

Klanttevredenheidsonderzoek

Atriensis B.V.

18-01-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Atriensis 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 OPEN 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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			20%	30%	10%
Accommodatie③				30%	10%
Natraject④		10%		40%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Atriensis B.V. (hierna Atriensis te noemen) hebben al langere tijd ervaring met het bureau. Enkele referenten: "Wij doen al jaren cursussen bij hen. De webinars over duurzaamheid zijn heel interessant", "Het bevalt goed. Atriensis is een van de best geïnformeerde partijen", "Wij zijn geen woningcorporatie maar de kennisbijeenkomsten zijn voor ons actueel en relevant" en "Ze zijn redelijk up to date qua ontwikkelingen en kunnen het kort en bondig vertellen. Het helpt ons bij onze kennisontwikkeling." In veel gevallen verleent Atriensis ook adviesdiensten. Enkele vertellen: "Wij zijn al jaren klant bij Atriensis. Ik heb door hen rapportages laten opstellen in het kader van onze certificering" en "Wij maken al sinds jaar en dag gebruik van hun adviezen." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: "Nadat je je hebt ingeschreven, ontvang je netjes een bevestiging. Wat later krijg je per mail een uitnodiging met alle benodigde informatie. Het verloopt vlekkeloos."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website, in de folder en in de mailing wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het bevat goede en volledige informatie over het aanbod. “De beschrijving van de webinars en bijeenkomsten is goed”, “Het geeft een prima indruk van wat je te wachten staat”, “De agenda op de website is netjes verzorgd. De omschrijving van de onderwerpen is duidelijk en compleet. Het klopt met de werkelijkheid” en “Er komt heldere informatie via de mail, op grond waarvan je je goed kunt inlezen en kunt beslissen of je meedoet.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Ze zijn over het geheel genomen lovend over interactief gehalte, de diepgang en de actualiteit van de onderwerpen: “Er werd gediscussieerd aan de hand van een aantal stellingen”, “Het is diepgaand en interessant genoeg”, “De onderwerpen zijn zeer actueel. Het is duidelijk en goed te volgen”, “Je kunt via de chat of het opsteken van je hand meedoen aan het gesprek en vragen stellen. Er is voldoende interactie” en “Ze hadden drie deelsessies bedacht waaraan je in kleinere groepjes kon deelnemen.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “De diepgang ontbreekt weleens een beetje. Mijn suggestie is: Doe meer live. Dan loop je als deelnemer in de pauze eens naar een spreker, of kun je bij de koffieautomaat wat specifiekere op iets ingaan.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en wijze van presenteren: “Het zijn goede sprekers, zeer boeiend. Ze hebben kundig uitgelegd waar de standaard naartoe gaat en wat dat betekent”, “Ze kunnen het goed overbrengen, enthousiast en laagdrempelig”, “Ze zijn uitstekend geïnformeerd en kunnen boeiend vertellen” en “Ze brengen het op een uitbalanceerde manier. Je kunt merken dat ze veel deskundigheid in huis hebben.”

Trainingsmateriaal

Van de zes referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er vier tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er twee ‘drieën’ toegekend. Vier referenten geven geen mening, omdat er in hun situatie geen sprake is geweest van trainingsmateriaal. De (zeer) tevreden referenten zijn goed te spreken over de presentaties. Enkelen van hen zeggen: “De presentaties worden naderhand toegestuurd. Ik heb er voldoende aan gehad” en “De presentatie zat goed in elkaar, hij was prima verzorgd.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik mis de referentie naar wat specifiekere onderwerpen online. Ook zou ik het op prijs stellen om een document te ontvangen, een samenvatting die je kunt nalezen” en “Ik ontvang de presentaties niet. Dat zou wel handig zijn.”

Accommodatie

Vanwege het online karakter van een deel van de bijeenkomsten en lezingen, kent zestig procent van de referenten de accommodatie geen score toe. De referenten die over dit onderdeel wel een mening kunnen geven, tonen zich (zeer) tevreden over de bereikbaarheid en de faciliteiten. Enkelen zeggen ieder: “De locatie is goed bereikbaar. Er is genoeg parkeergelegenheid. De zaal is goed, al was het er van de zomer wel wat heet” en “Het is centraal gelegen. Er is meestal wel voldoende ruimte in de zaal. De koffie en thee zijn goed verzorgd.”

Natraject

Op één ontevreden gestemde na, zijn alle referenten die een oordeel geven over het natraject er (zeer) tevreden over. Een klein deel van de referenten bevestigt desgevraagd dat er een evaluatieformulier ter invulling wordt aangeboden. Hetzelfde geldt voor de contactgegevens van de docent. Een referent: “Ik vind dat wel belangrijk, dat je even kunt nabellen als je je de volgende dag afvraagt hoe het ook alweer zat.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik heb geen evaluatieformulier gekregen en ze sturen ook geen presentatie na.” De helft van de referenten kent het natraject geen score toe, omdat zij niet weten wat ze ervan zouden mogen verwachten of omdat ze het niet relevant vinden. Gevraagd naar de resultaten van de bijeenkomsten en webinars, reageert men positief: “Ik heb er zeker wat aan gehad. Wij hebben een heel aantal woningen met EPV”, “Ik heb eruit gehaald wat ik ervan verwachtte”, “De bijeenkomsten zijn heel interessant. Je hoort er altijd dingen die je van tevoren niet wist. Sommige zaken zijn ook handig om herhaald te krijgen” en “Het heeft mij weer voldoende opgeleverd. Het is handig om bepaalde basisinformatie tot je te nemen, om er vervolgens met collega’s over te kunnen sparren.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen alle referenten tevreden of zeer tevreden. Enkelen geven hun tevredenheid ieder als volgt weer: "Alles verliep soepeltjes. Ze beginnen op tijd. Alles is duidelijk", "Er wordt snel gereageerd. Ik heb er weinig op aan te merken" en "De aanmelding verloopt geruisloos. Je krijgt op tijd de digitale uitnodiging en de link." Een referent voegt nog toe: "Het is goed voorbereid en georganiseerd. Ook het digitale gebeuren inclusief de deelsessies is goed geregeld."

Relatiebeheer

Alle referenten kennen het relatiebeheer een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Atriensis houdt de klantenkring door middel van een nieuwsbrief en mailing op de hoogte van het opleidingsaanbod en actualiteiten. Enkele referenten: "Ik krijg regelmatig een mailing met het aanbod", "De nieuwsbrief is kort en bondig. De actualiteit wordt goed bijgehouden", "Ze informeren je consequent over nieuwe regelgeving en kabinetsbesluiten" en "Het zijn nuttige nieuwsbrieven. Ik lees ze altijd wel even door." Een ander voegt nog toe: "Ze doseren het netjes. Het is niet teveel of te opdringerig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de tien referenten geven voor de prijs-kwaliteitverhouding geen score omdat ze niet op de hoogte zijn van de prijs of omdat er voor de deelnemers geen kosten aan de seminars zijn verbonden. Alle overige geïnterviewden kennen vanwege het gratis karakter een score 'zeer tevreden' toe.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Atriensis zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijzen zij vooral op de aanwezige actuele expertise en de belangrijke rol die Atriensis naar hun mening speelt in de markt: "Ze zitten dicht op het nieuws. Ze hebben de kennis over de markt en over wat er gebeurt in de volkshuisvesting en verduurzaming", "Ze zijn up to date en vooraanstaand in deskundigheid", "Ze hebben een brede expertise en leggen goed verbinding tussen partijen" en "Ze slingeren dingen rond duurzaamheid aan en werken als onafhankelijke partij dingen uit. Ze hebben echt iets te bieden." Naast deze lovende woorden zet één referent een nog niet eerder geplaatste kanttekening: "De routebeschrijving had iets beter gemogen. Het is wat lastig te vinden rond het ziekenhuis in Utrecht." Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van Atriensis aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Atriensis B.V. op 18-01-2023.

Algemeen

Atriensis is een onafhankelijk adviesbureau. Het bureau ondersteunt woningcorporaties en hun ketenpartners bij vraagstukken binnen de sociale huursector. Hierbij richt men zich met het advieswerk vooral op vragen op het gebied van energie en verduurzaming. Mede ingegeven door veranderende vraagstukken vanuit de markt richt Atriensis zich op complexe en uitdagende projecten. Dataverzameling (incl. beheer en analyse), duurzaamheid en energetische verbetering van duizenden woningen en energie neutrale renovaties, zijn hier enkele voorbeelden van. Het bureau biedt ondersteuning vanaf strategisch beleid tot aan concrete en grootschalige verbeterprojecten, verduurzamingsprogramma's en ingrijpende verbeterplannen van woningcomplexen. Hierbij focust men zich vooral op de balans van beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. Daarnaast verzorgt Atriensis een compleet kennisprogramma. Dit programma bestaat o.a. uit verschillende kennisbijeenkomsten, lunchlezingen en webinars. Alles is hierbij gericht op kennisdeling; van elkaar leren en informatie uitwisselen. Het kennisprogramma is geschikt en toegankelijk voor iedereen werkzaam in de sector; van medewerkers bij corporaties tot ketenpartners, overheidsinstellingen en overige geïnteresseerden. De uitkomsten van het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek zijn besproken met Ebru Acikgoz, Maud van der Wijst en Stephanie Brok (Marketing & Communicatie).

Kwaliteit

Atriensis heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Het bureau legt de lat hoog en streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Er is veel aandacht voor de interne processen. Atriensis heeft veel kennis en ervaring in huis, kent een snelle groei en beschikt over vestigingen in Amstelveen, Eindhoven en Zwolle. In de markt wordt Atriensis op hoog niveau geschat en als dé strategische partner van woningcorporaties gezien. Medewerkers van het bureau delen hun affiniteit voor de sociale huursector en een grote betrokkenheid bij de verduurzamingsopgave. Kennisdeling is zoals genoemd een belangrijke pijler binnen de dienstverlening; de focus hierbij ligt op de praktijkgerichte benadering. Daarnaast beschikt Atriensis over een groot netwerk van specialisten/experts. Zij worden ingezet voor kennisbijeenkomsten, workshops en webinars. Ter voorbereiding van deze sessies, vindt een uitgebreid voorgesprek plaats. Hierin worden de richtlijnen besproken en de insteek van de presentaties duidelijk gemaakt. Zo is vooraf duidelijk wat er van hen verwacht wordt en is men er zeker van dat de inhoud aansluit bij de doelgroep. De bijeenkomsten bevatten een theoretisch kenniscomponent en daarnaast een praktijkgerichte benadering met interactieve werkvormen. Zo sluit Atriensis nauw aan op actuele trends en nieuwe wet- en regelgeving. In de samenwerking met de specialisten uit het netwerk is Atriensis in staat om thema's verder uit te diepen en aan te laten sluiten bij de behoefte van de doelgroep. De bijeenkomsten worden structureel gemonitord aan de hand van deelnemersevaluaties. Indien nodig of gewenst, scherpt men op basis van deze feedback het aanbod verder aan.

Continuïteit

'Innovatief' en 'actueel' zijn kernwoorden die Atriensis nastreeft binnen de context verduurzaming. Hierbij zoomt het bureau in op veranderende rollen en verantwoordelijkheden van partners die een rol spelen in dit proces. Dit in combinatie met thema's als veiligheid en warmtenet in het kader van verduurzaming. In samenspraak met experts kijkt Atriensis steeds naar nieuwe actuele thema's. Kennisbijeenkomsten, workshops en webinars worden via allerlei informatiekkanalen gepromoot. De website is één van de belangrijkste informatiedragers. Daarnaast stuurt Atriensis nieuwsbrieven en is men actief op LinkedIn. Kijkend naar de opnieuw goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Atriensis voor open opleidingen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die hun medewerking hebben verleend aan dit onderzoek menen dat Atriensis, in samenwerking met de experts, vooroploopt in het aanbieden van kennisdeling op actuele onderwerpen. Vooral de transfer van theorie naar de dagelijkse praktijk, spreekt tot de verbeelding. Atriensis profileert zich als creatieve verbinder met kennis van de sector. Men organiseert kosteloos workshops, kennisbijeenkomsten en webinars. De activiteiten staan in het teken van kennisdeling en zijn geschikt voor iedereen in de sector. Van medewerkers bij corporaties tot ketenpartners, overheidsinstellingen en overige geïnteresseerden.

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