

Klanttevredenheidsonderzoek

NIBE-SVV Opleidingen B.V.

31-01-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NIBE-SVV Opleidingen 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				22%	77%
Opleidingsprogramma				33%	66%
Uitvoering			11%	66%	22%
Opleiders		11%		44%	44%
Trainingsmateriaal②			11%	77%	
Accommodatie③					
Natraject④			22%	11%	33%
Organisatie en Administratie				66%	33%
Relatiebeheer⑤				33%	55%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			11%	77%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				77%	22%

- 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 Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van NIBE-SVV Opleidingen B.V. (hierna NIBE te noemen) geven desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met NIBE. In de meeste gevallen is NIBE voorkeursopleider voor de eigen organisatie. Over de keuze voor NIBE vertellen enkele referenten: "Ze hebben een breed assortiment en een goede naam", "Het is een van onze grote strategische leveranciers. We nemen meerdere opleidingen bij hen af", "Het is de enige gerenommeerde aanbieder die de training van mijn keuze aanbiedt", "We hebben een intensieve en langdurige samenwerking" en "Ze zijn onze vaste opleidingsaanbieder. Het is altijd goed bevallen."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De snelheid van handelen en de afstemming op de wensen van de opdrachtgever voldoen ruimschoots aan de verwachtingen: “Het contact is heel prettig. Je krijgt heel snel een reactie”, “Er wordt goed naar mij geluisterd. Ik stel een vraag en dan gaan ze voor me aan de slag. Ze komen altijd met een goed voorstel”, “Wat wij willen, wordt goed opgepakt. De accountmanager speelt onze wensen prima door naar de docenten. Onze behoeften worden goed gepeild. Er is zeker ruimte om in te zoomen op bepaalde aspecten die voor de doelgroep belangrijk zijn, zoals aansprakelijkheidsverzekeringen voor de verhuisbranche.” Een referent voegt nog toe: “We doen dit al jaren. Eén e-mail of telefoontje is tegenwoordig al genoeg om af te stemmen.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’ toe. Het programma is een goede weergave van wat er in het voortraject is besproken en van de daadwerkelijke gang van zaken. Er hoeft meestal niet veel meer aan aangepast te worden. Enkele referenten zeggen ieder: “De offerte was meteen goed. We hoefden er niet meer aan bij te schaven”, “Ze hadden meteen begrepen wat we bedoelden en kwamen met de juiste opzet”, “Wij herkennen onze wensen goed in het programma”, “Wat erin staat, gebeurt ook” en “Het programma is in goed onderling overleg tot stand gekomen en ook zo uitgevoerd.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Met uitzondering van één toegekende ‘drie’ roept de uitvoering uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De opleidingen zijn in de ogen van de deelnemers interactief, afwisselend en praktijkgericht. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “Er werd veel uitgewisseld tussen docent en deelnemers en tussen deelnemers onderling”, “Het was heel interactief. Er wordt goed op gelet dat iedereen meedoet”, “Er is veel gelegenheid om vragen te stellen. De mensen krijgen goed antwoord”, “Je maakt casussen en presentaties in groepjes, je doet rollenspellen en op de laatste lesdag ga je in debat. De afwisseling in werkvormen en de diepgang is prima” en “Er is nog nooit iemand geweest die er moe vandaan kwam. Mensen vinden het ontzettend leuk om te brainstormen over wat je in de praktijk tegenkomt.” Ook het maatwerkgehalte voldoet aan de verwachtingen: “Er is goed geluisterd naar de deelnemers”, “De voorbeelden waren op onze leest geschoeid”, “Ze maken voor iedere doelgroep een aangepast programma” en “De opleiding is gaandeweg aangepast aan de behoeften van de medewerkers. Er is niet star vastgehouden aan het doel, maar dit is ook niet uit het oog verloren.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het was niet interactief en praktijkgericht genoeg. Er werd vooral een opsomming gegeven van wat er in het boek stond. Het was geen goede voorbereiding op het examen.”

Opleiders

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen goed te spreken over de opleiders. Deze worden geprezen om hun kennis van zaken: “De trainer wist er enorm veel van af”, “De docent had een uitstekende kennis van de praktijk”, “Ze zitten al heel lang in het vak” en “Het zijn allemaal specialisten. Ze zijn heel kundig.” Ook over hun didactische vaardigheden is men in grote lijnen enthousiast: “Ze brengen het heel leuk en interactief”, “De docenten zijn didactisch heel goed” en “De docent legde het prima uit. Het is een ervaren leraar. Hij schudt de ezelsbruggetjes zo uit de mouw. Hij schakelt heel makkelijk. Het is gewoon een leuke docent.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: “Sommige docenten zijn nog wat van de oude stempel en niet erg digitaal ingesteld.” Degene die een score ‘twee’ toekent, geeft de volgende reden voor zijn score: “De docent om wie we hadden gevraagd, was verhinderd. Zijn vervanger was geen succes. Het ontbrak hem aan didactische vaardigheden. Hij doorliep het boek zonder zelf tips en trucs te geven.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn allen die hun mening op dit punt uitspreken tevreden tot zeer tevreden, afgezien van één neutraal gestemde. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken, syllabi en e-learning modules. Het voldoet over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen wat betreft inhoud en vormgeving. De digitale omgeving functioneert goed. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het sterke aan deze cursus is dat je nog fysieke boeken krijgt”, “De e-learning modules sluiten prima aan op de opleiding. De lesstof wordt er goed in uitgelegd. Na elk stukje uitleg volgen een aantal vragen. Alle boeken staan ook online” en “Het inloggen op de digitale omgeving is makkelijk. Je komt in je eigen dashboard, waar je ook de docent kunt vragen om hulp.” Enkel merken ieder nog op: “Het materiaal biedt de juiste voorbereiding op het examen”, “Je krijgt pop-upjes in je privé-mail als er nieuwe stukken zijn” en “Sommige docenten gebruiken een tool waarmee je hun aantekeningen kunt zien. Die krijg je dan later toegestuurd.” Een overigens tevreden gestemde zet nog de volgende kanttekening: “Aan de ene kant gebruiken ze vrij formele taal en aan de andere kant bevat het materiaal veel spelfouten.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het materiaal zou wel wat gebruiksvriendelijker en actueler mogen. Wat ik gemist heb zijn een inhoudsopgave, een aanduiding van de verplichte lesstof en recentere casussen. Ook wordt soms verkeerde informatie geüpload of moet je zoeken naar het huiswerk.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Accommodatie

Vanwege het online- en incompany karakter van de opleidingen binnen dit onderzoek kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Aan het natraject kennen vier referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; twee geïnterviewden zijn noch tevreden, noch ontevreden en drie anderen geven geen score, bij gebrek aan informatie. Over de examinering en de voorbereiding is men over het geheel genomen goed te spreken: “De training bereidt goed op het examen voor”, “De mondelinge toets is niet makkelijk, maar met een herkansing slagen de meesten wel”, “De deelnemers worden beoordeeld op een mondelinge presentatie. Ze krijgen zorgvuldige feedback” en “Het examen kan bestaan uit een businesscase of multiple choice vragen. Er wordt goed gekeken of de examenvorbereiding aansluit.” De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In de regel worden de uitkomsten hiervan aan de opdrachtgever voorgelegd en volgt er een mondelinge eindevaluatie: “De docent neemt altijd de evaluaties met ons door. Daarna volgt er nog een gesprek met de accountmanager”, “Er wordt goed naar onze feedback geluisterd” en “Onze terugkoppeling over de eerste lichting heeft ertoe geleid dat de tweede training iets meer aangepast was aan de belevingswereld van de deelnemers.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik had graag gezien dat mensen op de laatste dag van de training examen bij NIBE zelf konden doen. We hebben dit aangekaart maar NIBE geeft aan dat dit niet mogelijk is” en “Ik moest zelf achter de evaluatie aan.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief. Een aantal referenten geeft ieder aan: “De mensen doen voldoende kennis op”, “De deelnemers zijn enthousiast. Ze zijn er zeker mee geholpen” en “Het is een brede opleiding. Onze specialisten moeten van alle verzekeringen iets afweten. De opleiding sluit daar goed op aan.” Enkele anderen zeggen ieder: “De opleiding bereidt de mensen prima voor op het examen” en “Het slagingspercentage is in zijn algemeenheid hoog.”

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van NIBE is men unaniem positief. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering verloopt correct. Er is sprake van vaste contactpersonen met wie men prettig samenwerkt. Enkele reacties: “Je kunt hen prima bereiken. Ze reageren snel per telefoon en mail”, “Vanuit het projectbureau is er heel regelmatig contact. De spullen worden op tijd toegestuurd. Alles wordt aangekondigd. Je staat nooit voor verrassingen”, “Ik krijg tijdig reminders als de deelnemerslijsten aangeleverd moeten worden. Onze vaste contactpersoon is accuraat en klantvriendelijk” en “We werken al heel lang samen met twee personen. Dat verloopt heel fijn. De docent vraagt ook altijd na of alles goed gaat.” Verder zegt men: “Ze hebben een mooi digitaal offertetraject. Alles wordt meteen in PDF opgeslagen” en “Het systeem voor het voortraject werkt uitstekend, er is heel weinig kans op fouten.” Enkel zetten ieder nog een kritische noot: “De e-learning omgeving is soms wat onoverzichtelijk” en “Het duurt soms een beetje lang voordat ik antwoord krijg, bijvoorbeeld over het verzetten van een training.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer is men unaniem positief. Naast nieuwsbrieven en uitnodigingen, is er frequent persoonlijk contact. Enkel vertellen ieder: “We komen NIBE vaak tegen in brancheorganisaties en er zijn periodieke overleggen. Als er iets nieuws is dan worden we daarin betrokken en ook op andere onderdelen is er samenwerking”, “Er zijn veel contactmomenten zoals lunchafspraken. We krijgen ook wel nieuwsbrieven en uitnodigingen”, “Er wordt veel met ons geschakeld over onze wensen”, “We spreken elkaar regelmatig telefonisch, per mail en persoonlijk. Vroeger kwam de accountmanager langs en tegenwoordig doen we dat via Teams. Ze verdiepen zich echt in wat ze voor ons kunnen betekenen. Het is niet te opdringerig of commercieel” en “We doorlopen regelmatig de stand van zaken. Ze vragen altijd na of ze nog iets voor ons kunnen doen. Ook hebben we jaarlijks contactbesprekingen. Het loopt hartstikke goed.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden over, met uitzondering van één neutraal gestemde. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De markt is wat klein, dus hebben ze een beetje het alleenrecht. Toch vind ik de prijs nog redelijk”, “De kwaliteit is goed. De prijzen zijn oké”, “De prijs-kwaliteitverhouding is prima” en “Het is wel duur maar het is marktconform. Dit is wat je nu eenmaal voor een opleiding betaalt.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik vind de prijs wat aan de hoge kant.” Eén referent ken de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn over het geheel genomen goed te spreken over de maatwerkopleidingen van NIBE. Men prijst de opleidingsaanbieder om de deskundigheid van de opleiders. Ook is men positief over de inhoud van de trainingen en het lesmateriaal. Enkele reacties: “De docenten hebben zoveel materiaal, kennis van zaken en vaardigheden”, “De docent is voor ons een prima sparringpartner”, “Het zijn mensen met super veel ervaring, kennis en enthousiasme” en “De opleidingen zijn actueel en vakgericht.” Ook over de flexibiliteit en het maatwerkgehalte is men enthousiast: “De klant en zijn behoeften staan centraal”, “Daar waar maatwerk gewenst is, wordt altijd goed meegedacht”, “Als iets niets uitkomt, verzinnen ze gewoon een andere oplossing. Het contact met de accountmanager en de docent is uitstekend”, “Ze zijn zowel organisatorisch als inhoudelijk heel flexibel” en “Uit alles spreekt de goede zorg voor de deelnemer en de organisatoren.” Verder voegt men nog toe: “Het is prettig dat je de permanente educatie voor langere tijd kunt vastzetten”, “Ze hebben een breed assortiment. Ze zijn vak-gerelateerd en staan wat branchediploma’s betreft heel sterk in de markt” en “NIBE is in staat om voor een beperkt publiek toch de juiste gespecialiseerde cursussen aan te bieden. Het aanbod is heel compleet.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de maatwerkopleidingen van NIBE aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering		10%		10%	80%
Opleiders③		10%			80%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie④				30%	40%
Natraject⑤		10%		50%	20%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer⑥		10%		40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				10%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van NIBE zijn via de eigen werkgever of op advies van collega's bij NIBE terechtgekomen. Enkelen lichten ieder toe: "Mijn werkgever stond erop dat ik deze opleiding bij dit instituut deed", "Mijn werkgever had ervaring met NIBE. Ik heb er meerdere cursussen gedaan" en "Mijn collega's hadden de opleiding al gedaan. Het leek mij ook interessant." Enkele anderen voegen nog toe: "NIBE is de enige opleider op dit gebied" en "Ik wilde een stukje verdieping op het gebied van assurantie. Dan kom je al snel bij hen uit." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt naar hun mening snel en probleemloos. Voor de toezending van materiaal en inlogcodes geldt hetzelfde. Enkele reacties: "De inschrijving verloopt heel vlot. Je krijgt meteen de inloggegevens voor de online omgeving en de lesstof", "Ik had haast en ik kon snel terecht. De readers kreeg ik van tevoren toegestuurd" en "Je krijgt netjes een uitnodiging, een lijst met je medecursisten en alle andere informatie."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het voorziet in heldere en correcte informatie over de inhoud van de opleidingen en de prijzen. Enkele referenten: "Het programma is inzichtelijk. Je kunt er goed uit opmaken wat de training inhoudt", "Het klopte met de werkelijkheid. Zoals het er stond, werd het ook uitgevoerd" en "De website is heel toegankelijk. Je kunt er de informatie makkelijk in terugvinden. Zodoende was het geen probleem om mijn werkgever te informeren over de prijs en de inhoud." Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen acht van de tien referenten de hoogst mogelijke score toe. Daarnaast worden er één score 'tevreden' en één score 'ontevreden' gegeven. De opleidingen binnen dit onderzoek bestonden uit online lessen, live lessen of een combinatie van die twee. Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de balans tussen theorie en praktijk: "We waren met een klein clubje. Je kon je vragen goed kwijt. Ook van de vragen van andere cursisten kon je veel leren", "Het inbrengen van casussen en het stellen van vragen werd sterk aangemoedigd", "Ondanks dat het online was, werd er flink gediscussieerd", "Iedereen kwam aan het woord", "Het was live en heel dynamisch en leuk om mee te doen. De oefenopdrachten en de feedback daarop waren plezierig en leerzaam", "Voor elke les werd er een stukje voorbereiding gevraagd en moest je oefenvragen maken" en "Naast dat er werd geoefend, werd ook de theorie goed uitgewerkt. Het was prima in evenwicht." De meeste referenten vinden dat er voldoende aandacht is voor de examenvoorbereiding. Enkele reacties: "Het werkte goed met de oefenopgaven" en "De voorbereiding op het examen was goed." De score 'twee' wordt echter als volgt toegelicht: "Ik wilde alleen maar het papiertje halen. Ik vond het onvoldoende toegespitst op het examen. De proefexamens bij andere opleiders zijn veel beter."

Opleiders

Over de opleiders zijn acht van de negen tien referenten die er een score aan toekennen zeer tevreden; er wordt één score 'twee' gegeven. De zeer tevreden gestemden loven de docenten om hun deskundigheid en didactische vaardigheden: "De docent was een oude rot in het vak. Hij kon leuk vertellen", "De docenten weten op een voor mij heel prettige manier de stof tot leven te brengen. Ze hebben enorm veel praktijkervaring", "De docent was heel erg aan het meedenken. Hij deed dat extra stapje. Ook had hij de nodige deskundigheid in huis", "Als je vragen stelde en actief deelnam, gaf de docent ook veel terug. De kennis was zeker aanwezig", "De docent kon goede praktijkvoorbeelden geven en de vragen allemaal beantwoorden", "Hij was enthousiast en kon het goed overbrengen", "Hij maakte echt contact. Hij ging ervoor" en "Hij had er meer dan genoeg verstand van. Hij bracht het bovendien met de nodige humor en wist iedereen bij de les te houden." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "De docent wist veel dingen niet. Hij moest het boek er steeds bij pakken." Eén referent kent de opleiders geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit hand-outs, boeken, readers en e-learning modules. Voor de (zeer) tevreden gestemden voldoet het goed, zowel qua vormgeving als qua inhoud. Enkele tevreden gestemden: "Je kreeg de readers netjes thuisgestuurd. De inhoud ervan sloot goed aan bij de lessen", "Voor het onderdeel bedrijfsschade moest je een rapport opstellen. De casus was interessant en je kon hem aan de hand van het boek goed uitwerken", "Het boek is prima als naslagwerk te gebruiken", "De e-learning was goed. Er zijn ook vragen bij om je kennis te testen" en "Het materiaal was goed verzorgd en compleet. Dat hebben ze goed voor elkaar." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De inhoud was te simpel en als je de test niet goed had gemaakt, kreeg je weer dezelfde vragen."

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Ze prijzen NIBE om de goede bereikbaarheid van de locaties, de catering en de lesruimten. “De vergaderzaal was prettig, het was goed te bereiken en er was genoeg parkeergelegenheid”, “Het was direct tegenover het station, je was er binnen vijf minuten” en “De warme lunch was zeer verzorgd en ze boden voldoende tussendoortjes aan.” Er werd in voldoende mate rekening gehouden met de coronamaatregelen: “Vanwege corona werd de lunch aan je bureau afgegeven” en “We konden in groepjes naar de kantine om te eten.” Drie referenten geven voor de accommodatie geen score, vanwege het online karakter van de door hen genoten opleidingen.

Natraject

Op één ontevreden gestemde na zijn alle referenten die een oordeel geven over het natraject er tevreden tot zeer tevreden over. In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht. Een referent: “De feedback op mijn opdracht was goed.” De opleidingen worden veelal afgesloten met een examen. “Met de examencode is het makkelijk te plannen”, zegt een referent. Het examen sluit naar de mening van de meeste referenten goed aan op de lessen. De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “De voorbereidingsdag voor het examen werd gecancelld vanwege corona. Ze hadden hem ook wel digitaal kunnen doen.” Men is tevreden over de nazorg en zegt onder meer: “Je kon nog een poos lang gebruik maken van de onlineomgeving” en “We kregen de contactgegevens van de docent om deze naderhand nog vragen te kunnen stellen.” In de regel vindt er een mondelinge eindevaluatie plaats met de deelnemers. De meeste referenten bevestigen desgevraagd dat zij een evaluatieformulier ter invulling aangeboden hebben gekregen. Twee referenten kennen het natraject geen score toe omdat zij zich er onvoldoende van kunnen herinneren. Over de resultaten van de opleidingen is men in meerderheid goed te spreken: “Bij inspecties kan ik mij dingen herinneren die ik kan toepassen”, “Ik heb een beter beeld van dit onderdeel gekregen. Het staat goed op mijn cv. Ik heb er mijn huidige baan aan te danken”, “Het gaat mij uiteindelijk om het papiertje, maar het fijn-technische deel is toch altijd heel interessant”, “Ik ben er goed op vooruitgegaan. Mijn rapportages zijn meer to-the-point en beter opgebouwd”, “Ik heb het diploma en ben weer bij met de laatste regelgeving” en “Ik ben zakelijk adviseur en krijg in mijn werk met brandverzekeringen te maken. Wat ik in de training heb geleerd, blijft voldoende hangen in mijn werk.” Eén referent is wat minder enthousiast: “Ik ging voor het papiertje, de cursus bereidde daar niet optimaal op voor.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst NIBE om de snelheid van handelen, de accuratesse, de wijze van communiceren en de klantvriendelijkheid. Een greep uit de reacties: “Ze zijn duidelijk en snel. Je krijgt vlot antwoord. De website is overzichtelijk. Alles klopt”, “Je ontvangt tijdig alle info. Zelfs in coronatijd werd je steeds snel op de hoogte gebracht”, “Het roept weinig vragen op, en als die er toch zijn worden ze snel en goed beantwoord”, “Het digitale platform zit prima in elkaar”, “Alles is goed geregeld. De facturering, het tempo. Als er iets aan de hand is, nemen ze contact op om te zien of ze het voor je kunnen regelen” en “De communicatie verloopt goed. Als er in coronatijd iets verzet moest worden, kreeg je tijdig een afmelding met een duidelijke boodschap en meteen een nieuwe datum.”

Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer worden vier ‘vieren’, één ‘vijf’ en één ‘twee’ toegekend. Vier referenten geven het geen score, omdat ze er onvoldoende zicht op hebben. NIBE verstuurt nieuwsbrieven en mailings. Enkele reacties: “De nieuwsbrieven zijn makkelijk te scannen en je kunt ze aan- en uitzetten wanneer je dat wilt” en “Er staat best interessante informatie in.” Een referent toont zich in het bijzonder tevreden over het persoonlijke karakter van de communicatie: “Toen er een ander type PE-certificering werd ingevoerd, hebben zij alles netjes voor ons uitgezocht en ons advies gegeven. Je krijgt het gevoel dat ze weten wie je bent en wat je gedaan hebt.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik krijg nog steeds reclame. Ik heb daar geen behoefte aan.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie. De twee referenten die op dit onderdeel wel een mening geven, tonen zich (zeer) tevreden en zeggen ieder: "Het is misschien wel duur, maar het staat goed op je CV en als je alle diploma's hebt, kun je je laten registreren als assurantieadviseur" en "Als je kijkt naar de kosten en het belang, dan staat het met elkaar in verhouding. Er staat toch een specialist voor de klas en je krijgt de nodig middelen om je voor te bereiden op het examen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zijn positief in hun eindoordeel over de open opleidingen van NIBE; er wordt één score 'drie' toegekend, om de reden genoemd bij het onderdeel 'uitvoering'. Gevraagd naar de sterke kanten van NIBE, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten, de inhoud van de lessen en het lesmateriaal: "De manier van lesgeven is erg prettig. Het is gericht op de praktijk", "De docent wist het heel toegankelijk te brengen. Het was leuk, levendig, interactief en plezierig", "De trainer reageerde snel en goed op vragen. Er werd niet veel afgeweken van de theorie", "Er werden genoeg praktijkvoorbeelden gegeven. De docenten hadden veel ervaring", "Het is een combi van goed informeren, goede docenten en goede lesstof" en "Het studiemateriaal is uitstekend." Ook de groepsgrootte en -samenstelling worden gezien als een pre: "De groepen zijn niet al te groot" en "Je zit samen met verschillende mensen met uiteenlopende ervaringen. Dat levert waardevolle informatie op." Ook de examenvorbereiding wordt als sterk punt benoemd: "Er zijn voldoende mogelijkheden om je voor te bereiden op het examen" en "Het is genoeg gericht op het behalen van het examen. Als je goed meedoet, moet het lukken." Verder voegt men nog toe: "Het is prijzenswaardig hoe het hen tijdens corona is gelukt om nog op verantwoorde wijze fysiek bij elkaar te komen", "De training is een goede basis voor mensen die niet uit de bancaire wereld komen" en "Het is een nuttige vooropleiding voor andere trainingen in de financiële sector." Met uitzondering van de neutraal gestemde, tonen alle referenten zich zonder meer genegen om de open opleidingen van NIBE 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 NIBE-SVV Opleidingen B.V. op 31-01-2023.

Algemeen

NIBE-SVV, hierna verder ook NIBE genoemd, profileert zich als grootste en toonaangevende opleider voor professionals uit de financiële dienstverlening. Al jaren verzorgt het opleidingsinstituut opleidingen voor professionals binnen het bank-, verzekerings- en effectenbedrijf. Voor alle MBO-, HBO- en masteropleidingen geldt dat de praktijkgerichte aanpak centraal staat, evenals bij de opleidingen in het kader van de Wft. In alle trajecten combineert men zoveel mogelijk actuele kennisoverdracht met de werkpraktijk van de deelnemer. NIBE-SVV biedt professionele begeleiding, een klantgerichte en persoonlijke benadering en kwalitatieve, officieel erkende opleidingen. Deze kunnen via open inschrijving worden gevolgd of als maatwerk/incompany worden uitgevoerd. NIBE-SVV is onderdeel van Salta Group, een bundeling van meer dan 25 organisaties op het gebied van onderwijs en opleidingen. Daarnaast werkt men samen met externe partijen (brancheverenigingen) en business partners. Het gesprek vond plaats met Melanie Cato (kwaliteitsmanager), Onno Zweers (commercieel manager) en Rob Polman (labeldirecteur NIBE-SVV).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij NIBE-SVV hoog in het vaandel. Alle opleidingen voldoen aan hoge kwaliteitsrichtlijnen. Zo beschikt men over een eigen kwaliteitssysteem om structureel oog te hebben voor verbetering van de opleidingen, trainingen en de dienstverlening in het algemeen. Door de samenwerking met externe partijen en businesspartners wordt toegevoegde waarde aan de financiële opleidingen geboden en wordt specialistische kennis en vaardigheden geborgd in de opleidingen. NIBE-SVV werkt met een pool van zo'n 100 docenten, allen zzp'ers. Zij zijn experts in het vakgebied en werkzaam in de praktijk. Hierdoor beschikken zij over de meest actuele informatie uit het vakgebied. Alle docenten worden gescreend op vakinhoudelijke kennis, praktijkgerichtheid en didactische vaardigheden. Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen organiseert men regelmatig (project)teamoverleg onder andere om de aanpak en voortgang van projecten te bespreken. Voor alle trainingen van NIBE geldt dat deze worden afgesloten met een eindevaluatie. De evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt serieus genomen. Eventuele opmerkingen of suggesties worden aan onderzoek onderworpen om te kijken of deze toegevoegde waarde kunnen hebben.

Continuïteit

Docenten worden door NIBE niet alleen ingezet voor de lesbijekomsten. Zij spelen ook een rol bij de (door)ontwikkeling en het up-to-date houden van het lesmateriaal, zowel inhoudelijk als qua vormgeving. Alle trainingen/opleidingen zijn gedigitaliseerd. Naar verwachting zal de vraag naar een mix in het aanbieden van de opleidingen/trainingen aanhouden en zal ook in de toekomst gebruik gemaakt worden van virtual classrooms, webinars, e-learnings of een mixvorm hiervan. NIBE-SVV sluit hierbij prima aan op de veranderende wensen vanuit de markt en creëert hiermee een laagdrempelige manier voor verbinding met de vakbekwame professional. Dankzij de naamsbekendheid en het aanbod van kwalitatief hoogwaardige, actuele praktijkgerichte opleidingen en trainingen weten veel deelnemers en opdrachtgevers al jaren de weg naar NIBE-SVV te vinden. Gezien de opnieuw goede resultaten van het Cedeo-onderzoek, de positie in de markt en de verstrekte informatie, verwacht Cedeo dat de continuïteit van NIBE-SVV, voor zowel de opleidingen in het open aanbod als de maatwerktrajecten, voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NIBE-SVV is onderdeel van Salta Group en wordt gezien als een belangrijk opleidings- en kennisinstituut voor de financiële markt. NIBE voorziet in de grote vraag naar financiële opleidingen, Wft-cursussen en -examens. Het instituut opereert zelfstandig en heeft zich geprofileerd als een sterk merk in de markt. Daarnaast werkt men samen met externe partijen en businesspartners die toegevoegde waarde bieden aan de financiële opleidingen. Op deze manier zorgt NIBE ervoor dat de specialistische kennis en vaardigheden geborgd zijn in de opleidingen en is men in staat een zo compleet mogelijk opleidingsaanbod van hoge kwaliteit aan te bieden. Veel van deze opleidingen zijn geaccrediteerd door beroepsverenigingen. Hiermee kunnen de professionals aan de verplichting voldoen voor het behalen van de verplichte permanente educatiepunten.

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