

Klanttevredenheidsonderzoek

BusinessHealthSupport Risicobeheer bv

28-01-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BusinessHealthSupport Risicobeheer bv 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe 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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer③					10%
Prijs-kwaliteitverhouding④					10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Negen referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Negen referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten hebben via de werkgever de mogelijkheid gekregen om de training te volgen bij BusinessHealthSupport Risicobeheer bv (hierna te noemen BHS). Sommigen spreken over “een min of meer verplichte cursus, waarbij men na enige tijd ook op herhaling moet”. Het opleidingsinstituut is dan ook al langer bekend binnen de organisatie. Er wordt voor BHS gekozen, omdat dit instituut bekend is met de organisatie van de opdrachtgever. Ook is het instituut in staat om bij de training alle lagen van de organisatie mee te nemen. De afstemming in het voortraject van de cursus op de wensen van de klant is naar wens verlopen en de deelnemers krijgen vooraf per e-mail de nodige informatie opgestuurd. Men is tevreden over de werkwijze van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn allen goed te spreken. In goed overleg met de opdrachtgever is de training samengesteld. “Vooraf zijn met de afdeling HR en het managementteam de aandachtspunten bepaald en aan de hand daarvan is het programma van de training samengesteld”, geeft één van hen aan. De inhoud en de doelen van de training zijn van tevoren duidelijk voor de deelnemers. De kosten zijn vooraf bekend en worden helder omschreven in de offerte.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door de respondenten positief beoordeeld. De training heeft bij hen voldaan aan de verwachtingen. Eén en ander komt naar voren uit de volgende citaten: “Je leert om bewuster om te gaan met ziekteverzuim. Je wordt weer even wakker geschud”, “Het is leuk en leerzaam om te zien, hoe anderen reageren op bepaalde situaties”, “Het is vooral het communiceren, als het gaat om verzuim. Hoe voer je een gesprek en welke vragen kun je stellen. In de ochtend kon je eigen ervaringen delen met de anderen en werden de procedures en formulieren van het ziek melden doorgenomen. In de middag werd geoefend met rollenspelen met behulp van een acteur”, “De dingen, die beter kunnen, worden op een confronterende manier blootgelegd via rollenspelen en dat werkt goed”, “Het is mij meer helder geworden, hoe je met bepaalde situaties om moet gaan. Ze oefenen daarbij ook moeilijke situaties, die haast niet voor komen” en “Ik vond het heel informatief. Het is goed om te weten, hoe je kunt omgaan met ziekte en het voorkomen van ziekteverzuim.”

Opleiders

De meerderheid is tevreden of zeer tevreden over de kwaliteit van de opleiders. Met name het flexibel inspelen op de groep en de deskundigheid om op alle vragen antwoord te geven worden erg gewaardeerd door de respondenten. Ook het op een duidelijke manier overbrengen van de lesstof wordt als sterk punt genoemd. Daarnaast is het werken met rollenspelen met een acteur de deelnemers goed bevallen. Enkele uitspraken ter illustratie: “De adviezen waren prima en de vragen werden goed behandeld. De acteur wist zich goed in te leven in zijn rol. Alles bij elkaar was het heel leerzaam”, “Hij was heel goed voorbereid en wist de dingen heel helder uit te leggen”, “Wat ik voornamelijk goed vond, was het aanvoelen welk type mensen je voor je hebt” en “Hij deed het heel leuk. Hij was vrolijk en spontaan en wist de dingen netjes uit te leggen.” Eén van hen geeft een neutrale score, omdat hij als aandachtspunt de communicatie van de trainer heeft. Als voorbeeld geeft hij aan, dat tijdens de training de deelnemers al ingelicht zouden worden over de Cedeo-erkenning en dat de cursisten mogelijk telefonisch benaderd zouden worden voor een klanttevredenheidsonderzoek. Dit is echter niet gebeurd.

Trainingsmateriaal

Allen geven een positieve beoordeling over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt over: een boekje met vragen en voorbeelden, een cursusmap, hand-outs en een presentatie. Enkele uitspraken: “Het bestond uit hand-outs in een mapje en je kon daarbij ook aantekeningen maken. Naderhand kreeg je nog een soort kaartje met tips”, “Je kreeg een lesmap met informatie en het lesprogramma. Ook gaven ze nog tips en trucs voor de dagelijkse praktijk” en “Je kon vooraf aangeven, wat je wilde leren, en we gingen werken met voorbeeldsituaties en situaties uit de eigen praktijk. Ook kregen we een uitdraai van de presentatie.”

Accommodatie

De referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel.

Natraject

Over het natraject worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. De trainingen worden afgesloten met een evaluatie, zowel mondeling als schriftelijk. Bij meerdaagse cursussen spreekt men over een evaluatie aan het einde van iedere cursusdag. Ook met de opdrachtgever worden de trainingen na afloop doorgenomen. Men spreekt niet over een bewijs van deelname of certificaat, maar er wordt wel gebruik gemaakt van presentielijsten. In het kader van de nazorg gaat er nog een gesprek gevoerd worden met de opdrachtgever en daarbij zal ook gekeken worden naar een eventueel vervolg op de training. Men is tevreden over de resultaten, die zijn geboekt met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn allen goed te spreken. Het instituut heeft volgens de referenten de zaken goed op orde. De training is keurig verzorgd en de informatie vooraf over onder andere de inhoud van de cursus en de aanvangstijden is op tijd aan de deelnemers verstrekt. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail van het instituut en de individuele medewerkers is prima. “Ik heb een vast aanspreekpunt en dat werkt goed. Daarnaast heb ik indien nodig direct contact met de trainer”, aldus één van hen. Er is voldoende flexibiliteit als het gaat om het plannen van cursusdata en de afspraken worden keurig nagekomen. Men heeft niet echt zicht op de facturatie, maar verwacht daar geen problemen.

Relatiebeheer

Negen respondenten hebben als cursist de training van BHS meegemaakt en sindsdien heeft het instituut geen contact gezocht met hen. Zij hebben na afloop ook geen informatie opgestuurd gekregen, maar geven aan daar ook geen behoefte aan te hebben. Volgens hen is er niet echt sprake van relatiebeheer naar hen toe en zij geven dan ook geen score. Eén van de referenten spreekt over een goed contact met het instituut en een prettige relatie en hij is tevreden over de wijze, waarop de relatie met hem als klant wordt onderhouden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen referenten hebben geen zicht op de prijs van de trainingen en geven om die reden geen oordeel over dit onderdeel. Zij merken hierbij wel op dat ze tevreden zijn over de geleverde kwaliteit. Eén van de geïnterviewden is goed te spreken over de prijs van de training en hij geeft ook een positieve beoordeling over de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de training en de samenwerking met het instituut. Men vindt de training nuttig en leerzaam en de afstemming op de dagelijkse praktijk binnen de organisatie wordt daarbij als positief punt genoemd. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “Je leert hoe je met verschillende mensen kunt omgaan, hoe je het beste kunt reageren en hoe je een fatsoenlijk gesprek kunt voeren”, “Sterk vind ik de klantgerichtheid. Ze verdiepen zich in wat voor soort bedrijf ze voor zich hebben, zodat de inhoud van de cursus op maat kan worden aangeboden”, “Ik vond de opzet met het gebruik van rollenspelen heel leuk”, “Je krijgt handvaten om op een goede manier in gesprek te gaan met een medewerker en hem op een positieve manier te benaderen over zijn ziekte”, “Ze maken gebruik van acteurs, die zich goed kunnen inleven in de werknemer, zodat je de situaties op een realistische manier kunt naspelen” en “Ze leggen op een nette manier de punten bloot, die je kunt verbeteren. Ze houden je een spiegel voor door te werken met acteurs.” Eén van hen heeft nog wel het verzoek om de training na enige tijd te herhalen om de kennis op te frissen. Een ander vond, dat het nogal een theoretisch verhaal was, dat over het algemeen niet in overeenstemming was met de werkelijkheid.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met BusinessHealthSupport Risicobeheer bv op 28-01-2016.

Algemeen

BusinessHealthSupport Risicobeheer, gevestigd in 's Gravenmoer is gespecialiseerd in inzetbaarheid van medewerkers in brede zin en biedt werkgevers op dit terrein een totaalpakket met volledige ondersteuning bij het terugdringen van verzuim en het bevorderen van de inzetbaarheid.

BusinessHealthSupport Risicobeheer (verder te noemen BHS) verhoogt, samen met de klant, de inzetbaarheid en verlaagt daarmee de risico's, door actieve regievoering in meerdere fasen. Doel is het beheersen, borgen en optimaliseren van de inzetbaarheid en de risico's. Aan de hand van het BHS Model Inzetbaarheid, met de fasen Preventie, Vroegonderkenning, Verzuim, WIA en (Risico)financiering, verdiept BHS zich in de situatie bij haar klant, met het doel om oplossingen op maat aan te bieden, in plaats van op zichzelf staande oplossingen. De financiële gevolgen van bijvoorbeeld verzuim worden inzichtelijk gemaakt voordat met de aanpak van het verzuim wordt begonnen. Doel is dat de klant grip krijgt op het verzuim en de kosten daarvan: worden de verzuimkosten alleen veroorzaakt door het verzuim zelf of ook door de manier waarop de aanpak van verzuim binnen de klantorganisatie wordt georganiseerd? Na een oriëntatie bij de klant worden afspraken gemaakt over de aanpak. Onderdeel van de aanpak kunnen trainingen zijn, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, zoals trainingen verzuimcommunicatie, trainingen preventiemedewerker, en trainingen verzuimregie. Verder biedt BHS o.a. ondersteuning bij het opzetten van de Risico-inventarisatie en -evaluatie.

Kwaliteit

BHS heeft zowel kwaliteit als klantbeleving hoog in het vaandel staan. De meeste consultants van BHS zijn ook actief als trainer. Zij beschikken over brede expertise op de verschillende vakgebieden die in de trainingen aan de orde komen, zoals preventie, persoonlijke belastbaarheid, verzuim, communicatie en HR. Ook kan worden geput uit een schil van freelancers/zzp'ers, met name bedrijfsartsen, fysiotherapeuten en arbeidsdeskundigen. Verder wordt gewerkt met een aantal vaste acteurs die vooraf goed worden geïnstrueerd om zo klantgericht mogelijk te kunnen werken. BHS zet een vaste contactpersoon in die als productspecialist de wensen en behoeften in kaart brengt, vervolgens een programma vaststelt, dat, gebaseerd op standaard onderdelen, op maat bij de klant wordt aangeboden. Het materiaal wordt volledig zelf ontwikkeld. Steeds wordt geredeneerd vanuit de klant, zowel bij het vaststellen van het programma, als bij het eventueel aanpassen of bijsturen als dat nodig blijkt te zijn. Na afloop van een training vindt zowel mondeling als schriftelijk een terugkoppeling plaats. Om verzuim te voorkomen en inzetbaarheid te bevorderen worden door BHS Preventief Medische Onderzoeken (PMO's) uitgevoerd. Hiermee worden tijdig gezondheids- en werkgerelateerde problemen gesignaleerd.

Continuïteit

Voor de komende jaren zet het bureau in op verdere groei; het BHS Model Inzetbaarheid, waarmee het bureau zich onderscheidt in de markt, draagt daar nadrukkelijk aan bij. Dat geldt ook voor de sterke focus op continue innovatie van BHS. Doordat BHS aan organisaties 'regisseurs' levert voor de aanpak van de gesignaleerde problematieken is er nauw contact met de markt; dat levert meerwaarde op, bijvoorbeeld waar het gaat om het signaleren van ontwikkelingen, waarop ingespeeld wordt met nieuwe producten. Naast de eigen acquisitie heeft het bureau samenwerkingsverbanden met diverse verzekeraars en juristen, wat bijdraagt aan de verdere uitbreiding van het klantenbestand. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de tijdens het bezoek verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van BusinessHealthSupport Risicobeheer voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Met een gespecialiseerd spectrum van diensten en trainingen op het gebied van preventie, vroegonderkenning, verzuim en verzuimmanagement, WIA en (risico)financiering is BHS een goede partner om deze onderwerpen bij bedrijven en instelling aan te pakken. Aan de hand van het BHS Model Inzetbaarheid wordt het beoogde doel zorgvuldig in kaart gebracht, waarna vervolgens een daarbij passend instrument wordt gekozen. Dat kunnen bijvoorbeeld trainingen zijn, om de competenties van medewerkers voor het uitvoeren van de verschillende vereiste rollen te professionaliseren. Doel van de trainingen kan onder meer zijn het verbeteren van de processen, wat kan leiden tot aanzienlijke verlaging van kosten. Het gebruik van veel eigen cases uit de werksituatie van de deelnemers draagt bij aan de transfer van het geleerde naar de praktijk, evenals het uitvoeren van rollenspellen, vaak met acteurs. Belangrijk aspect bij de implementatie in de praktijk is directe betrokkenheid van de leidinggevende, die dan ook al bij de intake nadrukkelijk wordt gevraagd.

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