

Klanttevredenheidsonderzoek

Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV

01-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Dukers & Baelemans Opleiding & Advies 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				40%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle respondenten hebben hier een mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV (hierna te noemen Dukers & Baelemans) hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen onderhoudt al meerdere jaren een zakelijke relatie met dit hen: "Ze leveren prima werk dus er was bij ons geen enkele twijfel om opnieuw een maatwerktraject bij hen af te nemen". Anderen zijn door collega's of vakgenoten op Dukers & Baelemans gewezen of zijn na een vergelijkingsonderzoek bij hen terechtgekomen: "Na wat zoeken op het internet leken zij er het beste uit te komen, dus toen heb ik contact opgenomen en ben ik nader geïnformeerd". Dukers & Baelemans heeft volgens meerdere referenten in het voortraject goede gesprekken met de opdrachtgever om de wensen exact vast te stellen. Aan de hand van die inventarisatie wordt vervolgens een passend programma geboden. Een van de referenten voegt hier nog aan toe: "Er werd heel goed naar ons geluisterd en er werd ook goed gekeken naar het niveau, de kennis en vaardigheden van de deelnemers zodat het programma hier goed op aansloot". Een andere referent noemt nog als reden om voor Dukers & Baelemans kiezen: "Zij hadden het beste aanbod, zowel qua inhoud als qua prijs sloot het nauw aan bij onze eisen".

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn eveneens zeer te spreken over het volgende onderwerp; het opleidingsprogramma dat door Dukers & Baelemans wordt geboden. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Dit wordt door een van de tevreden respondenten als volgt gemotiveerd: "Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk door Dukers & Baelemans vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma". En een andere geïnterviewde zegt over dit zelfde onderdeel: "Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, hierdoor wisten beide partijen wat er te gebeuren stond en konden er dus geen misverstanden ontstaan. Ook was er nog voldoende gelegenheid voor onze eigen input". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve oordeel over dit onderdeel.

Uitvoering

Dukers & Baelemans voert de verschillende maatwerktrajecten uit naar tevredenheid van alle respondenten uit dit onderzoek. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Alle geïnterviewden geven aan dat het afgenomen traject heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Een van de referenten legt uit: "De trainingen worden aangepast de opleidingsbehoeften die wij als organisatie hebben. Samen met de vele oefeningen en praktijksituaties die aan bod komen, zorgt dat ervoor dat de deelnemers met een goed gevoel naar huis gingen. Ze hebben veel aan de training gehad en kunnen veel dingen direct dan wel indirect toepassen in hun dagelijkse werkzaamheden". Ook veel van de overige respondenten noemen de "praktische toepasbaarheid" als een heel goed punt van trainingen van Dukers & Baelemans. Een van hen voegt hier nog aan toe: "De wereld verandert continu en als professional moet je hierin meegaan. Dergelijke trainingen zijn daarbij een steuntje in de rug, deze helpen je om makkelijker mee te bewegen met wat er speelt". En een andere referent zegt nog: "In onze beroepsgroep, als financieel professional, ben je ook gewoon verplicht om je kennis up-to-date te houden. Het pakket dat Dukers & Baelemans hiervoor biedt is helemaal perfect". Er is bij de waardering geen verschil tussen referenten die een fysieke en referenten die een online training hebben afgenomen.

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door Dukers & Baelemans worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "Dukers & Baelemans werkt met vakspecialisten die gewend zijn om dingen helder uit te leggen. Juist die combinatie van theorie en praktijk, en de manier waarop dit wordt overgedragen, is een verdienste van de trainers", "Prima trainers die weten wat er speelt binnen ons vakgebied en daarnaast goed in staat zijn om in te spelen op vragen en problemen van de deelnemers" en "Ik ben zeer te spreken over de docenten, zij hebben veel praktische ervaring en weten daardoor goed waar wij behoefte aan hebben". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van Dukers & Baelemans wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het materiaal. Het trainingsmateriaal dat door Dukers & Baelemans wordt verschaft, is naar tevredenheid van de overige respondenten. "Dukers & Baelemans zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld, er was veel oefenmateriaal waardoor de stof beter blijft hangen," aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over uitgedeelde materiaal: "We kregen diverse links met interessante informatie en er was veel materiaal beschikbaar via de online leeromgeving, onder andere interessante filmpjes. Samen zorgde dit voor een actueel en volledig geheel". De overige referenten onderschrijven dit, zij vinden dat het materiaal van Dukers & Baelemans kwalitatief van goed niveau is omdat het "duidelijk, up-to-date en overzichtelijk" is.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing

Natraject

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Dukers & Baelemans vorm geeft aan het natraject. Soms ontvangen de deelnemers een certificaat. Bij een aantal referenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden met de trainer. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: "Ik heb inmiddels een goede zakelijke relatie met Dukers & Baelemans en ze weten goed waar wij behoefte aan hebben". De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat Dukers & Baelemans voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: "We worden serieus genomen en er wordt op een goede wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen". Een van de referenten vertelt dat de deelnemers een schriftelijke evaluatie ingevuld en dat hij over de uitkomsten hiervan werd geïnformeerd: "Hierdoor krijg je toch een wat ander beeld dan als je alleen een gesprek met Dukers & Baelemans hebt. Dit zorgt voor meer objectiviteit en dat geeft uiteindelijk een betrouwbaarder beeld". Een andere respondent zegt tenslotte nog over het natraject: "Met onze contactpersoon hebben we achteraf altijd een gesprek waarin we de resultaten bespreken en dan kijken we ook of de leerdoelen voldoende zijn behaald".

Organisatie en Administratie

Dukers & Baelemans heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij last minute nog wat wilden aanpassen, deden ze niet moeilijk en probeerden dit echt voor elkaar te krijgen," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel beantwoord. Ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze goed te lezen zijn: "Er staan geen overbodige posten op". Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: "Ik ben heel tevreden over Dukers & Baelemans en wijze waarop zij alles organiseren. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd".

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dit door Dukers & Baelemans wordt onderhouden. Zij zijn allemaal tevreden. Bij de andere twee referenten onderhoudt een collega het relatiebeheer. Een van de tevreden respondenten zegt over dit onderwerp: "Het contact gaat met name van mij uit en dat vind ik ook helemaal prima. Als ik zelf aan de bel trek, wordt er wel altijd heel snel gereageerd". Sommige referenten hebben meer contact met Dukers & Baelemans: "Wij hebben met enige regelmaat overleg over de mogelijkheden die er voor ons zijn. Ik vind dat wel zo prettig omdat ik het te druk heb om zelf het programma-aanbod goed in de gaten te houden. Als ik dus op interessante opleidingen/cursussen wordt gewezen, sta ik daar zeker open voor en daar ben ik zelfs blij mee". Uit deze citaten komt wel naar voren dat Dukers & Baelemans naar tevredenheid vorm geeft aan het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden vrij eensgezind in hun oordeel; bijna iedereen is hier tevreden over. Slechts een referent geeft hier een neutrale score omdat hij de prijs iets te hoog vindt. Andere respondenten onderschrijven dit niet. Eén van hen zegt: "Dukers & Baelemans is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Voor mij rechtvaardigt dit de prijzen die worden gevraagd, met name door het persoonlijke en op maat gerichte pakket dat wordt geboden". Een andere respondent zegt: "Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun tevreden oordeel met betrekking tot dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Dukers & Baelemans komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject of de opleiding die ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de vlotte wijze waarop het hele traject is verlopen: "Van het begin tot het eind is alles zonder problemen gegaan, er was regelmatig contact en dat vond ik heel prettig". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "Het doel was om de kennis van onze mensen op peil te brengen. Dit is gelukt, de deelnemers waren enthousiast en geven aan veel geleerd te hebben. Dat kunnen ze dus goed gaan toepassen". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Dukers & Baelemans en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken trainingen af te nemen: "Als we weer toe zijn aan een actualisatie, gaan we zeker bij ze kijken. Zij zijn echt specialist op dit vakgebied dus dan weet je wat je in huis haalt". Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze Dukers & Baelemans als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en ze als goede optie noemen. Ze zijn heel goed in wat ze doen".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie②				60%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer			20%	80%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich hier van het geven van een oordeel
- ③ Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open cursusaanbod van Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV (hierna te noemen Dukers & Baelemans) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een meerderheid van hen kent Dukers & Baelemans via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij deze aanbieder gevolgd: "Het is een preferred supplier van mijn werkgever en daardoor maak ik regelmatig gebruik van hun cursusaanbod". Anderen zijn bij Dukers & Baelemans terechtgekomen doordat zij van collega's over hen hebben gehoord: "Een collega had goede ervaringen en maakte mij daarmee enthousiast". Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk en bekend, het werd allemaal op tijd bevestigd door middel van mailtjes". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig digitaal te regelen. Een fluitje van een cent". Een aantal van de respondenten heeft de training niet fysiek bijgewoond maar via een virtual classroom. Ook bij hen is het voortraject goed verlopen, zij kregen de benodigde gegevens op tijd en deze informatie was ook duidelijk en volledig. Alle respondenten zijn dan ook tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten unaniem tevreden over het volgende onderdeel; het opleidingsprogramma. Alle respondenten vinden dat Dukers & Baelemans van tevoren voldoende informatie heeft verschaft over de inhoud van trainingen/opleidingen. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen van de trainingen is verschaft. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: “Op de website is behoorlijk veel informatie te vinden. Als je dit goed tot je neemt, kom je al veel te weten en als je nog vragen hebt, wordt hier altijd snel op gereageerd”. Een andere referent zegt over dit zelfde onderwerp: “Het trainingsoverzicht is overzichtelijk en de website gebruikersvriendelijk. Ik kan er goed mijn weg vinden”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden wordt gedacht over het (open) opleidingsaanbod van Dukers & Baelemans.

Uitvoering

De manier waarop Dukers & Baelemans de verschillende opleidingen/trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Tien procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Zij geven als verklaring voor deze hoge waardering: het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actualiteit die goed verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen “Interessant en informatief,” zo beschrijft een van de referenten het. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het was een leerzame opleiding waarbij je echt goed mee moest doen. Er werd inzet verwacht en juist door zo’n actieve werkhouding neem je veel meer op”. Veel van de respondenten geven aan dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases en voorbeelden die werden behandeld”. Een referent merkt bij dit onderwerp nog op dat het wel fijn is het niveau van de deelnemers min of meer gelijk is: “Hier mag best wat aandacht aan worden besteed. Het werkt niet fijn als de groep wordt tegengehouden door één zwakke schakel”.

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door Dukers & Baelemans worden ingezet, zijn de respondenten enthousiast. De referenten zijn heel positief in hun oordeel; ze zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verduidelijken met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de voorbeelden en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van Dukers & Baelemans,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een training niks. In dit geval zijn de trainers berekend op hun taak en ze brengen de taak en soms zelfs saaie stof enthousiast”. Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door Dukers & Baelemans worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer wat ik heel positief vind. Daarbij moet de docent echter wel opletten dat hij de minder sterke deelnemer niet te veel aandacht geeft”.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal ziet er volgens een grote meerderheid van de overige ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier onder meer gesproken over (digitale) sheets, boeken, de online leeromgeving en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het materiaal sloot mooi aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is goed te gebruiken als naslagwerk”. Twee van de geïnterviewden zijn neutraal gestemd over dit onderdeel. Een van hen omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. De andere respondent had wat meer diepgang verwacht. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde”.

Accommodatie

Over de accommodaties waar door Dukers & Baelemans gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Hier volgen enkele citaten ter ondersteuning: "Ik ben tevreden over de locatie, hij was namelijk centraal gelegen en dus prima bereikbaar voor de meeste deelnemers", "De locatie voldeed goed, het waren mooie ruimtes. Er was ook goede catering. Al met al erg goed dus" en "De locatie was goed bereikbaar met de auto, met het openbaar vervoer was de bereikbaarheid iets minder omdat ik toch wel een paar keer moest overstappen. Dat was jammer". Drie referenten hebben geen zicht op of mening over de accommodatie waar gebruik van werd gemaakt omdat zij een online training hebben gevolgd.

Natraject

Dukers & Baelemans heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden over. Er wordt door een deel van de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Een enkele referent spreekt in dit geval over een examen of afsluitende toets. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al uitgebreid met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken docenten: "Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt. Ik was daar wel blij mee".

Organisatie en Administratie

De geïnterviewden zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Dukers & Baelemans vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. "Dukers & Baelemans is een professionele organisatie en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoorden onze vragen snel en vakkundig," aldus een van deze tevreden referenten. Een andere respondent zegt over dit zelfde onderwerp: "Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral duidelijk en helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid scheidt en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht. Tenslotte geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de prijzen op de website en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens".

Relatiebeheer

Een grote meerderheid van de referenten is tevreden over de manier waarop het relatiebeheer door Dukers & Baelemans wordt onderhouden. Een van hen zegt hierover: "Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over". De overige tevreden respondenten hebben soortgelijke opmerkingen. Twee referenten geven hier een neutrale score. Zij vinden allebei dat er wel iets meer initiatief van Dukers & Baelemans uit kan gaan: "Ik denk dat het ze nog best wat kan opleveren als ze de contacten iets actiever gaan benaderen. Nu hoor ik weinig van ze".

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Dukers & Baelemans. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. "Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daarvoor terugkrijgt, is de prijs redelijk," zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over dit zelfde onderwerp: "Gelukkig hoef ik dit niet zelf te betalen. Het is zijn best dure bijeenkomsten. Maar het is het geld wel waard omdat je op deze wijze als professional op de hoogte blijft van nieuwe belangrijke ontwikkelingen". De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Dukers & Baelemans. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training of opleiding en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met Dukers & Baelemans: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van Dukers & Baelemans genoemd: "De docenten maken gebruik van de laatste inzichten en zijn op de hoogte van alle relevante actualiteiten. Dit gebruiken ze ook in hun voorbeelden". Een van de geïnterviewden heeft een verbeterpunt met betrekking tot het relatiebeheer, dit zou wat hem betreft wat actiever kunnen. De overige referenten weten geen verbeterpunten te noemen. Alle respondenten zijn dermate tevreden over Dukers & Baelemans en het programma-aanbod dat zij deze zonder meer zouden aanbevelen aan derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV op 01-06-2023.

Algemeen

Dukers & Baelemans is opgericht in 1992 vanuit de ambitie een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de financiële sector en die mensen die daar werkzaam zijn. Dukers & Baelemans helpt klantgerichte financiële professionals om continu relevant en actueel te zijn. Als opleider richt men zich op de persoonlijke groei en ontwikkeling van financiële dienstverleners en helpt men hen in een veranderende omgeving controle te krijgen over hun carrière pad. Leren is in de optiek van het bureau een persoonlijk en interactief proces dat continu doorloopt. Dukers & Baelemans vindt het dan ook belangrijk om het leeraanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten op de behoefte van de individuele deelnemer. Sinds enkele jaren maakt Dukers & Baelemans onderdeel uit van Welten. Welten richt zich op de flexibele inzet van professionals in de financiële sector. De totale organisatie bestaat uit ruim 650 professionals die actief zijn in de Nederlandse financiële sector. Een deel hiervan is werkzaam bij Dukers & Baelemans. Het Cedeo onderzoek heeft betrekking op zowel het open programma-aanbod als het incompany-programma.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Dukers & Baelemans hoog in het vaandel. Men besteedt hier veel zorg en aandacht aan. Van trainers die namens Dukers & Baelemans trajecten verzorgen, wordt verwacht dat zij aan strikte eisen voldoen. Zo dienen zij niet alleen over de meest actuele kennis te beschikken maar bij voorkeur ook nog steeds werkzaam te zijn in de praktijk zodat trainingen optimaal aansluiten bij de werkzaamheden van de deelnemers. Op deze manier zorgt Dukers & Baelemans ervoor dat er een goede overdracht van kennis naar werkveld wordt bewerkstelligd en levert dit een bijdrage aan de borging van het geleerde. Naast een klein team van vaste trainers, wordt er gebruik gemaakt van een grote poule van flexibel inzetbare docenten. De trainers worden per vakgebied ingedeeld en ingezet zodat hun expertise het meest tot zijn recht komt. Het cursusmateriaal wordt regelmatig onderworpen aan een update. Verder worden de leerdoelen van alle programma's jaarlijks bekeken en indien nodig bijgesteld. Hierdoor blijven zowel de programma's als het bijbehorende materiaal actueel. Evaluaties, tussentijds en aan het einde van een traject, vormen in de dienstverlening een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Dukers & Baelemans houdt alle ontwikkelingen nauwlettend in de gaten om zo optimaal mogelijk op de actualiteit in te kunnen spelen. Dat heeft geleid tot een verdere ontwikkeling in gepersonaliseerd leren. Zo kunnen klanten bijvoorbeeld, geheel of gedeeltelijk, hun leerportaal aan het bureau uitbesteden en daardoor over de meest actuele informatie beschikken. Dukers & Baelemans hecht veel waarde aan kwaliteit en professionaliteit. Zo is men o.a. aangesloten bij het NRTO en het CRKBO en beschikt men naast de Cedeo erkenning over certificeringen voor ISO 9001 en ISO 27001 (informatiebeveiliging). Gezien de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Dukers & Baelemans voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Referenten uit het onderzoek zijn naast de deskundigheid en de praktijkgerichtheid ook goed te spreken over de organisatie eromheen. Dukers & Baelemans wordt omschreven als een klantvriendelijk en flexibel bureau. Vanaf de oprichting in 1992 ambieert Dukers & Baelemans een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de financiële sector en de mensen die erin werkzaam zijn. De afgelopen decennia is gebleken dat men hierin goed geslaagd is en heeft het bureau mede richting gegeven aan de ontwikkeling van het vakbekwaamheidsbouwwerk in de financiële sector. Inmiddels heeft Dukers & Baelemans duizenden financieel professionals opgeleid en begeleid.

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