

# Klanttevredenheidsonderzoek

DPA Benkis Training & Coaching B.V.

20-06-2022



## 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

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# 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
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie②					
Natraject③				40%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- 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 Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Er bestaat volgens de referenten een samenwerkingsverband met DPA Benkis Training & Coaching B.V. (hierna te noemen DPA Benkis) en mede daardoor wordt er voor bepaalde trainingen gekeken naar dit instituut. Ter illustratie: "We kenden hen al langer. Toen we jaren geleden een tender hebben uitgeschreven voor het maken van opleidingen en viel de keuze op hen" en "DPA is een partner van ons en dan kijk je voor opleidingen naar hen." Naast deze samenwerking geven de geïnterviewden meerdere redenen aan om te kiezen voor dit instituut, waaronder: het maatwerk, de expertise van de trainers, de flexibiliteit, de fijne samenwerking en de korte lijnen.

Enkele uitspraken op dit gebied: “Ze kennen onze behoefte als bank en we hebben een goede samenwerking met van hun kant de nodige flexibiliteit en kwalitatief goede trainingen”, “Ze hebben kennis van de opdrachtgevers en de vakgebieden. Samen met hen kunnen we traineeships ontwikkelen en hun trainers beschikken over de nodige expertise. We werken voor een centrale organisatie en alles wat we inkopen kopen we via hen” en “Ze zijn heel flexibel en we kunnen samen goed overleggen. We kunnen de training inrichten zoals we willen en ze leveren uitstekende kwaliteit. Ook reageren ze altijd snel en dat werkt heel prettig.” In de voorbereiding op de training wordt uitgebreid overleg gevoerd met de opdrachtgever om de specifieke opleidingsvraag en wensen helder te krijgen en op die manier te komen tot een passend aanbod. Allen zijn goed te spreken over de werkzaamheden van DPA Benkis in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Voor het opleidingsprogramma worden alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen. Men spreekt over een gezamenlijk proces om tot een programma te komen dat past bij de vraag. Enkele citaten zijn: “In hun programma zie je de toepassing van de theorie die we zoeken en dat zie ik bij anderen minder”, “Soms schrijven we een tender uit en soms gaan we rechtstreeks naar hen toe. Ze zijn altijd zorgvuldig in het inventariseren van de vraag en de wensen en komen ook met kritische tegenvragen bij het bepalen van het programma”, “Ze zijn medeorganisator van onze opleidingen en die samenwerking loopt heel goed. We kunnen snel schakelen met elkaar bij het bepalen van het programma” en “We hebben samen met hen een heel mooi programma gemaakt. Ze hebben echt maatwerk geleverd aan de hand van een inventarisatie van onze behoefte.” De kosten van de opleiding zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een heldere offerte.

### **Uitvoering**

Uit de interviews spreekt tevredenheid over de uitvoering van de trainingen door DPA Benkis. In de uitvoering wordt voldaan aan de vooraf geschapen verwachtingen. De cursisten noemen de training goed afgestemd op de dagelijkse praktijk binnen de organisatie en zij vinden het geheel daardoor zeer goed toepasbaar in het werk. Enkele citaten die passen bij de positieve beoordeling: “Van iedere training is er een evaluatie beschikbaar en zij scoren dan gemiddeld een acht of hoger. Zelf vind ik het fijn dat na de ontwikkeling van een training er een toetsing plaatsvindt in de vorm van een pilot en dat de trainingen daadwerkelijk praktijkgericht en toepasbaar zijn”, “De trainingen worden positief beoordeeld en dat heeft met name te maken met de toepasbaarheid in de praktijk. Ook over het gebruik van het leerplatform is men goed te spreken”, “Het is een volledig digitale training en de deelnemers vinden hem zeker van toegevoegde waarde. Het helpt hen in hun werkzaamheden en sluit goed aan op de dagelijkse praktijk”, “Ze maken gebruik van bekwame docenten en ze weten de kennis te verbeteren en ons te ontlasten daarin” en “Ik hoor positieve geluiden. Er zijn trainers aan verbonden uit de praktijk die zich goed kunnen verplaatsen in de mensen en de materie goed kunnen uitleggen.”

### **Opleiders**

Met enthousiasme wordt in de vraaggesprekken verteld over de opleiders die door DPA Benkis worden ingezet voor de trainingen. Men spreekt over grote deskundigheid en veel praktijkervaring. Ook de didactische kwaliteiten en het flexibel inspelen op de groep worden als sterke punten genoemd. Enkele uitspraken: “Ze worden over het algemeen beoordeeld als goed of uitstekend. Als er soms iets verbeterd kan worden, dan wordt daar snel op geacteerd”, “Ze kennen onze bank en weten daardoor goed in te spelen op de dagelijkse praktijk binnen de bank. Ze worden dan ook altijd positief beoordeeld door de deelnemers”, “Ze hebben veel praktijkkennis en ‘staan met de voeten in de klei’”. Er is onderling soms wel verschil in werkwijze, maar de kwaliteit is hoog” en “Ze zijn praktijkgericht en worden echt met zorg geselecteerd voor de training. Belangrijk is om mensen aan ons te binden en dat doen ze goed” en “Er is gebruik gemaakt van ZZP-ers en de kwaliteit was prima volgens de cursisten.”

### **Trainingsmateriaal**

Allen zijn goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt vooral gewerkt met online lesmateriaal via het leerplatform en dat functioneert volgens de geïnterviewden naar wens. Enkele uitspraken: "Het lesmateriaal wordt door hen in samenspraak met ons verzorgd en is online beschikbaar voor de deelnemers", "In de online omgeving is al het materiaal te vinden, waaronder hand-outs en de presentaties. Zij hebben daar een goede structuur in en het materiaal is van goede kwaliteit" en "De uitvoering kan wisselen tussen deels online materiaal via het leerportaal en deels fysiek materiaal, zoals bijvoorbeeld een boek, wat dan van tevoren wordt opgestuurd."

### **Accommodatie**

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en de respondenten geven dan ook geen score voor de accommodatie.

### **Natraject**

Bij een van de respondenten is het traject nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg om een score te geven voor dit onderdeel. De anderen laten zich positief uit over het natraject bij dit instituut. Over het algemeen worden de trajecten afgerond met een certificaat en dat gebeurt soms aan de hand van een examen. "Afhankelijk van hoe belangrijk het is, kan de training worden afgesloten met een certificaat of niet", vertelt een van hen. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op de training in de vorm van een evaluatieformulier, dat vervolgens wordt gedeeld met de opdrachtgever. Referenten vertellen: "Ze vragen de cursisten om een evaluatie en met mij zijn er vaste momenten, waarop samen wordt gekeken naar het verloop van de training", "Bij iedere training wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op de inhoud van de training en de kwaliteit van de trainers. Eens per kwartaal krijg ik dan een overzicht van alle feedback en bespreken we dat met elkaar" en "Na afloop vraagt de trainer om feedback en er wordt ook nog via de mail een evaluatieformulier gestuurd." Als het gaat om een stukje nazorg na afloop van de training, vertellen de respondenten dat de lijnen kort zijn en dat daar altijd nog ruimte voor is. "Nog geruime tijd na de training is het leerplatform nog beschikbaar voor de cursisten. Ook zijn de trainers zeker bereid om na het examen nog feedback en ondersteuning te geven, als een cursist het examen niet heeft gehaald", aldus een tevreden respondent.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van het instituut zijn alle referenten goed te spreken. Men spreekt over het gebruik van vaste contactpersonen binnen DPA Benkis en het contact daarmee verloopt soepel. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is prima en volgens de respondenten kan snel worden geschakeld met het instituut. De gemaakte afspraken worden keurig nagekomen en de facturen kloppen met de uitgemaakte offerte. Ook noemt men het instituut naar de klant toe flexibel als het gaat om het verzetten van afspraken en het aanpassen aan de behoefte en wensen van de klant. Een referent vertelt: "Ze zijn zeker flexibel en werken echt op maat. Ze zijn wendbaar en kunnen snel dingen regelen, omdat het niet over te veel schijven loopt."

### **Relatiebeheer**

Men laat zich tevreden uit over de manier waarop DPA Benkis de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over een regelmatig en prettig contact met het instituut. Een en ander komt ook naar voren in de volgende uitspraken: "Maandelijks heb ik contact met mijn vaste contactpersoon en met het management hebben we jaarlijks een gesprek. De contacten verlopen prima", "Ik zie regelmatig mailings met informatie langskomen en op de DPA-app kan ik ook de nodige informatie vinden" en "We hebben regelmatig overleg met ons vaste aanspreekpunt over hoe de trajecten lopen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Een van de geïnterviewden vindt het lastig om een oordeel te geven, omdat hij geen vergelijking heeft gemaakt met andere instituten. Hij vindt de kwaliteit goed en de prijs daarbij passen, maar onthoudt zich toch van een score op dit onderdeel. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijs reëel en de geleverde kwaliteit prima, wat naar voren komt in de volgende citaten: "Ik heb niet veel vergelijkingsmateriaal maar het is de prijs zeker waard", "Ik heb pas nog een aanvraag gedaan bij een andere partij en dan verschillen de prijzen niet echt. Bovendien zorgen ze voor een goede en passende maatwerktraining" en "Ik heb niet echt vergeleken met anderen die hetzelfde zouden kunnen aanbieden, maar mijn gevoel bij hen is goed."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Allen geven een positieve beoordeling voor de uitvoering van de trainingen en men is ook tevreden over de samenwerking met het instituut in het traject. Uit de interviews komen meerdere sterke punten naar voren, waaronder: het leveren van maatwerk, de praktijkgerichtheid, de korte lijnen, de kennis van zaken en de kwaliteit van de trainers. Enkele uitspraken zijn: “Ze hebben kennis van de bank. De trainers hebben vakinhoudelijk veel expertise en weten dat goed over te brengen. Ook het relatiebeheer en de prettige samenwerking vind ik sterke punten bij hen”, “Er wordt veel aandacht besteed aan de opleidingsvraag en een goede intake. Aan de hand van de wensen komen ze met een passend programma en daarbij passende trainers” en “Ze hebben kennis van zaken en zijn bekend met onze organisatie. Er zijn ook ex-collega’s van ons bij hen in dienst.” Een van de geïnterviewden geeft het instituut nog wel de tip om de trainingen ook als open inschrijving aan te bieden. Een ander geeft als aandachtspunt mee om bedacht te zijn op de haalbaarheid van schaalvergroting, als er in de toekomst misschien grote opdrachten komen. Hij ziet zeker veel potentie bij dit instituut. Men is bereid om DPA Benkis aan te bevelen aan anderen.



## 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 20-06-2022.

### Algemeen

Als specialist in detachering, training & coaching binnen de bancaire sector is DPA Benkis Training & Coaching één van de business units binnen de DPA holding. De serviceverlening van DPA Benkis Training & Coaching is enerzijds gericht op scholing van collega's binnen de andere business units van de DPA holding. Anderzijds levert zij als preferred supplier trainingen, workshops en opleidingen voor de zakelijke markt van de een financiële instelling en haar lokale banken. In nauwe samenwerking met de in- en externe opdrachtgevers ontwerpt zij leerinterventies die aansluiten bij de ontwikkelingsvraagstukken. Dat kan door middel van training en coaching maar ook bijvoorbeeld door inspiratiesessies en intervisiemomenten. Aansluiting op de dagelijkse praktijk vormt een belangrijk uitgangspunt in de trajecten zodat maximaal rendement kan worden behaald. Dankzij innovatieve en activerende werkvormen én het kunnen inspelen op groepsprocessen draagt men zorg voor borging van het geleerde. Maatwerktrainingen zijn dan ook niet alleen gericht op kennis en kunde maar ook op context en vaardigheden.

### Kwaliteit

Het bureau streeft naar het maken van de perfecte match tussen opdrachtgever en trainer/coach. Daartoe kan zij gebruikmaken van veel interne en externe expertise. Trainers zijn freelancers of gedetacheerden 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 Benkis 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 en actuele thema's als aan workshops met aandacht voor didactische vaardigheden. Voor trajecten die worden uitgerold bij de een financiële instelling maakt men eveneens gebruik van dezelfde specialisten die het bureau aan zich heeft weten te binden.

### Continuïteit

DPA Benkis Training & Coaching optimaliseert haar interne processen waar noodzakelijk en gewenst om nog meer tot het behalen van maximaal rendement te komen. Zij luistert nauwgezet naar de wensen van de in- en externe klant zodat trajecten op vorm en inhoud goed weten aan te sluiten op de behoefte. De ontwikkeling de KYC Academy is daar een voorbeeld van. Immers, 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. Vanuit de gedachte dat aandacht en zorg voor de wensen van de opdrachtgever een continu proces is, is de interne organisatie bezig met het perfectioneren van processen. Consistentie speelt daarbij een belangrijke rol om uiteindelijk te komen tot een organisatie die efficiënt en effectief is ingericht. Naast de uitvoering krijgen voor- en natraject extra aandacht in de totale serviceverlening richting opdrachtgever. Een digitale leeromgeving is inmiddels naar tevredenheid van alle gebruikers ontwikkeld. Blended learning krijgt daarmee vorm en inhoud zodat nog beter kan worden ingespeeld op de persoonlijke behoefte en het gepersonaliseerd leren. De vindbaarheid op internet van DPA Benkis Training & Coaching is nog een punt van aandacht.

**Bedrijfsgerichtheid**

DPA is dé specialist in detachering. Detachering is de ideale oplossing voor organisaties die snel professionals met specifieke kennis en competenties nodig hebben. Maar ook voor professionals die vakinhoudelijk willen groeien, werkt het als ontwikkel- en loopbaanversneller. DPA levert professionals voor complexe vraagstukken en tijdelijke opdrachten. Vanuit een eigen pool van ruim 1.100 DPA-professionals en een netwerk van zelfstandige specialisten. Ze worden geplaatst op uitdagende opdrachten bij gerenommeerde opdrachtgevers en worden doorlopend getraind in kennis en competenties. Zo is DPA een voor opdrachtgevers een proactieve kennispartner die met de juiste expertise effectieve antwoorden kan aanreiken op de uitdagingen van de toekomst.

## 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](http://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