

Klanttevredenheidsonderzoek

FOI Finance & Vastgoed Academy

25-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van FOI Finance & Vastgoed Academy 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			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	40%	40%
Accommodatie②				60%	10%
Natraject③		10%		60%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van het Financieel Opleidings Instituut (hierna FOI te noemen), lichten onder meer als volgt toe waarom zij voor deze opleidingsaanbieder hebben gekozen: "Zij waren de enigen die de opleiding aanboden", "Het is een opleiding waarin heel veel onderwerpen aan bod komen", "Ik ken hen via Vastgoed Belang, waar ik lid van ben", "Ik was op zoek naar verdiepingslag. Die kon ik bij hen maken, en ik kon bovendien gebruikmaken van een kortingspakket" en "Ik ben financieringsadviseur. Ze hebben een mooi aanbod aan cursussen specifiek over vastgoed." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden, met uitzondering van één neutraal gestemde. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. Enkele (zeer) tevreden referenten zeggen ieder: "Ik kon snel terecht en het liep goed", "De inschrijving ging makkelijk" en "Het inloggen verliep prima." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Er was verwarring over of het online was of live. In de portal stond 'online' en via de telefoon werd gezegd 'live'. Uiteindelijk was het online en heb ik toch maar meegedaan, maar ik had het liever live gedaan."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept bij alle referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is naar hun mening duidelijk en compleet. Ook is het in overeenstemming met de werkelijke gang van zaken. Enkele reacties: "Je kon goed uit het programma halen wat je te wachten stond", "Het programma was voor mij aanleiding om voor de cursus te gaan. Dat zegt denk ik genoeg" en "Het programma was helder. Het klopte met hoe de cursus was." De prijsopgave is correct en vormt geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Deze voldoet wat betreft interactief gehalte, structuur en praktijkgerichtheid ruimschoots aan de verwachtingen: "Je kon volop vragen stellen en casussen voorleggen. Het was praktijkgericht en tegelijk diepgaand", "Het was zeker niet alleen maar zenden. We waren voortdurend aan het sparren. De tijd vloog voorbij", "Het was een duidelijk gestructureerd geheel", "Moeilijke materie werd op een simpele manier uitgelegd. Prettig dat je ook in de pauzes nog even kon doorpraten met de docent" en "Ik had een interessante casus met zes verschillende typen huurders. Deze is in zijn geheel besproken. Ik hoef niet uit te leggen dat mij dat veel heeft opgeleverd." De cursussen zijn online, live of blended. Een referent in dit verband: "Ik vond het een perfecte combi van halve dagen online en hele dagen live!"

Opleiders

Over de opleiders is men positief. Tachtig procent van de referenten kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men is lovend over hun deskundigheid en didactische vaardigheden en zegt: "De docent kon de vragen goed beantwoorden", "De trainer kan het prima uitleggen, is op de hoogte van de actualiteit en is erg ingesteld op interactie", "Ik ben onder de indruk van de kundigheid en de toegankelijkheid van de trainer", "De docent wist alles", "Het was een ervaren iemand die goed een divers publiek aankon", "Het was een slimme persoon die het op een leuke manier deed en moeilijke dingen op een begrijpelijke manier wist uit te leggen" en "De docent was advocaat, had voldoende kennis en kunde om de boodschap goed over te brengen en dacht goed mee over casussen en oplossingen. Het was niet de eerste keer dat deze persoon werd ingehuurd."

Trainingsmateriaal

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal en twintig procent kent een score 'drie' toe. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken en digitale lesstof. Het wordt over het geheel genomen beoordeeld als gebruiksvriendelijk en inhoudelijk goed. Enkele referenten: "De boeken en digitale informatie zijn goed op elkaar afgestemd. Je hebt er echt iets aan", "We hebben spreadsheets ontvangen met wat links en een aantal handouts", "Je krijgt de casussen compleet met uitwerking", "Er zijn ook basisspecifieke gegevens en goed toepasbare casussen aangeleverd", "De bestanden en Excelsheets stonden allemaal klaar en waren goed voorbereid" en "De syllabus was goed. De digitale leeromgeving voldeed ook prima. Het zelf kunnen inbrengen van casussen leverde een nuttige kruisbestuiving op." Eén overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: "De onlineomgeving zou toegankelijk moeten blijven." De neutraal gestemden geven ieder een gelijksoortige redenen voor hun score: "Het materiaal is allemaal online en bestaat uit veel verschillende onderdelen. Ik had het liever op papier gehad en gebundeld" en "Het materiaal had wat overzichtelijker gekund. Het waren allemaal losse dingen en het was digitaal. Ik heb liever iets in handen."

Accommodatie

Alle referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. De leslocatie voldeed goed aan de verwachtingen wat betreft bereikbaarheid, parkeergelegenheid, lesruimten en voorzieningen. Enkele reacties: "De accommodatie was heel functioneel. Het voldeed aan alle eisen", "Het gebouw was mooi en goed te bereiken, zowel met de auto als met het openbaar vervoer. Er was voldoende parkeergelegenheid en de catering was prima" en "Het was nog coronatijd en we hadden bewust gekozen voor live. Er was voldoende ruimte om afstand te houden. Goed geregeld." Drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat in hun situatie de training in-company en/of online was.

Natraject

Acht van de negen referenten die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Er wordt één score 'twee' gegeven. Eén referent geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. en krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In sommige gevallen is er sprake van een terugkomdag. Men toont zich tevreden over de diverse vormen van nazorg: "Je kunt de docent na afloop nog mailen met vragen. Ik maak daar veel gebruik van", "We mogen altijd bellen, zei de trainer" en "De docent heeft nog mailtjes met info nagestuurd." Een referent voegt nog toe: "Ik kon niet op het moment dat er een terugkomdag was. Ze hebben netjes een nieuwe ingepland." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "De e-learning blijft niet beschikbaar. Als je er na een bepaald tijdstip nog gebruik van wilt maken, moet je een jaarabonnement aanschaffen." Over de resultaten van de opleidingen is men enthousiast: "Ik heb alles geleerd wat ik wilde leren", "Het heeft mij verdieping en achtergrond gegeven", "Ik heb er het nodige uitgehaald dat heel toepasbaar is in mijn werk", "Ik had een aantal praktische vragen. Die zijn allemaal beantwoord", "Ik doe binnen ons familiebedrijf de begeleiding van overnames. Het is goed om nu ook iets over waardering te weten", "Het heeft mij zekerheid gegeven. Ik heb heel veel basiskennis waardoor ik helderder kan communiceren. Ik weet meer dan mijn huurders vragen" en "Ik heb er een eigen bedrijf aan te danken!"

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen alle referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid, de communicatie, de snelheid van handelen en de punctualiteit. De inschrijving en de facturering verlopen naar wens. FOI toont zich flexibel genoeg. Enkele reacties: "Ik ken hen al langer. Alles is altijd tiptop geregeld", "De lessen zijn netjes georganiseerd. De aanmelding gaat soepel. Je krijgt keurig een routebeschrijving. De facturering is op orde. Ik ben nergens tegenaan gelopen", "De vaste contactpersoon reageert snel en geeft goede antwoorden", "De communicatie is heel helder, vlot en adequaat" en "Ik had een les gemist en die kon worden ingehaald."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept bij diegenen die er een oordeel over geven louter (zeer) tevreden reacties op. Meerderen geven aan dat ze zo nu en dan contact hebben met de trainers. FOI verstuurt met enige regelmaat nieuwsbrieven en mailing: "Ik wordt goed op de hoogte gehouden omtrent de opleidingen", "Ze benaderen mij gericht over cursussen die aansluiten bij wat ik al gedaan heb. Ze doen dat op een goede manier en niet te vaak" en "Op het platform worden de nieuwe ontwikkelingen goed bijgehouden op het gebied van wetgeving en juridische aspecten van huurprijzen." Drie van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijskwaliteitverhouding zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden, afgezien van twee neutraal gestemden. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Ik kan het vanuit mijn opleidingsbudget makkelijk betalen", "Het is aan de dure kant, maar er gaat ook veel tijd in zitten", "De prijs is wel ok voor wat je ervoor krijgt", "Het was het voor mij waard" en "De prijzen zijn reëel voor deze kwaliteit." De toegekende 'drieën worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ik vond het nogal makkelijk verdiend en aan de dure kant omdat een deel van de opleiding online was. Dit zeg ik ook als ik hen vergelijk met andere aanbieders" en "Ik had voor dat geld wel graag een boekje gehad." Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle geïnterviewden goed te spreken over de open opleidingen van FOI. In samenvattende zin prijst men de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de opleiders. Ook de praktijkgerichte en interactieve inhoud van de opleidingen wordt als sterk punt aangemerkt. Enkele reacties: “De trainers hebben allemaal veel kennis en kunde. Ze brengen het goed over”, “De docent had enorm veel parate kennis”, “Ik doe er al 15 jaar cursussen. De trainers weten moeilijke materie altijd op een simpele manier uit te leggen”, “Ze zijn toegankelijk en geven uitgebreid antwoord op vragen”, “Ze zijn erop gericht om je aan het woord te laten komen”, “Het was heel praktisch. Er was genoeg ruimte voor eigen inbreng” en “Het belangrijkste komt aan bod. Je weet waar je alles kunt vinden. Je krijgt overzicht. Je leert er ontzettend veel van.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Ze hebben een goed aanbod van cursussen om je kennis bij te spijkeren”, “Je kunt je kennis bij FOI enorm verrijken en als bijvangst ontmoet je branchegeenoten” en “Bij andere aanbieders moet je een aantal cursussen doen voor dezelfde kennis die bij FOI in één cursus gecombineerd wordt.” Naast deze lovende woorden is er ook een niet eerder genoemd verbeterpunt: “Er stonden documenten ter voorbereiding op de onlineomgeving. Dit had men ons niet verteld. Een aandachtspunt voor de volgende keer.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van FOI aan te bevelen bij 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 FOI Finance & Vastgoed Academy op 25-07-2023.

Algemeen

Het Financieel Opleidingsinstituut (FOI) is een opleidingsinstituut voor iedereen in de financiële dienstverlening en/of vastgoedbranche. De opleidingen zijn geschikt voor beginners en gevorderden die in deze branches werkzaam zijn, op elk niveau worden trainingen aangeboden. FOI zorgt voor competentieontwikkeling door middel van actuele praktijkgerichte opleidingen. Door het integreren van vaardigheden in de opleiding worden opleidingsdoelstellingen goed geborgd. FOI heeft een leerproces ontwikkeld (gebaseerd op de leerproces van Kolb) waarop alle leertrajecten zijn gebaseerd. Hiermee wordt een complete pakket voor de cursist geboden door een unieke blend van online en offline leren. Het gesprek vond plaats op het kantoor in Berkel-Enschot met mevrouw Van de Sande

Kwaliteit

Het programma-aanbod van FOI omvat onder meer leergangen, masterclasses, PE-opleidingen en individuele opleidingen; deze zijn altijd gericht op het verwerven van kennis die direct in de praktijk toegepast kan worden. Vanuit de visie dat een maximaal leereffect gerealiseerd wordt via grote interactie worden de sterk praktijkgerichte opleidingen zeer interactief ingericht en wordt er gebruik gemaakt van innovatieve opleidingsmaterialen zoals bijvoorbeeld online quizen. Door middel van vragen, discussies en casusbehandeling worden de deelnemers gestimuleerd tot actieve deelname. Alle trainingen worden blended aangeboden, zodat de opleiding niet beperkt blijft tot het moment van leren maar echt een traject wordt waarbij leerstof wordt herhaald. Kennis wordt op deze wijze niet alleen goed behouden, maar ook dynamisch aangevuld met actuele content. FOI loopt voorop in ontwikkeling van leermethodieken en is continu op zoek naar nieuwe leerinterventies en middelen en past haar opleidingen hier ook voortduren op aan. De docenten zijn altijd expert op hun vakgebied en worden geselecteerd op uitstekende vakkennis en praktijkervaring.

Continuïteit

Nieuwe opleidingen ontstaan vanuit een sterke focus op de actualiteit. Onderscheidend kenmerk van het instituut vormt het anticiperen op vragen uit de markt naar aanleiding van actuele ontwikkelingen. Uitgangspunt is om proactief antwoorden te bieden op vragen die de klant zelf nog moet bedenken. Bij het ontwikkelen van nieuwe opleidingen spelen de docenten een belangrijke rol maar ook deelnemers kunnen, bijvoorbeeld via evaluatieformulieren, suggesties aandragen voor nieuwe cursusonderwerpen. Door het bieden van kwalitatief hoogwaardige, actuele trainingen die goed aansluiten bij het werkveld weten vele deelnemers al jaren hun weg naar FOI te vinden. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van FOI voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

FOI wil met de trainingen en opleidingen 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 opleidingen van FOI. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo komt eveneens een grote tevredenheid naar voren, referenten geven aan dat ze erg tevreden zijn over de aansluiting op de eigen praktijk.

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