

Klanttevredenheidsonderzoek

WTW Academy

01-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van WTW Academy 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	20%
Opleidingsprogramma③				40%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal④				60%	
Accommodatie⑤					
Natraject⑥			20%	40%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑦				40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het voortraject geen score toe.
 ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
 ⑤ Geen van de referenten kennen de accommodatie een score toe.
 ⑥ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
 ⑦ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
 ⑧ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Willis Towers Watson Academy (hierna WTW te noemen) geeft desgevraagd aan dat de eigen organisatie behalve opleidingen ook andere diensten bij WTW afneemt. In de meeste gevallen is dit dan ook de directe aanleiding geweest tot afname van een maatwerkopleiding. Enkele referenten vertellen ieder: "WTW is aan ons verbonden als adviserend actuaris en kent onze situatie goed" en "Ons pensioenfonds maakt al jarenlang gebruik van WTW. Het is voor ons een vertrouwde partij." Anderen lichten als volgt toe waarom er in hun situatie voor WTW is gekozen: "De contacten zijn goed, de prijs is redelijk en het kon op maat gemaakt worden", "De prijs is prima, wat ze leveren klopt en het is no-nonsense" en "WTW is een van de aanbieders waaruit wij sinds jaar en dag kiezen. We hadden onze vraag bij diverse partijen uitgezet. Zij reageerden als enige meteen en konden het aan ons aanpassen."

Alle geïnterviewden die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Er wordt goed doorgevraagd naar de maatwerkwenen van de opdrachtgever en deze worden vervolgens op correcte wijze doorgegeven aan de opleiders: “De intake was met een contactpersoon. Hij heeft goed geluisterd en de trainer goed gebriefd”, “Ze hebben het helemaal vertaald naar onze eigen omstandigheden. Ze werken prima met ons samen” en “We hebben helemaal kunnen aangeven wat wij wilden en ze hebben uitstekend aan de trainer kunnen overbrengen wat de bedoeling was.” Twee referenten kennen het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De inhoud van de opleidingen en de financiële kant van de zaak worden voldoende toegelicht. Het programma geeft geen aanleiding tot misverstanden. Men zegt: “De inhoud wordt voldoende toegelicht”, “Het is duidelijk wat er gaat gebeuren en de prijsopgave is helder”, “Het programma was helder en compleet. Er hoefde niet veel meer aangepast te worden” en “Het programma liet voldoende ruimte voor invulling ter plekke en dat was ook de bedoeling.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen en de gevoerde gesprekken stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men is goed te spreken over de mate van interactie en het maatwerkgehalte: “De deelnemers waren erg tevreden. Ze vonden het inhoudelijk zeer goed. Er was voldoende interactie”, “De gesprekken waren helemaal op mijn behoeften afgestemd. We hebben aangenaam gesproken over wat mij te wachten stond na aanmelding bij de Nederlandsche Bank”, “Het was een prima kennismaking met de mensen van WTW. Precies zoals de bedoeling was”, “Ze hebben uitstekend de vertaalslag gemaakt naar onze situatie” en “Naast dat de rode draad goed is vastgehouden, is er ook goed ingegaan op de invulling van de taken. Ik was een beetje bezorgd dat het te technisch zou zijn, maar de deelnemers waren laaiend enthousiast. Zelfs deelnemers die er al jarenlang zitten, zijn blij dat ze het gedaan hebben.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en persoonlijke en didactische kwaliteiten. De mate waarin zij bekend zijn met de situatie bij de klant heeft naar de mening van de referenten een gunstige invloed op de uitvoering. Enkelen zeggen ieder: “De deelnemers vonden de docent ter zake kundig”, “Ik ben zeer onder de indruk van hun kennis en de manier waarop ze de mensen hebben meegenomen in hoe het precies zat. Best knap, in twee dagen tijd”, “De docent was uitstekend op de hoogte van algemene zaken en de situatie bij ons pensioenfonds. Hij had een goede klik met de groep” en “De trainer was degene die contactpersoon is binnen mijn firma. We hebben aangenaam gepraat. Hij heeft mij genoeg gerust kunnen stellen.” Eén referent voegt nog toe: “De persoon van mijn keuze was ziek, maar degene die in zijn plaats kwam is ons ook heel goed bevallen.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die een score geven voor het trainingsmateriaal, tonen zich er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat voornamelijk uit syllabi en presentaties. Het is voor een deel op maat gemaakt. Een referent ter illustratie: “In de syllabus stond aan de ene kant de algemene situatie omschreven en aan de andere kant was onze eigen situatie eraan toegevoegd. Dit voldeed goed.” Twee van de vijf referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Vanwege het in-company karakter van de opleidingen binnen dit onderzoek is een score van de referenten hier niet relevant.

Natraject

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die een oordeel uitspreken over het natraject er tevreden tot zeer tevreden over. Twee geïnterviewden onthouden zich van het geven van een score. Zij geven aan dat er in hun situatie geen sprake was van een natraject en dat dit voor hen geen bezwaar was. In sommige gevallen wordt er afgerond met een (groeps-) praktijkopdracht en/of ontvangt men een certificaat van deelname. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Er vindt in de regel geen structurele evaluatie met de opdrachtgever plaats. Dit is voor een aantal referenten niet bezwaarlijk. Een van hen zegt: "Meestal vragen zij aan de deelnemers wat die ervan vonden en doen wij dat zelf ook. Als er iets uitkomt, schakelen wij wel, maar er is geen formeel evaluatiemoment. Dat vinden wij prima zo." De neutraal gestemde heeft echter een iets andere kijk op de zaak en motiveert zijn score dan ook als volgt: "Ik zou als ik WTW was wat meer aandacht besteden aan evaluatie. Het is toch wel van belang om de opdrachtgever naar zijn mening te vragen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men aan: "Hoewel herhaling nodig blijft, waren de mensen er heel blij mee", "Het heeft gemaakt dat ik met vertrouwen de uitdaging kon aangaan", "Het heeft voldaan aan mijn verwachtingen. Ik heb goede informatie gekregen en antwoord op al mijn vragen" en "Ik was een beetje bang dat het te technisch zou uitpakken maar de deelnemers waren laaiend enthousiast. Ze hebben er heel veel aan gehad. Het heeft hen geholpen een goed gesprek te voeren. Ze stellen veel betere vragen en gaan niet meer zo in detail. Het heeft hen zicht gegeven op een heel andere invulling van hun rol."

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van WTW zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering verloopt soepel en correct. WTW is naar de mening van de referenten klantvriendelijk en snel van handelen. Enkele reacties: "Ik hoor van ons bedrijfsbureau dat het allemaal heel goed is verlopen", "Ze zijn heel vriendelijk, attent en accuraat" en "Ze zitten er bovenop met de uitnodigingen, reageren vlot en zijn snel van begrip. De factuur is op tijd. Ik ben geen onverwachte zaken tegengekomen."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. WTW verstuurt een nieuwsbrief en mailing. Ook ontvangen de referenten van tijd tot tijd een uitnodiging. Het persoonlijke contact wordt naar hun mening zorgvuldig aangepakt en verloopt naar wens: "Ik krijg met enige regelmaat informatie over nieuwe opleidingen en uitnodigingen voor seminars. WTW is goed benaderbaar. Je kunt hen altijd bereiken voor een overleg", "Ik spreek de mensen van WTW in de kwartaalvergaderingen. WTW toont veel persoonlijke betrokkenheid" en "Onze vaste contactpersoon is helaas vertrokken, maar hij heeft zijn vertrek netjes aangekondigd. Zijn opvolger heeft zich voorgesteld. Met hem hebben we inmiddels een afspraak." Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, tonen zich (zeer) tevreden. Enkele reacties: "Het is altijd te duur, maar op zich is het passend", "De concurrentie is ook niet goedkoop, en dit was qua inhoud en indeling echt maatwerk" en "Ze zijn redelijk concurrerend en het is meer waard doordat ze focussen op de eigen situatie." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van WTW zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten WTW, tonen zij zich allereerst lovend over het maatwerk en de goede onderlinge samenwerking: “De contacten met WTW zijn heel direct en makkelijk”, “Ze stemmen goed af. Ze maken het echt op maat” en “Het is bij WTW nooit teveel gevraagd.” Ook de aanwezige kennis en de wijze waarop deze gedeeld wordt, roept positieve reacties op. Datzelfde geldt voor de inhoud van de opleidingen en gesprekken. Men zegt: “Ze hebben zeer veel kennis van zaken”, “Het is een brede kennis die tegelijkertijd het grote geheel in het oog houdt”, “Ze maken hun kennis toegankelijk. Die vertaalslag is niet altijd makkelijk”, “Ik kom niet uit de pensioenwereld. Ik ben door de gesprekken goed voorbereid op wat ik kon verwachten” en “Het is prettig dat je een informeel gesprek kunt hebben met mensen die service verlenen aan je pensioenfonds.” Naast deze lovende woorden zijn er ook twee verbeterpunten: “Op juridisch terrein zouden ze wat minder in de schoenen van de werkgever moeten staan. Ze worden in principe door de werkgever betaald, maar moeten service en advies geven aan alle geledingen” en “Wij hebben bij verschillende aanbieders een offerte opgevraagd voor een groot onderzoek. Van anderen kregen we een uitgewerkt voorstel, terwijl WTW alleen een mail stuurde met daarin een paar punten. Uiteindelijk hebben we voor een andere partij gekozen.” Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij de maatwerkopleidingen van WTW zouden aanbevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				70%	20%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal④		10%	10%	40%	30%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject⑤			10%	70%	10%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑥		10%		50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		10%	20%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
 ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
 ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
 ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
 ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen WTW bevestigt desgevraagd al langere tijd zaken te doen met het bureau. Enkelen zeggen ieder: "Wij werken al langere tijd met WTW samen. Het was logisch om ook de opleidingen bij hen af te nemen" en "Wij doen historisch gedreven al lange tijd onze opleidingen bij WT." De keuze voor WTW wordt onder meer als volgt toegelicht: "Er zijn niet zo heel veel aanbieders en wij konden op korte termijn bij WTW terecht", "Dit paste goed in mijn agenda en werd aanbevolen als een kwalitatief goede opleiding", "De Rotterdamse aanpak en de bereikbaarheid spraken mij aan", "Het is mooi dat de modules flexibel gekozen kunnen worden zodat je ze kunt doen op een tijdstip dat je schikt" en "Ik had bij een andere aanbieder een module gevolgd en vond die erg wollig. Bij WTW is het wat zakelijker. Dat past beter bij mij." Alle referenten die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De aanmelding verloopt vlot en naar wens, evenals de toezending van informatie, materiaal en huiswerk. De benadering wordt als klantvriendelijk ervaren.

Enkele reacties: “Ik kon snel terecht en kreeg netjes alle info over tijd en plaats”, “Er zat maar één dag tussen mijn aanmelding en het begin van de training, maar ik kon toch meteen beginnen”, “Ik kreeg ruim op tijd toegang tot de online omgeving en de documenten. Alles was goed in orde” en “Het was helder wat je van tevoren moest lezen en welke vragen je moest beantwoorden.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud van de trainingen wordt er naar de mening van de referenten duidelijk in omschreven. De beschrijving is in overeenstemming met de werkelijke gang van zaken. De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Enkele referenten: “Het programma geeft een helder en kloppend beeld van wat je van de cursus mag verwachten” en “Er wordt precies in omschreven wat de training inhoudt.” Eén referent geeft voor het opleidingsprogramma geen score omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

Met uitzondering van twee neutraal gestemden zijn allen tevreden tot zeer tevreden over uitvoering. Het interactief gehalte en de diepgang voldoen over het geheel genomen aan de wensen, evenals de groepsomvang en de praktijkgerichtheid. Enkele reacties: “Het is heel informatief en interactief, met veel ruimte voor discussie”, “Het is goed om uit te wisselen met mensen van andere pensioenfondsen”, “De verhalen van andere cursisten waren erg verhelderend. Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen”, “Het waren dynamische lessen met goede interactie. De groepen zijn niet te groot. De voorbereiding was goed. Je kon je goed inlezen in de stukken”, “Het niveau was hoog genoeg. De opzet van de lessen was prima” en “De opdrachten sloten goed aan op ons eigen pensioenfonds. Het was heel concreet en dichtbij.” Een referent voegt nog toe: “Als de deelnemers wat langer wilden stilstaan bij een bepaald onderdeel, dan kon dat gewoon.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: “Ik had verwacht dat het wat pittiger zou zijn.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “We wandelden een beetje door de stof heen, maar het ging niet de diepte in. Ik had wat meer technische achtergronden verwacht, zoals financiële posities en rente-afdekking” en “Er werd teveel in te korte tijd samengepropt.”

Opleiders

Over de opleiders is men tevreden tot zeer tevreden. Men is lovend over hun kennis van zaken, praktijkervaring en didactische en persoonlijke vaardigheden. “De docenten zijn allemaal heel ter zake kundig”, “Het zijn mensen uit de praktijk. Je merkt dat ze het niet uit een boekje staan te vertellen”, “Ze weten wat mensen aanspreekt”, “Ze zijn in staat om zelfs droge juridische stof op een aantrekkelijke manier te presenteren” en “De docenten waren flexibel, bekwaam en goed in wat ze deden.” Een referent voegt nog toe: “Als ze iets niet wisten, zochten ze het op en kwamen ze er later op terug.” Enkele zetten ieder nog wel een kritische noot: “De ene docent was meer bedreven in het stimuleren van interactie dan de ander” en “Er waren wel wat kleine kwaliteitsverschillen in deskundigheid en didactische aanpak.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die hun mening geven over het trainingsmateriaal zijn (zeer) tevreden, met uitzondering van één neutraal- en één ontevreden gestemde. Het materiaal bestaat voornamelijk uit e-learning modules en digitaal aangeleverde presentaties. Enkele reacties: “Het materiaal voldeed goed aan mijn behoeften”, “De presentaties waren goed en heel volledig”, “De online omgeving voorzorg in uitgebreider lesstof dan wat op de dag zelf werd behandeld. Ik vond dat wel prettig” en “De e-learning is heel goed en interactief. Er zijn vragen in opgenomen waarmee je kunt checken hoe goed je bent.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Je krijgt van tevoren veel algemene informatie en weet dan niet zo goed in hoeverre je het gaat gebruiken.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Het is lastig zoeken in het materiaal, en je kunt niets kopiëren en uitprinten. Ik had graag iets op papier gehad.” Een overigens tevreden gestemde zet ook nog een kritische noot: “De sheets die je printte en meenam, waren soms niet actueel van inhoud en kwamen niet overeen met de inhoud van de lessen.” Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aan de accommodatie kent een meerderheid de hoogst mogelijke score toe. Daarnaast worden er twee 'vieren' en één 'drie' gegeven. De omgeving, de lesruimten, de catering en de overige voorzieningen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. De meeste referenten zijn ook goed te spreken over de bereikbaarheid. Een greep uit de reacties: "Het is in een kasteel, prachtig gelegen ergens in het bos", "De omgeving is hartstikke mooi. De ruimtes zijn fijn. De lunch is lekker. Het is ergens midden in het land, dus voor iedereen goed aan te rijden" en "Het zijn fijne lesruimtes. Ook de catering is uitstekend." Een overigens tevreden gestemde maakt nog wel een kritische opmerking: "De ruimtes waren wat te klein om in coronatijd voldoende afstand te bieden." Degene die zich noch tevreden, noch ontevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: "De bereikbaarheid is een drama in de spits. Waarom beginnen en eindigen ze niet gewoon een uur later?"

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten die er een score aan toekennen positief, afgezien van één neutraal gestemde. De cursist ontvangt per gevolgde module een deelnamecertificaat. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De docenten blijven na de opleiding nog beschikbaar voor vragen. Het leerportaal blijft nog enige tijd toegankelijk. Een referent: "Je kunt nog tot anderhalf jaar na de training gebruikmaken van het portaal. Er staan veel nieuws en actualiteiten op." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "De certificaten werden pas drie maanden later toegestuurd. Ook heb ik een mondelinge evaluatie of terugkombijeenkomst gemist." Eén referent kent het natraject geen score toe, omdat in zijn situatie de afronding van de opleiding nog niet klaar is. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, toont men zich positief: "Het heeft aan mijn verwachtingen beantwoord. Het sloot goed aan op de praktijk. Ik begrijp nu beter hoe dingen in elkaar zitten", "Ik loop al 14 jaar mee, dus voor mij zijn een heleboel dingen wel bekend. Toch wordt het geheugen wel wat opgefrist en is er een stukje herkenning", "Misschien had ik toch nog geschiktheidsniveau B moeten kiezen want ik wist al een hoop, maar ik heb toch wel het nodige geleerd", "Het is zeker helpend bij de uitvoering van onze werkzaamheden", "Het heeft mij geholpen om breder en op andere manier te kijken", "Ik heb overzicht gekregen en veel kennis opgedaan die ik nu kan gebruiken" en "Het was precies wat ik zocht. Ik zit Finance. Het ging mij om specifieke pensioenkostenwetgeving en rollen. Het is helemaal helder geworden."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men is te spreken over de bereikbaarheid en de facturering. Hetzelfde geldt voor de communicatie, de klantvriendelijkheid en de accuratesse. Enkele reacties: "De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is prima. Boodschappen worden netjes doorgegeven", "Je krijgt op tijd en goed antwoord op je vragen. De spullen zijn netjes op orde", "Ze reageren adequaat, prettig en buitengewoon flexibel", "Ze hielden je prima op de hoogte van het coronabeleid. Ze hebben ook prima gecommuniceerd over het vervangen van een zieke docent" en "Ik heb er weinig van gemerkt en dat is een goed teken." Twee referenten voegen ieder nog toe: "Ik wilde halverwege het jaar instromen. Het was geen probleem om de eerste twee modules op een later moment te doen" en "Wij wilden als studenten e-mailadressen uitwisselen. Dat hebben zij perfect voor ons in orde gemaakt, met inachtneming van de privacy." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "We zouden de dag na Koningsdag cursus hebben. De docent had zich op Koningsdag ziek gemeld maar dit is niet meteen aan de cursisten doorgegeven. Ik had de avond ook anders kunnen besteden. Een digitaal meldingssysteem zou handig zijn geweest."

Relatiebeheer

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen die een oordeel geven over het relatiebeheer er (zeer) tevreden over. Enkelen bevestigen desgevraagd een nieuwsbrief of mailing te ontvangen: "Ik heb mij aangemeld voor de actualiteiten. Ik kreeg ook een aanbod voor een vervolgcursus" en "De nieuwsbrieven zijn heel goed en interessant. Je hebt er echt iets aan." Anderen krijgen geen nieuwsbrieven maar vinden dit geen bezwaar: "Ik krijg al zoveel nieuwsbrieven", "Ik kan veel informatie terugvinden op het portaal. Dat is voor mij genoeg zo" en "Ik merk weinig van relatiebeheer maar ik vind het prima zo. Ik weet hen te vinden als het nodig is." Een overigens tevreden gestemde heeft nog wel een verbeterpunt: "Wat ik nog mis, is een wat meer gepersonaliseerde benadering, in de vorm van bijvoorbeeld een mailtje om je erop te wijzen dat er een vervolgniveau is." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik ontvang geen berichten en geen mailing, helemaal niets. De concurrentie doet daar wel aan." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding lopen enigszins uiteen. Zestig procent van de referenten is (zeer) tevreden, terwijl er twee 'drieën' en één 'twee' worden toegekend. Eén referent geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Aan de ene kant is het een mooi verdienmodel voor hen, maar tegelijkertijd krijg je wel waar voor je geld" en "Voor zover ik kan beoordelen is het marktconform." De neutraal gestemden motiveren hun score ieder als volgt: "Ze zijn duurder dan de concurrentie, terwijl de training daar een voortraject en meer lesdagen heeft" en "Het is een goede opleiding maar hij is flink aan de prijs." De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Voor een zaal met 12 man vind ik 100 euro per dag erg prijzig. Het is wel gemeenschapsgeld. Ondertussen willen we wel indexeren. Ook was ik niet helemaal tevreden over de diepgang." Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van WTW. Eén referent toont zich niet helemaal tevreden, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Als sterke kanten van WTW worden onder andere genoemd de interactie, de praktijkgerichtheid en de kwaliteit van de docenten: "De discussies zijn heel praktische en waardevol", "De sterke kant van de trainingen is dat je ervaringen kunt delen met andere cursisten", "Ze hebben goede mensen die weten wat er speelt en je vragen gericht kunnen beantwoorden", "Het zijn mensen uit de praktijk. Ze zijn allemaal werkzaam als adviseur of actuaar" en "Het kennisniveau is heel hoog." Verder voegt men nog toe: "Het programma is goed opgezet en qua uitdieping van onderwerpen in balans. Het geeft een brede kijk op het pensioengebeuren", "Je hebt bij WTW niet het gevoel dat je een nummer bent. De groepsgrootte is goed" en "Het voordeel is dat ze ons pensioenfonds goed kennen." Naast deze lovende woorden is er ook een niet eerder genoemd verbeterpunt: "Het zou beter verspreid kunnen worden over meerdere dagen met een overnachting ertussen. Dan kun je meer de diepte ingaan en uitwisselen met medecursisten." Op de vraag of men de opleidingen van WTW zou aanbevelen bij derden, antwoordt een meerderheid bevestigend. De neutraal gestemde toont enige terughoudendheid, net als een van de andere referenten, die twijfelt en als reden hiervoor geeft dat het materiaal niet uitgeprint kan worden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met WTW Academy op 01-12-2022.

Algemeen

Willis Towers Watson, hierna voor het leesgemak ook WTW genoemd, is wereldwijd een professioneel en toonaangevend consultancybedrijf. Men biedt oplossingen op het gebied van risico- en kapitaalmanagement aan o.a. pensioenfondsen en verzekeraars. Ook adviseert WTW bedrijven op het gebied van arbeidsvoorwaarden en talent- en beloningsprogramma's. Wereldwijd werkt men met ruim 40.000 werknemers verspreid over 140 landen. In Nederland heeft men vijf vestigingen; Amstelveen, Apeldoorn, Eindhoven, Purmerend en Rotterdam. De Academy van WTW biedt opleidingen aan op het gebied van Pensioen, HR en Finance. Jaarlijks worden er ruim 1500 deelnemers opgeleid, waar-onder pensioenfondsbestuurders, verantwoordingsorganen, raden van toezicht, HR- en Finance afdelingen, ondernemingsraden en pensioencommissies. Het aanbod van WTW Academy bestaat o.a. uit pensioenopleidingen op Geschiktheidsniveau A en B. Deze opleidingen zijn gecertificeerd door Stichting Permanente Educatie Nederland (SPEN). Ook worden er workshops en masterclasses aangeboden. Naast het open opleidingsaanbod kunnen er eveneens op maat gemaakte in-company opleidingen worden verzorgd. Het Cedeo-onderzoek richt zich op beiden. De uitkomsten zijn besproken met Hermine Steegstra (Coördinator WTW Academy).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij WTW Academy hoog in het vaandel. Voor alle docenten geldt dat zij werkzaam zijn als (senior) consultant binnen de organisatie. Zij zien en spreken elkaar regelmatig. Daarnaast zijn er regelmatig meetings waar nieuwe ontwikkelingen worden besproken en didactische vaardigheden worden getraind. De docenten zijn allen professionals uit de praktijk, waaronder actuarissen, pensioenjuristen en bedrijfskundigen. Zij behoren tot de top van Nederland in hun vakgebied en kunnen aansprekende voorbeelden uit de praktijk inbrengen in de opleidingen. De kwaliteit van de dienstverlening wordt nauwgezet bewaakt. Zo volgen alle docenten met regelmaat didactische trainingen. Evaluaties vormen de basis voor het monitoren van de kwaliteit van de opleidingen. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben.

Continuïteit

WTW Academy opereert in een werkveld dat continu in beweging is. De consultants/docenten monitoren nauwgezet de markt en de klantvragen. De organisatie kent een stabiele afname van opleidingen, veelal voortkomend uit consultancyopdrachten. De praktijkgerichtheid van de opleidingen, de goede organisatie, maar vooral de kwaliteit van de docenten worden gezien als grote pluspunten van WTW Academy. Mede daardoor weten veel deelnemers/opdrachtgevers de afgelopen jaren de weg naar hen te vinden. Door de hoge kwaliteit van dienstverlening, de positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van WTW Academy voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

WTW Academy heeft het imago van een stabiele en betrouwbare partner, met name op het gebied van pensioenen. De sterke focus op de transfer van theoretische kennis naar de dagelijkse praktijk van de deelnemer wordt in de opleidingen gestimuleerd door het gebruik van actieve werkvormen als het uitvoeren van opdrachten, casestudies, praktijkvoorbeelden en discussies. De betrokken consultants zijn werkzaam in de praktijk. Hierdoor beschikt men over een brede kennis en hebben zij efficiënte toegang tot de nieuwste wet- en regelgeving evenals kennis van de actuele marktontwikkelingen. Mede hierdoor, en het feit dat de opleidingen voldoen aan de stringente eisen van De Nederlandsche Bank, heeft Willis Towers Watson Academy een goede positie in de markt verworven. Dat maakt dat velen al jaren naar tevredenheid met hen samenwerken.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo