Klanttevredenheidsonderzoek

Nederlands Pensioenbureau

29-06-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Nederlands Pensioenbureau vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING 1

1. ACHTERGROND 1
2. CRITERIA 1
3. METHODE 1
4. PROCEDURE 2

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 3

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN 3

BEZOEKVERSLAG 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, 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 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'.

© Cedeo 2017

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 klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	80%	10%
Opleidingsprogramma			30%	60%	10%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie				70%	30%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle respondenten lichten toe dat zij al langere tijd naar tevredenheid zaken doen met Nederlands Pensioenbureau. Voor sommigen van hen dateert de samenwerking al van jaren geleden. “Wij hebben voor hen gekozen vanwege de klassikale bijeenkomsten én de verdieping. De bijeenkomsten zijn niet puur gericht op het behalen van het examen. Je wordt als deelnemer geacht veel zelf te doen. Zo moet je zelf de dingen in het wetboek opzoeken, in plaats van dat de trainer uitsluitend naar een artikel verwijst”, aldus een tevreden referent. Tevreden tot zeer tevreden is men over het voortraject van trainingen. In dit verband licht men toe dat men ruim vantevoren per e-mail een overzicht van het trainingsaanbod met de trainingsdata ontvangt en dat men een aantal weken voor aanvang van een training nader wordt geïnformeerd over de agenda, de onderwerpen en de sprekers. Het aanmelden geschiedt eveneens per e-mail, zo vertelt men. “Dat gaat heel simpel, door middel van een reply. Ik heb daar nog nooit problemen mee gehad”, aldus één van hen. Degene die dit onderdeel met de score drie heeft gewaardeerd, zegt dat hij het op prijs zou stellen wanneer hij het lesmateriaal voor een training vooraf zou ontvangen. “Nu ontvangen we dat meestal ter plaatse, terwijl ik me juist graag voorbereid”, zegt hij.

Opleidingsprogramma

Zoals hierboven al is toegelicht, ontvangt men per e-mail vanuit Nederlands Pensioenbureau de jaarplanning met de trainingen. Tevens wordt men per e-mail, een paar weken voor aanvang van een bijeenkomst, nader geïnformeerd over de agenda en de sprekers. En als men vragen heeft, kan men nog contact opnemen. Over het algemeen vindt men dat men op basis van die informatie een voldoende helder beeld heeft van wat er tijdens een training aan bod zal komen. Eén van degenen die een score drie heeft gegeven vindt echter dat de omschrijving niet altijd recht doet aan de inhoud van de bijeenkomst. De tweede referent die ook een drie heeft toegekend, adviseert het instituut bij het opstellen van het programma differentiatie aan te brengen in het niveau van deelnemers. “Dit om de inhoudelijke discussie te bevorderen tijdens de bijeenkomsten.” Met betrekking tot de financiële kant van de zaak lichten de meeste respondenten toe dat zij voor een vast bedrag per jaar een abonnement kunnen afsluiten, waar alles in zit. Naast het volgen van trainingen kan men bijvoorbeeld een beroep doen op de helpdesk. De derde score drie is gegeven, omdat er volgens de betreffende referent af en toe wat vragen zijn over het aantal dagen die in het pakket zitten.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen is men tevreden tot zeer tevreden. Zes respondenten hebben hun tevredenheid onderstreept door dit onderdeel te waarderen met de score vijf. Over het algemeen verlopen de bijeenkomsten volgens afspraak, zo vertelt men. “Wij vinden het goed, anders stoppen we ermee”, aldus een referent. Men licht toe dat de ochtenden meestal worden ingevuld door gastsprekers die een bepaald onderwerp behandelen. En dat iemand van Nederlands Pensioenbureau in de middag meestal een actualiteit toelicht. Men waardeert de praktijkgerichtheid én de interactie hierbij. Dat spreekt erg aan. Men licht toe dat er casussen worden uitgewerkt, dat er in groepjes opdrachten worden gedaan, die vervolgens plenair worden behandeld en worden vertaald naar de eigen situatie. Dat de grootte van de groep mogelijkheden biedt voor een inhoudelijke discussie, vindt men ook prettig. “Dat levert leuke gesprekken op”, stelt een geïnterviewde. “De trainingen zijn inhoudelijk van hoog niveau”, aldus een zeer tevreden referent. Hij gaat verder: “Ik vind echter wel dat de investeringskant van pensioenen onderbelicht is.”

Opleiders

Lovend is men over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers. Dit vanwege hun inhoudelijke kennis en heldere uitleg. “Zij zijn bovendien heel benaderbaar en ze weten echt contact te maken met de deelnemers”, aldus een zeer tevreden referent. Een ander stelt: “Zij hebben een frisse blik en bieden nieuwe inzichten.” Om hun enthousiasme kracht bij te zetten, hebben zeven respondenten een score vijf toegekend. Men licht tevens toe dat het instituut vaak gastsprekers uitnodigt om bepaalde onderwerpen toe te lichten. De respondenten waarderen het tevens dat er tijdens de bijeenkomsten door de trainers voldoende ruimte wordt geboden voor het stellen van vragen. Soms is er sprake van niveauverschil tussen deelnemers, maar de trainers gaan daar dusdanig goed mee om, dat dat niet als hinderlijk wordt ervaren.

Trainingsmateriaal

Eén geïnterviewde licht toe dat het materiaal uitsluitend bestaat uit hand-outs van de presentatie. “Deze sheets worden na afloop ter beschikking gesteld”, zo vertelt hij. Hij waardeert het met een score drie, omdat er naar zijn zeggen nagenoeg geen materiaal is. De overige referenten kennen allemaal een score vier toe aan dit onderdeel. Een enkeling stelt dat er, naast sheets, een syllabus is verstrekt. “Tevens worden wij gevraagd onze eigen wettenbundel mee te nemen”, aldus een geïnterviewde. Men vindt dat het totale materiaal goed is ter ondersteuning van de bijeenkomsten en dat het ook goed als naslagwerk te gebruiken is. “Er is veel materiaal op hun website te vinden. En anders kun je ze altijd benaderen voor vragen”, zegt een referent. Een andere respondent stelt nog dat hij het materiaal liever vooraf zou ontvangen, zodat hij de gelegenheid heeft zich voor te bereiden.

Accommodatie

Nederlands Pensioenbureau organiseert haar trainingen op diverse locaties in het land, zo blijkt uit wat men toelicht. Een geïnterviewde vertelt: “Je hebt daarbij de keuze tussen een locatie in het zuiden of centraal in Nederland.” De meeste referenten hebben hun training in Bunnik gevolgd. “Die accommodatie ligt langs de snelweg. Je kunt er goed parkeren en de verzorging is er prima”, aldus een zeer tevreden respondent. De overige geïnterviewden zijn er ook allemaal tevreden tot zeer tevreden over. “Alleen zijn er soms geen tafels. Dat maakt het wel lastig om mee te schrijven”, zo laat één van hen weten. Een ander merkt nog op dat er niet altijd rekening wordt gehouden met dieetwensen.

Natraject

De respondenten lichten toe dat zij over het algemeen na afloop van een training een certificaat ontvangen. Een enkeling merkt daarbij op dat hij tevens eenmaal per jaar een totaaloverzicht ontvangt van gevolgde trainingen. Voorts vertelt men dat men aan het einde van een bijeenkomst meestal een evaluatieformulier invult. Zoals hierboven gesteld, wordt het materiaal na afloop ter beschikking gesteld. Enkelen vertellen dat de sheets worden toegestuurd. Anderen lichten toe dat deze te downloaden zijn. Voor vrijwel iedereen is deze wijze van afronding naar tevredenheid. Zij zijn van mening dat hun doelen met de trainingen worden behaald. Degene die de score drie heeft toegekend, zegt hij de sheets bij voorkeur toegestuurd zou krijgen, in plaats van deze te moeten downloaden. Een ander zou het waarderen wanneer het instituut zou proberen het kennisniveau van de deelnemers gelijk te houden, omdat hij naar eigen zeggen soms diepte mist en de bijeenkomsten ‘wat oppervlakkig’ vindt.

Organisatie en Administratie

Tevreden tot zeer tevreden is men over het organisatorisch en administratief handelen door Nederlands Pensioenbureau. “Nee, daar zijn nooit strubbelingen over”, aldus een tevreden respondent. Een ander vertelt dat er altijd een naambordje klaar staat en dat het instituut tevens ieders aanwezigheid administreert. Voorts licht men toe dat men de gevraagde informatie over het algemeen tijdig ontvangt en dat men de gemaakte afspraken correct nakomt. “En als er iets is, dan wordt dat in de regel snel opgelost”, zo zegt één van hen. “Ik had één keer de sheets snel nodig. Daar heb ik toen over gebeld en toen heeft men mij ze direct toegestuurd”, aldus een zeer tevreden opdrachtgever. Met betrekking tot de facturatie merkt een enkeling op dat dat een paar keer wat rommelig verliep. “Maar recent gaat dat goed”, zegt één van hen. Voor een andere respondent is het echter de reden geweest dit onderdeel te waarderen met een score drie. Hij stelt: “Ik kijk altijd nog even goed naar de factuur. Ik heb daar af en toe wel een vraag over gesteld.”

Relatiebeheer

Ook de wijze waarop Nederlands Pensioenbureau de contacten met haar opdrachtgevers onderhoudt, wordt door alle referenten gewaardeerd. “Men is oprecht geïnteresseerd”, aldus een zeer tevreden referent. Voor inhoudelijk vragen heeft men een vast aanspreekpunt, zo licht men toe. Ook is er een contactpersoon voor organisatorisch- en administratie gerelateerde zaken. Volgens alle respondenten verlopen de persoonlijke contacten naar wens. Ook de wijze waarop men schriftelijk wordt geïnformeerd, is naar tevredenheid. In dat verband licht een referent toe: “Per e-mail ontvang ik een nieuwsflits. Die is compleet en duidelijk.” Voor de meesten opdrachtgevers is de frequentie waarmee men schriftelijk door het instituut wordt geïnformeerd, naar tevredenheid. Eén van hen merkt op dat dat wel iets vaker zou mogen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén respondent heeft dit onderdeel met een score drie gewaardeerd. Hij licht toe: “Persoonlijk vind ik het prima, maar mijn werkgever vindt het te duur. Daar hebben wij dus een punt van discussie.” De overige referenten zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Feitelijk zijn zij allen van oordeel dat ‘je waar krijgt voor je geld’. “Daarom zijn wij ook naar dit instituut overgestapt. Zij bieden veel voor het bedrag”, aldus één van hen. Meerdere respondenten spreken hierbij van ‘marktconform’. Eén opdrachtgever stelt dat hij zeer tevreden is, maar dat hij niet heel veel vergelijk heeft met andere bureaus. En een ander merkt nog op dat hij het ook lastig vindt te beoordelen, omdat hij een abonnement heeft. Dat betekent dat hij, naast het volgen van trainingen, ook een beroep kan doen op de ondersteuning van het vakbureau.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn overall tevreden tot zeer tevreden over de trainingen van Nederlands Pensioenbureau. Men waardeert ‘hun inhoudelijke kennis’, ‘de praktijkgerichtheid’, ‘hun heldere communicatie’, ‘de kwaliteiten van de trainers’, ‘de goede organisatie’ en ‘de groepsgrootte’. Zoals hierboven reeds toegelicht, zou één respondent het daarnaast waarderen wanneer het lesmateriaal vooraf toegestuurd zou worden. Een ander zou graag zien dat het kennisniveau van de deelnemers beter wordt afgestemd, om de diepgang en de inhoudelijke discussie te bevorderen. Op grond van het bovenstaande beveelt iedereen dit instituut van harte aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Nederlands Pensioenbureau op 29-06-2017.

Algemeen

Nederlands Pensioenbureau organiseert al ruim tien jaar trainingen en opleidingen voor de pensioenbranche. Als allround kennisinstituut combineert men jarenlange ervaring binnen de pensioenadvieswereld met praktijkkennis. Het bureau richt zich op een breed scala aan doelgroepen. Naast beroepsgroepen van ondermeer pensioenadviseurs, accountants en advocaten behoren ook ondernemingen tot de doelgroep. Nederlands Pensioenbureau heeft in de loop der jaren een goede naam opgebouwd en staat bekend als hét bureau vaktechniek voor de pensioenbranche. Het bureau heeft zich gespecialiseerd in training, advisering, kennisdeling en ondersteunt professionals met up-to-date kennis en praktijkvaardigheden. Nederlands Pensioenbureau doet dit alles vanuit een onafhankelijke positie en een wetenschappelijke invalshoek. Daarnaast heeft men integriteit en professionaliteit hoog in het vaandel. Kennisdeling is één van de belangrijkste taken van Nederlands Pensioenbureau. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de diverse opleidingen en cursussen die het bureau organiseert.

Kwaliteit

Nederlands Pensioenbureau streeft ernaar om de kwaliteit van pensioenadvies naar een hoger niveau te tillen. Het uiteindelijke doel hiervan is een markt waarin professionals een hoogwaardig pensioenadvies kunnen geven vanuit actuele, parate kennis en een groot inzicht. Het bureau heeft hierin een voorbeeldfunctie, dankzij hoogwaardige en objectieve kennisvergaring. De consultants die tevens als docent worden ingezet, hebben een achtergrond in pensioenconsultancy. Zij combineren hun rol als trainer met werkzaamheden als consultant. Door de intensieve contacten met de dagelijkse praktijk zijn zij uitstekend op de hoogte van de ontwikkelingen in het werkveld. Deze ervaring levert een duidelijke meerwaarde op voor de trainingen. Tijdens de opleidingen wordt de tevredenheid tussentijds getoetst en wordt er nadrukkelijk ingespeeld op vragen van de deelnemers. Regelmatig vaktechnisch overleg binnen het bureau levert een bijdrage aan de continue professionalisering. Actuele ontwikkelingen op het vlak van pensioenrecht en verzekeringen worden zorgvuldig bijgehouden en onderling verspreid.

Continuïteit

Het bureau heeft zich de afgelopen jaren nadrukkelijk geprofileerd als kenniscentrum en dat is succesvol gebleken. De hoge kwaliteit van de opleidingen en cursussen is een onderscheidend kenmerk in vergelijking met andere aanbieders. De naamsbekendheid van het bureau en de vraag naar opleidingen is dan ook beduidend toegenomen. Om het marktaandeel verder te vergroten organiseert Nederlands Pensioenbureau ook diverse congressen gericht op een specifieke doelgroep. Op deze manier raakt de doelgroep sneller bekend met het bureau. Verder voert Nederlands Pensioenbureau regelmatig overleg met op de pensioenbranche invloedrijke partijen. Hierdoor blijft de visie op de pensioenmarkt scherp en de kennis en kunde actueel. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Nederlands Pensioenbureau voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Nederlands Pensioenbureau speelt goed in op veranderingen in de markt en houdt rekening met wensen van de potentiële afnemers. Pensioenconsultants die het cursusprogramma ontwikkelen houden zich dagelijks met de materie bezig. Mede dankzij hierdoor en de vele externe contacten weten zij waar behoefte aan is. Het cursusprogramma wordt opgesteld naar aanleiding van actuele ontwikkelingen en wijzigingen in het vakgebied. Hierdoor is er een goede aansluiting met de markt. Het feit dat Nederlands Pensioenbureau tijdens de cursussen veel tijd en aandacht aan de dagelijkse praktijk besteedt wordt door de deelnemers als een meerwaarde gezien en levert hen veel profijt op.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

  Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu