

# Klanttevredenheidsonderzoek

Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV

21-01-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</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, 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders②				30%	50%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie③					20%
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen de opleiders geen score toe.
- ③ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV (hierna Dukers & Baelemans genoemd) geven aan dat het bureau preferred supplier is voor de eigen organisatie. Bij een aantal referenten heeft een marktvergelijking waarbij het instituut als beste uit de bus kwam de doorslag gegeven. Een aantal reacties: "Dukers & Baelemans was de beste qua didactische aanpak, prijs, persoonlijke presentatie en deskundigheid. Ze waren bovendien blij met ons omdat ze heel graag ook de zorg in hun palet wilden houden", "Wat opviel aan hen was het proactieve en de manier van werken" en "We zetten eens in de drie jaar een tender uit en daar is Dukers & Baelemans nu al drie keer als beste uitgekomen. Misschien heeft het ermee te maken dat ik ze nu al zo goed ken, maar de methodieken, de leermiddelen, de trainers en prijs zijn allemaal heel goed. En het belangrijkste is: ik voel mij als klant heel erg gehoord."

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De snelheid van handelen is goed. De intake verloopt naar wens. Er wordt in voldoende mate doorgevraagd naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever: "Dukers & Baelemans reageert snel. Er wordt goed geluisterd en uitgevraagd", "Ik ga met mijn opleidingsvraag naar hen toe en zij hebben altijd een passende opleiding, of ik kan kiezen uit alternatieven", "We hebben in overleg met onze opleidingsafdeling een mail gestuurd met casussen die wij graag behandeld wilden hebben" en "Wij bouwen en beheren opleidingen, we leveren de inhoud en zij maken ze. De samenwerking is heel goed."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De omschrijving van de inhoud van de trainingen is goed. Het programma is in voldoende mate afgestemd op de organisatie. Een greep uit de reacties: "Ze leveren een helder en informatief overzicht", "Het programma biedt een goede en kloppende omschrijving van wat er gaat gebeuren. Ook de doelstellingen worden goed vastgelegd" en "Alles is heel duidelijk." De presentatie van de financiële kant van de zaak is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden en in meerderheid zeer tevreden over de uitvoering. Deze voldoet qua inhoudelijk niveau, actualiteit en interactief gehalte ruimschoots aan de verwachtingen. Een greep uit de reacties: "Het was inhoudelijk goed. De scores liggen hoog", "De opleidingen zijn diepgaand, de expertise is groot", "Het was met name door de actualiteit een heel waardevolle opleiding" en "Door het kunnen aandragen van cases en het stellen van vragen was het heel dynamisch." Ook het maatwerkgehalte roept goedkeurende reacties op: "De opleidingen zijn prima toegespitst op onze organisatie" en "Er zit duidelijk het sausje van onze organisatie overheen." Voor zover er sprake is van onlineopleidingen bevalt deze vorm van training goed: "De module is heel gebruiksvriendelijk. Ik laat mij zelf ook iedere keer verleiden om mee te doen om mijn diploma verlengd te krijgen", "Het onlinemateriaal is afwisselend en aantrekkelijk, met opdrachten en voldoende pauzes. Er zitten ook oefeningen bij waarmee de deelnemer zichzelf kan testen. Je krijgt een herhaling van de vragen die je niet goed hebt beantwoord", "Er waren naast de hoofdsessie ook break-outrooms. De docent switchte van kamer naar kamer. Het ging hartstikke goed" en "In het begin namen wij heel veel klassikale trainingen af, maar wat betreft permanente educatie ondersteunen wij niet met klassikaal onderwijs, omdat de lesstof onvoldoende uitgebreid daarvoor is. Dit is een mooie oplossing."

### **Opleiders**

Allen die de opleiders een score toekennen, tonen zich op dit punt tevreden tot zeer tevreden. Naar de mening van de referenten ontbreekt het de docenten niet aan kennis en didactische vaardigheden: "Het zijn mensen uit het werkveld. Echte vaklui", "De docenten hebben hun actieve kennis goed op peil. Voor bepaalde opleidingen hebben ze specialisten", "Het contact met de onlinedocenten is goed. Ik krijg nooit klachten" en "De cursusleider stimuleert de interactie goed door mensen actief te bevragen." De docenten zijn in voldoende mate gericht op de wensen en behoeften van opdrachtgever en deelnemers: "Het is echt maatwerk. Ze zijn super flexibel wat betreft onderwerpen. Je kunt hen ook dingen vragen die een beetje buiten de lesstof vallen", "Dukers & Baelemans weet precies welke docenten wij willen hebben" en "Ze kunnen zich goed verplaatsen in onze praktijk." Twee van de tien referenten kennen de opleiders geen score toe, omdat er in hun situatie sprake was van onlineopleidingen zonder begeleiding van een docent.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend positieve reacties op. Het is voor een groot deel digitaal maar er wordt ook lesstof op papier verstrekt. Het voldoet zowel qua inhoud als qua vormgeving en gebruiksvriendelijkheid ruimschoots aan de wensen: "We krijgen buiten de digitale informatie ook een papieren syllabus. Deze is heel volledig en sluit goed aan bij de lessen", "Het was heel veel stof maar het was goed verzorgd. Het was een beetje saai maar dit werd gecompenseerd door online lessen van de docent", "Een deel van de casuïstiek wordt door Dukers aangeboden, een ander deel door de cursisten zelf meegenomen. De video's met aanvullende uitleg waren inhoudelijk heel goed en duidelijk" en "De training is overal op te zien, of je hem nu op je iPad, je telefoon of je computer wilt." Over de gebruiksvriendelijkheid naar de werkgever toe zegt men: "Er zit een aantal testcases in de module, waarbij de tijdspanne steeds opschuift als de test is afgerond" en "De portal is heel goed. De digitale omgeving geeft de werkgever direct inzage in de vorderingen van de individuele deelnemer, hoeveel er gestudeerd wordt en of er al examen is aangevraagd." Eén referent zet nog een kanttekening: "De testvragen zijn soms niet meer van toepassing, maar dat is ook wel begrijpelijk. Het vakgebied is in geografische risicolanden dusdanig aan de actualiteit onderhevig dat er regelmatig dingen veranderen."

### **Accommodatie**

Aangezien er binnen dit onderzoek voornamelijk sprake is van in-company opleidingen, kennen slechts twee referenten de accommodatie een score toe. Beiden tonen zich zeer tevreden. Eén van licht zijn score als volgt toe: "Het was in Utrecht langs de A2 en daarmee uitstekend bereikbaar. De ruimtes waren goed en de lunches en tussendoortjes prima."

### **Natraject**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In veel gevallen is er sprake van een examen of assessment. Zo niet, dan wordt er een bewijs van deelname verstrekt. De examenvorbereiding en -afwikkeling verloopt naar wens. Enkele reacties: "Het examen verloopt overzichtelijk. Dukers ontzorgt ons goed" en "De examentraining is prima. De vragen die je eerder niet goed hebt beantwoord worden herhaald, waardoor je op den duur de antwoorden bijna kunt dromen. Dit drillend oefenen ervaren de mensen als een uitdaging en blijkt een didactische aanpak die goed bevalt. Van het begin af aan zijn de eindtermen heel goed in het lesmateriaal vertaald." Het niveau van de examens wordt als passend ervaren: "In de praktijk blijkt dat als je er even voor gaat zitten, het redelijk tot goed te doen is", "Er zijn niet heel vaak herexamens, maar het komt weleens voor" en "Niet iedereen slaagt voor het examen en dat is maar goed ook." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Aan het begin van de training stond niet vast wie wanneer examen zou doen. Als we er zelf niet achteraan waren gegaan, zou het een paar weken geduurd hebben voordat het afgerond was geweest." Men is tevreden over de afsluiting. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook is er sprake van een evaluatie met de opdrachtgever. Een referent: "We hebben een overkoepelend eindoverleg gehad met de learning afdeling. Er is goed geluisterd naar onze feedback." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen toont men zich positief. Men geeft men onder meer aan: "We kunnen er prima mee uit de voeten", "Iedereen is tevreden, men heeft er veel van opgestoken", "De mensen hebben veel geleerd, ook van elkaar. Knap in zo'n virtuele omgeving!" en "Het slagingspercentage ligt boven het landelijk gemiddelde, wat heel goed is omdat onze deelnemers geen adviseur zijn."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De communicatie verloopt soepel en helder. De planning levert geen problemen op. Dukers is flexibel en houdt zich goed aan de afspraken. Een greep uit de reacties: "We hebben een vaste contactpersoon bij de backoffice. Het is wel fijn dat het niet over meerdere schijven loopt", "Als ik mail, krijg ik dezelfde dag nog een reactie", "Als ik speciale wensen heb rond tijden of dagen, kan dat altijd geregeld worden" en "Het gaat over de hele linie goed. De lijnen zijn kort. We worden op alle fronten goed bediend. De rapportages voor alle disciplines zijn helder." Ook over de facturering is men tevreden: "De facturatie gaat prima" en "We hebben één keer een klacht gehad. Deze is volledig onderzocht en prima afgehandeld."

**Relatiebeheer**

Iedereen die het relatiebeheer een score toekent is er tevreden tot zeer tevreden over. Meerdere geven aan dat zij met enige regelmaat een nieuwsbrief of mailing ontvangen, en soms ook een uitnodiging: "We krijgen nieuwsbrieven en gadgets om mee te geven aan onze uitzendkrachten", "Ik krijg iedere donderdag een mail met actuele artikelen. Eens in de zoveel tijd krijg ik hierover een kennistoets voor mijn PE-punten" en "Ik ontvang weleens uitnodigingen voor seminarachtige dingen. Helaas heb ik geen tijd om hieraan deel te nemen." In de regel is er sprake van een vaste accountmanager. Het contact verloopt prettig: "Ik kan de accountmanager dag en nacht bellen", "We hebben zeker twee keer per maand contact" en "Ik ben zeer tevreden over de contactpersoon. Als er iets is, wordt er onmiddellijk bijgestuurd." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding stemt allen die er een score aan toekennen tevreden. "We hebben een mantelcontract dus er zijn goede afspraken", "Dukers is marktconform", "Ze zijn niet de goedkoopste maar ook niet de duurste, en zeker de beste" en "De prijs-kwaliteitverhouding is onderzocht en die is goed." Twee van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Dukers & Baelemans zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten en de inhoud van de opleidingen: "De docenten zijn adequaat en lezen zich goed in", "Ze hebben ruim voldoende kennis", "De docent is goed op de hoogte van inhoudelijke zaken en actualiteiten" en "Dukers & Baelemans levert goede inhoudelijke kwaliteit." Ook prijst men het bureau om de inrichting van het onderwijs, het maatwerk en de flexibiliteit: "Het is goed dat je kunt zien hoe ver de studenten zijn met hun studie", "Prettig dat ze behoorlijk flexibel zijn met de planning", "Ze hebben prima de switch gemaakt naar virtueel onderwijs", "Ook in de portal denken ze heel goed mee met de klant" en "Hun sterke kant is dat ze goed aansluiten op onze context en adviesstandaarden." Tot slot voegt men nog toe: "Ze weten wat de markt wil", "Ze investeren in innovatief zijn. Ze leren aldoor van hun aanpak" en "De benadering is heel persoonlijk. Als ze een vraag niet meteen kunnen beantwoorden, komen ze er later op terug. Ze voelen je goed aan en weten dat je bestaat. We spreken dezelfde taal. Ze zijn altijd bereid om te helpen." Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van Dukers aan te bevelen bij derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders		10%		40%	50%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie②			20%	40%	30%
Natraject		10%	10%	30%	50%
Organisatie en Administratie		10%		40%	50%
Relatiebeheer③		10%	10%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Dukers en Baelemans geeft aan al langere tijd naar tevredenheid zaken te doen met het bureau. Enkelen vertellen: "We hebben al jaren terug goede ervaringen opgedaan. Inhoudelijk wordt het steeds sterker", "Ze zijn een vaste opleidingsaanbieder van mijn werkgever" en "Het heeft constante kwaliteit. Het is voor ons een automatisme geworden." De keuze voor Dukers en Baelemans licht men verder onder meer als volgt toe: "Ik ben via mijn detacheerder bij hen terechtgekomen. De locatie en de dagen bevielen mij goed", "Ze boden de mogelijkheid om op voor ons korte afstand van kantoor trainingen te volgen" en "Ze stralen kwaliteit uit en hebben een goede naam, maar daarnaast leveren ze ook daadwerkelijk iets goeds." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en naar wens, evenals de informatievoorziening en het inloggen. "Het is makkelijk om een account aan te maken en bij de e-learning te komen", "Je krijgt mails met inloggegevens zodat je de lesstof van tevoren kunt doornemen" en "Ik heb gebeld om advies over het aantal studiepunten voor diverse trainingen. Ik werd netjes door het pakket heen geloodst." Eén referent plaatst nog wel een kanttekening: "Ik had even wat problemen omdat ik graag op een locatie dichterbij terecht had gewild. Er bleken onvoldoende deelnemers te zijn. Ze hebben dat opgelost door mij op een andere locatie in de buurt te laten deelnemen."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website staat, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een goede indruk van de inhoud van het lesprogramma en van de daadwerkelijke inhoud van de opleiding. De beschrijving van de financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Afgezien van één neutraal gestemde, kennen allen de uitvoering een score 'vier' of 'vijf' toe. Er is binnen dit onderzoek sprake van zowel live- als online opleidingen. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de diepgang, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: "De docent kwam met relevante casussen die uitgebreid werden behandeld. Het werd heel helder uitgelegd. De uitwerking kreeg je mee naar huis. Je kon zelf ook casussen voorleggen", "Het was heel praktijkgericht. Er was voldoende gelegenheid om vragen te stellen en in kleinere groepen te overleggen. Het was heel interessant om andere mensen binnen het vakgebied aan het woord te horen" en "Het was intensief maar super. De invulling van de dagen was heel goed. We hebben veel geoefend in presenteren. De feedback in groepjes heeft erg geholpen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Vragen die je stelde en die ze niet direct in het examen verwachtten, werden niet beantwoord." Ook een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: "Bij deze training was het gevaar dat als je aan het begin iets miste, je de rest ook niet meer kon volgen. Er hadden wat meer krassen mogen worden gemaakt in het geheugen."

### **Opleiders**

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en één geïnterviewde is ontevreden. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de deskundigheid en de didactische en persoonlijke vaardigheden van de docenten: "De docent is deskundig en up-to-date. Het is lekker fris en goed te volgen", "De docent brengt veel ervaring mee uit de praktijk. Hij was goed onderlegd, vriendelijk en beleefd", "Hij gaf heel goed richting en zorgde ervoor dat de discussie niet verzandde", "De docent had zich uitstekend aangepast aan het online lesgeven. Hij richtte de vraag netjes tot een bepaald persoon zodat we niet door elkaar praatten. Hij lette erop dat iedereen meedeed en aan bod kwam" en "De docent was super deskundig en enorm goed voorbereid, duidelijk en strak. Hij was er duidelijk erg bij betrokken dat wij allemaal zouden slagen." Degene die ontevreden gestemd is, licht zijn score als volgt toe: "De docent leek er niet erg op gericht te zijn om ons iets te leren. Hij legde alleen dingen uit die in de toets voorkwamen. In het boek stonden nog meer dingen die mij niet helder waren, maar daar wilde hij niet op ingaan."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het materiaal bestaat onder andere uit syllabi en online lesstof. Enkele referenten: "De onlineomgeving levert voldoende info en de stof van de dag is heel compleet. Ik heb er niets aan gemist", "De syllabus leent zich goed als naslagwerk", "In de map zaten oefenvragen per hoofdstuk, oefenexamens en vragenformulieren" en "Het materiaal voldoet prima. Ze nemen één casus en zoomen daarop steeds verder in. Er was wel wat overlap met de lessen, maar wat herhaling ook wel goed."

### **Accommodatie**

Zeven van de negen referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Daarnaast worden er twee 'drieën' toegekend. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid, de catering en grotendeels ook over de voorzieningen. "Het was goed verzorgd en we kregen een lekkere lunch", "De bereikbaarheid was goed en het was een nette accommodatie" en "De faciliteiten waren goed, het was prima bereikbaar en er was een parkeerplaats vlakbij." Een tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Er was geen plaats om mijn leenfiets neer te zetten." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "We zaten vanwege corona over twee zalen verdeeld. Een microfoon zou wel handig zijn geweest" en "Het was redelijk massaal. Ik moest even zoeken." Eén referent geeft geen score voor de accommodatie omdat er in zijn situatie uitsluitend sprake was van onlineonderwijs.

### **Natraject**

Tachtig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het natraject; daarnaast worden er één score 'drie' en één 'twee' toegekend. In sommige gevallen is er sprake van een examen. Indien dit niet zo is, wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. Men is over het geheel genomen tevreden over het examen en de voorbereiding daarop. Enkele referenten: "Je kon in verband met corona online examens doen" en "Je moest een financieel plan presenteren en vragen beantwoorden over je rapport. Daar wordt tijdens de training flink op geoefend, zodat je je niet vastpraat. Je krijgt goede feedback." De trainingdagen worden afgesloten met een mondelinge evaluatie. In de regel wordt er een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt. Men toont zich positief over de nazorg. De toekenning van de PE-punten verloopt naar wens. De online omgeving blijft ook na de training nog enige tijd toegankelijk voor cursisten. Meerderen geven aan de contactgegevens van de docent te hebben ontvangen. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik moest de contactgegevens van de docent zelf opvragen. Het evaluatieformulier kreeg je op papier. Het had gezien de online faciliteiten ook wel digitaal kunnen worden aangeboden." De ontevreden gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "De organisatie op de examenlocatie was rommelig. Ik moest halverwege van laptop wisselen en daarna liep hij nog een keer vast." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "Ik heb in alle drie de cursussen genoeg geleerd", "Hoewel sommige dingen voor mij een herhaling waren, was het toch heel interessant", "Ik heb meer geleerd dan ik had verwacht. Ik kan de kennis ook op andere mensen toepassen dan mijn klanten toepassen, bijvoorbeeld op mijn collega's", "Ik heb er veel aan gehad. De kennis blijft goed bij me" en "Als COVID19 er niet tussen was gekomen, had ik dankzij de training kunnen overstappen naar een functie met meer klantcontact."

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van één ontevreden gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Men prijst Dukers en Baelemans om de accuratesse, de goede informatievoorziening en de klantvriendelijkheid. Enkele tevreden gestemden: "Ze zijn adequaat en tijdig met materialen. De PE-punten worden netjes doorgegeven. De facturering is correct", "Er ging even iets niet goed in de communicatie over de PE-punten maar ze hebben dit heel voortvarend opgelost", "Ik melde mij een dag van tevoren aan en werd super goed geholpen. Chapeau!" en "De communicatie is heel netjes en correct. Er werd van tevoren aangekondigd dat het online was. De docent nodigde mij keurig uit via teams. Alles verliep vlekkeloos." Degene die een score 'ontevreden' geeft, licht zijn antwoord als volgt toe: "De apparatuur bij het examen was niet op orde."

### **Relatiebeheer**

Aan het relatiebeheer worden naast 'vieren' en 'vijven' ook een score 'drie' en een 'twee' toegekend. Een aantal referenten ontvangt een nieuwsbrief of mailing. Men zegt: "De nieuwsbrief is kwalitatief en vakinhoudelijk heel goed" en "Ze sturen altijd artikelen met een paar vragen die je moet beantwoorden om PE-punten te behalen. Dat doen ze prima." Een referent voegt nog toe: "Ze sturen ons af en toe een uitnodiging toe voor een seminar." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze zouden je weleens persoonlijk mogen bellen om te vragen: 'Je hebt vorige keer dit gedaan, wil je nu deze opleiding volgen?' Dat mis ik bij hen." De ontevreden gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "Nadat er zoveel was misgegaan bij het examen, hadden ze wel even navraag mogen doen of hun excuses mogen aanbieden." Twee referenten geven geen score voor het relatiebeheer omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "Ze zijn een klein beetje duurder dan anderen. Het maakt niet zo heel veel uit", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Ik ken bijna niemand die goedkoper is", "Ze zijn niet de goedkoopste maar dat hoeven ze ook niet te zijn. Het feit dat ze hier in de buurt zitten, scheelt ook al veel" en "De binding is sterk, waardoor we bereid zijn wat meer te betalen." Drie van de tien referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Op één neutraal gestemde na, zijn allen over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Dukers & Baelemans. Degene die een score 'drie' toekent, verwijst hierbij naar de toelichting op zijn scores op voorgaande onderdelen. Men is vooral te spreken over de docenten en de inhoud: "Het zijn goede docenten. Ik heb weleens ergens anders een opleiding gedaan. Ik moet zeggen die was slaapverwekkend vergeleken bij deze", "De cursusleiders hebben veel praktische kennis in huis", "De opleidingen hebben grote vakinhoudelijke kwaliteit en een goede structuur", "De deelnemers hebben een eigen inbreng en het wordt uitstekend uitgelegd" en "Het is praktijkgericht en doelgericht. Je wordt goed voorbereid op het examen en leert ontzettend veel." Verder toont men zich enthousiast over de administratieve afhandeling. Een referent: "Alles klopte. Er werd niets geannuleerd of verschoven en je hoefde nergens achterheen." Allen tonen zich desgevraagd genegen de open opleidingen van Dukers en Baelemans aan te bevelen bij derden, met uitzondering van de neutraal gestemde, die op dit punt blijkt geeft van enige terughoudendheid.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV op 21-01-2021.

### Algemeen

Opleidingsbureau Dukers & Baelemans profileert zich als hét kenniscentrum voor de financiële sector en helpt klantgerichte financieel professionals om continu relevant en actueel te zijn. Als opleider richt men zich op de persoonlijke groei en ontwikkeling van financiële dienstverleners en helpt men hen in een veranderende omgeving controle te krijgen over hun carrièrepad. Leren is in de optiek van het bureau een persoonlijk en interactief proces dat continu doorloopt. Dukers & Baelemans vindt het dan ook belangrijk om het leeraanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten op de behoefte van de individuele deelnemer. Sinds enkele jaren maakt Dukers & Baelemans onderdeel uit van Welten. Welten Interim Capaciteit richt zich op de flexibele inzet van professionals in de financiële sector. De totale organisatie bestaat uit ruim 600 professionals die actief zijn in de Nederlandse financiële sector. Een 30-tal hiervan is werkzaam bij Dukers & Baelemans. Het Cedeo onderzoek heeft betrekking op de opleidingstrajecten, zowel incompany als opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek met Liz van Hoek (kwaliteitsmanager) en Arnoud Kreffer (manager Sales & Consultancy) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Dukers & Baelemans hoog in het vaandel. Men besteedt hier veel zorg en aandacht aan. Van docenten die namens het bureau trajecten verzorgen wordt verwacht dat zij aan strikte eisen voldoen. Zo dienen zij niet alleen over de meest actuele kennis te beschikken maar bij voorkeur ook nog steeds werkzaam te zijn in de praktijk zodat trainingen optimaal aansluiten bij de werkzaamheden van de cursisten. Op deze manier zorgt Dukers & Baelemans ervoor dat er een goede overdracht van kennis naar werkveld wordt bewerkstelligd en levert dit een bijdrage aan de borging van het geleerde. Naast een klein team van vaste trainers in loondienst, wordt er gebruik gemaakt van een grote poule van circa flexibel inzetbare 70 docenten. De trainers worden per vakgebied ingedeeld en ingezet zodat hun expertise het meest tot zijn recht komt. Het cursusmateriaal wordt regelmatig onderworpen aan een update. Verder worden de leerdoelen van alle programma's jaarlijks bekeken en indien nodig bijgesteld. Hierdoor blijven zowel de programma's als het bijbehorende materiaal actueel. Evaluaties, tussentijds en aan het einde van een traject, vormen in de dienstverlening een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit.

### Continuïteit

Dukers & Baelemans houdt alle ontwikkelingen nauwlettend in de gaten om zo optimaal mogelijk op de actualiteit in te kunnen spelen. Dat heeft geleid tot een verdere ontwikkeling in gepersonaliseerd leren. Een voorbeeld hiervan is de PE-Checker; een instrument waarbij de professional kan inloggen om te kijken of de PE-registratie op orde is. Daarnaast kunnen klanten, geheel of gedeeltelijk, hun leerportaal aan het bureau uitbesteden en daardoor over de meest actuele informatie beschikken. Dukers & Baelemans hecht veel waarde aan kwaliteit en professionaliteit. Zo is men o.a. aangesloten bij het NRTO en het CRKBO en beschikt men naast de Cedeo erkenning over certificeringen voor ISO 9001 en ISO 27001 (informatiebeveiliging). Gezien de opnieuw goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Dukers & Baelemans voor de komende tijd voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Referenten uit het onderzoek zijn naast de deskundigheid, de praktijkgerichtheid en de vertaalslag die men weet te maken richting de praktijk, ook goed te spreken over de organisatie eromheen. Het bureau wordt omschreven als een klantvriendelijk en flexibel bureau. Vanaf de oprichting in 1992 ambiëert Dukers & Baelemans een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de financiële sector en de mensen die erin werkzaam zijn. De afgelopen decennia is gebleken dat men hierin goed geslaagd is en heeft het bureau mede richting gegeven aan de ontwikkeling van het vakbekwaamheidsbouwwerk in de financiële sector. Inmiddels heeft Dukers & Baelemans duizenden financieel professionals opgeleid en begeleid.

## 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](http://www.cedeo.eu)