

Klanttevredenheidsonderzoek

Erasmus Q-Intelligence B.V.

18-05-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Erasmus Q-Intelligence 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			30%	30%	40%
Opleiders		10%	10%	30%	50%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②			10%	10%	20%
Natraject			30%	60%	10%
Organisatie en Administratie③				20%	60%
Relatiebeheer④				30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%	10%	50%	30%

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

- ② Zes referenten hebben de opleiding online gevolgd
 ③ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
 ④ Zes referenten geven geen oordeel op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die hebben meegewerkt aan de opleidingen van Erasmus Q-Intelligence (hierna EQI te noemen), tonen zich (zeer) tevreden over het voortraject. Men is op hen geattendeerd door collega's, heeft zelf eerdere positieve ervaringen opgedaan of heeft hen via internet gevonden. Ook melden enkelen dat zij een informatiebijeenkomst vooraf hebben bijgewoond. Zoals één van hen het verwoordt: "Op deze bijeenkomst werd alles duidelijk uitgelegd. Ik heb mijn cv moeten insturen zodat deze beoordeeld kon worden aan de hand van een aantal criteria. Vervolgens heb ik mij ingeschreven en kon ik starten met de post-master." Een tweede vermeldt dat hij meteen toegelaten werd omdat hij kon aantonen eerder een master te hebben behaald. Ook vertelt een geïnterviewde: "Ik had informatie opgevraagd en heb vervolgens gebeld met EQI. Dit instituut staat goed aangeschreven en sluit aan waar ik mee bezig bent." Uit de interviews blijkt verder nog dat men de vakken aansprekend vindt, dat de inschrijving soepel is verlopen en dat men daarna alle relevante informatie heeft ontvangen.

Opleidingsprogramma

De referenten beamen dat het opleidingsprogramma helder is. “Vakken staan duidelijk vermeld en sluiten aan”, vertelt één van hen. Ook vermeldt een geïnterviewde dat hij vooraf een webinar heeft gevolgd dat door hem aansprekend werd bevonden. Een derde: “Ik had me ingeschreven voor een andere opleiding maar daar bleken te weinig deelnemers. Mij werd toen deze als alternatief aangeboden en die sloot beter aan.” Een volgende referent plaatst wel een kanttekening: “De voorlichtingsbijeenkomst vond ik goed. Maar de vermelde studiebelasting op de website, klopte niet. EQI vermeldt 8-12 uur maar ik heb er veel meer tijd ingestoken. Ook in de weekenden. De opleiding wilde ik graag volgen naast mijn fulltimebaan waardoor ik de druk als hoog heb ervaren.” Enkele anderen melden dat in het programma veel ruimte werd gelaten voor zelfstudie en dat men op gezette tijden assignments moest insturen. Al met al tonen allen zich tevreden op dit onderdeel.

Uitvoering

Voor drie referenten sluit de uitvoering niet helemaal aan bij de verwachtingen aan de voorkant. Zij verklaren: “Ik vond de balans tussen theorie en praktijk niet evenwichtig. Voor mij was het veel te theoretisch”, “Er waren een paar werkvormen die aansprekend waren maar bij één module werd alleen het boek nader toegelicht. Ik vond dat we dat prima zelf konden bestuderen waardoor we gedurende les de diepte in konden gaan. Maar helaas gebeurde dat niet” en “De opleiding was versnipperd waardoor sommige onderwerpen langzaam gingen en op sommige punten ik de diepgang miste.” De overige zeven zijn wel positief en zeer positief. Ook online zijn de opleidingen goed te volgen. Zij ervaren juist een mooie balans in het programma en waarderen de inzet van diverse experts op een bepaald vakgebied zoals EQI hen inzet. Enkele uitspraken ter toelichting: “De docent kreeg ondersteuning op technisch gebied waardoor hij zich daar niet druk over hoefde te maken”, “Ik heb de opleiding deels live en deels online gevolgd. Op zich vond ik dat jammer omdat voor mij het leren tijdens fysieke bijeenkomsten beter beklijft”, “De interactie bleek ook online goed te werken” en “De theorie werd goed afgewisseld met een diversiteit in de werkvormen.”

Opleiders

“Tussen de twee docenten zat veel verschil. De ene heb ik als heel energiek ervaren. Hij beschikte ook over veel praktijkervaring”, verklaart degene die een neutraal oordeel geeft. De referent die ontevreden is, merkt op: “Een van de docenten behandelde puur het boek waardoor het voor mij weinig toegevoegde waarde had. De link naar de praktijk werd niet gemaakt.” Acht referenten zijn enthousiast over de kennis en kunde van de docenten. EQI zet hoogleraren of professoren in maar beschikt eveneens over een netwerk aan experts uit de praktijk. De deelnemers wijzen op het belang van de link tussen theorie en praktijk en het feit dat de docenten zich goed kunnen inleven in de doelgroep. Enkele typeren hen als volgt: “Het zijn bevlogen en deskundige mensen. De docent gaf veel aansprekende praktijkvoorbeelden uit diverse sectoren”, “We konden ook voorbeelden uit onze eigen praktijk inbrengen waardoor het voor mij heel waardevol werd”, “Elk vak kende een andere docent waarbij de theorie goed werd afgewisseld met hands-on praktijk. Je merkte wel verschil tussen de docenten. De een sprak net wat meer aan dan de ander” en “De ene docent was een echte analist en de ander meer een organisatiedeskundige. Samen vormden zij een goed duo.”

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten waarderen het trainingsmateriaal dat EQI inzet. Men spreekt onder andere over boeken, sheets, slides en verwijzingen naar artikelen. Een referent merkt op: “Het is een keer voorgekomen dat we het boek niet op tijd in huis hadden. Toen heeft men de relevante pagina’s gescand en op het Black Board getoond.” Een tweede: “De boeken waren heel zorgvuldig uitgekozen en passend bij het vak. Zo is mijn indruk.” Bij andere vakken werd er geen boek gebruikt maar werden we doorverwezen naar relevante sites of artikelen”, deelt een derde mee. Ook werden er in de les opdrachten, zoals een management game, uitgevoerd. Degene die neutraal is, meldt dat er slechts bij drie vakken boeken werden gebruikt en bij de overige zeven niet. “Er zat naar mijn mening niet echt een duidelijke lijn in”, zo zegt hij erbij.

Accommodatie

Zes referenten hebben de opleiding online gevolgd waardoor zij op dit onderdeel geen oordeel kunnen geven. Drie van de vier resterende referenten zijn van mening dat alle faciliteiten op de locaties in orde zijn. Dat loopt uiteen van leslokaal tot aan bereikbaarheid en catering. Eén van hen is neutraal en meldt er hij het onprettig vond dat er te weinig afstand werd gehouden.

Natraject

Over het natraject zijn zeven referenten tevreden. Uit de interviews blijkt dat er na elke module een evaluatieformulier beschikbaar komt. Daarnaast is er in veel gevallen ook mondeling geëvalueerd. Eén van hen vertelt: “We hebben de hele opleiding geëvalueerd met de programmadirecteur. Op verzoek van de studenten hebben we een half uur nabesproken. Wat ik opvallend vond, was dat er nooit feedback is gegeven op hetgeen ik op de formulieren invulde. Dat had ik wel op prijs gesteld.” Desondanks is ook hij tevreden. Referenten melden voorts dat zij een eindopdracht hebben gemaakt en waarbij enkelen aangeven dit ook te hebben moeten presenteren. Na afloop kreeg men een certificaat. “We hebben individuele opdrachten gemaakt en geoefend hoe we het in de praktijk konden toepassen. Daar kregen we vervolgens feedback op”, vermeldt een geïnterviewde. Tevens vertellen sommigen dat ze een eindopdracht hebben uitgevoerd bij hun eigen werkgever. Diegenen die neutraal scoren op dit onderdeel, zijn dit met name omdat ze de toegevoegde waarde te beperkt vinden: “De theorie had wat mij betreft te veel overwicht. Ik had graag een bredere toepassing willen zien, in lijn met de naamstelling van de opleiding”, “Op inhoud heb ik niet veel geleerd omdat ik zelf al bekend ben met het wetenschappelijke kader. Ik had graag praktijkgerichte tips willen hebben” en “Het boek had ik zelf kunnen bestuderen. Ik miste daardoor diepgang tijdens de lessen waardoor het me te weinig heeft opgeleverd.” Enkele tevreden referenten verwoorden hun rendement als volgt: “Ik heb meer inzicht gekregen en weet welke methode ik wanneer kan toepassen”, “Ik gebruik het echt in mijn dagelijkse werk” en “Mijn praktische vaardigheden zijn verbeterd en ik pas een kritische blik toe zodat ik anders naar mijn eigen werk kijk.”

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie en onthouden zich van een oordeel. De overige acht zijn van mening dat EQI goed bereikbaar is, vragen per mail adequaat worden beantwoord en dat men de afspraken nakomt. “Er was eveneens technische ondersteuning beschikbaar op het moment dat er online iets misging. Hij anticipeerde direct”, “Ik heb hen als klantvriendelijk en flexibel ervaren. Ook in hectische tijden” en “Ja, ik vond alles perfect geregeld. Ik heb ook veel ervaring met andere instituten maar het is nergens zo goed als hier”, melden enkele respondenten als verklaring. Ook vertelt één van hen dat hij EQI als open en transparant heeft ervaren. Daarnaast maakt men melding van het feit dat zij ook op social media actief zijn.

Relatiebeheer

Voor zes referenten is er geen sprake van relatiebeheer waardoor zij zich van een oordeel op dit onderdeel onthouden. Een van hen vertelt er wel bij dat er een terugkommiddag is georganiseerd maar dat hij daar niet aan heeft deelgenomen. De meesten van hen verklaren dat zij EQI zelf prima weten te vinden en stellen een actief relatiebeheer niet op prijs. Degenen die tevreden zijn, vertellen onder meer: “Men heeft een alumni groep opgericht en zij organiseren genoeg evenementen waar ik bij kan aansluiten”, “We hebben zelf een groep opgericht en organiseren een aantal bijeenkomsten op jaarbasis. EQI faciliteert dit en de mentor is ook aanwezig” en “Ze hebben aangegeven dat we altijd nog contact kunnen opnemen als er een vraag mocht zijn. Dat is voor mij voldoende zo.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor acht van de tien referenten is de prijsstelling in overeenstemming met de geboden kwaliteit. Degene die ontevreden is, verwijst naar een aantal opmerkingen zoals eerder in dit rapport aan de orde gekomen. “Ik had het boek zelf kunnen doornemen en niet pagina voor pagina in de klas”, vertelt hij daarbij. De respondent die neutraal is, verklaart: “Ik heb er te weinig uitgehaald. Zeker omdat ik al een master had gedaan, voegde het voor mij weinig toe.” Ook een tevreden referent maakt hierover een opmerking: “De verwachtingen zijn niet helemaal uitgekomen.” Anderen melden bijvoorbeeld: “Het is het zeker waard geweest. Ik heb veel geleerd”, “Omdat de kwaliteit goed was, valt de prijs te rechtvaardigen” en “Prima. In vergelijking met anderen, ontlopen de prijzen elkaar niet veel maar ik ben blij dat ik voor EQI heb gekozen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De twee referenten die op het vorige onderdeel de ontevreden en neutrale score hebben gegeven, doen dat ook op dit onderdeel. Om redenen genoemd bij voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de positieve kanten van EQI, benoemen enkelen het volgende: "Alles is aan bod gekomen. Ik kan er echt mee verder", "De toepasbaarheid van het lesprogramma", "Het is een kennisrijke organisatie waarbij de cursussen aansluiten op de behoefte van het bedrijfsleven", "Het heeft me concreet toepasbare kennis opgeleverd" en "De persoonlijke begeleiding is goed. Ik heb hen als flexibel ervaren en ze hebben alles goed gefaciliteerd." Buiten de eerdergenoemde verbeterpunten, geeft een enkeling ook nog de volgende tip: "Breng meer tijd in voor het werken aan de opdracht", "Check de opbouw van het totale programma en de modules", "De hele studie hangt aan een bepaalde programmeertaal. Betrek ook andere talen in het programma", "Kijk nog eens naar de screening aan de voorkant" en "Spreid de cursusdagen wat meer zodat er een betere balans ontstaat met het huiswerk." Een meerderheid van de referenten is bereid om EQI aan te bevelen aan anderen. Enkelen doen dat niet om argumenten elders in dit rapport genoemd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Erasmus Q-Intelligence B.V. op 18-05-2022.

Algemeen

Erasmus Q-Intelligence (hierna te noemen EQI) ondersteunt en stimuleert wetenschappelijke activiteiten en publicaties die in het verlengde liggen van de onderzoeken die EQI in opdracht verricht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van intelligente data-analyses en modellen en technieken uit de econometrie en operations research. De uitkomsten maken het mogelijk om verantwoorde en onderbouwde beslissingen te nemen. Als betrokken partner hecht zij waarde aan gezamenlijkheid en slaat zij met haar dienstverlening een brug tussen het vertalen van de (complexe materie van de) wetenschap richting de dagelijkse praktijk. EQI is onderdeel van de Erasmus Universiteit Rotterdam en verbonden met het Econometrisch Instituut van de Erasmus School of Economics.

Kwaliteit

EQI biedt zowel post-masteropleidingen als kortlopende trainingen aan. Binnen dit curriculum schakelt men hoogleraren en professoren in, alsmede docenten uit de praktijk. Op die manier worden wetenschappelijke en actuele inzichten vertaald naar de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Indien nodig anticipeert men direct op feedback en voegt men waar mogelijk aanpassingen in de programma's door. Het hele curriculum wordt samengesteld onder auspiciën van de directeur. Ook stemt hij de activiteiten af met de betreffende docenten. Voor de kortlopende opleidingen is een kerndocent verantwoordelijk. Omdat EQI met een klein team werkt, zijn de lijnen kort en vindt er frequent overleg plaats. Dat geldt ook voor afstemming met de deelnemers. De aandachtspunten, zoals deze in het voorliggende rapport zijn geschetst, zijn bekend en is er al gestuurd op verbetering.

Continuïteit

Mede dankzij de (intensieve) connecties die er zijn met bedrijfsleven, organisaties en overheid, weet EQI eveneens te schakelen op thema's die actueel zijn of in de toekomst gaan spelen. Daarnaast weet men daardoor gespecialiseerde experts aan zich te verbinden die als docenten uit de praktijk kunnen worden ingezet. Vaak zijn deze docenten wetenschappelijk geschoold en worden zij ingeschakeld op inhoud. Didactische kwaliteiten zijn eveneens belangrijk om postacademische opleidingen en kortlopende cursussen voor verschillende doelgroepen te kunnen verzorgen. EQI heeft, onder invloed van Corona restricties, snel en alert haar programma's weten om te bouwen naar online varianten. Inmiddels werkt zij ook met hybride vormen van colleges. Hierbij loopt het online programma parallel aan het offline programma. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Erasmus Q-Intelligence voor de komende periode bij opleidingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, wijzen op de toegevoegde waarde van EQI als kennisinstituut. Daarnaast is men van mening dat, naast de inhoudelijke deskundigheid, de logistieke organisatie erom heen goed geregeld is. De deelnemers zijn tevens van mening dat de meerwaarde ook gelegen is in het feit dat er ruimte is om eigen casuïstiek in te brengen waardoor er een vloeiende transfer van kennis naar dagelijkse werkzaamheden ontstaat.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo