

# Klanttevredenheidsonderzoek

Nestas communicatie bv

17-06-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Nestas communicatie bv vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<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>11</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

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

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

### 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				87,5%	12,5%
Opleidingsprogramma				87,5%	12,5%
Uitvoering				75%	25%
Opleiders②				50%	25%
Trainingsmateriaal③				50%	
Accommodatie④					
Natraject⑤				50%	25%
Organisatie en Administratie				75%	25%
Relatiebeheer⑥				50%	25%
Prijs-kwaliteitverhouding				75%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Vier referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van het geven van een score
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier zicht op

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal maatwerktrajecten die zijn verzorgd door Nestas communicatie bv (hierna te noemen Nestas). Aan dit onderzoek hebben acht referenten deelgenomen. Zij hebben zelf niet allemaal aan de afgenomen training deelgenomen en kunnen daarom niet alle vragen uit dit onderzoek beantwoorden. Dit wordt dan bij het betreffende onderdeel vermeld. Een grote meerderheid van de geïnterviewden heeft al eerder een training of cursus afgenomen bij Nestas: "Wij kennen ze al een paar jaar en weten dus wat ze bieden. We zijn daar erg tevreden mee en dat is voor ons een goede reden om voor ze te blijven kiezen". Het contact in de voorfase verloopt goed, aldus deze respondenten. De eerste informatie hebben ze vaak via een nieuwsbrief of via de website van Nestas verkregen en vervolgens heeft een aantal van hen nog nader contact met Nestas gehad om sommige zaken wat preciezer af te stemmen. Het merendeel van deze respondenten heeft een online cursus afgenomen.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma zoals dat door Nestas vooraf bekend wordt gemaakt, is naar tevredenheid van de referenten. Zij geven zonder uitzondering aan dat de informatie die van tevoren wordt gegeven 'duidelijk' en 'volledig' is. "Er werd een uitgebreide beschrijving gegeven van wat we konden verwachten. Dit was heel overzichtelijk opgesteld," zo vertelt een van deze respondenten. Ook over de offerte zijn de geïnterviewden tevreden: "Deze bevatte geen verrassingen en de kostenposten werden voldoende gespecificeerd". Iedereen is dan ook tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Nestas de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht. Dit voldoet bij hen allemaal aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de trainingen. "Het zijn trainingen die heel goed aansluiten op onze praktijk. Dat geeft ze echt meerwaarde boven andere aanbieders wat mij betreft," zo legt een van de tevreden referenten uit. Ook veel van de overige respondenten noemen de "praktische toepasbaarheid" als een heel goed punt van trainingen van Nestas. Een van hen voegt hier nog aan toe: "De wereld en wetgeving veranderen continu en als professional moet je hierin meegaan. Dergelijke trainingen zijn daarbij een steuntje in de rug, deze helpen je om makkelijker mee te bewegen met wat er speelt". En een andere referent zegt nog: "In onze beroepsgroep, waar elk jaar zoveel verandert, ben je ook gewoon verplicht om je kennis up-to-date te houden. Het pakket dat Nestas hiervoor biedt is helemaal perfect; actueel en eenvoudig digitaal bereikbaar".

### **Opleiders**

Over de opleiders/trainers die door Nestas worden ingezet, zijn de respondenten erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "De trainer was deskundig en enthousiast en wist de groep goed mee te krijgen" en "Ik ben heel tevreden over de spreker/trainer, hij had verstand van zaken en zorgde voor veel variatie zodat de deelnemers goed bij de les bleven". Een andere respondent is vooral tevreden omdat de trainer flexibel was en goed in ging op vragen die leefden waardoor het maximale effect uit de training werd gehaald: "De inhoud van de training stond van tevoren vast maar er was echt voldoende ruimte om onze eigen vragen te stellen. Hier ging de trainer heel goed op in en dat was fijn. Zo hebben onze deelnemers er min of meer hun eigen draai aan kunnen geven". Twee respondenten hebben geen mening over dit onderdeel.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal dat door Nestas wordt verschaft, is naar tevredenheid van de respondenten. "Nestas zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. De stof was volledig en werd duidelijk en gestructureerd aangeboden," aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over uitgedeelde materiaal: "We kregen diverse links met interessante informatie". De overige referenten hebben dezelfde mening dit, zij vinden dat het materiaal van Nestas kwalitatief van goed niveau is omdat het "duidelijk, up-to-date en overzichtelijk" is. Vier referenten hebben geen zicht op het materiaal of kunnen hier om een andere reden geen mening over geven.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft bij incompany-trajecten buiten beschouwing.

### **Natraject**

Twee respondenten zijn niet persoonlijk betrokken geweest bij het natraject en kunnen hier daarom geen oordeel over geven. De overige geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Nestas hier vorm aan geeft. Soms ontvangen de deelnemers een certificaat. Bij sommige referenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden met de trainer. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: "Ik heb inmiddels een goede zakelijke relatie met Nestas en ze weten goed waar wij behoefte aan hebben". De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat Nestas voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: "We worden serieus genomen en er wordt op een goede wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen".

### **Organisatie en Administratie**

Nestas heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij last minute nog wat wilden aanpassen, deden ze niet moeilijk en probeerden dit echt voor elkaar te krijgen,” zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”. Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: “Ik ben heel tevreden over Nestas en wijze waarop zij alles organiseren. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd”.

### **Relatiebeheer**

Niet alle referenten hebben zicht op de manier waarop Nestas het relatiebeheer onderhoudt. Zij geven daarom geen mening over dit onderdeel. Alle overige referenten zijn tevreden over de manier waarop Nestas vormgeeft aan het relatiebeheer. Het relatiebeheer wordt door Nestas onderhouden door incidentele mailings en soms persoonlijke mails of contacten. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik zelf contact op met Nestas,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van Nestas “zeker niet opdringerig” en “prettig en “zakelijk maar warm”.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De respondenten zijn unaniem in hun oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van Nestas; ze zijn hier (zeer) over te spreken. De prijzen worden omschreven als “redelijk” en “marktconform” terwijl de kwaliteit “goed” tot “zeer goed” wordt genoemd. Dit zorgt ervoor dat de balans doorslaat naar de goede kant en alle referenten een tevreden score geven aan dit onderdeel.

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

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Nestas komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject of de opleiding die ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de vlotte wijze waarop het hele traject is verlopen: “Van het begin tot het eind is alles zonder problemen gegaan, er was regelmatig contact en dat vond ik heel prettig”. De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “Het doel was om de kennis van onze medewerkers te updaten. Dit heeft goed uitgepakt, de deelnemers waren enthousiast en geven aan veel geleerd te hebben. Dat kunnen ze dus goed gaan toepassen”. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Nestas en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met dit instituut: “Als we volgend jaar weer toe zijn aan een actualisatie, gaan we zeker bij Nestas kijken. Zij zijn echt specialist op dit vakgebied dus dan weet je wat je in huis haalt”. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze Nestas als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: “Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en Nestas als goede optie noemen. Ze zijn heel goed in wat ze doen”.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders②				50%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie③				60%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④				90%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kunnen hier geen oordeel over geven
- ③ Drie referenten hebben hier geen mening over
- ④ Een referent heeft hier geen zicht op
- ⑤ Drie referenten hebben hier geen oordeel over

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open trainingen/cursussen van Nestas communicatie bv (hierna te noemen Nestas) hebben tien referenten deelgenomen. Een paar van hen hebben een online training gevolgd. Een meerderheid van hen kent Nestas via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij deze aanbieder gevolgd: "Het is een bekende en erkende aanbieder van trainingen op het gebied van volkshuisvesting en daardoor maak ik regelmatig gebruik van hun cursusaanbod". Anderen zijn bij Nestas terechtgekomen doordat zij van collega's over Nestas hebben gehoord: "Een collega had goede ervaringen en maakte mij daarmee enthousiast". Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk en bekend, het werd allemaal op tijd bevestigd door middel van mailtjes. Toen er een keer training verzet moest worden, werd dit ook duidelijk gecommuniceerd". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig digitaal en snel te regelen. Een fluitje van een cent". Sommige van de respondenten hebben van tevoren ook nog telefonisch contact gehad met iemand van Nestas omdat zij nog inhoudelijke vragen hadden. Ook daar zijn zij tevreden over. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten eensgezind zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier tevreden over.



### **Opleidingsprogramma**

Net als bij het vorige onderdeel is iedereen tevreden over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. De respondenten geven aan dat de inhoud van het lesprogramma van tevoren goed beschreven staat. Deze informatie is onder andere op de website te vinden. Ook worden respondenten door middel van een nieuwsbrief op de hoogte gebracht van het programma-aanbod. “Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd moeilijk om een inschatting te maken maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de cursus wordt verteld. Deze informatie is duidelijk en volledig,” zo legt een van hen uit. Een andere referent zegt hier nog over: “Er is goed nagedacht over de programma’s van Nestas zodat ze relevant en actueel zijn. Dat is op dit vakgebied erg belangrijk”.

### **Uitvoering**

De manier waarop Nestas de verschillende cursussen/trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Twintig procent van hen is hier zelfs zeer tevreden over. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actuele onderwerpen die aan bod komen en de manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het waren behoorlijk actieve bijeenkomsten waarbij er veel van de deelnemers werd gevraagd. Er werd inzet van alle deelnemers verwacht en juist door die afwisselende werkvormen neem je veel meer op”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, zij vinden ook nog dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk. “Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases die werden behandeld,” zo verklaart een van de respondenten zijn positieve oordeel. De referenten die een online training hebben gevolgd, beoordelen hier de inhoud van de training en daar zijn zij zeer over te spreken: “De stof wordt op een heldere manier gebracht en is van een hoog niveau”.

### **Opleiders**

De referenten die de online training hebben gevolgd, onthouden zich hier van het geven van een oordeel. De overige respondenten zijn allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over de opleiders/trainers die door Nestas worden ingezet. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verder verduidelijken met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de voorbeelden en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van Nestas,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van Nestas zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de soms wat saaie stof enthousiast en gedreven”. Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door Nestas worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, die beperkt was, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de docent. Deze had echt goed oog en oor voor ons”.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal ziet er volgens de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over sheets, aanvullende achtergrondinformatie, soms over mappen en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het was goed te gebruiken als naslagwerk”. Een andere respondent zegt nog dat hij het prettig vindt dat het materiaal steeds vaker digitaal verstrekt wordt: “Dat hoort toch wel in deze tijd”. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “compact en duidelijk” en “kwalitatief in orde”.

### **Accommodatie**

Niet alle referenten hebben hier een mening over (de online-deelnemers). De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de accommodaties waar door Nestas gebruik van wordt gemaakt. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook”, “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Ten eerste omdat je er zo naar toe reed, geen ingewikkelde routes. Ten tweede omdat er ruime parkeergelegenheid was en ten derde omdat de zaal zelf gewoon prima was met voldoende ruimte en lekkere stoelen” en “De uitvoeringslocatie was echt bedoeld voor dit soort bijeenkomsten dus alles was gewoon netjes geregeld en precies zoals het hoort”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe de respondenten denken over dit onderwerp.

### **Natraject**

Over de manier waarop Nestas vorm geeft aan het natraject zijn de respondenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we na afloop van de bijeenkomst al met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn”. Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de bijeenkomst ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken docenten: “Dat is fijn voor als je na afloop in de praktijk toch nog tegen bepaalde zaken aanloopt. Verder vind ik het ook getuigen van een goede servicegerichtheid dat deze mogelijkheid wordt geboden”.

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten vlekkeloos. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Nestas is goed bereikbaar en vragen worden snel en goed beantwoord, aldus de referenten. “Je hebt te maken met een professionele aanbieder en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen,” zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “Nestas heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om mij op een ander moment die bijeenkomst te laten volgen. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut gehoord en serieus genomen. Dat vind ik in deze tijd een grote pre”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Nestas wordt gedacht. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

### **Relatiebeheer**

Bij een van de referenten worden de contacten met Nestas door een collega onderhouden: “Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer”. De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over de manier waarop Nestas het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. Een andere respondent voegt hier nog aan toe: “De nieuwsbrieven stel ik wel op prijs maar verder heb ik niet echt behoefte aan meer contact. Het is prima zo”.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Nestas. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. “Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk. De inhoud is uitstekend en de randvoorwaarden zijn ook prima,” zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over ditzelfde onderwerp: “Gelukkig hoef ik dit niet zelf te betalen. Het is echt wel een dure training. Maar het is uiteraard wel heel belangrijk om up-to-date te blijven als professional. Daar moet ook in geïnvesteerd worden”. De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over dit onderdeel.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open opleidingen van Nestas. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het instituut: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden snel beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de trainers/sprekers wordt als sterk punt van deze organisatie genoemd: "De trainers zijn theoretisch echt heel goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en ze kunnen dit koppelen aan interessante praktijkvoorbeelden. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Nestas te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Nestas dan ook zonder aarzeling bij derden aanbevelen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Nestas communicatie bv op 17-06-2022.

### Algemeen

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

### Kwaliteit

Nestas werkt met een vaste groep van ongeveer 25 docenten, allen freelancers, die zelf actief zijn of zijn geweest bij corporaties of in het werkveld van corporaties. Zij brengen veel (praktijk)ervaring mee en zijn op hun vakgebied bewezen zeer ter zake kundig. Daarnaast beschikken zij over goede didactische vaardigheden. Nestas onderhoudt het contact met haar docenten nauwgezet. Het is de taak van de docenten om actuele ontwikkelingen in het vakgebied te vertalen naar de cursussen. Zij helpen ook bij de ontwikkeling van eventueel nieuwe cursussen. Verder is er veel input vanuit de deelnemers. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter en stuurmiddel voor het bewaken van de kwaliteit, deze worden ook gedeeld met de betrokken trainers. Het trainingsmateriaal wordt door de docenten voor iedere cursus, training of workshop aangepast aan de ontwikkelingen in de branche.

### Continuïteit

Nestas richt zich met name op woningcorporaties. Dit is een overzichtelijke markt. Via het label Corporatiecollege worden voorts geaccrediteerde cursussen aangeboden voor de verplichting tot het behalen van educatiepunten voor corporatiebestuurders vanuit de beroepsvereniging Aedes. Daarmee is er sprake van een stabiele afzet. De goede uitvoering van de cursussen, de praktijkgerichte docenten, de mogelijkheden om maatwerk in de cursussen aan te brengen en de mogelijkheid om de cursussen incompany te laten uitvoeren, maakt dat Nestas kan bogen op een grote, deels vaste, klantenkring. Nestas is flexibel en heeft in de afgelopen twee jaar laten zien goed te kunnen inspelen op onverwachte omstandigheden. In tijden van lockdowns is men snel overgeschakeld op online onderwijs, voor zover dat mogelijk was. Ook nu worden er nog (onderdelen van) cursussen digitaal aangeboden. Het Cedeo-onderzoek laat dan ook een grote mate van tevredenheid zien. Op basis van de informatie die is verstrekt en de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken acht Cedeo de continuïteit van Nestas voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Nestas stemt alle cursussen, trainingen en workshops zorgvuldig af met opdrachtgevers en deelnemers om op die wijze volledige aansluiting bij haar klanten te bewerkstelligen. Het persoonlijke contact met de doelgroep ziet men als het onderscheidend vermogen van het bureau. Nestas zal haar communicatie met haar opdrachtgevers de komende periode op dezelfde wijze voortzetten. Hiertoe brengt zij regelmatig nieuwsbrieven uit over actuele thema's en het nieuwste cursusaanbod. Daarnaast is zij actief op social media om haar cursussen onder de aandacht te brengen.

## 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