

Klanttevredenheidsonderzoek

DPA Benkis Training & Coaching B.V.

23-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DPA Benkis Training & Coaching B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				17%	83%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				17%	83%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal				33%	67%
Accommodatie②			17%	17%	17%
Natraject③				17%	67%
Organisatie en Administratie				33%	67%
Relatiebeheer④					
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van DPA Benkis Training & Coaching B.V. (hierna DPA te noemen) zijn werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. De helft is opdrachtgever, de andere helft deelnemer. Men licht de keuze voor de opleidingen van DPA als volgt toe: "We merken dat de opleidingen van onze organisatie marktwaardeverhogend zijn", "Door de jarenlange samenwerking zijn ze goed op de hoogte van wat er bij ons speelt", "Ik wilde als recruiter enige kennis hebben van wat mijn doelgroep doet", "Ik wil mezelf verder ontwikkelen op het gebied van zakelijk financieren. Dit was de beste plek om een verdiepingsslag te doen" en "Ik hoorde goede dingen over de training. Het leek mij een goede mogelijkheid om mijzelf een voorsprong te geven op andere kandidaten."

Aan het voortraject kennen bijna alle referenten de hoogst mogelijke score toe; er wordt één score 'tevreden' gegeven. De intake is naar de mening van de referenten zorgvuldig en intensief. Er wordt in hun optiek proactief doorgevraagd naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever: "De trainer luisterde uitgebreid naar mijn wensen en heeft vervolgens geprobeerd er zoveel mogelijk gehoor aan te geven" en "Ze betrekken mij als opdrachtgever nauw bij het maken van de training. We hebben meestal twee of drie gesprekken om de behoeften van de deelnemers in kaart te brengen. Er is een dame bij die gespecialiseerd is in didactiek. Met haar bespreek ik de inhoud en de werkvormen. Zij komt met goede ideeën." De opdrachtgever wordt ook in praktische zin voldoende ontzorgd. Een referent ter illustratie: "Ik krijg een vragenlijst naar praktische zaken zoals dieetwensen en vakantie. Ik heb er verder geen omkijken meer naar." Ook de deelnemers zijn goed te spreken over het voortraject. Eén van hen vat zijn tevredenheid als volgt samen: "Alles is duidelijk. Ik heb niet veel moeite hoeven doen. DPA benadert mij zelf met de vraag of een training relevant is voor mij. Er wordt goed gecommuniceerd over wanneer en waar. Ik krijg van tevoren een mail over hoe ik mij kan voorbereiden. Kort vooraf ontvang ik een reminder. Alles gaat digitaal."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt allen tevreden tot zeer tevreden. De opdrachtgevers onder de referenten bevestigen desgevraagd dat het in overeenstemming is met wat er in de intake is afgesproken: "Het programma is goed opgebouwd en compleet", "Ze hebben een duidelijke flyer met een korte uitleg wat er per training wordt gedaan, en voor welke mensen is het interessant om te volgen" en "De opzet van het programma wordt duidelijk weergegeven. Er hoeft niet veel meer aan bijgeschaafd te worden." Ook de deelnemers onder de geïnterviewden zijn tevreden over het programma. De inhoud van de training wordt er naar hun mening duidelijk en correct in weergegeven: "Ik heb keurig via de mail vernomen hoe de trainingdagen eruit zouden zien, en dat klopte ook met hoe het was" en "Er wordt goed aangegeven wat er gaat gebeuren en hoe groot de tijdsinvestering is." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het programma was niet helemaal helder op het punt van het assessment en de certificering."

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen roepen uitsluitend tevreden, en in overgrote meerderheid zelfs zeer tevreden, reacties op. De uitvoering wordt als interactief en uitdagend ervaren met genoeg afwisseling in werkvormen en praktijkgerichtheid: "Ik hoor van de deelnemers dat de theorie en de praktijk goed op elkaar aansluiten", "Er is voldoende gelegenheid om het betoog te interrumperen met vragen. Die worden direct behandeld of geparkeerd als het later duidelijk zal worden", "Ze zorgen voor genoeg afwisseling tussen presentaties, casuïstiek, opdrachten in break-out rooms en plenaire uitwisseling" en "De theorie wordt van tevoren aangeboden, zodat er in de les heel veel casuïstiek aan bod kan komen. Vandaaruit worden uitstapjes gemaakt naar risico modellen, theoretische modellen, Kahoot! en quizjes. Het is zeker niet alleen zenden. Je word echt uitgedaagd." Ook over het inhoudelijk niveau en de opbouw is men enthousiast: "De herhaling van de basis duurde niet lang, waardoor het snel de diepte in kon. Het was heel informatief", "Ze gaan niet in één keer van 0 naar 100. Daardoor nemen ze instroom- en doorstroomdeelnemers ook mee. En toch is het tempo dusdanig dat niemand een bore-out krijgt." Over de balans tussen online en fysiek trainen is een meerderheid positief. Enkele zeggen ieder: "De eerste sessie is fysiek. Daardoor ontstaat er een groepsverband waarmee je goed verder kunt tijdens de online sessies" en "Het is een goede mix van online en fysiek trainen. Omdat de deelnemers door de taaie kost online afdwalen, is het balanslezen is fysiek gebeurd. Andere onderdelen kunnen prima online." Eén referent zet op dit punt nog wel een kritische noot: "Ik heb persoonlijk liever uitsluitend les op locatie." Desgevraagd bevestigt men dat er voldoende aandacht is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling: "Na elke les is er een anonieme evaluatie waarop meteen geacteerd wordt", "Op ons verzoek is besloten de wat zwaardere onderdelen in de ochtend te doen", "Als je wilt, wordt er in een volgende les extra ingezoomd op een onderwerp" en "Ik wilde graag fysiek les in plaats van online. De docent is hier direct op ingegaan. Helaas wilde de rest van de groep het niet."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men looft hen om hun deskundigheid en praktijkervaring: “De trainer was heel kundig en ervaren”, “Ze hebben enorm veel kennis op financieel gebied” en “Door hun ervaring kunnen ze passende voorbeelden geven en de theorie goed vertalen de praktijk.” Ook prijst men de trainers om hun betrokkenheid en didactische vaardigheden: “De trainer gaat goed in op vragen en kan het uitstekend uitleggen”, “Een deelnemer vertelde me laatst dat hij nooit had gedacht dat hij balanslezen nog leuk zou gaan vinden. Ze komen enthousiast en vol energie uit zo’n training. Dat is echt wel aan de trainers te danken”, “De trainer staat open voor de deelnemers en is gericht op interactie”, “Ze tonen veel passie en bevoegenheid” en “Je kunt merken dat de man het echt leuk vindt om te doceren. Dat geeft een heel prettige energie. Hij is zelfs in zijn vrije tijd nog bereid om vragen te beantwoorden.” Indien er sprake is van meerdere trainers, wordt dit goed ontvangen. Een referent ter illustratie: “De trainers waren prima op elkaar ingespeeld. De een is onze directeur L&D en de ander is zelf analist bij een opdrachtgever. Ze vulden elkaar goed aan.” Een referent voegt nog het volgende toe: “Ze hebben fantastische hoofdtrainers, en daaromheen een voldoende grote flexibele schil om in te zetten. Dit doen ze onder andere door senioren de kans te geven hun kennis te delen als docent.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten kennen het trainingsmateriaal een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het bestaat onder andere uit digitale informatie, presentaties, syllabi en hand-outs. Het is naar de mening van de referenten passend en toereikend van inhoud, goed qua vormgeving en geschikt als naslagmateriaal. Enkele reacties: “De cases die zijn opgenomen in het materiaal zijn heel realistisch. Ze staan dicht bij de praktijk”, “De presentatie en bijbehorende info is prima geschikt om als naslagwerk te gebruiken” en “In mijn rol als interimmer werk ik met financieringen binnen het MKB. Ik heb het materiaal met de bank waar ik ben gedetacheerd gecheckt. Ik krijg terug dat het heel goed klopt met de praktijk.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn twee van de drie referenten die er hun mening over geven tevreden of zeer tevreden. Een derde geïnterviewde kent een score ‘drie’ toe. De (zeer) tevreden gestemden omschrijven de interne lesruimte van DPA als ‘goed bereikbaar, prettig’ en ‘heel geschikt’. De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De ruimtes zijn soms te klein. Af en toe is het er te warm en kan er niet snel genoeg geschakeld worden.” Drie referenten geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie.

Natraject

Het natraject stemt alle referenten die er een score voor geven tevreden of zeer tevreden. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt of toegestuurd. In sommige gevallen is er sprake van een assessment of eindopdracht. De voorbereiding erop en de begeleiding er rondom heen voldoen aan de verwachtingen. Geen van de referenten kan met zekerheid bevestigen dat er een evaluatieformulier ter invulling wordt uitgereikt. Wel wordt er mondeling met de deelnemers geëvalueerd. Een referent: “Nadat de docent met ons als deelnemers had geëvalueerd, is er ook nog specifiek vanuit de organisatie gevraagd hoe het mij was bevallen.” Er vindt ook een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever plaats. Een geïnterviewde: “Er is met veel belangstelling doorgevraagd naar mijn mening over de training en het resultaat.” Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Over de resultaten van de opleidingen is men positief: “De deelnemers geven hoge cijfers. Zij vinden dat zij daadwerkelijk iets geleerd hebben. Ik constateer dat hun kennis, inzicht, oordeelvorming en competenties zijn toegenomen en dat ze beter besluiten kunnen nemen”, “Ik zie duidelijk dat ik qua kennis een grote voorsprong heb op medekandidaten die de opleiding niet hebben gedaan”, “De doelgroep waarvoor ik werf, geeft aan met de training op hun cv veel meer draagvlak te ervaren voor hun bijdrage” en “We merken dat we er onze opdrachtgevers heel blij maken door onze professionals onze opleidingen te laten doen.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Men prijst DPA om de bereikbaarheid en de snelheid van reageren. Ook wat betrekking tot accuratesse, communicatie en flexibiliteit voldoet het bureau ruimschoots aan de verwachtingen. Men zegt onder meer: “Ze zijn goed bereikbaar, snel en flexibel”, “Alles klopt, ik hoef zelden achter iets aan”, “Alles wordt goed geregistreerd. Ook de trainer houdt dingen goed bij”, “Je weet wanneer je wat kunt verwachten en wie het gaat geven”, “Het ziet er goed uit. Alles is online te vinden. Wijzigingen in ons beleid worden meteen door hen doorgevoerd. De communicatie is prima” en “Ze sturen je een netjes een herinnering over je opdrachten en de docent doet het nog eens over. Als je een vraag hebt, kun je altijd mailen. Ze reageren bijna onmiddellijk.” Een referent voegt nog toe: “Het online platform functioneert prima. Deelnemers kunnen er informatie met elkaar delen en met Coaching & training te communiceren.”

Relatiebeheer

Alle referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score omdat zij ofwel zelf werkzaam zijn bij DPA, ofwel extern zijn maar onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Om dezelfde reden die wordt genoemd bij het onderdeel ‘relatiebeheer’, kent geen van de referenten de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van DPA zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van DPA, spreekt men allereerst waardering uit over het didactisch niveau en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: “De trainers zijn in staat om lastige materie met de juiste huiswerkopdrachten en begeleiding goed over te brengen”, “Het is niet alleen maar theorie, er wordt ook intensief ingespeeld op de praktijk” en “De casuïstiek en de werkvormen zijn heel aansprekend. Ze weten de aandacht voortdurend vast te houden.” Ook over het maatwerkgehalte toont men zich positief: “Ze kijken waar de behoeften liggen en proberen die met veel creativiteit te vervullen” en “Ze werken al heel lang samen met onze bank. Ze weten wat er speelt op de verschillende afdelingen en dit zie je terug in het maatwerk.” Een referent voegt nog toe: “We merken dat onze professionals voor de training van DPA kiezen om een stap verder te komen op hun vakgebied, en niet alleen voor het papiertje of het vinkje op hun cv.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van DPA aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met DPA Benkis Training & Coaching B.V. op 23-04-2024.

Algemeen

DPA Training & Coaching biedt op maat gemaakte leeroplossingen voor organisaties en medewerkers, met een focus op Finance, KYC/Compliance, en Verzekeren en Pensioenen. Hun aanpak combineert werken en leren om groei te stimuleren en meetbare resultaten te behalen.

Kwaliteit

Het bureau werkt met kleine groepen en individuele coaching om maximale aandacht te garanderen. Ze leveren maatwerk op basis van persoonlijke leerdoelen en evalueren regelmatig om kwaliteit te waarborgen. Trainers zijn freelancers of Interim Professionals die zowel over de benodigde en actuele kennis beschikken, maar deze kennis ook weten te plaatsen in de juiste context. Evaluaties vormen een belangrijke basis voor kwaliteitsbewaking. Zowel met de deelnemers als met de trainers. Ook bezoeken medewerkers van DPA Training & Coaching periodiek een aantal trainingen om deze te observeren. Zowel op inhoud als op het functioneren van de trainer. Op basis van feedback kunnen zaken worden aangescherpt. Twee keer per jaar organiseert men bijeenkomsten waarbij zowel aandacht wordt geschonken aan de interne ontwikkelingen binnen DPA, actuele thema's en sessies met aandacht voor competenties en vaardigheden welke van belang zijn in het trainersvak.

Continuïteit

DPA Training & Coaching blijft haar interne processen optimaliseren en luistert naar klantbehoeften om leertrajecten af te stemmen. De ontwikkeling van kennis en kunde evenals het stimuleren van samenwerking leidt tot betere prestaties. Haar rol en positie bij de een financiële instelling krijgt nader gestalte, doordat men als volwaardige partners verdere activiteiten voor de zakelijke markt ontwikkelt. Naast de uitvoering, krijgen voor- en natraject extra aandacht in de totale serviceverlening richting de opdrachtgever. Door gebruik van hun online leeromgeving faciliteren ze blended learning en dit biedt een geïntegreerde plek voor alle trainingsinformatie. Ze houden trends in leren en ontwikkelen nauwlettend in de gaten en deze worden geïntegreerd in de leeroplossingen welke worden geboden. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van DPA Benkis Training & Coaching voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

DPA is een specialist in detachering en biedt professionals voor complexe vraagstukken en tijdelijke opdrachten. Ze ondersteunen continue ontwikkeling doorlopend met training en coaching, waardoor ze als proactieve kennispartner fungeren.

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 opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo