

Klanttevredenheidsonderzoek

Conducto BV

07-09-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Conducto BV 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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, ondoorgroendelijk 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	60%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie②					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer			20%	80%	
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij enkele referenten was Conducto BV (hierna te noemen Conducto) al langer bekend binnen de organisatie. Anderen hebben het instituut via een collega of via het internet gevonden. Ter illustratie enkele citaten: "Ik ken Conducto vanuit een vorige werkkring" en "Via onze inkoopafdeling ben ik bij hen terechtgekomen." Als reden om voor dit instituut te kiezen wordt onder andere genoemd: de kwaliteit van de docenten, de mogelijkheid van maatwerk, de goede ervaringen en het passende aanbod. Enkele uitspraken op dit gebied: "Tot op heden bevalt het gewoon heel goed bij hen", "We kiezen voor de soort opleiding en het bevalt zo goed, dat er geen reden is om verder te zoeken" en "Hun opleiding is geaccrediteerd en dat is een garantie voor kwaliteit." Ter voorbereiding op de training wordt overleg gevoerd met de opdrachtgever om de wensen helder te krijgen en te informeren over de mogelijkheden van het instituut. Daaruit komt een voorstel voor een programma met bijbehorende offerte. Een van de geïnterviewden heeft als verbeterpunt, dat in het offertestadium een en ander wat vlotter had kunnen verlopen en hij geeft een neutrale score. De rest is positief over de werkzaamheden in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma. Het programma wordt in goed overleg met de klant en met gebruikmaking van de expertise van het instituut opgesteld. Enkele uitspraken, die deze beoordeling illustreren: "Ze zijn heel flexibel bij het vaststellen van het programma" en "Het was echt een gezamenlijke onderneming en we hebben ook met elkaar externe deelnemers gezocht, die aan konden schuiven bij de cursus." De kosten zijn van tevoren helder en de bijbehorende offerte is voldoende duidelijk.

Uitvoering

Allen laten zich positief tot zeer positief uit over de uitvoering van de training. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en de docenten weten op een boeiende wijze de lesstof over te brengen. Daarbij wordt heel goed ingespeeld op de wensen van de groep. Ter illustratie: "De doelstellingen zijn bereikt. Ze maken gebruik van verschillende leuke werkvormen voor een stuk kennisoverdracht met veel praktijk", "De cursus was tweeledig. Het ging aan de ene kant om het algemene beeld van de organisatie met iedereen weer op één lijn en aan de andere kant was het een stuk persoonlijke vaardigheden. Het was heel interactief en er werd tijdens de les goed gekeken naar de behoefte van de groep", "Inhoudelijk was het zeer interessant en lekker uitdagend. In de opdrachten moest je goed samenwerken en dat was heel nuttig" en "Alles werd heel inzichtelijk gemaakt met een goede opbouw in de les en afstemming op de behoefte. Er werd daarbij gebruik gemaakt van twee echte specialisten op dit gebied, die alle problemen aankonden."

Opleiders

Grote tevredenheid heerst over de kwaliteit van de trainers van Conducto. Ze zijn zeer deskundig en hebben veel praktijkervaring. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende citaten: "De trainer was door hen ingehuurd en ik was blij verrast over de kwaliteit. Die ervaring had ik al eerder bij hen en dat was een belangrijke reden om wederom voor Conducto te kiezen", "Uit eigen ervaring puttend, kon ik mijn voorkeur uitspreken voor een bepaalde docent, die veel interactie voorstaat en ik als boeiend had ervaren", "Het zijn echt specialisten op hun vakgebied en dat merk je" en "Zowel de trainers als de acteurs zijn van hoge kwaliteit."

Trainingsmateriaal

De meerderheid is tevreden over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. In dit kader wordt gesproken over: online materiaal, PowerPoint presentaties, boeken en hand-outs. Het materiaal wordt aangepast aan de situatie binnen het bedrijf van de klant. Enkele uitspraken: "Het bestond uit zowel online lesmateriaal als sheets. Er hoorden verder opdrachten bij en een boek" en "Vooraf konden we cases inbrengen uit onze praktijk, die werden behandeld tijdens de les, en verder kregen we enkele readers. Het was allemaal prima afgestemd op onze organisatie." Een van hen geeft een score drie op grond van het volgende verbeterpunt: "Het online materiaal liep niet altijd gelijk met het materiaal, dat de trainer bij zich had. Misschien kan dit beter op elkaar afgestemd worden." Het lesmateriaal is na afloop geschikt als naslagwerk, zo blijkt uit de interviews.

Accommodatie

De trainingen zijn in-company gehouden en er wordt dan ook geen score gegeven op dit onderdeel.

Natraject

Allen geven een positieve beoordeling over het natraject bij Conducto. In de meeste gevallen is de training afgesloten met een bewijs van deelname. Na afloop is er een evaluatieformulier voor de cursisten en ook met de opdrachtgever worden het verloop de training en de behaalde resultaten besproken. Ter illustratie: "Na elke cursusdag was er een evaluatie met de cursisten" en "We hebben een rondgang gehouden onder de deelnemers over de tevredenheid over de inhoud en uitvoering van de cursus en de eventuele opmerkingen daarover, maar iedereen was heel positief." In het kader van de nazorg zijn de docenten altijd nog bereid om een stukje ondersteuning te verzorgen en sommige referenten spreken over plannen voor een vervolg op de training. Men is goed te spreken over de behaalde resultaten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Het nakomen van de afspraken staat bij Conducto hoog in het vaandel en flexibiliteit is een sterk punt van het instituut. "We hebben veel mensen moeten inplannen en daarin heeft Conducto zich heel flexibel opgesteld", aldus een tevreden referent. Ook de bereikbaarheid van het instituut en zijn medewerkers is prima geregeld. Zowel per telefoon als per e-mail wordt vlot gereageerd. Enkele uitspraken ter illustratie: "Via de mail wordt heel snel en accuraat geantwoord" en "Het contact verloopt heel gemakkelijk met mijn vaste aanspreekpunt." Gevraagde informatie wordt op tijd opgestuurd en facturen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Men spreekt dan ook van een professionele organisatie, die de zaken goed op orde heeft.

Relatiebeheer

De wijze, waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt, wordt door de meerderheid positief beoordeeld. Zij spreken over een regelmatig en prettig contact met Conducto. Ter illustratie: "Ze sturen regelmatig e-mails. Pas geleden heb ik hen weer gesproken op een congres en dan merk je dat ze hun klanten kennen", "We krijgen informatie opgestuurd over de opleidingen en verder hebben we een goed contact" en "Sinds de training hebben ze nog een aantal keren gebeld. Mailingen en dergelijke zie ik niet van hen, maar ik zit daar ook niet op te wachten." Eén van hen heeft nog het volgende aandachtspunt en geeft een score drie: "Het zou mooi zijn, als ze relaties sneller actief informeren over nieuwe ontwikkelingen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste respondenten zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding, wat geïllustreerd wordt door de volgende citaten: "Er staat een goed niveau voor de groep, gerenommeerde advocaten, en daarbij past de prijs", "Hun eerste voorstel was de top van de top en daardoor prijzig. Ik heb toen gevraagd om een alternatief met iets minder dure docenten en daarvoor gekozen, wat heel goed is bevallen" en "Het is prijzig maar wel marktconform en het is het zeker waard." Ondanks dat hij meent dat de prijzen bij Conducto marktconform zijn, vindt één van de respondenten de trainingen wel aan de dure kant en hij geeft daarom een neutrale score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen tevreden over de maatwerktrainingen en de samenwerking met het instituut. Meerdere sterke punten komen uit de interviews naar voren, zoals ook blijkt uit de volgende uitspraken: "De trainers zijn inhoudelijk sterk en flexibel in de training. Er is ruimte om vragen te stellen en actuele onderwerpen aan te kaarten", "Je merkt dat ze heel goed in ons vakgebied zitten. Ze leveren kwaliteit en zorgen ervoor up-to-date te blijven", "Ik zie het als een kwaliteitsgarantie, dat ze zich verbinden met de Hogeschool Utrecht", "Het zijn inhoudelijk sterke en toegankelijke mensen, die lesgeven" en "De opleidingen zijn van een dermate niveau, dat het later goed toe te passen is. Hun opleiding 'Inkoop' is voor ons een must." Tot slot geeft men aan bereid te zijn om het instituut aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				33%	67%
Opleidingsprogramma				33%	67%
Uitvoering				22%	78%
Opleiders				33%	67%
Trainingsmateriaal				56%	44%
Accommodatie				44%	56%
Natraject				44%	56%
Organisatie en Administratie				11%	89%
Relatiebeheer②				33%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding③				44%	44%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Sommige referenten hebben Conducto BV (hierna te noemen Conducto) op het internet gevonden. Anderen hadden zelf in het verleden al ervaring op gedaan met het instituut of zijn door een collega op hen geweest. Ter illustratie: "Via een collega heb ik hen gevonden" en "Ik ben zelf inkoop en ben als zodanig via Google op zoek gegaan naar verschillende partijen, die dergelijke opleidingen verzorgen." Verschillende redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, zoals ook naar voren komt in de volgende citaten: "Ze zitten dichtbij en bieden de juiste opleiding aan. Verder zijn de docenten mensen uit de praktijk", "Hun samenwerking met de Hogeschool Utrecht betekent voor mij kwaliteit", "We zochten een vakinhoudelijke opleiding en hebben vooral voor de docenten van de verschillende modules gekozen. Zij zijn inhoudelijk heel kundig en doceren niet alleen vanuit het boekje maar vanuit de dagelijkse praktijk", "De recensies waren positief en met name het programma sprak mij aan", "Ze hebben de lesstof heel goed in elkaar gezet en hun docenten zijn vakspecialisten" en "Ik heb een juridische achtergrond en was op zoek naar een mix met inkoop. Dit instituut stond binnen de gemeente goed aangeschreven." Het inschrijven verloopt soepel en men krijgt direct een bevestiging opgestuurd met de nodige informatie. Enkele uitspraken: "Ik vond de informatie vooraf heel erg volledig en het contact en inschrijven voor de training verliep op een hele prettige manier" en "Ze geven perfecte informatie vooraf en na het inschrijven krijg je direct een terugkoppeling." Allen zijn tevreden of zeer tevreden over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over het opleidingsprogramma van het instituut. Men haalt de informatie over de opleidingen over het algemeen van de website, die positief beoordeeld wordt door de referenten. Ter illustratie enkele uitspraken: "Er is voldoende informatie te vinden op de website", "Ik vond de website overzichtelijk, verfrissend en duidelijk en alle relevante informatie is er te vinden", "De website is heel breed en informatief en de leeromgeving functioneert prima" en "Op de website staat alles duidelijk beschreven en je kunt gemakkelijk van de ene naar de andere opleiding." De kosten zijn helder en de prijzen staan duidelijk aangegeven. Ook staan eventuele extra kosten vermeld, zodat daar geen verrassingen ontstaan.

Uitvoering

Met veel enthousiasme wordt gesproken over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt zeker voldaan aan de verwachtingen van de cursisten en dat heeft alles te maken met de goede opbouw van de lessen en de kwaliteit van de trainers. Enkele citaten over dit onderwerp: "Ik heb heel veel meer kennis gekregen over inkoop. Het is heel fijn, dat je met meerdere mensen uit het vak van verschillende bedrijven samen zit. Ook is het prettig dat je te maken hebt met docenten vanuit verscheidene vakgebieden en verschillende achtergrond, die allemaal een stukje meerwaarde geven aan de opleiding", "Ze maken gebruik van heel veel goede praktijkvoorbeelden, waardoor de stof direct in de dagelijkse praktijk toe te passen is", "Ik was redelijk nieuw op dit vakgebied en in deze opleiding zijn alle elementen in korte tijd behandeld. Mijn doel is bereikt, mede doordat de opleiding heel erg praktijkgericht is", "Ik heb meer inzicht gekregen in inkoop, met name voor wat betreft het juridische aspect. Het was een college-achtige setting, maar wel met voldoende afwisseling. Je kreeg ook praktijkopdrachten mee om thuis te maken", "Je kon praktijkvoorbeelden inbrengen en uitwerken. Mijn netwerk is door de opleiding uitgebreid en mijn kennis is duidelijk vergroot" en "Door het behalen van deze opleiding ben ik aangenomen bij een ander HBO-instituut. De opleiding zit heel goed in elkaar en staat hoog aangeschreven."

Opleiders

Grote waardering spreekt uit de interviews voor de kwaliteit van de docenten van Conducto. Het zijn vakinhoudelijke specialisten, die ook didactisch sterk zijn. Ze hebben de gave om goed in te spelen op de behoefte van de groep en weten de lesstof op een hele aansprekende manier uit te leggen. Men vindt hen ook heel inlevend en betrokken bij de groep. Ter illustratie: "Ik vond het heel erg goed, dat er voor de verschillende modules andere docenten werden ingezet met hun eigen kennis en visie, wat heel verfrissend was. De kwaliteit was onverdeeld hoog", "Het zijn met name ZZP-ers met een enorme praktijkervaring en kennis die ze ook graag willen delen. Ze hebben overall wel een antwoord op", "Het zijn mensen uit de praktijk, mensen van naam, die hun sporen al wel hebben verdiend", "Ze waren geweldig. Het waren hoofdzakelijk juristen. Afgelopen week heb ik een van hen nog een vraag gesteld en ik kreeg per omgaande antwoord op een hele persoonlijke wijze" en "De docenten zijn goede advocaten en juristen, die goed kunnen schakelen en dan later nog even terug kunnen komen op het onderwerp. Soms gebeurde dat al in de les en soms werd later de informatie opgestuurd."

Trainingsmateriaal

Men is goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over: cursusmappen, presentaties, boeken en online lesmateriaal. Enkele uitspraken: "Het bestond uit online materiaal, mappen en hand-outs van de presentaties. Op de tweede cursusdag kregen we nog aanvullend materiaal over de onderwerpen, die op de eerste dag besproken waren", "Het lesmateriaal werd op tijd per e-mail gestuurd en was van prima kwaliteit", "We kregen twee boeken over aanbesteden en daarnaast een aantal readers en relevante artikelen" en "Het materiaal bestond vooral uit de sheets van de PowerPoint presentatie en het wetboek."

Accommodatie

Over de accommodatie, waar de lessen werden gegeven, worden alleen maar positieve geluiden gehoord in de interviews. De bereikbaarheid is prima en de accommodatie is van goede kwaliteit. Ook zijn alle ondersteunende faciliteiten in orde, zo geven referenten aan. Ter illustratie: "De locatie lag centraal en was heel goed te bereiken met openbaar vervoer en auto", "Ik vond het zeer goed. Het was een fijne locatie met prima faciliteiten en goede bereikbaarheid met het OV", "De accommodatie was altijd helemaal prima en er was altijd iemand van Conducto om de dag te openen en iedereen welkom te heten. Dat getuigt van interesse in de klant en een professionele organisatie" en "Het was een soort conferentiecentrum en alles was prima verzorgd."

Natraject

Het natraject bij Conducto wordt door allen positief beoordeeld. De opleidingen worden afgesloten met een certificaat of diploma op grond van het behalen van het examen. “We hebben een certificaat gekregen en zijn ingeschreven in het register van aanbesteden”, vertelt één van hen. Na afloop wordt aan de deelnemers gevraagd om de opleiding te evalueren. Volgens hen wordt na iedere lesdag en bij het examen een evaluatieformulier verstrekt. Op het gebied van de nazorg heeft het instituut de zaken goed op orde en illustratief zijn de volgende citaten: “Ze hebben zeker aangegeven, dat ze bereid zijn om nog ondersteuning te geven en ze hebben ook nog stukken nagestuurd”, “De lijnen naar de docenten zijn absoluut heel kort”, “Ik vind het heel netjes, dat de trainers hun eigen 06-nummer en e-mailadres hebben gegeven voor vragen in de voorbereiding op het examen”, “Er zijn contacten met docenten en medecursisten om zo de kennis te delen” en “Ik vind hen heel persoonlijk in de nazorg. Ze zijn heel toegankelijk en snel in het reageren op vragen.” Ook is men tevreden over de behaalde resultaten in de opleiding.

Organisatie en Administratie

Dat Conducto de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt uit bovenstaande scores. “Organisatorisch en administratief is alles zeer goed geregeld. Ze geven echt een persoonlijke begeleiding, heel zorgzaam”, is een citaat, dat tekenend is voor deze tevredenheid. Het instituut is goed te bereiken per e-mail en telefoon en op vragen wordt snel gereageerd. Ter illustratie enkele citaten: “We hebben een vaste contactpersoon bij hen en dat werkt heel prettig”, “Ze weten wie je bent en zorgen voor een snel antwoord op je vragen” en “Binnen een dag heb je antwoord.” Alle informatie over de opleiding is op tijd bij de cursist en het nakomen van de afspraken is één van de sterke punten van dit instituut. Ook de facturatie verloopt zonder problemen. Een van de respondenten heeft een keer een klacht geuit over de examenlocatie, omdat de examenruimte zeer beperkt was, en hij voelde zich zeker serieus genomen.

Relatiebeheer

Een van de referenten vindt het te kort na de afronding van de opleiding om een oordeel te geven. De anderen laten zich positief uit over het relatiebeheer bij Conducto. Zij spreken over e-mails, nieuwsbrieven en mailingen om het contact met de klant te onderhouden. Enkele citaten: “Minimaal een keer per maand komt er een mail voorbij over opleidingen en nieuwe ontwikkelingen”, “Op mijn privé mailadres krijg ik aanbiedingen op privégebied en op het mailadres van mijn werk krijg ik reclames over nieuwe opleidingen” en “Ze sturen regelmatig het cursusaanbod en informatie over vernieuwingen en interessante zaken.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden geeft geen score, omdat hij zich niet heeft verdiept in de vergelijking met andere instituten, die soortgelijke opleidingen aanbieden. De rest is goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “Ik vind het echt goed. Het is het zeker waard”, “Als ik kijk naar de inzet van professionals uit het bedrijfsleven, vind ik het een prima prijs”, “Het is super, wat ze doen voor de prijs die ze vragen” en “Het is nooit goedkoop, maar zij zijn zeker niet te duur in vergelijking met andere aanbieders.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Overall kan geconcludeerd worden dat allen tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen en de samenwerking met Conducto. Als positieve punten worden onder andere genoemd: het nakomen van de afspraken, het voldoen aan de verwachtingen, de flexibiliteit en de kwaliteit van de trainers. Ter illustratie: “Het is het totaalplaatje van de organisatie eromheen en de inhoudelijke expertise van de docent”, “De kwaliteit is echt goed. Ik vind hen enthousiasmerend en motiverend. Daarnaast gaan ze de dialoog aan en leveren ze goede nazorg. Het is echt een professionele organisatie”, “Bij de opleiding over aanbesteden zetten ze topjuristen in als docent en er is altijd iemand van Conducto op de locatie om de cursusdag te openen en alles te controleren” en “Sterk vind ik de vakkennis van de docent en zijn deskundigheid in het daadwerkelijk overbrengen van de kennis op een mengelmoes van cursisten.” Drie respondenten hebben nog wel een aandachtspunt of tip voor het instituut, te weten: “De samenhang tussen de verschillende modules kon soms wat beter en de examenlocatie was slecht”, “Mijn tip is om de opdrachten wat meer verspreid over de opleiding aan te bieden” en “De examenlocatie in Eindhoven was een beetje klein en rumoerig.” Men is van harte bereid om Conducto aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Conducto BV op 07-09-2017.

Algemeen

Conducto is specialist in strategische en praktische inkoop. Haar totale portfolio bestaat uit Inkoopadvies & interim, Werving & selectie, PublicSoft en Inkoopopleidingen. Het voorliggende Cedeo onderzoek heeft betrekking op dit laatste. De inkoopopleidingen bestaan uit diverse leergangen en kortlopende cursussen en trainingen die direct aansluiten bij de dagelijkse praktijk. De klantenkring van Conducto bestaat uit (semi) overheid en bedrijfsleven. Alle trainingen kunnen zowel in-company uitgevoerd worden maar ook via de open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw M. ter Weyden (coördinator opleidingen).

Kwaliteit

Conducto maakt gebruik van de specialistische expertise van externe trainers en docenten, zoals juristen en advocaten van wie velen al jaren aan dit instituut verbonden zijn. Met hen wordt individueel contact onderhouden voor wederzijdse afstemming. Conducto hanteert korte lijnen. Dat impliceert dat men na elke lesdag of module even kort met de trainer het geheel doorneemt. Aangezien de trainers inhoudelijk dé experts zijn, spelen zij nadrukkelijk een rol in de ontwikkeling van een leergang en/of training maar ook bij het samenstellen van de materialen. De hele logistieke organisatie eromheen wordt door het instituut zelf verzorgd. In het kader van serviceverlening en ontzorging, is er altijd een vertegenwoordiger van Conducto aanwezig die, voor aanvang van een lesdag de organisatie ter plekke, op zich neemt. Voor de meting en borging van de kwaliteit, onderhoudt men nauwe contacten met zowel trainer als opdrachtgever en deelnemer.

Continuïteit

Omdat de docenten zelf werkzaam zijn in de praktijk én omdat men nauwe banden onderhoudt met de markt via bijvoorbeeld de andere bedrijfsonderdelen, is Conducto goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen; onder meer op het gebied van wet- en regelgeving die zij weet te vertalen in concrete trainingen en cursussen maar ook met de leergangen daarop weet te anticiperen. De oudste leergang 'Inkoop & Aanbesteding' start twee keer per jaar en zit altijd vol. Daarnaast zijn er de leergangen 'Aanbesteding voor Gevorderden' en 'Aanbesteding voor Speciale Sectoren' die al enkele jaren georganiseerd worden. Recent is eveneens de leergang 'Praktisch Contractmanagement' toegevoegd. In de toekomst hoopt men een masteropleiding te kunnen ontwikkelen, mede dankzij de verdere professionalisering van het inkoop-vak. Ook organiseert men aparte dagen voor ex-cursisten evenals bijeenkomsten waarbij wijzigingen in relevante wet- en regelgeving aan bod komen. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Conducto BV voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Sterke kanten van Conducto die uit het rapport naar voren komen hebben, naast de kwaliteit van de docenten, ook betrekking op de flexibiliteit van het instituut en de correcte manier waarop men de relatie met de klant (zowel opdrachtgever als deelnemer) vormgeeft. Daarnaast waardeert men het instituut om reden dat zij de transitie van theorie naar dagelijkse werkpraktijk op een aansprekende manier weet te brengen waardoor borging van het geleerde verder gestalte krijgt.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu