

Klanttevredenheidsonderzoek

Vastgoed Business School

14-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vastgoed Business School 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering		10%		90%	
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal			20%	30%	50%
Accommodatie②			10%	20%	40%
Natraject			30%	50%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③				10%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			40%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben de training online gevolgd.
- ③ Acht referenten geven aan dat relatiebeheer niet van toepassing is.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn (zeer) te spreken over het voortraject. De informatie over de inhoud van de opleidingen is duidelijk. Ook zijn zij allen tevreden of zeer tevreden over de inschrijving. “De inschrijving ging snel en ik kon binnen korte tijd starten”, geeft een referent aan. De respondenten ontvangen binnen een werkdag een reactie van de Vastgoed Business School. Ook krijgen zij via een mail vlot toegang tot het online leerportaal. Eén geïnterviewde geeft expliciet aan zeer tevreden te zijn over het klantcontact na de inschrijving. Uit de gesprekken blijkt dat bij een kleine minderheid de Vastgoed Business School preferred supplier is. De meerderheid heeft de gevolgde opleiding gevonden via internet. Twee referenten kennen de opleiding omdat een vakgenoot deze heeft gevolgd. Eén van hen vermeldt dat er een intake is geweest. Het uitgebreide programma spreekt de geïnterviewden aan. Ook merkt één van hen op het gunstig te vinden dat de opleiding hybride wordt aangeboden.

Opleidingsprogramma

De referenten vinden de informatie over de opleidingsprogramma's op de website en in de brochures duidelijk. Enkele citaten hierbij zijn: "De brochures zijn uitgebreid en het is helder wat er gaat gebeuren" en "Ik ben tevreden over de informatie. Die komt overeen met wat er in de opleiding aan de orde komt." Er wordt daar wel een kanttekening bij geplaatst: "Het was niet direct duidelijk dat bij de prijs van de opleiding niet de prijs van het examen was inbegrepen." Een ander vermeldt daarentegen dat de prijs wel helder wordt gecommuniceerd. Eén referent is neutraal over het opleidingsprogramma en zegt daarover: "Maak vooraf duidelijker dat de opleiding vooral is gericht op de zakelijke en commerciële markt."

Uitvoering

De opleidingen worden uitgevoerd zoals beschreven op de website of in de brochure. Daar zijn alle referenten het over eens. Wel geeft één van hen aan: "De voorbeelden sloten minder aan op onze eigen praktijk doordat ze gericht waren op de zakelijke markt." Verschillende antwoorden worden gegeven als het gaat om de afwisseling van theorie en praktijk. Bij een aantal opleidingen worden de modules door verschillende docenten verzorgd. De ervaring van de deelnemers als het gaat om de uitvoering, verschilt dan ook per opleiding en per docent. Eén referent zegt hierover: "Enkele docenten gaven opdrachten of vroegen naar onze mening. Een ander stond alleen een verhaal op te sommen." Eén geïnterviewde is ontevreden over de uitvoering: "Het was taai doordat we veel theorie achter elkaar kregen. Dit had meer afgewisseld moeten worden met oefeningen." Daartegenover zegt een ander: "De colleges waren prettig en interactief." Eén referent plaatst kanttekeningen bij de diepgang: "Voor mij is vooral duurzaamheid van belang. Daar had de docent meer de diepte in mogen gaan." De meerderheid geeft expliciet aan dat er veel gelegenheid is om vragen te stellen. Ook kunnen zij na afloop van de opleiding de docenten mailen of bellen met vragen.

Opleiders

Over de deskundigheid van de docenten is 90% tevreden tot zeer tevreden. Zo meldt een respondent: "De docenten zijn zeker deskundig. Ze weten er veel van." Dat geldt niet altijd voor de didactische kwaliteiten. Zo wordt gezegd: "Doordat hij er veel van wist, was het soms lastig te volgen", "Sommigen stonden een monoloog te houden" en "Ze kunnen een verbetering maken in didactische uitleg." Wel benoemen anderen dat de docent regelmatig toetst waar behoefte aan is. Daarnaast merkt een referent op over een docent: "Hij kan het goed overbrengen en vindt het leuk om te doen." Allen geven aan dat de docenten goed omgaan met niveauverschillen. Twee van hen vertellen dat een docent minder bedreven is in het betrekken van de online studenten bij de les in een hybride lessituatie.

Trainingsmateriaal

Bij alle opleidingen zijn de presentaties beschikbaar op het leerportaal, vooraf of direct na de lesdag. Ook zijn daar hand-outs te vinden. Negen referenten noemen deze duidelijk: Eén respondent geeft aan: "Het materiaal kon beter. De hand-outs stonden niet allemaal in de juiste schaal, en waren daardoor te klein. Ik had deze het liefst op papier gehad, in een reader of map." Enkelen die een andere opleiding hebben gedaan, geven aan dat er een fysieke map met veelgebruikte tabellen wordt uitgedeeld. Eén referent laat weten dat er meer technische informatie in de hand-outs mag staan, bijvoorbeeld over de installaties die moeten worden geïnspecteerd. Als bij een opleiding boeken zijn inbegrepen, worden die op tijd toegestuurd. Eén geïnterviewde meldt dat hij zelf nog een boek heeft moeten aanschaffen dat hij nodig had als naslagwerk. Enkelen benoemen dat zij het materiaal als naslagwerk gebruiken.

Accommodatie

Zes referenten die de opleiding fysiek of deels fysiek hebben gevolgd, zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. In hun oordeel betrekken zij de bereikbaarheid, parkeergelegenheid en de catering. Eén van hen vertelt: "De trainingslocatie was zeer goed. Ik kon parkeren om de hoek en de lunch was uitstekend." Eén geïnterviewde geeft wel aan: "Vóór de verbouwing was de luchtkwaliteit slecht." Een ander vindt de lokalen prima. Eén respondent is neutraal over de accommodatie vanwege mindere bereikbaarheid door files. Eén geïnterviewde benoemt tijdens de verbouwing op een tijdelijke locatie te hebben gezeten die hij rommelig vond. Een ander beoordeelt de tijdelijke locatie juist als zeer goed.

Natraject

Alle referenten krijgen na afloop per mail een evaluatie. Enkelen geven aan dat dit per lesdag of module gebeurt. De referenten ontvangen een bewijs van deelname, een certificaat of een diploma. Bij een aantal opleidingen gaat het om een bewijs van deelname, bij diverse andere opleidingen is er sprake van een certificaat op basis van een beoordeling. Ter toelichting: "We kregen per module een certificaat. Als je alle opdrachten voldoende had, ontving je een diploma." Een ander zegt dat voor het verkrijgen van een diploma de ingeleverde business case met een voldoende moet zijn beoordeeld. Eén referent geeft aan een bewijs van deelname te ontvangen en dat men daarna examen kan doen bij het CITO. De meerderheid noemt expliciet dat zij na afloop van de opleiding de docent of docenten kunnen bellen bij vragen. Eén van hen zegt: "Ik heb nog wel contact met de leraar. Verder heb ik niets meer gehoord vanuit de Vastgoed Business School". Een ander geeft aan dat hij nog steeds updates over de markt ontvangt. Weer een ander meldt dat de Vastgoed Business School geen activiteiten meer heeft aangeboden na afloop van de opleiding: "En dat is prima." De referenten ontvangen na afloop regelmatig de nieuwsbrief van de Vastgoed Business School. Een aantal referenten geeft expliciet aan dat zij hun leerdoel hebben bereikt. Eén van hen licht toe: "Ik ben positief verrast. De opleiding sloot zo goed aan op mijn praktijk!" Twee anderen zijn niet tevreden over de leerdoelen. Eén van deze twee heeft ervaren dat de genoemde leerdoelen niet helder in de lesdagen aan de orde komen: "Ik ben er zeker wijzer van geworden, maar de opleiding heeft niet voldaan aan de verwachtingen. Ik wilde meer bijgespijkerd worden." De ander zegt: "De opleiding heeft niet aan het doel voldaan. Er wordt beloofd dat ze je voorbereiden op het examen, maar je moet nog veel zelf studeren. Mijn tip is de opleiding langer te maken."

Organisatie en Administratie

De referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en de administratie. Zij ervaren dat de Vastgoed Business School goed bereikbaar is en dat de informatie duidelijk is en tijdig aankomt. Daarnaast zijn zij van mening dat de inschrijving snel wordt opgevolgd. Ter illustratie enkele citaten: "Sowieso was alle informatie op tijd", "Ik werd gebeld en ik werd expliciet bedankt voor de inschrijving", en "Er was een keer een probleem op de locatie en dat werd snel opgelost door de Vastgoed Business School." Een ander vertelt dat de Vastgoed Business School goed heeft meegedacht en dat een les van september naar juli is verplaatst zodat die beter aansluit op de lesdag in juni.

Relatiebeheer

Volgens acht referenten is er geen sprake van relatiebeheer. Zij hebben de gevolgde opleiding via internet gevonden en de meesten hebben nu geen verdere behoefte aan meer opleidingen bij Vastgoed Business School. Twee geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de relatie: "Het loopt prima. Ze zitten verdeeld over het land en ik ben te spreken over de online mogelijkheden. Het bevalt goed" en "Alles is duidelijk."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meningen verdeeld. Hierbij moet worden aangetekend dat twee referenten het lastig vinden hierover iets te zeggen omdat zij geen vergelijkingsmateriaal hebben. Zes respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding: "Goed, zeker met de locatie van de Hogeschool Utrecht" en "Vergelijkbaar met andere aanbieders." Eén geïnterviewde is tevreden, maar geeft wel aan dat hij de examens erin opgenomen wil zien. Een ander noemt de opleiding duur maar goed en is daarmee tevreden. Vier referenten zijn neutraal. Ter toelichting de volgende citaten: "Op zich is de verhouding prima. Maar beter iets langer en duurder zodat je echt goed voorbereid bent op het examen", "Ik zie de meerwaarde nu niet, misschien als ik later meer ervaring heb. Er had meer verdieping in gemogen" en "Ik had ook informatie en voorbeelden gewild vanuit de overheid en meer informatie over technische installaties."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op een na zijn de referenten tevreden of zeer tevreden over het geheel. Zij noemen hierbij de deskundigheid van de opleiders, het grote aanbod met verschillende modules, de goede organisatie en ontzorging, het hybride aanbod door het hele land en het online leerportaal. Deze tevredenheid wordt geïllustreerd met de volgende citaten: "Het zijn kundige leraren die overal antwoord op hadden", "De docenten zijn experts uit het werkveld", "Voor mij was de leerstof toepasbaar door de koppeling van de theorie met het werkveld." en "De Vastgoed Business School is online sterk." Eén respondent is neutraal en onderbouwt dit met: "Laat de opleiding uit meer dagen bestaan en maak het desnoods duurder, als het dan wel volledig voorbereidt op het CITO-examen." De geïnterviewden noemen een aantal verbeterpunten: "Je kunt op verschillende momenten instromen. Degenen die later instromen, missen wellicht informatie uit eerdere modules", "Bied een proefexamen aan" en "Spreid de vele informatie over meer trainingdagen." Een enkeling geeft als tip te zorgen voor meer contact na afloop. Een ander advies is meer aandacht te geven aan de didactiek. Al met al is de grote meerderheid van de respondenten tevreden. Dit wordt onderstreept met: 'Ik kan dit opleidingsinstituut aanbevelen.'

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Vastgoed Business School op 14-04-2023.

Algemeen

Vastgoed Business School (hierna VBS) biedt opleidingen, cursussen en modules aan voor experts in de vastgoedbranche, op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Zij is gestart met open opleidingen en zij heeft daarin een voorsprong op andere opleiders in deze branche. VBS profileert zich in de markt als sectoroverstijgend. De opleidingen zijn gericht op zowel de zakelijke markt als op de overheid om zo de deelnemers van elkaars ervaringen te laten leren. Deelnemers geven aan dit waardevol te vinden. Ook onderscheidt VBS zich door een grote flexibiliteit. Het aanbod is modulair. Deelnemers kunnen daardoor op meer momenten per jaar starten, op verschillende locaties in Nederland, of online. Studenten kunnen ook als het nodig is hun opleiding onderbreken of uitstellen met bijvoorbeeld drie maanden of een jaar. 10 tot 20% van de studenten maakt gebruik van dit flexibele aanbod.

Kwaliteit

VBS werkt continu aan de kwaliteit van de opleidingen. Een belangrijk instrument hierbij is de evaluatie door de studenten. Hun beoordelingen en opmerkingen worden bekeken door de manager en door de cursusleider. De relevante punten worden direct teruggekoppeld aan de docent. Het uitgangspunt is dat een docent goed tot zeer goed scoort. Voldoet een docent hier niet aan, dan gaat VBS hierover in gesprek. Zijn studenten niet tevreden over de gevolgde opleiding, dan kunnen zij deze kosteloos opnieuw doorlopen. VBS geeft aan dat het afgelopen jaar de waardering in hun evaluaties is gestegen van een 8.4 naar een 8.5. De ambitie is zich te blijven onderscheiden op kwaliteit en te werken met de beste docenten in het vakgebied. Om de kwaliteit op inhoud te borgen zoekt zij blijvend contact met kennisplatforms zoals VVE-beheer.

Continuïteit

Al vanaf het begin legt VBS in het aanbod de focus op de thema's people, planet en profit. Dit betekent dat zij de ontwikkelingen in de markt met name op het gebied van duurzaamheid op de voet volgt. VBS biedt nu opleidingen aan over het toekennen van energielabels en - als enige in Nederland - over circulair bouwen.

Bedrijfsgerichtheid

Als dochterbedrijf van adviesbureau PVM wil VBS de onderlinge samenwerking intensiveren. De klanten van PVM zijn potentiële klanten en andersom. De accountmanagers van PVM nemen het aanbod van VBS steeds meer mee in hun klantcontact. VBS heeft deelnemers bij een zeer brede kring van adviesbureaus, bedrijven, organisaties en overheid en wil bij meer klanten preferred supplier worden. Deelnemers in de open opleiding die hierover tevreden zijn, introduceren VBS in hun organisatie en hieruit komt steeds vaker een incompanytraining voort. Daarnaast blijft VBS in gesprek met organisaties in de zakelijke markt en bij de overheid. Zo blijft zij op de hoogte van wat nodig is in de markt en kan zij daarop inspelen.

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