

# Klanttevredenheidsonderzoek

Holland Innovative B.V.  
Academy

10-11-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Holland Innovative B.V. 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>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie				90%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie②				90%	
Relatiebeheer③				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een van de referenten heeft hier geen mening over
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Twee referenten onthouden zich van het geven van een oordeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van Holland Innovative B.V. (hierna te noemen Holland Innovative) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Zij hebben allemaal in de afgelopen periode deelgenomen aan een van de opleidingen of cursussen van Holland Innovative. Een deel van de respondenten is door een collega of vakgenoot op het aanbod van Holland Innovative gewezen en is naar aanleiding daarvan verdere informatie gaan zoeken: "Ik had positieve geluiden van iemand gehoord en toen ik zelf mijn greenbelt certificering wilde halen, heb ik bij meerdere aanbieders informatie opgevraagd. Holland Innovative kwam hier voor mij het beste uit". De geïnterviewden geven verder nog aan dat Holland Innovative vooraf goede en volledige informatie heeft verschaft over onder meer de cursusdagen, cursustijden en de locatie: "Je kunt dan meteen kijken of het uitkomt en deze dagen blokken in je agenda". Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Holland Innovative het voortraject heeft georganiseerd; informatie is goed te vinden en aanmelden is eenvoudig.

### **Opleidingsprogramma**

Ditzelfde geldt voor het opleidingsprogramma; referenten zijn hier zonder uitzondering tevreden over. Zij geven aan dat Holland Innovative van tevoren voldoende duidelijkheid heeft verschaft over de inhoud van de te volgen cursus of opleiding. “Ik was specifiek op zoek naar een bepaalde opleiding en kon op de website van Holland Innovative goed mijn weg vinden,” zo legt een van de geïnterviewden uit. “Ik had nog wat aanvullende vragen, met name over het bijbehorende examen en de kosten die hierbij kwamen kijken, en deze werden ook heel snel en goed beantwoord,” zo vertelt een van de andere tevreden referenten. De overige respondenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zijn allemaal te spreken over het opleidingsprogramma van Holland Innovative en de wijze waarop dit wordt gecommuniceerd naar potentiële deelnemers.

### **Uitvoering**

De manier waarop Holland Innovative de verschillende opleidingen of cursussen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de praktische voorbeelden die goed verwerkt zijn in de stof en de enthousiaste manier waarop de lesstof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het was een leerzame opleiding waarbij er veel van je verwacht werd. Ook omdat de groep klein was, kon je je nergens achter verschuilen”. Meerdere referenten vertellen dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of cursus genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was uitermate praktisch door de case-based methodes die werden toegepast. Hierdoor snapte je meteen het nut van bepaalde theorieën”.

### **Opleiders**

Over de trainers of docenten die door Holland Innovative bij de verschillende cursussen worden ingezet, komt tijdens dit onderzoek niets dan lof naar voren. Alle ondervraagden zijn hier tevreden over en dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De trainers waren erg goed. Zij waren duidelijk zeer deskundig en ervaren maar wisten ook goed wat er voor ons belangrijk was en ze speelden hier op in met leuke en ter zake doende cases. Verder vulden ze elkaar goed aan”, “Ik ben erg tevreden over deze docenten. Geduldig, duidelijk en vriendelijk zijn de woorden die zo als eerste bij mij opkomen” en “De docenten hebben duidelijk vaker met dit bijltje gehakt. Zij konden goed omgaan met de toch wel behoorlijke niveaoverschillen die er bij ons in de groep waren. Ik denk dat iedereen het gevoel heeft gekregen actief deel te hebben genomen aan deze training. Dat is voor een belangrijk deel te danken aan de inzet van de docenten”.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal dat door Holland Innovative wordt verstrekt, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over sheets van presentaties, boeken 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 bij de voorbereiding op het examen”. 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 “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde” en zij zijn dan ook allemaal tevreden tot zeer tevreden over dit onderwerp.

### **Accommodatie**

Over de accommodaties waar door Holland Innovative gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden. Een van hen is hier zelfs zeer tevreden over. 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. Je reed er zo naar toe, geen ingewikkelde routes. Verder was er voldoende parkeergelegenheid en ten slotte waren de lokalen zelf gewoon prima met voldoende plek voor iedereen 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 er door de respondenten over de door Holland Innovative gebruikte locaties wordt gedacht

### **Natraject**

De respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop Holland Innovative het natraject organiseert. Sommige cursussen worden afgesloten met een certificaat, soms is het ook mogelijk om de cursus met een (extern) examen af te sluiten. Een van de geïnterviewden zegt: "Het ging bij mij om een vrij pittige opleiding en daarbij vond ik het prettig dat ik ook na afloop nog een paar keer de mogelijkheid had om deel te nemen aan een gebruikersgroep ". Een referent die een afsluitend examen heeft gemaakt vertelt dat dit examen goed aansloot op de training: "Door het vele oefenen en de tips van de docent was het echt goed te doen". Verder wordt er door een aantal geïnterviewden nog aangegeven dat er een evaluatieformulier is ingevuld: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we 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 opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met een van de betrokken trainers: "Dat vond ik getuigen van een goede service".

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten naar wens. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Holland Innovative is goed bereikbaar en vragen worden snel beantwoord, aldus de referenten. "Je hebt te maken met een professionele organisatie 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 dit zelfde onderwerp: "Holland Innovative heeft de zaken goed voor elkaar. De medewerkers zijn betrokken en geïnteresseerd, dat is fijn om mee te werken". Deze citaten laten goed zien hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Holland Innovative wordt gedacht. Een van de referenten heeft geen zicht op dit onderdeel, dit wordt door een collega afgehandeld.

### **Relatiebeheer**

Bij twee referenten worden de contacten met Holland Innovative door een collega onderhouden: "Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen idee hoe dit wordt onderhouden". De referenten die wel een mening over hebben de manier waarop Holland Innovative het relatiebeheer onderhoudt, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. 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". De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen over dit onderwerp.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Holland Innovative. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. Twee referenten zijn zelfs 'zeer tevreden' over de prijs-kwaliteitverhouding. "Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk," zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over dit zelfde onderwerp: "Gelukkig hoef ik dit niet helemaal zelf te betalen. Het is echt wel een dure training. Ter rechtvaardiging van de prijs moet ik wel zeggen dat ik er heel veel van geleerd heb". De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn zoals eerder gezegd tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Een van de geïnterviewden geeft hier een neutrale score omdat hij de prijzen van cursussen in het algemeen veel te hoog vindt: "Het zou niet zo duur moeten zijn om dingen te leren".

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit dit onderzoek naar een aantal cursussen uit het open trainingsaanbod van Holland Innovative, komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde cursus en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt alles zonder problemen en ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het Holland Innovative: "Ze zijn 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 al met al zeer tevreden over de cursus". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van Holland Innovative genoemd: "Je kan wel alleen maar theorie delen maar het is veel interessanter om al tijdens de cursus bepaalde dingen te ervaren door te oefenen en/of door realistische cases te bespreken. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Holland Innovative te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Holland Innovative dan ook 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 Holland Innovative B.V. Academy op 10-11-2022.

### Algemeen

Holland Innovative is opgericht in 2006 en inmiddels uitgegroeid tot een gespecialiseerd en gerenommeerd bedrijf met bijna 60 medewerkers en vestigingen in Eindhoven, Enschede en Den Haag. Holland Innovative is gespecialiseerd in projectmanagement, reliability engineering, probleemoplossing, data-analyse en medische productontwikkeling. Holland Innovative voert projecten uit voor grote multinationals, MKB en tech start-ups. Holland Innovative werkt op basis van bewezen methodieken, structuren en kwantitatieve data. In samenwerking met toonaangevende universiteiten worden bestaande wetenschappelijke modellen toegepast in de praktijk. De kracht van Holland Innovative ligt in een grondige analyse van een vraagstuk of een probleem en vervolgens de creatieve vertaling hiervan in een slimme en pragmatische oplossing. Dit onderzoek richt zich op de Academy van Holland Innovative die is opgericht in 2016.

### Kwaliteit

Holland Innovative werkt met een groep ervaren instructeurs/trainers die zijn verdeeld over een aantal competentieteams. De trainers zijn werkzaam in de praktijk en hebben daardoor kennis van gerenommeerde bedrijven, een brede kennis van bedrijfsomgevingen en bedrijfsculturen en een solide technische en academische achtergrond. Door hun werk bij verschillende opdrachtgevers, horen deze experts als eerste waar behoefte aan is en hier wordt vervolgens op in gespeeld door het aanpassen van bestaande opleidingen of het ontwikkelen van nieuwe programma's. Bij Holland Innovative wordt veel waarde gehecht aan het koppelen van dynamische trainingen aan praktijkervaring. De groepen worden bewust klein gehouden zodat er voldoende aandacht is voor de individuele deelnemer en deze dus ook zijn eigen cases in kan brengen. Om de kwaliteit verder te waarborgen werkt Holland Innovative samen met erkende instituten zoals IBIS Universiteit van Amsterdam, Universiteit van Stuttgart en de Technische Universiteit Delft en worden er samen met hen trainingen en certificeringen aangeboden. Holland Innovative biedt trainingen aan op verschillende competentiegebieden zoals projectmanagement, product- en procesontwikkeling, data science, reliability, systems engineering en med tech.

### Continuïteit

In de loop van haar bestaan heeft Holland Innovative Academy zich ontwikkeld tot een betrouwbare en gewaardeerde aanbieder van trainingen. Doordat de trainers zelf werkzaam zijn in de praktijk, weten zij wat er speelt en wat de ontwikkelingen zijn. Hier kan Holland Innovative 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 Holland Innovative 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 Holland Innovative voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Deelnemers zijn zoals eerder gezegd te spreken over de inhoud en de kwaliteit van de gevolgde trainingen en opleidingen. Ook de interactiviteit tijdens de bijeenkomsten wordt gewaardeerd. Door deze combinatie van dynamische trainingen met een actuele inhoud, weten opdrachtgevers Holland Innovative te vinden. Holland Innovative 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 zeer 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