

Klanttevredenheidsonderzoek

Vanberkel Professionals

11-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vanberkel Professionals 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 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
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal③					
Accommodatie				60%	40%
Natraject④				50%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer⑤			10%	40%	
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen zicht op
- ③ Referenten geven aan dat dit niet van toepassing is
- ④ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ⑤ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open programma-aanbod van Vanberkel Professionals hebben tien referenten hun medewerking verleend. De meeste referenten hebben al eerder deelgenomen aan een event of training van Vanberkel Professionals en hun goede ervaringen zijn de reden om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen: "Ik volg jaarlijks diverse cursussen en seminars maar deze seminars springen er voor mij wel uit. Daarnaast sluit het inhoudelijk ook vaak goed aan op de thema's waar wij ons mee bezig houden," zo vertelt een van de enthousiaste ondervraagden. Verder wordt aangegeven dat er online goede informatie te vinden is, deze informatie is duidelijk en volledig: Een referent geeft aan dat hij op advies van een vakgenoot voor Vanberkel Professionals heeft gekozen: "Hij was zó tevreden over dit congres dat ik mij voor het jaar erna heb ingeschreven". Een referent onthoudt zich van het geven van een oordeel over dit onderwerp: "Ik ben op het laatste moment met een collega meegegaan, ik heb totaal geen zich op alles wat daaraan vooraf is gegaan".

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Vanberkel Professionals is volgens alle ondervraagde deelnemers van tevoren voldoende duidelijk. Referenten spreken over het internet als informatiebron en ook hebben sommige van hen een brochure of mailing ontvangen of gedownload. Een van de tevreden deelnemers zegt over dit onderwerp: "Ik heb heel veel informatie van de website gehaald, hier stond een uitgebreide beschrijving van het programma en de verschillende onderdelen. Door dit alles kon ik mij een goed beeld vormen van wat me te wachten stond". De overige ondervraagden hebben soortgelijke commentaren en dat is dan ook de reden dat iedereen een score "tevreden" of "zeer tevreden" aan dit onderdeel geeft. Referenten geven verder nog aan dat de prijzen goed en duidelijk worden weergegeven: "Gelukkig geen onaangename verrassingen op dit vlak"

Uitvoering

De manier waarop Vanberkel Professionals de bijeenkomsten ten uitvoer heeft gebracht is zeer naar tevredenheid van de ondervraagden. Iedereen is hier tevreden over en veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. Alle referenten vertellen dat de bijeenkomst waaraan ze hebben deelgenomen, heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst. "Het was een fantastische dag waarin alle onderdelen goed op elkaar aansloten waardoor er een mooi en goed gevuld geheel ontstond," zo vertelt een van de tevreden deelnemers. De link met de praktijk wordt hier door veel referenten genoemd als sterk punt: "Bij alles wordt aansluiting met de praktijk gezocht, zowel in de voorbeelden die worden aangedragen als in de basisstof. Het was super actueel. Daarnaast was het ook heel gezellig," aldus een andere enthousiaste deelnemer.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de sprekers en of trainers die door Vanberkel Professionals bij de verschillende bijeenkomsten worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "Ik heb heel bewust voor dit seminar gekozen, juist om de key-note speaker. Het is een bekende naam met een uitstekende staat van dienst. Mijn verwachtingen zijn wat dit betreft waargemaakt", "Als er meerdere sprekers zijn, is het altijd niet meer dan normaal dat niet iedereen delfde snaar weet te raken. Maar overall ben ik zeer te spreken over dit hele event" en "Uitstekende trainers/sprekers die zelf ervaren zijn zowel op praktisch gebied als op het gebied van presenteren. Dat is een goede combinatie!" Deze citaten zijn een goede weergave van hoe de referenten denken over de opleiders die door Vanberkel Professionals worden ingezet.

Trainingsmateriaal

Referenten geven aan dat er niet echt sprake is van materiaal en dat dit ook niet nodig is.

Accommodatie

De accommodaties die door Vanberkel Professionals worden gebruikt, zijn zeer naar tevredenheid van de ondervraagde deelnemers. Bijna de helft van hen geeft hier de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. Ter toelichting zeggen de referenten dat de locatie mooi en bijzonder was en dat dit heeft bijgedragen aan de positieve indruk die de referenten hebben overgehouden aan hun deelname aan dit seminar. Ter illustratie enkele citaten: "De sfeer was geweldig en de locatie speelde daar zeker een grote rol in" en "Alles was uitstekend verzorgd, de hele dag werd er goed voor ons gezorgd. Je merkte aan alles dat je hier met een professionele en kwalitatief hoogwaardige organisatie te maken had".

Natraject

Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen. Bij sommigen wordt de relatie met Vanberkel Professionals onderhouden door een collega, anderen zeggen dat er niet echt sprake is van een natraject. Dit wordt door hen ook niet gemist. De overige respondenten zijn tevreden over de manier waarop er vorm wordt gegeven aan het natraject. "Ik word op de hoogte gehouden van voor mij interessante bijeenkomsten en na afloop van een event vul ik dan vaak een evaluatieformulier in. Dat is voor mij voldoende". Verder geven de referenten hier nog aan dat ze veel hebben opgestoken van het seminar: "Ik heb interessante dingen gehoord en met interessante mensen gesproken. Mijn leerdoelen heb ik behaald".

Organisatie en Administratie

Vanberkel Professionals heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Ik wilde op het laatste moment graag een collega meenemen en zij hebben hier toen goed bij geholpen,” zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De bereikbaarheid is uitstekend, mijn vragen werden snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Verder geven de referenten nog aan dat de facturen “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”. Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: “Ik ben eigenlijk over alles te spreken. Ze zijn duidelijk en helder in hun communicatie en reageren snel”.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer van Vanberkel Professionals zijn de referenten merendeels tevreden tot zeer tevreden. Zij vinden dat Vanberkel Professionals het contact op een goede en nette manier onderhoudt. De meeste van deze referenten spreken in dit verband over mailings en nieuwsbrieven: “Hierdoor blijf ik op de hoogte van wat ze bieden en word ik er ook regelmatig aan herinnerd dat er weer leuke evenementen aan zitten te komen”. Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij niks meer van Vanberkel Professionals heeft gehoord: “Ze mogen best wat pro-actiever zijn wat mij betreft”.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is bij de bijeenkomsten van Vanberkel Professionals volgens de referenten in orde. De meesten spreken over “zeer redelijke prijzen” en omdat ze de kwaliteit erg goed vinden, is deze prijs volgens hen “buitengewoon goed”. “In vergelijking met andere aanbieders van congressen zijn ze zeker niet duur en wat ze bieden is met geen ander instituut te vergelijken, echt gericht op onze sector,” aldus een zeer tevreden referent. Een ander zegt: “Het was een bijzondere bijeenkomst met topsprekers. Daar hangt natuurlijk een prijskaartje aan”. De overige referenten hebben soortgelijke meningen. Ze zijn zonder uitzondering ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’ de prijzen die Vanberkel Professionals rekent voor haar producten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar het open aanbod van Vanberkel Professionals komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Gevraagd naar sterke punten komen onder meer de volgende punten naar voren: “Alles is tot in de puntjes geregeld en je krijgt echt waar voor je geld”, “Er kwamen gerenommeerde sprekers die vaak ook diverse boektitels of artikelen op hun naam hebben staan. Zij hebben veel interessant te melden en door hun ervaring weten ze dit echt goed over te brengen” en “Ik ben en blijf enthousiast over dit congres, het was een interactieve happening op een leuke locatie”. Het enige verbeterpunt dat tijdens dit onderzoek naar voren wordt gebracht, betreft het relatiebeheer. Een referent is van mening dat hier wat actiever mag worden gehandeld door Vanberkel Professionals. Alle ondervraagde deelnemers geven zonder aarzeling aan dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het aanbod van Vanberkel Professionals. Ook zouden ze hen aanbevelen aan derden. “Absoluut!”, zo geeft een enthousiaste referent aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Vanberkel Professionals op 11-04-2023.

Algemeen

Vanberkel Professionals is ontstaan in 2007 vanuit de aspiratie om met financiële dienstverlening de brede publieke sector een bewezen oplossing op maat te bieden. Vanberkel Professionals is een dienstverlenende organisatie die uitgaat van drie belangrijke uitgangspunten, namelijk: klanten, kwaliteit en medewerkers. Professionaliteit is de belangrijkste kernwaarde van Vanberkel Professionals. Dit uit zich door deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit. Zowel naar relaties als naar opdrachtgevers en collega's onderling blijkt dit uit de werkhouding en het resultaat van de professionals van Vanberkel. Vanberkel Professionals is altijd duidelijk over wat er wel maar ook over wat er niet mogelijk is. Vanberkel Professionals heeft een positieve, effectieve en informele organisatiestructuur waarbij individuen proactief samenwerken aan innovatieve oplossingen voor de cliënten. Vanberkel Professionals richt zich met name op de volgende vijf gebieden: rijksoverheid, lokaal bestuur, wonen, zorg en onderwijs en doet dit vanuit de pijlers vertrouwen, betrouwbaarheid en open communicatie.

Kwaliteit

Voor de eigen professionals organiseert Vanberkel Professionals regelmatig cursussen. Deze cursussen staan soms ook open voor externe deelnemers, bijvoorbeeld relaties en andere geïnteresseerden. De heer Van Berkel is als directeur eindverantwoordelijk voor de samenstelling van het cursusprogramma. Dit stelt hij samen in overleg met een aantal professionals die bij hem in dienst zijn naar aanleiding van ontwikkelingen in de markt, vragen van cliënten, inbreng van de eigen medewerkers of naar aanleiding van voorstellen van docent(en). De docenten die voor de cursussen worden aangetrokken zijn soms werkzaam bij Vanberkel Professionals maar er worden ook externe docenten aangetrokken. Dit is uiteraard afhankelijk van het onderwerp en de expertise van de docenten. De docenten komen altijd uit het netwerk van de heer Van Berkel. Hij heeft vooraf uitgebreid contact met de betrokken docent om tot goede afspraken over de inhoud van de cursus te komen. Voor alle docenten geldt als harde eis dat ze specialist op het betreffende vakgebied moeten zijn en bij voorkeur ervaring hebben met doceren. De docent is vervolgens verantwoordelijk voor de feitelijke invulling van het lesprogramma en de samenstelling van het cursusmateriaal. Bij de organisatie en administratie van de cursussen wordt de heer Van Berkel met name ondersteund door HR. Naast trainingen organiseert Vanberkel Professionals ook jaarlijks een event in samenwerking met onder andere Zijlstra Center. Aan de sprekers die tijdens dit symposium spreken, worden dezelfde hoge eisen gesteld als aan de trainers (zoals hierboven beschreven).

Continuïteit

De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, worden verwerkt door HR. De resultaten worden met zorg bekeken en besproken met de betrokken docent(en). Indien hier opvallende zaken uit naar voren komen, wordt hier bij volgende cursussen rekening gehouden. Zo kan het lesprogramma enigszins worden aangepast of wordt er bijvoorbeeld gezocht naar een betere locatie. Opmerkingen worden altijd serieus genomen en zo goed mogelijk afgehandeld. Vanberkel Professionals is een flexibele organisatie waarbij hun rol verschilt per vraagstuk. Expertise is leidend voor de hiërarchie waarbij iedereen op elkaar vertrouwt en rekt. Vanberkel Professionals heeft de ambitie om de komende jaren nog verder te groeien. Gezien de informatie die tijdens het interview is verschaft in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, wordt de continuïteit van Vanberkel Professionals voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

Vanberkel Professionals wil met de trainingen en opleidingen van de Academy het hoogst mogelijke rendement bereiken zowel voor de deelnemer zelf als voor de organisatie waarvoor hij werkzaam is. Dit wordt bereikt door een mix van zien, horen, ervaren en zelf doen. Ook worden altijd de meest recente ontwikkelingen verwerkt en worden de beste trainers ingezet. Dit blijkt succesvol, er is nog steeds veel vraag naar de trainingen en events van Vanberkel Professionals. Zowel door de eigen professionals als door externen worden de bijeenkomsten hoog gewaardeerd.

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