

Klanttevredenheidsonderzoek

Burger- en Publiekszaken B.V.

14-09-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Burger- en Publiekszaken 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 JURIDISCH ADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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 waarden 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 Juridisch Advies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak / offerte				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Adviseur(s)/consulente(s)				50%	50%
Afronding②				30%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				70%	10%
Globaal: project / samenwerking				50%	50%

- 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 Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ④ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de dienstverlening van juridisch adviesbureau Burger- en Publiekszaken B.V. (hierna te noemen Burger- en Publiekszaken) hebben tien referenten deelgenomen. Zij hebben allemaal al langere tijd een zakelijke relatie met dit bureau of een van hun collega's was al bekend met Burger- en Publiekszaken. "Ze hebben ons al eerder van goed advies voorzien en dat was dan ook zeker een van de redenen om weer voor dit adviesbureau te kiezen," zo vertelt een van de respondenten. Andere geïnterviewden geven soortgelijke argumenten om voor Burger- en Publiekszaken te kiezen. Met name de gedegen juridische kennis en de begrijpelijke manier waarop dit met de opdrachtgever wordt gedeeld, wordt een aantal keren genoemd. De manier waarop in het voortraject overleg wordt gevoerd, stemt de ondervraagden eveneens tot tevredenheid: "We hebben telefonisch contact opgenomen en onze casus uit de doeken gedaan. Vervolgens is er wat digitale communicatie over en weer geweest om de zaken scherp te krijgen en naar aanleiding daarvan hebben ze ons een passend voorstel gedaan". Alle referenten geven dan ook een score van 'tevreden' dan wel 'zeer tevreden' voor dit onderdeel.

Plan van aanpak / offerte

Burger- en Publiekszaken is helder in de communicatie, zo zeggen de voor dit onderzoek benaderde opdrachtgevers. Alle referenten zijn tevreden over dit onderdeel en dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. “Er wordt van tevoren goed overleg gevoerd. Hierbij konden wij goed aangeven wat van ons uit de wensen waren en hier werd netjes rekening mee gehouden bij het uiteindelijke plan van aanpak,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere respondent zegt nog over dit onderwerp: “Toen we nog wat wilden wijzigen in hun eerste offerte, werd daar totaal niet moeilijk over gedaan. Er is echt een persoonlijke benadering door dit bureau waardoor je je gehoord voelt. De offerte is dan ook echt op maat gemaakt”.

Uitvoering

De manier waarop Burger- en Publiekszaken de verschillende adviestrajecten ten uitvoer heeft gebracht, is zeer naar de wens van de referenten. De helft van hen geeft zelfs aan hier “zeer tevreden” over te zijn. Bij alle referenten heeft deze uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die vooraf waren gewekt: “We hebben natuurlijk al eerder zakengedaan met dit bureau en we hadden daarom bepaalde verwachtingen. Gelukkig werden deze waargemaakt. We zijn goed begeleid en hebben deze casus succesvol af kunnen ronden met hulp van Burger- en Publiekszaken”. Een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderwerp: “Het was een juridisch ingewikkelde zaak die ons boven de pet ging. Gelukkig konden zij het goed voor ons vertalen naar normale taal. Hierdoor werd alles een stuk beter te begrijpen en hierdoor hebben wij ook echt iets geleerd en dit kunnen we in de toekomst wellicht gebruiken”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderwerp wordt gedacht; zij zijn zeer te spreken over de manier waarop het bureau de trajecten ten uitvoer heeft gebracht of nog brengt.

Adviseur(s)/consulente(s)

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs die door Burger- en Publiekszaken worden ingezet. Net als bij het vorige onderdeel geeft de helft van hen hier de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De grote waardering voor de adviseurs wordt het beste duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “Ik ben uitermate tevreden over onze adviseur. Hij had zich goed ingelezen en wist daardoor goed hoe hij ons het beste van dienst kon zijn. We konden met al onze vragen bij hem terecht en hij wist ons steeds weer verder te helpen”, “Prima en professionele adviseur met hart voor de zaak” en “We zijn heel goed geholpen en kunnen ook nu nog met vragen bij hem terecht. Een vriendelijke en deskundige professional, zo zou ik hem kunnen beschrijven”. Deze citaten worden door de andere referenten onderschreven en dat verklaart dan ook hun hoge scores voor dit onderdeel.

Afronding

Omdat bij sommige van de respondenten het adviestraject doorloopt, kunnen zij (nog) geen oordeel over de afronding geven, zij onthouden zich om die reden van het geven van een score aan dit onderdeel. De overige referenten zijn lovend over de afronding, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Een van hen legt uit: “Nadat ze ons hebben bijgestaan tijdens het proces hebben we besproken wat onze bevindingen en ervaringen waren. Dat vond ik een prettige manier van evalueren, informeel maar wel grondig. Ik heb dan ook een goed gevoel overgehouden aan de samenwerking met Burger- en Publiekszaken en zal hieraan denken als we nog eens om advies verlegen zitten”. Een andere respondent zegt over de afronding: “Wat ik heel fijn vind, is dat ze ook na afloop van een traject, laagdrempelig bereikbaar zijn. We kunnen altijd even met een kort vraagje bij onze adviseur terecht, hij probeert ons altijd direct te helpen. Dat noem ik echt een warme relatie”.

Organisatie en Administratie

Op organisatorisch en administratief vlak heeft Burger- en Publiekszaken de zaken goed geregeld. Geen van de respondenten heeft op dit vlak problemen ondervonden, sterker nog ze hebben hier de nodige complimenten over. Zo zegt een van de geïnterviewden: “Na ons eerste oriënterende telefoongesprek zijn er diverse contactmomenten geweest waarin we informatie hebben uitgewisseld. Burger- en Publiekszaken heeft hier altijd de leiding in gehouden en ervoor gezorgd dat ze de juiste input van ons kregen”. Een andere referent zegt: “We worden goed geïnformeerd en op de hoogte gehouden. De offerte was duidelijk en de factuur stemde hier mee overeen”. Een andere referent noemt de flexibiliteit van het bureau als sterk punt: “Door ziekte hadden wij intern te maken met wat problemen. Hierdoor liep het traject vertraging op maar Burger- en Publiekszaken deed er alles aan om ons ook hierin zo goed mogelijk te ondersteunen”.

Relatiebeheer

Omdat niet alle referenten persoonlijk met dit onderdeel te maken hebben gehad, kunnen zij geen score en mening geven over dit onderwerp. Degenen die hier wel iets over kunnen zeggen zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over de manier waarop Burger- en Publiekszaken het relatiebeheer onderhoudt. “Ik heb geen behoefte aan opdringerige verkooppraatjes maar dat is hier ook echt niet het geval. Gewoon af en toe een e-mail of een telefoontje en dat is prima voor mij,” zo voegt een van de referenten aan zijn score toe. Een andere respondent vertelt dat hij heeft afgesproken zelf contact op te nemen met het bureau als dit nodig is: “En dit wordt gerespecteerd”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle respondenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de adviestrajecten die worden afgenomen bij Burger- en Publiekszaken, dit is bij hen door een collega afgehandeld. De referenten die wel een mening hebben zijn zonder uitzondering positief over deze verhouding. De prijzen worden redelijk genoemd: “Niet goedkoop maar zeker ook niet duur”. En de kwaliteit wordt door hen als “bovengemiddeld” beschreven. “Dat zorgt er natuurlijk voor dat de balans naar de goede kant doorslaat,” zo vat een van de tevreden referenten dit mooi samen.

Globaal: project / samenwerking

Uit het onderzoek naar een aantal juridische adviestrajecten van Burger- en Publiekszaken kan worden geconcludeerd dat er een grote tevredenheid is onder de afnemers die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zij noemen de klantvriendelijkheid en de grote juridische kennis bij de adviseurs als twee bijzonder sterke punten. “Wat ik heel prettig vind, is dat je je nooit hoeft te generen als je bepaalde vragen hebt. Er wordt altijd op een respectvolle en serieuze manier met onze vragen omgegaan”. Maar natuurlijk speelt het niveau en de kwaliteit van de adviezen ook een belangrijke rol in de waardering: “We hebben echt veel aan hun ondersteuning gehad, dat hadden we zelf nooit zo aangepakt”. Alle respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het gehele project dat ze ook zeggen in de toekomst graag gebruikt te blijven maken van de diensten van dit bureau. Ook zouden zij de diensten aanbevelen aan derden: “Als dit ter sprake komt, zal ik mijn enthousiasme niet onder stoelen of banken steken. Ik ben echt tevreden en dat mogen anderen ook weten”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Burger- en Publiekszaken B.V. op 14-09-2020.

Algemeen

Burger- en Publiekszaken BV (hierna te noemen Burger- en Publiekszaken) van Johan van den Broek is een juridisch adviesbureau gevestigd in het zuiden van het land. De heer Van den Broek is al meer dan 20 jaar bekend op het gebied van juridische advisering en daarnaast is hij werkzaam bij veel gemeenten verspreid over Nederland. De dienstverlening Burger- en Publiekszaken omvat (juridisch) adviestrajecten op alle onderwerpen die tot het taakgebied van afdelingen Burgerzaken van gemeenten behoren. Het gaat daarbij om nieuwe wetten, werkprocessen, audits en bezwaar- en beroepsprocedures. Belangrijke onderwerpen zijn met name de wijzigingen op de voor Burgerzaken relevante rechtsgebieden, zoals het bestuursrecht, nationaliteitsrecht, internationaal privaatrecht en de wet- en regelgeving op het gebied van de toepassing van de Wet BRP (Basisregistratie Personen). Naast de juridische adviestrajecten wordt organisatieadvies verzorgd zoals begeleiding bij verbetertrajecten, of het aanpassen van procedures of werkprocessen. Daarnaast begeleidt het bureau in toenemende mate gemeenten, bijvoorbeeld bij het behandelen van complexe bezwaar- of beroepsprocedures.

Kwaliteit

De heer Van den Broek is vanuit eigen praktijkervaring op de hoogte van de geldende procedures. Door deze nauwgezet te volgen wordt de kans op succes bij bezwaar- en beroepschriften verhoogd. Veel ervaring, ook uit eigen praktijk, is er bij het bureau op het gebied van het doen van aanvragen of het behandelen van bezwaar- en beroepschriften en is de nodige kennis en expertise om de geldende procedures te volgen aanwezig. De kans op een succesvolle afloop van een procedure of bezwaar wordt hierdoor vergroot. Doordat men in de uitvoering van de werkzaamheden dagelijks te maken heeft met actuele zaken en ontwikkelingen op het gebied van burger- en publiekszaken, kan een goed juridisch advies worden geboden op het terrein van de toepassing van het personen- en familierecht, het nationaliteitsrecht en het internationaal privaatrecht. Voor specialistische, juridische kennis zijn vier academisch opgeleide experts aan Burger- en Publiekszaken verbonden en beschikt het bureau over een netwerk van vakgenoten en specialisten, waar in voorkomende gevallen een beroep op kan worden gedaan.

Continuïteit

Burger- en Publiekszaken is landelijk actief en bekend. Contacten en referenties leiden veelal tot vervolg- en nieuwe adviesopdrachten. De tevredenheid van opdrachtgevers leidt tot nieuwe opdrachten; belangrijk argument daarbij is de sterke, proactieve focus op de actualiteit. Wetten en relevante onderwerpen waarmee afdelingen Burgerzaken van gemeenten te maken krijgen worden door de heer Van den Broek op de voet gevolgd. Bij de dagelijkse opdrachten kan daardoor worden ingespeeld op de laatste stand van zaken. Met name op het gebied van identiteitsfraude heeft Burger- en Publieks-zaken een unieke naam opgebouwd waardoor gemeenten uit het hele land dit bureau weten te vinden als een dergelijke zaak zich bij hen voordoet. Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Burger- en Publiekszaken voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De opdrachten van Burger- en Publiekszaken zijn praktijkgericht: de dagelijkse praktijk van opdrachtgevers is immers de basis voor deze juridische opdrachten. Het bureau kan voor de afdelingen Burgerzaken van gemeenten een kennisscan uitvoeren, waarbij aanwezige kennis van juridische vraagstukken over de complexe BRP wordt getoetst. Zoals gezegd is identiteitsfraude een van de specialiteiten van het bureau. Doel van Burger- en Publiekszaken is tevens om in voorkomende situaties te wijzen op mogelijke problemen die in de nabije toekomst zouden kunnen ontstaan. Voor de juridische adviestrajecten geldt dat zaken vanuit de situatie van de opdrachtgever worden onderzocht en begeleid tot het definitieve besluit tot afronding is gevallen of de uitspraak van de rechter is gedaan. Op deze manier weet de opdrachtgever zich verzekerd van een betrokken begeleiding en uitzonderlijke expertise van Burger- en Publiekszaken.

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