhoudelijke expertise wordt daarbij gecombineerd met jarenlange ervaring in de digitale didactiek. Voorts zorgen vormgevers en taalkundigen voor het leesbaar en aantrekkelijk maken van de online trainingen. Er is een serviceteam op de achtergrond beschikbaar voor het stellen van vragen over de trainingen. Afhankelijk van het soort abonnement dat men koopt is het ook mogelijk een docent in te kopen. Elke online training is zo ingericht dat een deelnemer er maar 5 tot 10 minuten per dag mee bezig hoeft te zijn voor een hoog leerrendement. Een training kan los worden gevolgd, maar ook als basis worden gebruikt in een combinatie met bijvoorbeeld klassikaal leren of een teamintervisie. Op deze manier kunnen deelnemers effectief en efficiënt online leren. Dit helpt op zijn beurt weer om mensen in beweging te houden en ze aan de organisatie te binden. Evaluaties voor het meten en borgen van de kwaliteit van de trainingen maken standaard onderdeel uit van de programma's. In 2019 won het opleidingsinstituut de aNewSpring-award 'most inspiring learning journey' voor de training 'Privacy & Security'. Ook won NCOI Online Academy in samenwerking met aNewSpring de internationale zilveren Learning Impact Award tijdens de Learning Awards. NCOI Online Academy is gecertificeerd conform ISO 9001 en ISO 27001 en aangesloten bij het NRTO.

Continuïteit

NCOI Online Academy is explosief gegroeid sinds het begin van de coronacrisis. Het aanbod is bijna verdubbeld in omvang en de deelnemersaantallen zijn geëxplodeerd. Ook is het team fors uitgebreid. Men verwacht het trainingsaanbod het komende jaar met zo'n 100 nieuwe trainingen uit te breiden; zowel in de breedte als in de diepte zullen er nieuwe trainingen aan het portfolio worden toegevoegd. De afgelopen periode is er veel geïnvesteerd in het sneller, groter en mooier maken van het platform. De komende periode blijft NCOI Online Academy zich focussen op het verder optimaliseren en/of verbeteren van de dienstverlening. Met deze ontwikkelingen verwacht Cedeo dat de continuïteit van NCOI Online Academy voor de komende periode zeker is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NCOI Online Academy vernieuwt haar aanbod gedurende het hele jaar. Voortdurend worden er nieuwe e-learnings aan het portfolio toegevoegd; het afgelopen jaar zijn er zo'n 75 nieuwe trainingen ontwikkeld. Dit kan geschieden op basis van klantvragen naar bepaalde thema's. Maar voorts door eigen onderzoek te doen naar wat aanvullende trainingen zou kunnen zijn, of door zich samen met andere opleiders op nieuwe domeinen te richten. NCOI Online Academy wil zich de komende periode zichtbaarder maken in de markt, onder meer door het voeren van adviesgesprekken en het organiseren en bijwonen van veel (HR)evenementen. De organisatie streeft ernaar op inhoud de beste te zijn en daarmee de grootste aanbieder van online trainingen in Nederland te worden.

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 Corporate

  Deze 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