

Klanttevredenheidsonderzoek

Vanberkel Professionals

07-01-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vanberkel Professionals 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie②				40%	20%
Natraject③				50%	
Organisatie en Administratie④				70%	10%
Relatiebeheer⑤				40%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Niet alle referenten hebben hier mee te maken
- ④ Twee referenten onthouden zich van het geven van een oordeel
- ⑤ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ⑥ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open trainingen van Vanberkel Professionals (hierna te noemen Vanberkel) hebben tien referenten deelgenomen. Een aantal van hen is werkzaam bij of voor Vanberkel en wordt in die hoedanigheid op de hoogte gehouden van het actuele trainingsaanbod en de overige referenten hebben als externe deelnemer een opleiding/training bij Vanberkel gevolgd. Zij hebben hun informatie via een contactpersoon of via de website van Vanberkel verkregen. Voor de tevredenheid over het voortraject maakt dit geen verschil; alle respondenten zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. Zij vinden dat er vooraf goede en volledige informatie wordt verstrekt over relevante zaken zoals de cursusdata, de tijden en de locatie: "Ook toen er in verband met Covid -19 snel moest worden geschakeld, werden wij hier als deelnemer goed over ingelicht," zo vertelt een van de tevreden referenten. Verder geven de respondenten nog aan dat het eenvoudig was om je aan te melden voor de diverse trainingen: "Gewoon digitaal, geen stress," zo voegt een van de geïnterviewden hieraan toe.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel is men tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma van Vanberkel. Een aantal referenten vertelt dat ze per mail op de hoogte worden gebracht van het trainingsaanbod en dat hierbij ook al een goede omschrijving van de inhoud wordt gegeven waardoor ze een beeld hebben gekregen van wat ze te wachten stond. Sommige referenten hebben deze informatie (over de inhoud van de training) op de website van Vanberkel gelezen: "Ik heb contact gehad met een vriendelijke medewerker die mij uitstekend heeft voorgelicht. Mede hierdoor besloot ik dat deze training voor mij interessant kon zijn". Ook de overige respondenten geven aan dat Vanberkel vooraf voldoende duidelijkheid heeft verschaft over de inhoud van training. Dat is een verklaring voor de goede scores die aan dit onderdeel worden gegeven.

Uitvoering

De manier waarop Vanberkel de diverse trainingen ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle geïnterviewden tot tevredenheid. Veertig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Alle respondenten geven aan dat de gevolgde training heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst. "De bijeenkomsten van Vanberkel zijn altijd heel nuttig, De inhoud sluit naadloos aan op de praktijk en er worden heel veel actuele voorbeelden gegeven," zo vertelt een van de tevreden deelnemers. Een andere referent zegt: "Ik volg vaker trainingen, ook bij andere aanbieders maar de bijeenkomsten van Vanberkel zijn altijd goed van niveau. Dat is een constante". De bijeenkomsten worden afgesloten met een (digitale) evaluatie.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is er een grote tevredenheid over de docenten/trainers die door Vanberkel worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "Dit was een ervaren docent die goed begreep wat er voor ons belangrijk was. Hij ging waar mogelijk in op de gestelde vragen en hield ons goed bij de les", "Ik ben zeker tevreden over de trainers die door Vanberkel worden ingezet, ze zijn altijd zeer deskundig. Uiteraard spreekt de ene je soms wat meer aan dan de ander maar over het algemeen zijn ze goed en professioneel" en "Prima docent met verstand van zaken en goede skills op het gebied van doceren". Deze citaten zijn een realistische weergave van hoe er door de respondenten over de door Vanberkel ingezette docenten wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Bij de cursussen van Vanberkel wordt er volgens de respondenten altijd cursusmateriaal uitgedeeld. Dit materiaal sluit volgens de ondervraagde deelnemers goed aan bij wat er tijdens de cursus aan bod komt en is inhoudelijk van goede kwaliteit. "Bij bepaalde cursussen vind ik het prettig om iets van cursusmateriaal te ontvangen, vooral als het om voor mij nieuwe zaken gaat. Ik hoef dit niet per se op papier te ontvangen, digitaal is wat mij betreft ook prima". Een andere referent zegt: "Bij deze training was het vooral belangrijk om te oefenen en dit konden we gewoon op onze eigen laptop doen met behulp van bepaalde oefeningen. Dit vond ik een prettig manier van werken". De respondenten zijn dan ook unaniem in hun oordeel; iedereen is tevreden over het door Vanberkel verstrekt materiaal.

Accommodatie

Bij sommige referenten heeft de (laatst gevolgde) training digitaal plaatsgevonden, dus bij hen is er niet echt sprake van een accommodatie waar ze een oordeel over kunnen geven. Maar sommigen hebben al eerder een training gevolgd bij Vanberkel die wel fysiek heeft plaatsgevonden, daar geven zij in dit onderdeel een mening over. Alle referenten die iets kunnen zeggen over dit onderdeel, zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoeringslocatie van Vanberkel. "De locatie is heel mooi en biedt alles wat je nodig hebt. De afgelopen tijd heeft mij doen inzien dat er digitaal veel mogelijk is maar dat een 'echte' bijeenkomst toch veel extra biedt. Ik hoop dat we in de toekomst het beste van deze werelden gaan combineren," aldus een van de tevreden deelnemers. Een andere referent zegt over dit onderdeel dat met name de goede verzorging hem is bijgebleven: "Het was allemaal tip top in orde".

Natraject

Niet alle respondenten kunnen iets zeggen over het natraject. Sommigen omdat daar geen sprake van is omdat het traject (nog) niet is afgerond en anderen omdat dit bij hen door een collega is afgerond. De referenten met een mening over dit onderdeel zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn zonder uitzondering tevreden. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) 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 de betrokken trainer: "Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt".

Organisatie en Administratie

De manier waarop Vanberkel vormgeeft aan de organisatie en administratie wordt gewaardeerd door alle geïnterviewden die hier iets over kunnen zeggen. Twee van de ondervraagden zeggen dat ze geen mening hebben over dit onderdeel omdat een collega dit soort zaken heeft geregeld: "Ik heb alles aan mijn collega overgelaten en ik ben alleen maar deelnemer geweest. Alle andere zaken heb ik aan me voorbij laten gaan". De overige referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Vanberkel: "Alles is goed georganiseerd, we kunnen als werknemer gebruik maken van een mooi opleidingsprogramma waarbij eigenlijk alles voor ons wordt geregeld". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. De respondenten hebben niet allemaal te maken gehad met de financiële afhandeling dus dit blijft hier buiten beschouwing. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden.

Relatiebeheer

Slechts vier referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dit door Vanberkel wordt onderhouden. Zij zijn allemaal tevreden. 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". Andere referenten hebben meer contact met Vanberkel: "Ik heb een zakelijke relatie met Vanberkel en krijg van mijn contactpersoon wel eens een seintje als hij denkt dat er iets interessant voor mij is. Dit zijn vrijblijvende en informatieve gesprekjes die ik op prijs stel". Kortom, Vanberkel heeft een persoonlijk relatiebeheer waar de referenten erg over te spreken zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

De helft van de respondenten heeft zicht op de prijs en daarmee een mening over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de bijeenkomsten die door Vanberkel worden georganiseerd. Zij zijn unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De prijzen worden omschreven als "redelijk" en "marktconform" terwijl de kwaliteit "goed" tot "zeer goed" wordt genoemd. Dit zorgt ervoor dat de balans doorslaat naar de goede kant en alle referenten een tevreden score geven aan dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Vanberkel. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde bijeenkomst en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het Vanberkel: "Ze zijn gewoon 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 gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van deze organisatie genoemd: "Je kan wel boekenwijsheid delen maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Vanberkel te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Vanberkel dan ook zonder aarzeling 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 Vanberkel Professionals op 07-01-2021.

Algemeen

Vanberkel Professionals is ontstaan in 2007 vanuit de aspiratie om met financiële dienstverlening de brede publieke sector een bewezen oplossing op maat te bieden. Vanberkel Professionals is een dienstverlenende organisatie die uitgaat van drie belangrijke uitgangspunten, namelijk: klanten, kwaliteit en medewerkers. Professionaliteit is de belangrijkste kernwaarde van Vanberkel Professionals. Dit uit zich door deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit. Zowel naar relaties als naar opdrachtgevers en collega's onderling blijkt dit uit de werkhouding en het resultaat van de professionals van Vanberkel. Vanberkel Professionals is altijd duidelijk over wat er wel maar ook over wat er niet mogelijk is. Vanberkel Professionals heeft een positieve, effectieve en informele organisatiestructuur waarbij individuen proactief samenwerken aan innovatieve oplossingen voor de cliënten. Vanberkel Professionals richt zich met name op de volgende vijf gebieden: rijksoverheid, lokaal bestuur, wonen, zorg en onderwijs.

Kwaliteit

Voor de eigen professionals organiseert Vanberkel Professionals regelmatig cursussen. Deze cursussen staan ook open voor externe deelnemers, bijvoorbeeld relaties en andere geïnteresseerden. De heer Van Berkel is als directeur verantwoordelijk voor de samenstelling van het cursusprogramma. Dit stelt hij samen in overleg met een aantal professionals die bij hem in dienst zijn naar aanleiding van ontwikkelingen in de markt, vragen van cliënten, inbreng van de eigen medewerkers of naar aanleiding van voorstellen van docent(en). De docenten die voor de cursussen worden aangetrokken zijn soms werkzaam bij Vanberkel Professionals maar er worden ook externe docenten aangetrokken. Dit is uiteraard afhankelijk van het onderwerp en de expertise van de docenten. De docenten komen altijd uit het netwerk van de heer Van Berkel. Hij heeft vooraf uitgebreid contact met de betrokken docent om tot goede afspraken over de inhoud van de cursus te komen. Voor alle docenten geldt als harde eis dat ze specialist op het betreffende vakgebied moeten zijn en bij voorkeur ervaring hebben met doceren. De docent is vervolgens verantwoordelijk voor de feitelijke invulling van het lesprogramma en de samenstelling van het cursusmateriaal. Bij de organisatie en administratie van de cursussen wordt de heer Van Berkel met name ondersteund door HR. Er vindt regelmatig overleg plaats en verder wordt er gewerkt met vaste checklisten, stappenplannen en sjablonen voor bijvoorbeeld de presentielijsten en de deelnamecertificaten. Alle documenten worden digitaal opgeslagen zodat alle betrokkenen weten in welke fase een bepaald traject zich bevindt. Deze werkzaamheden zijn door deze precieze manier van werken goed overdraagbaar en de continuïteit hiervan is dan ook goed gewaarborgd.

Continuïteit

De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, worden verwerkt door HR. De resultaten worden met zorg door de heer Van Berkel bekeken en besproken met de betrokken docent(en). Indien hier opvallende zaken uit naar voren komen, wordt hier bij volgende cursussen rekening gehouden. Zo kan het lesprogramma enigszins worden aangepast of wordt er bijvoorbeeld gezocht naar een betere locatie. Opmerkingen worden altijd serieus genomen en zo goed mogelijk afgehandeld. Vanberkel is een flexibele organisatie waarbij hun rol verschilt per vraagstuk. Expertise is leidend voor de hiërarchie waarbij iedereen op elkaar vertrouwt en rekt. Ook in de afgelopen maanden, met de verscherpte maatregelen die vanwege Covid-19 zijn afgekondigd, heeft Vanberkel Professionals laten zien snel te kunnen schakelen. Er is waar mogelijk snel een overstap gemaakt naar digitaal onderwijs. Programma's zijn daaraan aangepast en trainers zijn hierin bijgeschoold. De deelnemers zijn erg tevreden en enthousiast over de manier waarop Vanberkel Professionals hier mee om is gegaan. Gezien de informatie die tijdens het interview is verschaft in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, wordt de continuïteit van Vanberkel Professionals voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

Vanberkel Professionals wil met de trainingen en opleidingen van de Academy het hoogst mogelijke rendement bereiken zowel voor de deelnemer zelf als voor de organisatie waarvoor hij werkzaam is. Dit wordt bereikt door een mix van zien, horen, ervaren en zelf doen. Ook worden altijd de meest recente ontwikkelingen verwerkt en worden de beste trainers ingezet. Dit blijkt succesvol, er is nog steeds veel vraag naar de trainingen van Vanberkel. Zowel door de eigen professionals als door externen worden de trainingen hoog gewaardeerd.

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 Corporate

Deze 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