

Klanttevredenheidsonderzoek

CINOP B.V.

04-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CINOP 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 ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Plan van aanpak				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Adviseurs en begeleiders				70%	30%
Materiaal②				20%	
Afronding				90%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③			20%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	70%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ③ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Twee referenten hebben geen mening

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben meegewerkt aan een onderzoek naar verschillende trajecten van CINOP B.V. (verder genoemd als CINOP). Velen van hen hadden al eerder met CINOP samengewerkt, terwijl anderen door collega's of vakgenoten naar deze organisatie waren doorverwezen. "Ik hoorde tijdens een andere training goede verhalen over CINOP, dus besloot ik zelf een kijkje te nemen. Na wat research heb ik contact met ze opgenomen en zijn we in gesprek gegaan," aldus een enthousiaste respondent. Een andere referentie gaf aan: "CINOP is top om mee samen te werken. Ze communiceren helder en zijn makkelijk bereikbaar voor vragen. Dat zijn essentiële elementen voor een prettige samenwerking." Alle geïnterviewden zijn zeer te spreken over hoe CINOP het voortraject aanpakt. Een van hen merkte op: "Dankzij hun ruime ervaring weten ze precies welke vragen ze moeten stellen. Hierdoor sluit hun aanbod perfect aan op onze behoeften." Deze mening wordt door de overige respondenten gedeeld.

Plan van aanpak

De respondenten zijn even enthousiast over het plan van aanpak als over het voortraject. Iedereen beoordeelt het met “tevreden” of zelfs “zeer tevreden”. Wat vooral gewaardeerd wordt, is het maatwerk: “Ondanks dat CINOP voor diverse opdrachtgevers werkt, voelt het niet alsof we allemaal over één kam worden geschoren. Er wordt echt geluisterd naar onze wensen en op basis daarvan wordt een op maat gemaakt plan ontwikkeld,” aldus een van de referenten. Een andere respondent licht toe: “Ik ben erg te spreken over het plan van aanpak. Het sluit niet alleen goed aan op onze inhoudelijke wensen, maar is ook helder en duidelijk opgesteld. Hierdoor weet je precies wat er op de planning staat en worden er geen valse verwachtingen gewekt.” Daarnaast geven de respondenten aan dat de prijzen vooraf duidelijk zijn gecommuniceerd en goed onderbouwd worden.

Uitvoering

Alle referenten zijn zeer tevreden over de uitvoering van de verschillende trajecten door CINOP. Sterker nog, dertig procent geeft de hoogste score van ‘zeer tevreden’. Deelnemers aan het onderzoek zijn unaniem in hun mening dat CINOP de vooraf geschetste verwachtingen volledig waarmaakt. Dit geldt zowel voor het niveau als voor de helderheid en diepgang van de trajecten. Een respondent is lovend over de expertise en het enthousiasme van de medewerkers van CINOP: “Deze ervaren professionals weten hun kennis uitstekend over te dragen. Door hun ervaring kunnen ze soepel inspelen op veranderingen, wat in de dynamische onderwijswereld van groot belang is. Veranderingen zijn hier aan de orde van de dag en dat kan soms vermoeiend zijn. CINOP weet hier goed mee om te gaan.” Een andere referent is erg te spreken over de mogelijkheid van tussentijds overleg: “Het was erg fijn dat er ruimte was voor tussentijdse gesprekken. Hierdoor konden we het traject beter afstemmen op onze specifieke wensen en die van het betrokken team.” Verschillende respondenten noemen de flexibiliteit van CINOP als een groot pluspunt: “Een traject staat niet vast en dat behandelt CINOP ook zo. Waar nodig schakelen ze en passen ze de inhoud en/of onderwerpen aan.”

Adviseurs en begeleiders

Net zoals bij het vorige onderdeel zijn de respondenten zeer positief over de adviseurs en begeleiders van CINOP. Ze waarderen hun professionaliteit, expertise en flexibiliteit enorm. Enkele uitspraken uit het onderzoek onderstrepen deze waardering: “Ik ben zeer tevreden over de professionals van CINOP waarmee wij hebben samengewerkt. Ze kennen onze organisatie goed en begrijpen daardoor onze specifieke behoeften. Bovendien staan ze open voor feedback en passen ze hun aanpak daarop aan,” “Ze komen hun afspraken na en communiceren helder als er zich eventuele problemen voordoen” en “De begeleiders van CINOP leveren uitstekend werk. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt samen met ons. Het team voelt zich gehoord en is zeer tevreden over de diensten die we hebben afgenomen.” De overige respondenten delen vergelijkbare positieve ervaringen over de adviseurs en begeleiders van CINOP, wat hun hoge tevredenheid op dit gebied verklaart.

Materiaal

Slechts twee referenten kunnen iets zeggen over dit onderdeel. De overige referenten hebben hier óf geen zicht op óf geven aan dat er in hun geval geen sprake was van materiaal. De respondenten met een mening, zijn unaniem tevreden. Zij zeggen dat het materiaal van voldoende niveau is en dat het een goede aanvulling op het traject is geweest.

Afronding

De manier waarop CINOP de verschillende trajecten afsluit, wordt door de referenten als zeer positief ervaren. Voor de referenten die een al wat langer relatie met CINOP hebben, is het woord ‘afronding’ wellicht wat beperkend. Zij beoordelen hier echter de afronding van een specifiek traject en delen hun ervaringen graag: “Een van de sterke punten van CINOP is de uitstekende bereikbaarheid. Als we ergens mee zitten, wachten we niet maar nemen direct contact op. Dit wordt, wanneer het nodig is, adequaat opgepakt. We voelen ons echt gehoord door deze organisatie,” aldus een referent. Een andere respondent geeft aan: “CINOP vraagt altijd om feedback en ik heb het idee dat hier ook echt iets mee wordt gedaan. Daarnaast zijn er vaste overlegmomenten waarop we lopende zaken bespreken. Dit gebeurt in een open en prettige sfeer.” Verscheidene referenten wijzen op het feit dat deelnemers na afronding van het traject een certificaat ontvangen: “Dit wordt zeer gewaardeerd; het is een tastbaar bewijs van je inspanningen.” De overige respondenten delen deze positieve ervaringen en benadrukken dat CINOP de trajecten altijd zorgvuldig en professioneel afrondt.

Organisatie en Administratie

Alle respondenten zijn enthousiast over de organisatie en administratie bij CINOP. Ze zijn stuk voor stuk tevreden tot zeer tevreden over hoe CINOP dit aanpakt. Ze beschrijven CINOP als een prettige organisatie om mee samen te werken. “Echt alles is goed geregeld bij CINOP. Als er kleine issues zijn, pakken we die snel op en zoeken we samen naar een oplossing,” vertelt een van de respondenten. De overige deelnemers delen soortgelijke positieve ervaringen. Ze vinden CINOP goed bereikbaar en ervaren de communicatie als professioneel: “En de reactietijd is ook prima.” Wat de respondenten zegen te waarderen, is dat CINOP afspraken nakomt en heldere afspraken maakt: “Als je alles goed vastlegt, voorkom je misverstanden en verlopen projecten veel soepeler.” Dit geldt ook voor de prijsafspraken: “De kosten zijn duidelijk op de factuur vermeld en we krijgen goed inzicht in hoe deze zijn opgebouwd.”

Relatiebeheer

De manier waarop CINOP de relaties met haar opdrachtgevers onderhoudt, valt in de smaak bij het merendeel van de respondenten. Ze zijn hier tevreden over. Een aantal respondenten kan hier geen uitspraak over doen omdat een collega de relatie beheert. Sommige referenten ontvangen een nieuwsbrief en waarderen dit als een prettige en niet-opdringerige manier van contact: “Het is een leuke manier om contact te onderhouden.” Veel respondenten hebben ook een vaste contactpersoon bij CINOP die regelmatig informeert naar hun behoeften: “Dit contact is echt waardevol. Er wordt niet alleen gevraagd naar onze wensen, maar er worden ook op maat gemaakte aanbiedingen gedaan. Dat is een groot voordeel van een vaste contactpersoon.” Deze reacties geven een goed beeld van hoe de meerderheid van de respondenten het relatiebeheer bij CINOP ervaart. Twee respondenten geven echter een neutrale score omdat ze vinden dat CINOP meer proactief zou kunnen zijn: “Ik heb al een tijdje niets meer van ze gehoord, althans niets dat echt op onze organisatie is afgestemd.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle respondenten hebben volledig inzicht in de prijsstelling van CINOP en daarmee in de verhouding tussen kosten en kwaliteit van de trajecten. Echter, degenen die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn over het algemeen tevreden over de prijzen van CINOP in relatie tot de geboden kwaliteit.” In eerste instantie schrokken we een beetje van de prijs toen we de offerte ontvingen. Maar na een grondige inspectie van wat er allemaal werd aangeboden, besloten we ervoor te gaan. En dat was een uitstekende keuze, want de kwaliteit is echt heel goed en rechtvaardigt de prijs volledig,” aldus een van de respondenten. Een andere respondent merkt op dat hoewel de prijzen in vergelijking met andere aanbieders gemiddeld zijn, er bij CINOP uitzonderlijk goed maatwerk wordt geleverd: “Dat is zeker niet overal het geval. Bij CINOP krijg je absoluut waar voor je geld.” Een enkele respondent geeft een neutrale score en vindt de prijs te hoog, ondanks de goede kwaliteit van het aangeboden product: “Hoewel het een goed product is, vind ik de prijzen voor dit soort ondersteuning aan de hoge kant.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit het onderzoek onder diverse afnemers van trajecten en adviezen van CINOP blijkt een hoge mate van tevredenheid. De respondenten zijn zeer positief over de dienstverlening van CINOP. “Ze sluiten goed aan bij de praktijk en zijn altijd gebaseerd op de laatste ontwikkelingen,” zegt een van de tevreden respondenten. De samenwerking met CINOP wordt als bijzonder prettig ervaren. Dit komt onder andere doordat de voorbereidende gesprekken duidelijk, helder en open zijn. “We komen gezamenlijk tot oplossingen; het is echt een wisselwerking tussen beide partijen. Hierdoor sluit het eindproduct perfect aan bij onze behoeften,” aldus een respondent. Op geen van de onderwerpen die tijdens het onderzoek zijn besproken, zijn negatieve punten naar voren gekomen. Alle respondenten zijn zo tevreden dat ze zonder aarzeling aangeven ook in de toekomst graag gebruik te blijven maken van de diensten van CINOP. Daarnaast zouden ze CINOP van harte aanbevelen aan collega's: “Als mij naar mijn ervaringen wordt gevraagd, zal ik eerlijk en positief antwoorden.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met CINOP B.V. op 04-04-2024.

Algemeen

CINOP is dé strategische partner voor onderwijsinstellingen, brancheorganisaties en bedrijven op het gebied van toekomstbestendig (beroeps)onderwijs en een leven lang ontwikkelen. CINOP focust op het creëren en verbeteren van innovatieve leeroplossingen, waarbij wetenschappelijke inzichten worden gecombineerd met de expertise van hun gespecialiseerde adviseurs. Deze adviseurs zijn professionals met een achtergrond in onderwijs, arbeidsmarkt en Learning & Development. Als maatschappelijke onderneming streeft CINOP ernaar om met de opbrengsten voortdurend te innoveren ten behoeve van haar klanten en partners. CINOP heeft twee expertisecentra. Het ECBO (Expertisecentrum Beroepsonderwijs) is gespecialiseerd in onderzoek en kennisvraagstukken met betrekking tot (beroeps)onderwijs en leven lang leren. Het ECIO (Expertisecentrum Inclusief Onderwijs) adviseert en ondersteunt universiteiten, hogescholen en het mbo om studenten met extra ondersteuningsbehoeften succesvol te begeleiden naar een passende studie en baan. Het gesprek vond plaats op het kantoor van CINOP in Den Bosch met meneer Geerts, mevrouw Van Kesteren en mevrouw Van Heeswijk.

Kwaliteit

CINOP biedt ondersteuning aan onderwijsprofessionals, onderwijsinstellingen, gemeenten en bedrijven door middel van trainingen, strategisch advies, onderzoek, leiderschapsontwikkeling en effectieve programma's. De adviseurs en onderzoekers van CINOP hebben allen een relevante opleiding afgerond en beschikken vaak over meerdere jaren ervaring binnen het onderwijs of een aanverwante branche. CINOP heeft ook een uitgebreid startersprogramma, waarmee ook jonge of minder ervaren professionals de kans krijgen om bij het bedrijf te werken. Het onboardingprogramma is flexibel en wordt aangepast aan de individuele kandidaat, zodat alle adviseurs en onderzoekers goed voorbereid zijn en een bepaald basisoniveau kunnen garanderen. Naast de vaste, eigen medewerkers kan CINOP een beroep doen op een grote groep ZZP'ers uit een flexibele schil, waaraan dezelfde kwaliteitseisen worden gesteld als aan de vaste medewerkers. Door regelmatig en intensief contact wordt ervoor gezorgd dat bij elke klantvraag de juiste expert kan worden ingezet.

Continuïteit

CINOP werkt, zoals eerder vermeld, met adviseurs en onderzoekers die vaak zelf werkzaam zijn geweest in de praktijk. Er worden regelmatig evaluaties uitgevoerd, zowel mondeling als schriftelijk, met deelnemers en opdrachtgevers van verschillende trajecten. Hierdoor is CINOP goed op de hoogte van actuele ontwikkelingen en kan het snel inspelen op veranderingen. Voor CINOP is continue verbetering een gezamenlijk proces waar iedereen aan bijdraagt. Op basis van de verstrekte informatie tijdens het gesprek, de constante focus op kwaliteit en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, concludeert Cedeo dat de continuïteit van CINOP voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

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