

Klanttevredenheidsonderzoek

BMC

07-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BMC 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
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 jaaromzet 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
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma③				20%	70%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal④				30%	60%
Accommodatie⑤					10%
Natraject⑥			10%	20%	30%
Organisatie en Administratie⑦				50%	40%
Relatiebeheer⑧				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨			20%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Vier referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑧ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑨ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van BMC geven desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het instituut. Enkelen lichten de keuze voor BMC ieder als volgt toe: "Onze organisatie doet vaker dingen met hen. Er zitten bekende mensen over wie wij heel tevreden zijn", "We hebben al een interim, audits en een leergang bij BMC afgenomen. We zijn overal even enthousiast over", "We hebben van hen al een aantal teamleiders op interim-basis rondlopen en ik heb door BMC een benchmark laten doen. Het contact was zo goed dat ik mij graag door hen wilde laten coachen", "Ik heb in vorige functies al goede ervaringen met BMC opgedaan. Ze zijn in staat om zich het werk en de organisatie snel eigen te maken" en "Ik heb BMC meegemaakt in de raad van toezicht van een andere scholengemeenschap.

Toen ik iemand zocht voor de herinrichting van het bestuurskantoor, dacht ik meteen aan hen. Ze zijn gedegen en betrouwbaar.” Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. In de intake toont BMC zich naar hun mening klantvriendelijk, zorgvuldig en proactief. De wensen worden goed uitgevraagd en het vinden van een passende match verloopt voorspoedig. Enkele reacties: “De audit was professioneel. Ze hebben prima geluisterd naar onze wensen”, “Ze hadden vrij snel door waarnaar we op zoek waren en wie daarbij zou passen”, “Ze bekijken heel goed wie ze het best aan ons kunnen koppelen. Onze verzoeken worden altijd gehonoreerd”, “BMC heeft een 0-meting gedaan en we hebben onze specifieke wensen goed kenbaar kunnen maken. Ze hebben voldoende doorgevraagd en kwamen zelf ook met ideeën en plannen” en “Er is met degenen die op school kwamen nauw contact geweest over de knoppen waaraan je zou kunnen draaien. Ook het managementteam was erbij betrokken.” Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Opleidingsprogramma

Het plan van aanpak zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is in de optiek van de referenten duidelijk van inhoud en gedetailleerd genoeg. “Het plan van aanpak komt duidelijk en netjes op papier”, “Er worden kwalitatief goede onderzoeksvragen gesteld. Het proces wordt uitgebreid en zorgvuldig toegelicht”, “Je kon in het plan van aanpak teruglezen dat ze goed hadden geluisterd” en “Het plan is volledig in samenspraak tot stand gekomen. Het doel van ieder gesprek en de evaluatiemomenten staan er goed in omschreven.” Iemand voegt nog toe: “De offertes zijn van goede kwaliteit en heel goed uitgewerkt. Hierdoor kan ik raad van toezicht en de MR er heel goed in meenemen.” Het plan van aanpak laat genoeg gelegenheid voor aanpassing en invulling ter plekke: “Het was niet helemaal tot achter de komma vastgetimmerd maar gaf de gewenste ruimte” en “Er is voldoende plaats voor flexibiliteit.” De financiële kant van de zaak is helder. Er is op dat gebied geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn de respondenten unaniem positief. De ondersteuning is steeds precies aangepast aan de wensen en voldoet ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “Ze hebben onze wensen goed ter harte genomen en de opdracht tot volle tevredenheid uitgevoerd”, “Het was echt fantastisch. De groep was in vieren gedeeld. Ik heb alle delen bijgewoond voor de continuïteit en opdat de collega’s mij zouden leren kennen. Ondanks dat het vier keer hetzelfde verhaal rond o.a. kernkwadranten was, was het steeds aangepast aan de betreffende groep”, “De begeleider woonde alle vergaderingen bij. Zij gaf goede feedback en handige aanwijzingen” en “Ze hebben goed met ons meegekeken bij de punten die uit de audit kwamen, en ons rechtstreeks begeleid in vergaderingen met het managementteam en dergelijke.” Andere uitspraken zijn: “We zetten hen op projectbasis in. Nu ondersteunen ze ons bijvoorbeeld bij de lokale educatieve agenda, zijn ze aanwezig bij de bijeenkomsten van bestuurders en kijken ze mee met de netwerkbijeenkomsten. Er zijn regelmatig intervisiemomenten. Hun ondersteuning is heel waardevol” en “We hebben BMC ingeschakeld voor onderzoek naar herinrichting van het bestuurskantoor en een efficiëntere samenwerking driehoek bestuur, schoolleiders en staf. Ze hebben interviews gedaan met alle geledingen en de gewenste inrichting geschetst. Het was heel plezierig, ze waren goed voorbereid en luisterden goed.”

Opleiders

Alle referenten zijn enthousiast over de begeleiders. Negentig procent kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Er is lof voor hun kennis van zaken, ervaring en persoonlijke kwaliteiten. Enkele referenten: “De begeleider is heel prettig. Zij kan goed luisteren en je een spiegel voorhouden. Zij werkt veel met bruikbare modellen die ik goed kan hanteren. De oplossingen komen voort uit haar grote praktijkervaring, maar zijn ook gebaseerd op de theorie”, “De coach is geduldig, laat je als cliënt aan het woord en geeft openingen om tot antwoorden te komen. Zij laat stiltes vallen zonder dat het ongemakkelijk wordt”, “De beide twee dames hebben het fantastisch gedaan. Ze luisterden goed en waren heel deskundig. Ze lieten het bij ons, maar hielden ons scherp door op de risico’s te wijzen”, “De trainer is een fijne man. Je kunt je niet voor hem verstoppen. Hij heeft de beroering na een sterfgeval super goed opgepakt. Iedereen kon daarna weer door”, “De directeur ad interim introduceerde zich op een prettige manier. Hij had meteen het vertrouwen van medewerkers en partners. Hij maakte zich snel de organisatie eigen en kwam met goede, innovatieve ideeën” en “Het zijn enorm betrokken mensen. Ze hebben energie voor tien en krijgen een 10+.”

Een referent voegt nog toe: "Ik was aangenaam verrast door een lezing van een gynaecoloog. Het was iemand uit een totaal andere branche maar het verhaal illustreerde goed hoe je elkaar nodig hebt als je gaat opereren." Indien er sprake was van meerdere begeleiders, is er tevredenheid over hoe dit heeft uitgedaakt. Een referent ter illustratie: "Het waren twee heel verschillende mensen. De één heeft een heel mooie scope hoe het werkt in een samenwerkingsverband en hoe je partijen met elkaar kunt verbinden. De ander zit meer op het onderwijs-technische en brengt verdieping. Ze vullen elkaar mooi aan." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Over de docent die de leergang voor 80% heeft uitgevoerd was iedereen super enthousiast. Zij stelde verdiepende vragen en kwam met waardevolle, praktijkgerichte adviezen. Degenen die haar opvolgden waren helaas van mindere kwaliteit."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal tonen allen zich tevreden tot zeer tevreden. Dit voldoet ruimschoots aan de wensen wat betreft kwalitatieve inhoud en geschiktheid: "De modellen waarvan ze gebruik maken zijn heel prettig", "Ik heb waardevolle tips gekregen voor boeken. De hand-outs die ik kreeg waren passend bij mijn behoefte" en "De rapportages en presentaties zijn inhoudelijk prima." Er is wel wat kritiek op de presentatie van het materiaal: "Op een gegeven moment ging het over kernkwadranten en kregen we een gekopieerd velletje waarin spelfouten stonden" en "De inhoud is prima, maar op visueel niveau zou nog wel een kleine slag gemaakt kunnen worden." Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, omdat er in haar situatie geen sprake was van materiaal.

Accommodatie

Negentig procent van de referenten kent de accommodatie geen score toe vanwege het incompany karakter van de trajecten. De enige persoon die wel een mening uitspreekt, is zeer tevreden. Zij noemt de ruimte waarin de coachgesprekken plaatsvonden 'prettig' en 'geschikt'. Zij is goed te spreken over de bereikbaarheid en de faciliteiten.

Natraject

Aan het natraject worden drie 'vijven', twee 'vieren' en één 'drie' toegekend. Vier referenten kennen geen score toe bij gebrek aan informatie of omdat in hun situatie het traject nog niet is afgerond. In de regel vindt er een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever plaats. In veel gevallen is er sprake van schriftelijk advies of schriftelijke verslaglegging. Enkele referenten: "De begeleider kwam helemaal naar Noordwijk voor de evaluatie. Daar was ook mijn managementteam", "De manier van terugkoppelen is heel prettig, professioneel en vakkundig", "We hebben verschillende degelijke rapportages ontvangen" en "De contactpersoon heeft goed geluisterd, doorgevraagd en zich functioneel kritisch opgesteld." Iemand voegt nog toe: "Ze vragen uitgebreid hoe het was en of je nog meer nodig hebt. Ze zijn getraind om te luisteren. De manier van terugkoppelen is heel professioneel en kundig. Je hebt er ook echt iets aan." Over de nazorg zeggen de geïnterviewden: "We hebben een soort pakket afgesproken. Eigenlijk is het afgerond maar mocht er nog behoefte zijn dan kunnen we nog contact opnemen" en "Ik kon nog altijd bellen met vragen, terwijl we niet eens meer betaalden." Er zijn voldoende mogelijkheden voor opvolging: "Wij willen de implementatie goed neerzetten. We blijven hen erbij te betrekken om te voorkomen dat we weer in het oude patroon terugvallen", "We hebben uiteindelijk ook nog studiedagen gehad van de BMC-collega's op allerlei gebied" en "Er start dit schooljaar een nieuwe offerte. We zijn bezig met het werven van mensen voor de inrichting van processen en overlegstructuur. BMC gaat ook voor de hele organisatie opleidingen voor bouwcoördinatoren verzorgen." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "Ik heb een contactpersoon die ik nog kan raadplegen maar de kassa gaat dan wel meteen rinkelen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De begeleider liet een week voor de vakantie weten dat hij vertrok en we hebben daarna niets meer van hem vernomen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageren de respondenten over het geheel genomen positief: "Ik heb voldoende handvatten gekregen. Ik weet nu hoe ik verder moet", "We hebben voor heel veel dingen een plan opgezet. Ze zijn alle afspraken nagekomen", "Het managementteam trekt nu één lijn en is veel professioneler", "Ik heb veel eyeopeners gekregen. Het was met het oog op de nodige neutraliteit heel handig dat de begeleider de voorzittersrol op zich nam", "Er zijn prioriteiten gesteld en de koers is nu bepaald. Daarin heeft BMC een grote rol gespeeld" en "We borduren nog steeds op de trainingen voort, spreken elkaar aan en gaan niet in de slachtofferrol. Er is meer begrip. De sfeer is merkbaar verbeterd."

Organisatie en Administratie

Aan het organisatorisch en administratief handelen van BMC kennen allen die hun oordeel erover geven een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de schriftelijke communicatie, de stiptheid en accuratesse: "De documenten zijn goed in orde. Als ze iets zeggen, doen ze het ook. Alles is op tijd", "Als ik bel, komt er meteen een opdrachtbevestiging. Er wordt tijdig gecommuniceerd over de uren. Je wordt niet verrast", "Als het meer uren worden, wordt dit tijdig aangegeven" en "Alles is goed leesbaar. Het klopt allemaal. Er staan geen fouten in." Enkelen voegen ieder nog toe: "Ik heb nooit klachten over de organisatie en administratie. Je weet waar je van op aan kunt" en "Ik vond het heel prettig dat ik de docent op zondag mijn berichtje over een sterfgeval beantwoordde en het oppakte." Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot bij de facturering: "Ik miste de datum op de facturen. Het waren vier workshops en het was niet duidelijk welke factuur bij welke workshop hoorde" en "Je krijgt soms herinneringen voor facturen die al betaald zijn." Eén referent kent geen score toe omdat hij onvoldoende zicht heeft op de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Allen die hun mening uitspreken over het relatiebeheer, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De referenten geven aan dat er sprake is van een vaste contactpersoon. De relatie wordt naar hun mening op een prettige, niet opdringerige manier onderhouden: "Ze wachten tot ze gevraagd worden. Dat stel ik op prijs", "Ik heb nog steeds contact met de begeleider en ik ben uitgenodigd om een paar keer per jaar aan te sluiten bij BMC-sessies voor directeurs bedrijfsvoering en medewerkers kwaliteitszorg" en "Vorig jaar hadden we een tijdje even niets nodig. Dan word je uitgenodigd voor de lunch maar ze dringen dan verder niet aan. Het is voor hen meer dan alleen projectje draaien. Ze willen duidelijk de relatie goed houden." Iemand voegt nog toe: "De accountmanager was al vertrokken, maar heeft dit toch nog afgemaakt." Vier van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben of omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe, twee geïnterviewden zijn neutraal gestemd en twee anderen geven geen score bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Ze zijn niet de goedkoopste, maar de kwaliteit is goed. Ze leveren wat ze beloven", "We hebben meerdere coaches gehad. Dit ligt wel in lijn" en "Het is de prijs waard." Een ander voeg nog toe: "Ze zijn duur maar ook heel goed. Wij doen soms suggesties om dingen samen te voegen. Ze bewegen dan mee, maar blijven wel kritisch en wijzen ons op de risico's." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Het is best wel prijzig. Je gaat zorgvuldig kijken wat je nodig hebt" en "Het is een pittige prijs."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerktrajecten van BMC zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van BMC tonen zij zich vooral lovend over de aanwezige kennis, praktijkervaring en persoonlijke kwaliteiten: “De mensen van BMC zijn heel erg kundig. Wat ze te bieden hebben is niet alleen wetenschappelijk goed onderbouwd, maar je kunt er ook iets mee in de praktijk”, “Ze zijn in staat om er net even van een andere kant naar te kijken, ook een beetje met een helicopterview”, “Ze combineren zakelijkheid met empathie”, “We hebben twee kanjers binnen gekregen en die maken het verschil” en “De coach was precies zoals verwacht en gehoopt. Er was zeker een klik. Ontzettend fijn!” Ook het maatwerkgehalte en de betrokkenheid roepen enthousiaste reacties op: “Ze denken mee en vullen aan”, “Ze hebben hun aandacht volledig bij ons. Alles wordt zorgvuldig voorbereid”, “De snelheid waarmee de begeleider zich de organisatie eigen heeft gemaakt, was geweldig” en “Ze luisteren echt wat nodig is. Nu heb ik ook weer een ad interim bestuurssecretaris van BMC. Ik val steeds op hen terug.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Het zijn deskundige, fijne mensen, degelijk en betrouwbaar. Ze komen alle afspraken na en houden het proces goed in de smiezen. Je hoeft er nooit achteraan” en “De kwaliteit is echt heel goed. Ik heb heel wat trainingen gehad maar dit steekt er met kop en schouders bovenuit. Het is de persoonlijke aanpak, het echt zien van de deelnemers maar ook het niet uit de weg gaan wat mensen lastig vinden.” Naast deze lovende woorden worden er ook enkele punten ter verbetering aangedragen: “Er zijn best veel wisselingen in begeleiders geweest” en “Ik merk dat ze het erg druk hebben. Ik krijg soms een mailtje dat in de nacht is geschreven. Ik vraag mij af of ze de lat niet wat te hoog leggen voor zichzelf.” Tot slot is er één referent voor wie haar verbeterpunt zo zwaar weegt dat zij niet genegen is om BMC aan te bevelen. Zij licht dit als volgt toe: “De kwaliteit is heel persoonsgebonden. De begeleider die het grootste deel van het traject deed, was in staat de directeurs te geven wat ze nodig hadden aan reflectie en ondersteuning, en daarmee richting te geven aan onderwijs. Haar opvolgers bezaten die vaardigheden helaas niet.” Alle andere referenten tonen zich zonder meer bereid om de maatwerktrajecten van BMC aan te bevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met BMC op 07-10-2024.

Algemeen

BMC is in meer dan 30 jaar uitgegroeid tot een gerenommeerd adviesbureau. Diensten die BMC levert zijn advies en onderzoek, inzet van adviseurs, interim-managers en trainees, werving en selectie en maatwerk opleidingen en trainingen op verschillende werkgebieden in de publieke sector. BMC voert hoogwaardige onderzoeks- en adviesopdrachten uit binnen de domeinen Bestuur en bedrijfsvoering, Data en dienstverlening, Fysiek domein, Jeugd en onderwijs, Sociaal domein en Wonen en woningcorporaties. Ook werken zij domeinoverstijgend aan de opgaven Digitale transformatie, Energietransitie en economische transitie en Optimale ontwikkelkansen voor kinderen. Het is de missie van BMC bij te dragen aan de kwaliteit van de publieke sector in het belang van de inwoner, de cliënt en de leerling. Dit Cedeo-rapport richt zich op de maatwerkopleidingen die door BMC zijn uitgevoerd.

Kwaliteit

Bij BMC zijn zo'n 900 mensen werkzaam voor de tak detachering en interimdiensten en 125 adviseurs. Een deel van de adviseurs verzorgt ook coaching, opleiding en training. Daarnaast maakt BMC gebruik van een flexibele schil. Om de kwaliteit van de adviseurs te borgen, besteedt het bureau veel aandacht aan de werving en selectie van nieuwe mensen, waarbij ook het netwerk belangrijk is. Alle opleidingsactiviteiten worden ontwikkeld door het BMC Ontwikkelcentrum in samenwerking met experts uit het werkveld. Deze opleidingen zijn zowel bedoeld voor klanten als voor de eigen adviseurs. Daarnaast is er aandacht voor professionalisering van de adviseurs in de gesprekscyclus met de leidinggevende. De adviseurs zijn verdeeld in expertisegroepen voor uitwisseling van kennis en ervaring. Ook wordt gewerkt met intervisiegroepen.

BMC hanteert scherpe kwaliteitsregels en is lid van diverse branche- en beroepsverenigingen. Daarnaast is BMC gecertificeerd volgens ISO 9001 en ACP-gecertificeerd. BMC houdt zicht op de geleverde kwaliteit door ieder afgerond project te evalueren met de opdrachtgever. Ook voert BMC bij alle klanten tweemaal per jaar een klantonderzoek uit aan de hand van een digitale vragenlijst over de kwaliteit van de dienstverlening en de wensen en behoeftes van de klant.

Continuïteit

Met een onderscheidende visie en aanpak heeft BMC al vijfendertig jaar haar maatschappelijke meerwaarde bewezen en wordt het bureau daarom als een gewaardeerd partner gezien in het publieke domein. BMC maakt de laatste jaren een beheerste groei door. Aandachtspunt daarbij is het vinden van nieuwe, goede mensen voor de blijvende stroom van opdrachten. Daarnaast zet BMC de komende tijd in op meer naar buiten brengen van de opleidingen die zij in huis hebben.

Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BMC voor maatwerktrainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BMC wordt in het uitgevoerde Cedeo-onderzoek geprezen om de gerichte en diepgravende aandacht voor iedere klant. Organisaties hebben vaak een langdurige werkrelatie met BMC. Adviseurs worden door organisaties teruggevraagd vanwege hun gerichte kennis en persoonlijke kwaliteiten. Ook accountmanagers houden de vinger aan de pols in de markt. BMC ziet steeds meer een hybride vorm van dienstverlening ontstaan waarbij de klant niet alleen vraagt om analyse en advies maar ook om de concrete uitvoering van de gegeven adviezen.

Op vrijwel alle beleidsterreinen is BMC in staat te voorzien in hoogwaardige strategische adviezen en ondersteuning. BMC blijft zich daarmee profileren als toonaangevend expertisebureau, betrokken en verbonden met de publieke sector.

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