

# Klanttevredenheidsonderzoek

Het NIC B.V.  
Academy

13-12-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Het NIC B.V. 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</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, 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:

- 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 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 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: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	
Accommodatie③				20%	
Natraject④			40%	20%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	60%	20%

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

- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.  
 ③ Vier referenten kennen de accommodatie geen score toe.  
 ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Het NIC B.V. (hierna Het NIC te noemen) is al langere tijd bekend met het instituut. Enkelen vertellen: "Ik ken hen al langer van de open opleidingen", "Wij huren vaak mensen van hen in" en "Ik heb weleens meegedaan aan hun eigen interne opleidingen. Die waren superleuk en inhoudelijk heel goed. Toen een aantal van mijn consultants opgeleid moest worden, dacht ik meteen aan Het NIC." De keuze voor Het NIC wordt als volgt toegelicht: "Andere organisaties hadden de opleiding niet", "Het is in de wandelgangen ontstaan. Iemand die we ingehuurd hadden kende er een trainer" en "Het NIC kwam als beste uit de bus bij een aanbesteding." Het voortraject verloopt naar wens. Alle referenten kennen er een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' aan toe. Er wordt naar hun mening goed navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever.

Enkele reacties: “We hebben eerst met een consultant overlegd en vervolgens met twee contactpersonen. Er is prima doorgevraagd en naar ons geluisterd” en “We hebben gesproken met de manager. Hij heeft echt meegedacht. De communicatie was heel prettig.” Een ander voegt nog toe: “We zouden eerst aan een standaardopleiding deelnemen maar daarvoor waren er niet genoeg deelnemers. Het is in goed overleg maatwerk geworden.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft voldoende inzicht in de inhoud van de opleiding en komt overeen met de werkelijke gang van zaken. Er is genoeg ruimte voor aanpassingen aan het concept. Men zegt: “Het opleidingsprogramma voldeed aan onze verwachtingen. Alles was helder”, “Het programma is nog een paar keer heen en weer gegaan om de details rond te krijgen” en “Alles wat er ging gebeuren stond erin en klopte.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Alle referenten kennen de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de inhoud, de praktische toepasbaarheid en het interactief gehalte: “De deelnemers vonden het prettig dat het op de aanbestedingswet was gericht”, “Er werd goed uitleg gegeven over de wet- en regelgeving en hoe daarmee om te gaan. Er was veel ruimte om vragen te stellen” en “De geluiden waren positief. Er werd met name gezegd dat de training voldoende handvatten had geboden.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De serie trainingen is nog bezig. De puntjes moeten nog een beetje op de ‘i’ wat betreft de praktijk. Ik sluit niet uit dat er op dat punt nog verbetering gaat komen.” Het grootste deel van de opleidingen was in verband met COVID-19 online. Men is goed te spreken over de invulling van het onlineonderwijs. Een referent: “Heel knap hoe ze er via teams nog zo’n persoonlijke tint aan hebben kunnen geven.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij voldoen qua deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “De docent was iemand met kennis van zaken”, “Hij was inhoudelijk goed en beheerste goed zijn presentatietechnieken” en “Het was een prima docent. Hij had de materie in de vingers en kon de kennis goed overbrengen.” Eén overigens tevreden gestemde referent zet nog wel nog een kanttekening: “De docent kan goed lesgeven. Hij staat voldoende met de voeten in de praktijk om de link daarnaartoe te maken. Het traject is halverwege. Nu moeten we nog zien of hij de daadwerkelijke praktische invulling kan geven.”

### **Trainingsmateriaal**

Drie van de vier referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich tevreden. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. Eén geïnterviewde onthoudt zich van het geven van een oordeel, omdat dit in zijn situatie niet van toepassing is. De tevreden gestemden kunnen goed uit de voeten met het materiaal. Enkele reacties: “De presentaties zijn prima geschikt als naslagwerk” en “We hebben enorm veel slides toegestuurd gekregen. Het was meer dan genoeg informatie!” Toch maakt een overigens tevreden gestemde nog wel een kritische opmerking: “Het materiaal was op zich goed maar het was redelijk theoretisch. We hadden er wel graag een eigen casus in verwerkt willen hebben.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Wat we missen, is informatie over de praktische invulling.”

### **Accommodatie**

Vanwege het in-company- of onlinekarakter van de meeste opleidingen binnen dit onderzoek, kent slechts één van de vijf referenten aan de accommodatie een score toe. Deze persoon toont zich tevreden en zegt: ‘De accommodatie was prettig. Het was vlakbij het station gelegen en dus goed te bereiken. Alles stond klaar en was goed voorbereid. De lunch was prima.’

**Natraject**

Aan het natraject kent één van de referenten een score 'tevreden' toe. Twee anderen geven een 'drie'. De overgebleven referenten geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Geen van de referenten kan bevestigen dat er een certificaat van deelname is uitgereikt. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In een enkel geval vindt er een evaluatie met de opdrachtgever plaats. Een referent: "Ik heb na afloop overleg gehad met de directeur en de docent. Ze waren oprecht geïnteresseerd in mijn feedback. Het zijn prettige mensen." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ik mis een beetje de acties van hun kant, zoals het kritisch kijken naar het materiaal om dit in volgende sessies beter te krijgen" en "Ik krijg als opdrachtgever geen terugkoppeling over de evaluaties die de deelnemers hebben ingevuld." Over de resultaten van de opleidingen is men over het geheel genomen enthousiast: "We zijn tot nu toe heel tevreden", "Er komt nog een vervolgopleiding adviesvaardigheden voor een aantal deelnemers. Dat zegt genoeg", "De stof was redelijk pittig en theoretisch, maar de deelnemers hebben geleerd wat we voor ogen hadden" en "Het doel was om de basiskennis op te krikken en aan te vullen. Dat is bereikt." Eén referent toont zich wat minder tevreden over het resultaat: "Sommige deelnemers misten de praktische diepgang."

**Organisatie en Administratie**

Alle referenten kennen de organisatie en administratie een score 'tevreden' toe. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en over de facturering. Ook de accuratesse, de flexibiliteit en de klantvriendelijkheid zijn naar wens. Enkele reacties: "Ze zijn goed te bereiken. Ze communiceren heel duidelijk. Ze zijn snel met de offerte. We ervaren totaal geen problemen" en "Het verloopt allemaal heel netjes. Ze regelen dingen heel snel. Ze zijn soepel en makkelijk. We hebben een fijn contact."

**Relatiebeheer**

Ook over het relatiebeheer zijn allen tevreden. Het NIC verstuurt zo nu en dan een nieuwsbrief en mailing met het nieuwste opleidingsaanbod. Ook is er communicatie met contactpersonen en consultants. Dit verloopt naar de mening van de referenten in een prettige sfeer. Enkele zeggen ieder: "Ze zitten hier dichtbij. We weten elkaar goed te vinden" en "We werken heel prettig samen." Een ander voegt toe: "We ontvangen netjes een nieuwsbrief. We worden niet overladen en krijgen ook geen telefoontjes. Dat is prima zo."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen allen een score 'vier' of 'vijf' toe. Enkele reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is ok", "De prijs is stevig maar de kwaliteit is navenant" en "Het is op locatie en er zit een lunch bij. De docent is een aanbestedingsexpert. Ik denk dat de prijs in overeenstemming is met de kwaliteit."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van het NIC zijn vier van de vijf referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén referent is niet helemaal tevreden, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, prijst men Het NIC allereerst om de inhoudelijke deskundigheid van de docenten: "De trainer heeft voldoende kennis van zaken. Hij zou wel een jaar lang kunnen praten over de aanbestedingswet", "Ze hebben enorm veel inhoudelijk kennis in huis. Ze weten de theorie in korte tijd neer te zetten" en "Ze kunnen voldoende voorbeelden geven uit de praktijk." Ook is men goed te spreken over het maatwerk en de klantvriendelijkheid. "Ze begrijpen wat wij bedoelen", zo vat een referent zijn tevredenheid samen. Met uitzondering van de neutraal gestemde, die op dit punt enige twijfel toont, zijn allen zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van het NIC aan te bevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		10%	20%	30%	30%
Opleidingsprogramma③				30%	60%
Uitvoering		10%		30%	60%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal			30%	30%	40%
Accommodatie④				30%	10%
Natraject⑤			10%	30%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑥			20%	30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	20%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

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

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van het NIC geven aan dat er door hun organisatie al langere tijd zaken wordt gedaan met het opleidingsinstituut. Meerderen namen zelf al eerder deel aan open opleidingen. Een aantal referenten vertelt: "Het NIC is voor ons bedrijf een vaste aanbieder", "Wij werden ondersteund door een consultant van het NIC bij een aanbesteding. Onze deelname aan de training vloeide daaruit voort", "Ik had al eerder een training bij hen gedaan. Ik vond het heel toegankelijk en prettig" en "Het NIC is bij ons bekend. De ervaringen zijn goed. Inmiddels heb ik er een 1-daagse en een 3-daagse cursus gevolgd." Over het voortraject zijn zeven van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Verder zijn er twee neutraal gestemden en kent één referent een score 'ontevreden' toe.



Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de communicatie vooraf, het verloop van de inschrijving en het toesturen van informatie: "Wij hebben vooraf gesproken met de commercieel directeur en iemand van de coördinatie", "Wij kunnen gebruikmaken van hun platform voor de inschrijvingen", "We kregen netjes een mailtje met de tijden en de locatie. Toen het vanwege corona niet doorging, kregen we snel een link voor teams" en "De cursisten hebben vooraf veel informatie gekregen zodat ze zich goed konden voorbereiden." Een referent voegt nog toe: "De training is last minute speciaal voor ons georganiseerd omdat wij er grote behoefte aan hadden. Erg prettig!" De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Je moest bij aankomst zoeken naar het gebouw en naar de ingang" en "Het werd tot twee keer toe op het laatst verzet vanwege corona. Ook bleken de data die we doorkregen niet te kloppen." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik kreeg alle mails dubbel en de e-mailadressen van alle geadresseerden stonden in de cc. Ook stond de route niet goed aangegeven. Je moest langs een bouwput. Het was wel op te lossen maar niet ideaal."

### **Opleidingsprogramma**

Aan het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de mailing wordt gepresenteerd, worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. Het programma geeft volgens de referenten een helder, gedetailleerd en realistisch beeld van wat men van de opleiding mag verwachten. Enkel vertellen ieder: "Er werd precies beschreven wat er in de training aan de orde zou komen", "De mail bevatte voldoende informatie" en "Het programma klopte als een bus met hoe het echt was." De prijsopgave is duidelijk en correct. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Op één ontevreden gestemde na, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de uitvoering. De opleidingen voldoen wat hen wat betreft qua interactief gehalte, structuur en inhoudelijk niveau ruimschoots aan de verwachtingen: "We konden heel veel vragen stellen", "Het heeft ons erg veel inzicht gegeven", "Ik vond dat ze het goed invulden. Er was ruimte voor discussie en voor de inbreng van voorbeelden en ervaringen. Je kreeg goede antwoorden, er werd echt op ingegaan" en "De training had een goede structuur en voldoende diepgang." Het merendeel van de opleidingen binnen dit onderzoek was online. De meeste referenten zijn tevreden over de wijze waarop het NIC invulling geeft aan deze onderwijsvorm. Enkele referenten ter illustratie: "Ondanks dat het online was, was er heel veel interactie", "Ze wezen je op een heel leuke manier, met blaadjes in het hoekje, op de onlinemogelijkheden zoals het groter maken van je scherm" en "Er werd gebruik gemaakt van verschillende interactieve spellen zoals het Lagerhuis. Je werd in een superleuke achtergrond tegenover elkaar gezet om in teams te debatteren." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Het ontbrak een beetje aan diepgang. Er werd voornamelijk voorgelezen van de PowerPointpresentatie. Ze gaven wel opdrachten maar ze gingen heel oppervlakkig in op de vragen daarover. Het zou goed zijn geweest als de groep er wat meer bij betrokken was geweest." Een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: "De training was wat ingekort. Daardoor kwamen de vragen vanuit de verschillende werkgebieden niet helemaal aan bod. Een extra dagdeel was wel handig geweest."

### **Opleiders**

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten (zeer) tevreden over de opleiders. In een aantal gevallen is er sprake geweest van meerdere docenten. Men is tevreden over de wijze waarop deze elkaar aanvulden. Men prijst de opleiders en sprekers verder om hun deskundigheid en praktijkervaring: "De trainer doet veel aanbestedingen in de bouw", "Een van de docenten was gespecialiseerd in inkoop en de ander was juridisch goed onderlegd", "De docent had ruim 25 jaar ervaring en gaf heel veel extra informatie. Wat hij heeft gedaan was echt heel sterk!" en "Een van de docenten was een inkoopgoeroe. Het was heel bijzonder om van hem les te krijgen." Ook in didactisch opzicht voldoen de opleiders over het geheel genomen goed: "Het waren leuke sprekers. Ze konden het goed uitleggen", "De docent beantwoordde de vragen goed. Hij was een kei in het op gang brengen van de interactie", "De docent was didactisch heel kundig. Het was volledig helder", "Je kon merken dat de docent ver boven de stof stond. Hij maakte heel goed de vertaalslag naar de deelnemers" en "Een van de trainers was acteur en werkte in het theater. Hij zorgde ervoor dat het heel actief en afwisselend was."

De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De docenten hadden wel veel kennis maar het ontbrak hen aan didactische vaardigheden. Ook kwam een van hen nogal hooghartig over." Ook een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: "Sommige trainers vonden het lastiger dan andere om de groep mee te nemen in een gepassioneerd verhaal."

### **Trainingsmateriaal**

De meningen over het trainingsmateriaal lopen enigszins uiteen. Zeven referenten kennen het een score 'vier' of 'vijf' toe, terwijl drie anderen zich niet geheel tevreden tonen. Het materiaal bestaat voornamelijk uit kopieën van de PowerPointpresentaties, en een enkele keer een boek of handleiding. De (zeer) tevreden gestemden beoordelen het materiaal als inhoudelijk van voldoende niveau, uiterlijk verzorgd en goed geschikt als naslagwerk: "De sheets waren heel compleet. Ook het juridische deel kwam goed aan bod, wat heel belangrijk is", "De sheets zien er goed verzorgd uit. Alle stappen staan er goed in beschreven. Er was ook een naslagwerk over de aanbestedingswet en een gids proportionaliteit bij", "Er was overweldigend veel materiaal: een boek, casussen over de leeromgeving, artikelen en heel veel actuele aanvullende informatie uit het huidige werkveld." "De PowerPoint is heel duidelijk en uitgebreid. Het zijn wel 100 sheets met ook nog eens veel tekst. Je kunt er goed dingen in opzoeken. Het wordt regelmatig nog gebruikt." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "De presentatie was wel volledig maar tijdens de training moest ik er toch nog veel bij typen. Het ontbrak een beetje aan de nuance, de toelichting." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "We hebben geen naslagwerk gekregen. Ik moet er weer helemaal opnieuw induiken als ik er weer mee te maken krijg", "Wat ik miste was de diepgang, de voorbeelden, de eigen cases. Hoe heb je het gedaan en hoe had het anders gekund. Dat soort vragen" en "De lesstof was iets te theoretisch en te taai."

### **Accommodatie**

De accommodatie roept bij allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden reacties op. Zes van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score op dit onderdeel, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake was van onlineopleidingen. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid, de lesruimten en de voorzieningen: "Het was vlakbij het station", "Het vergaderzaaltje was prettig. Alles was er aanwezig. De lunch was ok en de koffie was lekker" en "Het was er redelijk down-to-earth maar alles was goed verzorgd." Een referent maakt nog een kritische opmerking: "Ik moest wel even zoeken, het was in een hofje. Er was geen receptie ofzo."

### **Natraject**

Zes van de zeven referenten die het natraject een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Er wordt één 'drie' toegekend. Drie geïnterviewden geven geen score, bij gebrek aan informatie. In sommige gevallen is er sprake van een examen of eindopdracht, en/of wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. Enkele referenten: "Ik heb een presentatie opgestuurd en kreeg het certificaat opgestuurd" en "Je moet een casus uitzoeken en een plan maken. Je krijgt tips over welke richting je op moet. Je krijgt dan tips van hen. Het was erg verhelderend." Een referent voegt nog toe: "De examenuitreiking ging niet door vanwege corona, erg jammer." De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. "Ze blijven uitgebreid pushen op die evaluatie", aldus een referent. Men is goed te spreken over de nazorg: "Ik kon nog mailen over een casus" en "Je kon nabellen met vragen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze hadden naar aanleiding van het zien van de evaluatie nog wel even kunnen nabellen. Ik had toch stevige feedback." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, tonen de meeste referenten zich tevreden: "Ik denk soms nog weleens terug aan de verschillende gastlessen en hoe ze het deden. Het is sowieso fijn om je kennis te verbreden. Gisteren was hier iemand uit het werkveld. Ik merk dan dat ik beter kan meepraten", "Ik ken nu de diverse aspecten waarmee je rekening moet houden, en de wijze waarop je het in de markt kunt zetten", "Het heeft mij enorm geholpen om het hele proces te snappen", "De collega's hebben het over tenders en aanbestedingen. Ze weten heel goede vragen te stellen aan de inkoper over voorwaarden en criteria. Ze weten ook waaraan de inkoper moet voldoen" en "Het was voornamelijk op de opdrachtgeverskant gericht en wij zitten op de inschrijverskant, maar het was fijn om het traject een keer helemaal te doorlopen samen met een leidinggevende." Enkele referenten tonen zich wat minder enthousiast: "Het is heel vervelend dat je geen naslagwerk krijgt" en "Omdat het een beetje ontbrak aan diepgang, weet ik nog steeds niet wanneer je nu wat goed kunt gebruiken."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering levert geen problemen op. Het NIC stelt zich soepel en klantvriendelijk op. Men is tevreden over de snelheid van handelen. Een greep uit de reacties: "Ze zijn zeer toeschietelijk geweest. Ze hebben ons nog last minute geholpen", "Je krijgt altijd meteen iemand aan de telefoon en netjes antwoord op je mail", "De spulletjes zijn netjes in orde" en "Alles is heel professioneel, ook de facturering verloopt goed." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Ik had er last van dat het heel lang rommelig bleef over of het fysiek of digitaal zou gaan."

### **Relatiebeheer**

Vijftig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het relatiebeheer, twee geïnterviewden zijn neutraal gestemd en drie anderen kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over het persoonlijke contact met de docenten, onder andere via sociale media. Enkele reacties: "Ik kan altijd met hen sparren, het is een soort van collegiaal relatiebeheer", "Je wordt prima op de hoogte gehouden met posts en verhalen", "Ze doen goed aan nazorg bij mij en bij de jongens, ik zie hen regelmatig" en "Ik deel vaak ervaringen met de docent via LinkedIn. Ze hebben me ook uitgenodigd om mij in te schrijven op het jurisprudentiealarm. Je krijgt dan eens per maand een casus." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Niet dat het voor mij hoeft, maar ik heb niets van hen vernomen" en "Ik heb niets van hen gehoord. Als we ze vaker willen binnenhalen, zullen ze mensen actiever moeten benaderen." Ook een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: "We merken niet echt iets van relatiebeheer. Commercieel gezien zou het beter kunnen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Van de zes referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er vijf tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend. De (zeer) tevreden reacties: "De prijs is goed ten opzichte van wat je ervoor krijgt", "Het is niet goedkoop, maar het is zijn geld wel waard", "Het is niet overpriced", "De prijs-kwaliteitverhouding is mooi in balans" en "Ik vind het een zeer goede prijs-kwaliteitverhouding, met name vanwege de grote expertise." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik vond het vrij prijzig voor wat ik heb ontvangen." Vier van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van het NIC. Er wordt één score 'drie' toegekend, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. In samenvattende zin toont men zich met name tevreden over de opleiders en de inhoud van de opleidingen: "De trainers hebben heel veel materiedeskundigheid in huis", "Ze combineren jarenlange ervaring met aanbestedingen met theoretische opleidingen die ze zelf volgen", "Ze geven les maar ze werken zelf ook in de praktijk. Dat maakt dat ze goed op de hoogte zijn van de actuele ontwikkelingen en goede info kunnen verstrekken. Dat in combinatie met ruimte voor discussie en gesprek maakt het heel goed", "Er wordt een goede doorvertaling gemaakt naar de praktijk. Het is helder, gestructureerd en duidelijk verhaal" en "Ondanks dat het online was, was het super interactief. Je krijgt heel concrete en praktische hulp met je vraagstukken." Een referent voegt nog toe: "Wat ik probeer is het stoffige imago van het vak te vernieuwen. Het is niet altijd meer de meneer in een ribpak. Het NIC maakt het toegankelijker en meer allover." Eén referent brengt nog wel een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "Er zou een algemene mal, een stappenplan of afwegingsmodel moeten komen om handvatten te bieden voor het grijze gebied, om de proportionaliteit te borgen." Met uitzondering van de neutraal gestemde, tonen alle referenten zich desgevraagd zonder meer bereid om de open opleidingen van het NIC aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Het NIC B.V. Academy op 13-12-2021.

### Algemeen

Het NIC, Nederlands Inkoop Centrum is opgericht in 1921. De organisatie is uitgegroeid tot de adviespartner in inkoop en contractmanagement voor organisaties met een maatschappelijke doelstelling. Men heeft kennis en ervaring, en de bijbehorende financiële- en ICT-processen in de (semi)publieke sector. Het NIC is een bekende naam in de publieke sector. Met kantoren in Den Haag, Eindhoven, Zwolle en Assen heeft men een sterke positie in de regionale en lokale overheden. In 2019 is Het NIC overgenomen door de Aeves Groep. Als onderdeel van de overname zijn alle medewerkers van Het NIC overgegaan naar Aeves Groep. Om het merk ten volle te blijven benutten, opereert Het NIC onder de eigen naam en als onafhankelijke entiteit binnen de Aeves Groep. Het NIC verzorgt verschillende inkoop- en aanbestedingstrainingen. De trainingen en kennissessies worden verzorgd door NIC Academy en hebben het doel kennis en inzicht van opdrachtgevers te verbeteren om de inkoop, aanbestedingsprocessen en het contractmanagement steeds professioneler te laten verlopen. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerk programma's en de opleidingen met open inschrijving van NIC Academy. Het gesprek met Susan Schutjes, Maud Overtoom en Jessica Topélen vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 plaats via MS Teams.

### Kwaliteit

Het NIC heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Naast een team professionals in vaste dienst beschikt men over een groot netwerk freelance professionals op het gebied van inkoop, facilitair en logistiek. De deskundige medewerkers en specialisten vormen een kritische sparringpartner voor opdrachtgevers; van advies tot uitvoering. De uitvoering van de opdrachten geschiedt pragmatisch en transparant en in alle trajecten plaatst Het Nic de klant centraal. Het NIC besteedt ook aandacht aan verdere professionalisering van de eigen medewerkers en investeert in kwaliteit en vakmanschap. Zo worden trainers regelmatig bijgeschoold op de nieuwste ontwikkelingen in het vakgebied. Tijdens de pandemie is de frequentie aangepast, evenals de structuur voor (gezamenlijk) overleg. Voor het komende jaar wordt aangegeven dat dit weer wordt opgepakt. Het NIC streeft naar continue verbetering van product- en marktkennis en innovatie in de processen en in de marktbenadering. Zo hecht men sterk aan innovatie samen met partners en worden ontwikkelingen omtrent veranderde regelgevingen nauwlettend in de gaten gehouden.

### Continuïteit

Opdrachtgevers weten Het NIC goed te vinden. Uit het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat er goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de klant. Zo geeft men aan de opleidingsprogramma's van Het NIC als praktijkgericht en gedegen te beschouwen. Daarnaast noemt men de deskundigheid en professionaliteit van de opleiders, de laagdrempeligheid van de organisatie en de mate waarin er maatwerk wordt geboden als de sterke kanten van Het NIC. Ook de wijze waarop Het NIC heeft ingespeeld op maatregelen rondom de COVID-pandemie en de trainingen omgezet heeft naar online varianten wordt door klanten geprezen. Gekeken naar de positieve resultaten van het Cedeo-onderzoek en naar de tijdens het gesprek verstrekte informatie, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingsactiviteiten van NIC Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Relevante ontwikkelingen worden nauwgezet gemonitord om adequaat te kunnen anticiperen. Adviseurs staan zelf midden in het werkveld waardoor zij signalen snel oppikken en intern delen. Naast maatwerkprogramma's biedt NIC Academy opleidingen via open inschrijving. Men speelt in op veranderende wet- en regelgeving en op nieuwe leervormen zoals blended en online leren. De komende periode zal Het NIC zich blijven richten op de verdere ontwikkeling van de trainingen. Het doel is om zich daarin verder te onderscheiden. Evaluaties van trainingen met zowel de cursist als de trainers vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit. Mede dankzij de korte interne lijnen, is men goed op de hoogte en kan men, waar nodig, tijdig bijsturen. Voor een deel van de genoemde aandachtspunten in het Cedeo-onderzoek geldt dat deze bij Het NIC bekend zijn en inmiddels zijn opgepakt. Een ander voorbeeld van de bedrijfsgerichtheid van het NIC is de informatievoorziening. Met regelmaat, volgens de onlangs ontworpen contentkalender, brengt men nieuwsbrieven uit en plaatst men berichten op LinkedIn.

## 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