

# Klanttevredenheidsonderzoek

PIT Actief BV

22-12-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van PIT Actief 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie			20%	80%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer②				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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 Niet alle referenten hebben hier zicht op

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open programma-aanbod van PIT Actief BV (hierna te noemen PIT Actief) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Zij zijn allemaal werkzaam als professional op het gebied van voedsel en gezondheid en dienen daarom hun vakkennis up-to-date te houden. De opleidingen en cursussen van PIT Actief bieden deze respondenten de mogelijkheid om hun kennis te actualiseren en ook uit te breiden. Een deel van de referenten heeft al eerder cursussen afgenomen bij deze aanbieder, een ander deel is door zijn of haar werkgever of collega's op het aanbod van PIT Actief gewezen. Eerdere positieve ervaringen waren een belangrijke reden om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. Maar ook het grote en gevarieerde aanbod heeft een rol gespeeld bij de keuze voor PIT Actief: "Ik was bewust op zoek naar een cursus over dementie en voeding. PIT Actief bood voor mij een interessantie mogelijkheid op dat gebied". De manier waarop men zich aan kan melden voor de diverse opleidingen stemt tot tevredenheid. Dit gaat bij alle referenten vlekkeloos.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma zoals dat door PIT Actief wordt aangeboden is naar wens van de respondenten, hier is iedereen tevreden tot zelfs zeer tevreden over. “De informatie die van tevoren wordt gegeven, onder andere op de website, is heel volledig. Hierdoor krijg je een goed beeld van wat je te wachten staat,” zo vertelt een van de tevreden referenten. En een andere referent zegt hier over: “Er werd duidelijke beschreven waar het programma uit zou bestaan en ook de studiestappen en de doelgroep werden hier goed vermeld”. Alle respondenten zeggen dat PIT Actief van tevoren voldoende informatie heeft verschaft over de inhoud van trainingen/opleidingen. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen van de cursussen is verschaft.

### **Uitvoering**

De manier waarop PIT Actief de verschillende opleidingen/trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. 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 zeer actieve bijeenkomsten waarbij er veel van de deelnemers werd gevraagd. Er werd veel inzet vooraf van alle deelnemers verwacht. Als je dat serieus had gedaan, was de contactdag veel relevanter, dan leverde dat 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 en door de laatste wetenschappelijke inzichten die werden behandeld, snapte je ook beter waar bepaalde wijzigingen in protocollen op gebaseerd waren” zo verklaart een van de respondenten zijn positieve oordeel.

### **Opleiders**

Over de opleiders/trainers die door PIT Actief worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De trainers/opleiders worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verrijken met praktijkvoorbeelden en onderbouwen met case studies. Hierdoor werden de casussen en uitleg die hierbij werd gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers/docenten van PIT Actief,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Bijna alle 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 is een dergelijke opleiding veel minder effectief en efficiënt. In het geval van PIT Actief zijn de trainers duidelijk ervaren en professioneel, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven”.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal dat door PIT Actief (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar de wens van de overgrote meerderheid van de respondenten. Zij zijn hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Slechts een van hen geeft hier een neutrale score. Over het cursusmateriaal zegt deze referent: “Hiervan vond ik het niveau wat tegenvallen. Dit was vrij standaard materiaal en weinig verdiepend”. De overige referenten zijn het hier zoals gezegd niet mee eens, zij beschrijven het trainingsmateriaal juist als “zeer volledig” en “duidelijk”. Een van de tevreden respondenten voegt hier nog aan toe: “Bij dit soort opleidingen, waarbij het echt gaat om het actueel houden van je kennis, is goed en actueel materiaal essentieel. PIT Actief zorgt ervoor dat we toegang hebben tot deze bronnen en wijst ons waar nodig ook op nieuwe regels en inzichten”.

### **Accommodatie**

Over de accommodaties waar door PIT Actief gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten over het algemeen tevreden. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De ruimte was goed, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook”, “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Hij was goed bereikbaar en centraal gelegen. Ook was er ruime parkeergelegenheid en daarnaast, het belangrijkste eigenlijk, de zaal zelf was gewoon prima 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”. Twee referenten geven hier een neutrale score. Een van hen omdat hij niet tevreden was over de klimaatbeheersing: “Veel te benauwd en hier kon niets aan gedaan worden”. De andere respondent die hier een neutrale score geeft, vond dat de bereikbaarheid met het OV niet optimaal was.

### **Natraject**

De respondenten zijn unaniem tevreden over het natraject van PIT Actief. 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 al uitgebreid met de docenten hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat voor ons verbeterpunten zouden zijn". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met PIT Actief: "Als je nog vragen had, kon je die dus ook na afloop nog stellen. Dat vond ik een prettig idee".

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten naar wens. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. PIT Actief is goed bereikbaar en vragen worden snel en naar tevredenheid 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 goed en de factuur stemt overeen met wat er vooraf was aangegeven," zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "PIT Actief heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om mij te helpen zoeken naar een alternatief. 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 PIT Actief wordt gedacht. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

### **Relatiebeheer**

Zeven referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dat door PIT Actief wordt onderhouden. Deze respondenten zijn hier tevreden over. Zij vertellen dat ze met enige regelmaat een nieuwsbrief ontvangen en dat is voor hen voldoende. "Ik zit niet te wachten op een lawine aan informatie. Een nieuwsbrief is wat mij betreft genoeg". De overige referenten geven hier soortgelijke commentaren en zij zijn dan ook unaniem tevreden over dit onderdeel.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De helft van de referenten heeft geen zicht op dit onderdeel omdat dit buiten hen om wordt afgehandeld. De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over prijs-kwaliteitverhouding bij de cursussen/opleidingen van PIT Actief. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Zo'n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren. Ik vind de prijzen van PIT Actief in vergelijking met anderen niet te hoog. De cursussen worden ontwikkeld en gegeven door professionals en mede daardoor leer je echt heel veel".

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

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open opleidingen van PIT Actief. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden met/over de samenwerking met het instituut: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over alles". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van deze organisatie genoemd. "De ontwikkelingen in ons vakgebied gaan snel, je moet je als professional blijven interesseren in wat er gebeurt. De opleidingen en cursussen van PIT Actief zijn een goede manier om je kennis actueel te houden," zo vertelt een van de respondenten nog. Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden PIT Actief 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 PIT Actief BV op 22-12-2022.

### Algemeen

PIT Actief is al meer dan twintig jaar actief op het gebied van voeding & gezondheid. PIT Actief maakt voedingswetenschap toegankelijk en toepasbaar voor zorgprofessionals. Dit doen zij door middel van projectmanagement, door het geven van communicatieadvies en door het organiseren van scholingen en congressen. Op deze laatste activiteit richt het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd zich. PIT Actief ontwikkelt in samenwerking met diverse experts en bijvoorbeeld de Nederlandse Vereniging van Diëtisten geaccrediteerde nascholingen om de zorgprofessionals te ondersteunen in hun werk. PIT Actief biedt diverse leervormen zoals (meerdaagse) post HBO cursussen, verdiepende leergangen en online kennisdossiers. Sinds de corona-tijd worden er zowel klassikale als digitale vormen geboden. PIT Actief is sinds 1 januari 2022 overgenomen door het Leids Congres Bureau. Er wordt sinds die tijd nauw samengewerkt en er kan gebruik worden gemaakt van elkaars expertise.

### Kwaliteit

PIT Actief heeft door de jarenlange ervaring veel kennis en contacten opgedaan. Hierdoor is er een groot netwerk opgebouwd waaruit geput kan worden bij de ontwikkeling van nieuwe opleidingen/cursussen. Uiteraard is er ook veel contact met de Nederlandse Vereniging van Diëtisten. De twee programmamakers van PIT Actief onderhouden al deze contacten en letten ook op ontwikkelingen in het vakgebied. Dit gecombineerd met de input die deelnemers aan cursussen geven, geeft hen een goed beeld van waar behoefte aan is. Op het moment dat zij nieuwe behoeftes signaleren, zoeken ze contact met experts op het betreffende vakgebied om te bespreken op welke manier PIT Actief hier vorm aan kan gaan geven. De betrokken experts zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor de cursussen of opleidingen maar de programmamakers houden wel toezicht en zorgen er ook voor dat het tijdspad in acht wordt genomen en dat de logistieke zaken goed worden geregeld. Om de kwaliteit te waarborgen vindt er na alle bijeenkomsten een evaluatie onder de deelnemers plaats. De uitkomsten hiervan worden met zorg bekeken en waar nodig wordt er actie ondernomen.

### Continuïteit

In de loop van haar bestaan heeft PIT Actief zich ontwikkeld tot een betrouwbare en gewaardeerde aanbieder van opleidingen en cursussen. Doordat de experts die worden ingeschakeld vaak zelf werkzaam zijn in de praktijk, weten zij wat er speelt en wat de nieuwste ontwikkelingen zijn. Hier kan PIT Actief dan tijdig op inspelen door het aanpassen van het programma-aanbod. Dat dit wordt gewaardeerd blijkt zowel uit de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, als ook uit de eigen evaluaties die door PIT Actief worden afgenomen. Op basis van de resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van PIT Actief voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Deelnemers zijn, zo blijkt uit het Cedeo-onderzoek, te spreken over de inhoud en de kwaliteit van de bij PIT Actief gevolgde trainingen en opleidingen. Ook de interactiviteit tijdens de bijeenkomsten wordt gewaardeerd. Door deze combinatie van dynamische trainingen met een actuele inhoud, weten deelnemers PIT Actief te vinden. PIT Actief houdt de markt continu in de gaten en het programma-aanbod wordt dan ook regelmatig onder de loep genomen en aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. Hierdoor wordt de aansluiting met de praktijk van de deelnemers gegarandeerd en heeft het programma-aanbod een grote bedrijfsgerichtheid.



## 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