

Klanttevredenheidsonderzoek

Vastgoedjournaal.nl BV

14-09-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vastgoedjournaal.nl 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 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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders			20%	50%	30%
Trainingsmateriaal③			30%	40%	20%
Accommodatie				60%	40%
Natraject④		10%		70%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			20%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de recentelijk door Vastgoedjournaal georganiseerde informatie- en netwerkbijeenkomsten werkten tien klanten mee die zelf een dergelijke bijeenkomst hebben bijgewoond. Een meerderheid zegt vaker naar bijeenkomsten van Vastgoedjournaal te gaan. Zij geven aan dit meerdere keren per jaar te doen en vaak één of meer collega's mee te nemen. Zij kiezen voor de bijeenkomsten van Vastgoedjournaal omdat de sprekers en de besproken onderwerpen voor hen relevant zijn en om te netwerken. "Binnen mijn vakgebied zijn zij marktleider, wat betreft informatievoorziening", vult één van hen aan. Drie referenten kozen er onlangs voor het eerst voor om naar een programma van deze aanbieder te gaan. Zij waren op de hoogte van het aanbod omdat zij een e-mail of brochure van Vastgoedjournaal toegezonden hadden gekregen, al dan niet via een collega. Het onderwerp en de sprekers spraken hen aan.

Over de inschrijfprocedure en de respons van Vastgoedjournaal op hun inschrijving zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Daarbij moet aangemerkt worden dat één referent hier over niet kan oordelen omdat hij de inschrijving niet zelf verzorgd heeft. De overige referenten laten weten dat zij zich per e-mail hebben aangemeld. Velen maakten daartoe gebruik van een link die in een digitale uitnodiging stond en die een kant en klaar te verzenden bericht voor hen genereerde. Men vond de procedure simpel en effectief en kreeg per omgaande een bevestiging van inschrijving van Vastgoedjournaal. Men is ook tijdig op de hoogte gebracht van alle benodigde praktische informatie.

Opleidingsprogramma

Vastgoedjournaal heeft de referenten per e-mail ingelicht over het programma-aanbod en/of heeft men ook op de website gekeken. Men is tevreden tot zeer tevreden over de informatievoorziening vooraf. “De namen van de sprekers stonden erin en een beschrijving van hun werkervaring. En natuurlijk ook het te behandelen onderwerp”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Eén referent is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Hij zegt: “De inhoud van het programma wordt vaak iets mooier voorgespiegeld dan het daadwerkelijk is. Sprekers laten bijvoorbeeld hun eigen politieke agenda de overhand voeren in plaats van dat ze inhoudelijk dieper op het thema ingaan.” Voor zover zij zich dat kunnen herinneren, melden de respondenten dat de informatie over het op handen zijnde programma een duidelijke en complete prijsopgave bevatte, zodat de deelnemers wat dat betreft op voorhand precies wisten waar ze aan toe waren.

Uitvoering

De meeste respondenten geven aan dat het gevolgde programma aan hun verwachtingen heeft voldaan. Men is dan ook tevreden over de uitvoering van de trajecten. Sommige referenten zien wel verbeterpunten voor Vastgoedjournaal. Drie van hen zouden graag meer vernieuwing willen zien in de aanpak van de onderwerpen. Eén van hen vindt bovendien dat Vastgoedjournaal meer sturing zou kunnen geven aan de sprekers, opdat hun individuele bijdragen op elkaar aansluiten en zij voldoende diep ingaan op het thema. Een tweede had graag wat andere accenten gezien in het programma en had meer informatie verwacht over de dagelijkse praktijk. De overige referenten vinden dat de onderwerpen op een manier besproken zijn die voldoende goed aansloot bij de dagelijkse praktijk. Gemiddeld genomen vindt men dat de sprekers een goede balans wisten te vinden tussen het bespreken van theoretische aspecten van het onderwerp en deze tot leven brengen aan de hand van praktische voorbeelden. Twee respondenten merken nog wel op: “Vanwege het grote aantal deelnemers bestond het programma grotendeels uit zenden door de sprekers; voor interactie met de deelnemers was minder gelegenheid” en “Door het grote aantal sprekers was er weinig ruimte tussen de presentaties om dieper in te gaan op bepaalde materie; men moest snel door. Er was sprake van een overvol programma.” De laatste vult aan dat hij graag had gezien dat er binnen het programma meer ruimte was ingebouwd om te netwerken. Hij beveelt Vastgoedjournaal daarom aan om de bijeenkomst in het vervolg een hele dag te laten duren.

Opleiders

Gevraagd naar hun oordeel over de inhoudelijke kwaliteiten en de spreekvaardigheid van de sprekers geven acht respondenten aan hierover tevreden tot zeer tevreden te zijn. Men heeft hen doorgaans beleefd als ervaren sprekers met verstand van zaken. “Gemiddeld was hun kwaliteit zeker voldoende, met uitschieters naar boven en naar beneden”, zegt één van hen. Anderen bevestigen dat beeld. Twee referenten zijn echter tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Eén van hen vindt spreekvaardigheid de allerbelangrijkste kwaliteit voor een spreker, terwijl dertig procent van de sprekers wat hem betreft onvoldoende scoorde op dat gebied. De tweede vond dat één van de vier sprekers zich niet goed had voorbereid en niet sterk was in zijn presentatie. Alle respondenten geven aan dat er voldoende gelegenheid is geboden voor het stellen van vragen.

Trainingsmateriaal

Eén referent kan zich niet goed herinneren of hij een hand-out heeft gekregen naar aanleiding van de door hem bijgewoonde bijeenkomst, noch of hij de presentaties toegestuurd heeft gekregen. Hij oordeelt daarom niet over dit onderdeel. De rest meldt dat er voor aanvang van de bijeenkomst een afgedrukt programma beschikbaar was, evenals een deelnemerslijst. Bovendien herinneren de meeste referenten zich dat zij na afloop van het programma de presentaties van de sprekers per e-mail toegestuurd hebben gekregen. Eén referent tekent aan dat hij het prettig zou vinden als ook het e-mailadres van de deelnemers weergegeven zou worden op de presentielijst. Drie referenten zijn tevreden noch ontevreden over het materiaal. Eén van hen vond de toegezonden presentaties nutteloos vanwege de bondigheid van de sheets; hij zou het handiger vinden als hij een samenvatting van de lezingen toegestuurd zou krijgen. De tweede heeft geen presentaties ontvangen en had dat wel prettig gevonden. De derde had graag wat meer achtergrondinformatie gekregen over de besproken onderwerpen. De overige referenten zijn tevreden over dit onderdeel.

Accommodatie

De accommodatie waar Vastgoedjournaal de bijeenkomsten liet plaatsvinden, is alle referenten goed tot zeer goed bevallen. Zij geven aan dat de locaties goed te bereiken waren en dat er voldoende gratis parkeergelegenheid beschikbaar was. Bovendien zijn zij goed te spreken over de catering. “We zijn echt een beetje verwend” en “Er was een mega goed buffet bij”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Eén respondent tekent aan dat de klimaatbeheersing te wensen over liet; het werd te warm in de zaal.

Natraject

Eén respondent kan niet oordelen over de wijze waarop de door hem bijgewoonde bijeenkomst is afgerond omdat hij iets eerder is vertrokken. Een tweede is ontevreden over dit onderdeel. Hij vindt dat de afrondende netwerkborrel te laat plaatsvond, waardoor te veel deelnemers deze hebben overgeslagen omdat ze naar huis wilden. De overige referenten zijn tevreden over het natraject. Zij vinden dat de bijeenkomst op een passende wijze is afgerond met een borrel en hapjes. Eén van hen tekent nog wel aan dat hij het prettig zou vinden om een bewijs van deelname te ontvangen na afloop. “Sommige seminars zijn dermate interessant dat dat wel relevant zou zijn”, zegt hij erbij. Twee referenten kunnen zich herinneren dat zij na afloop van de bijeenkomst een evaluatieformulier hebben ingevuld voor Vastgoedjournaal.

Organisatie en Administratie

Over de wijze waarop de besproken bijeenkomsten door Vastgoedjournaal zijn georganiseerd en geadmistreerd zijn alle respondenten goed te spreken. Eén van hen zegt hier: “Het was allemaal goed geregeld en netjes gedaan. Het was makkelijk om binnen te komen, de aanmelding verliep soepel en alles verliep netjes volgens het tijdschema.” Voor zover zij daarmee te maken hebben gehad geven de referenten aan dat het kantoor van Vastgoedjournaal goed te bereiken was per telefoon en e-mail en dat eventuele vragen netjes beantwoord zijn. Eén van hen zegt: “Ik krijg altijd super snel antwoord, vaak al op dezelfde dag.” De referenten die de factuur zelf hebben gezien, laten weten dat deze netjes overeenkwam met de prijsopgave vooraf. “De facturen moeten naar een afwijkend e-mailadres en dat gaat ook goed”, vult één van hen aan. Drie respondenten is het opgevallen dat Vastgoedjournaal open staat voor feedback van klanten en deze ook ter harte neemt. Een vierde vindt dat dit niet het geval is omdat er niet om zijn feedback gevraagd is. Bovendien geeft hij aan dat de medewerkers van Vastgoedjournaal niet makkelijk aanspreekbaar waren omdat zij niet op een voor hem herkenbare manier bij de borrel rondliepen. Dat vindt hij voor verbetering vatbaar. Desondanks is ook hij tevreden op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Twee respondenten zijn tevreden noch ontevreden over het relatiebeheer van Vastgoedjournaal. “Het zegt me genoeg dat ik niet weet wat voor een organisatie het is; ik krijg aankondigingen van programma's per e-mail en meer niet” en “Het is allemaal vrij anoniem; ik zou wat meer persoonlijke aandacht wel op prijs stellen”, zeggen zij daarover. De overige referenten zijn tevreden over dit onderdeel. Zij ontvangen vaak per e-mail een nieuwsbrief van Vastgoedjournaal. Omdat de gegeven informatie relevant is voor hen vinden zij dat prettig, of op zijn minst niet storend. Enkele referenten laten weten dat zij een vaste contactpersoon hebben bij Vastgoedjournaal en dat zij het contact als prettig ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-prestatieverhouding van de besproken bijeenkomsten zijn drie referenten tevreden noch ontevreden. Zij vinden de bijeenkomsten duur. “Het eten mag best wat minder luxe, dan kan de bijeenkomst ook goedkoper zijn” en “Ik weet uit ervaring dat dergelijke bijeenkomsten niet zo veel geld hoeven te kosten”, zeggen twee van hen. De rest is tevreden op dit punt. “Je komt er wel goede mensen tegen” en “Ik vind Vastgoedjournaal relatief goedkoop”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Eén respondent zegt nog wel: “Nu vind ik het nog voldoende, maar als er niets verandert dan vind ik de bijeenkomsten binnenkort niet meer de prijs waard.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De meeste respondenten laten weten dat de besproken bijeenkomsten hen hebben opgeleverd wat zij ervan hadden gehoopt. Voor twee referenten geldt dat in verminderde mate, zo geven zij aan. Over het geheel genomen zijn alle geïnterviewde deelnemers echter wel tevreden over de besproken bijeenkomsten van Vastgoedjournaal. Twee van hen zijn hierover zelfs zeer tevreden. De respondenten zouden de bijeenkomsten ook aanbevelen aan anderen. “Vastgoedjournaal is heel breed en divers georiënteerd en kent alle invalshoeken. Of ik ze aanbeveel hangt een beetje af van met wie ik te maken heb” en “Ik weet eigenlijk niet wat Vastgoedjournaal precies is, maar als het een interessant thema betreft dan zou ik anderen zeker op een bepaalde bijeenkomst attenderen”, zeggen twee van hen erbij.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Vastgoedjournaal.nl BV op 14-09-2018.

Algemeen

Vastgoedjournaal is een online platform voor de vastgoedsector en heeft als doel het bij elkaar brengen van vastgoedprofessionals en het overdragen van kennis in de gehele vastgoedmarkt. Circa 8 jaar geleden is zij opgericht om in te haken op kansen die zich in de markt voordeden. De activiteiten die zij organiseert kennen een landelijke dekking. Zo is er het nieuwsplatform dat diverse sectoren beslaat zoals woningmarkt, tech en juridisch fiscaal. Dit platform kent een abonnementsstructuur. Daarnaast organiseert men jaarlijks tientallen bijeenkomsten die enerzijds thema's behandelen, mede ingegeven door de actualiteit, en anderzijds genodigden de kans bieden om met elkaar van gedachten te wisselen. Vastgoedjournaal monitort alle relevante ontwikkelingen nauwgezet en springt meteen in op veranderende thema's zoals bijvoorbeeld het thema verduurzaming. Mede daardoor wordt Vastgoedjournaal breed gedragen door de sector en heeft zij de reputatie om bovenop de meest actuele trends direct in te spelen. Het gesprek vond plaats met mevrouw D. van Hoek (officemanager) en de heer J. Kerkhoven (directeur).

Kwaliteit

Vastgoedjournaal beschikt over een groot netwerk waardoor zij altijd de juiste experts op een onderwerp als spreker weet aan te trekken. Vooraf wordt (bij grotere bijeenkomsten i.s.m. de dagvoorzitter) de inhoud van elke presentatie besproken zodat er voor de deelnemers een inhoudelijk aantrekkelijk programma uit voortvloeit. Na afloop monitort men de zowel de inhoudelijke kant als de totale organisatie eromheen om op die manier eventuele verbeterlagen toe te kunnen passen. Vastgoedjournaal wordt gezien als innovatief en actueel en haar toegevoegde waarde is met name gericht op het vooruitlopen op trends, ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving. Sprekers werken graag met hen samen, mede gezien de combinatie platform en congresbedrijf omdat zij op die manier ook online een podium krijgen om vakmatig kennis te delen en zo verbindingen binnen de sector te kunnen creëren.

Continuïteit

Het thema verduurzaming gaat de komende jaren een prominente rol spelen. Om de sector zo goed mogelijk voor te lichten, zorgt Vastgoedjournaal voor experts die de sector adequaat kunnen voorlichten om tijdig te kunnen anticiperen op toekomstige ontwikkelingen. Het bureau kenmerkt zich verder door de sterke focus op de verbinding met de praktijk en slaat daarmee de brug naar toepassing in de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Naast dit thema vormen 'seniorenhuisvesting' en 'innovatieve woonvormen' eveneens belangrijke aandachtsgebieden voor de komende tijd. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Vastgoedjournaal voor de komende periode ten aanzien van trainingen met een open inschrijving, dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, blijken erg betrokken bij Vastgoedjournaal. De diverse suggesties die zij aandragen, worden door Vastgoedjournaal nauwgezet onder de loep genomen en waar mogelijk dan wel wenselijk, gaat men de komende periode bekijken welke verbeterlagen kunnen worden toegepast om op die manier nog betere aansluiting te kunnen genereren op de vraagstellingen vanuit de diverse sectoren.

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