

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau D&O BV

17-12-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau D&O 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 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 300 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 jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders③			10%	30%	50%
Trainingsmateriaal④				70%	20%
Accommodatie⑤				60%	30%
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer⑥			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteit verhouding⑦				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft te weinig zicht op het voortraject
- ③ Eén referent heeft te weinig zicht op de opleiders
- ④ Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Eén referent heeft te weinig zicht op de accommodatie
- ⑥ Eén referent heeft te weinig zicht op het relatiebeheer
- ⑦ Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten vertellen dat zij bij Bureau D&O BV (hierna te noemen: Bureau D&O) terecht zijn gekomen, doordat zij vanuit Bureau D&O zelf benaderd zijn. Daarnaast is er een aantal opdrachtgevers dat vertelt via via met Bureau D&O in contact te zijn gekomen. De meesten doen reeds langere tijd zaken met dit bureau. Dat het voortraject daarbij voor iedereen naar wens verloopt, laten de scores zien. De aanmelding verloopt altijd soepel. De aanmeldingsbevestiging alsmede de informatie omtrent locatie, datum en tijd wordt netjes verzorgd, zo vertelt men. Er is één referent, die aangeeft dat hij geen zicht heeft op het voortraject. Hij kent dan ook geen score toe aan dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Met betrekking tot het opleidingsprogramma vertelt iedereen door middel van een digitale nieuwsbrief door Bureau D&O te worden geïnformeerd over op handen zijnde trainingen, workshops en andere bijeenkomsten. Meerdere opdrachtgevers benadrukken dat de informatievoorziening vanuit Bureau D&O heel duidelijk en overzichtelijk is. Diegenen die ook nog de website bezoeken, zijn van mening dat ook die overzichtelijk is en heldere informatie verschaft. Ook met betrekking tot de financiële kant van de zaak is alles helder, zo blijkt uit hetgeen de opdrachtgevers vertellen.

Uitvoering

Alle opdrachtgevers geven aan tevreden te zijn over de wijze waarop de bijeenkomsten danwel workshops of trainingen verlopen. Het merendeel is er zelfs zeer tevreden over. Ook hier wordt weer opgemerkt dat men altijd netjes wordt geïnformeerd. Uit hetgeen men voorts vertelt, blijkt dat de bijeenkomsten die de referenten hebben bijgewoond voornamelijk theoretisch van aard zijn, waarbij wel concrete praktijkvoorbeelden worden aangehaald. Afhankelijk van de aard van de bijeenkomst wordt ook over het onderwerp gediscussieerd, zo licht een zeer tevreden referent toe. Lovend is men over de actualiteit van de onderwerpen, zoals die door Bureau D&O worden gepresenteerd. Voor zover de opdrachtgevers niet persoonlijk bij bijeenkomsten aanwezig zijn geweest, baseren zij zich uiteraard op de reacties die zij van hun deelnemers hebben gekregen.

Opleiders

Bijna iedereen is tevreden tot zeer tevreden over de docenten die door Bureau D&O zijn ingezet. Dit betreft zowel hun inhoudelijke als didactische vaardigheden, alhoewel de wijze van presenteren natuurlijk wel per persoon verschilt, zo stellen meerdere opdrachtgevers. Voor één van hen is de wijze van overdracht de reden voor zijn score drie. "Eén van de drie sprekers die ik heb meegemaakt, was beduidend minder goed," zo stelt hij. Er is één referent die de docenten niet uit eigen ervaring kent. Hij kent dan ook geen score toe. "Mijn deelnemers komen echter wel positief en enthousiast terug," aldus deze persoon.

Trainingsmateriaal

Eén van de ondervraagden vertelt dat hij geen materiaal ontvangen heeft. Hij kent dan ook geen score toe. De overigen vertellen dat wel van ondersteunend materiaal gebruik gemaakt is. Veelal bestaat dat uit een syllabus, waarin de relevante informatie is opgenomen. Iedereen is van mening dat het trainingsmateriaal er altijd verzorgd uitziet en dat het prima als naslagwerk te gebruiken is. Tevens vertelt men dat het materiaal tijdig wordt toegestuurd.

Accommodatie

Een opdrachtgever heeft geen zicht op de accommodatie waar de bijeenkomsten plaatsvinden en kent om die reden geen score toe voor dit item. De overigen vertellen dat óf de accommodatie van Bureau D&O zelf is gebruikt óf dat Bureau D&O een alternatieve locatie heeft geregeld. Voor wat betreft de accommodatie van Bureau D&O is iedereen van mening dat die prima is. "Goed bereikbaar en netjes verzorgd," aldus een zeer tevreden referent in dit kader. Die kwalificatie geldt overigens ook voor andere locaties, zo blijkt.

Natraject

Of de bijeenkomsten worden afgesloten met een diploma, een certificaat of een bewijs van deelname, hangt af van de aard van de bijeenkomsten of workshops, zo vertellen de referenten. Indien die worden afgesloten met een examen, wordt in de regel na afloop netjes een diploma toegezonden. Of er een evaluevaluatie wordt gehouden, hangt ook van het type bijeenkomst af. Soms gebeurt het evalueren schriftelijk, soms mondeling. In dat laatste geval is het meestal formeel van aard. Eén referent geeft voorts aan dat Bureau D&O hem het gevoel geeft altijd te kunnen aankloppen indien er zaken zijn die na afloop van een training of bijeenkomst nog aandacht behoeven. Er is één referent die door middel van de score drie wil weergeven dat er na afloop van de bijeenkomst vanuit Bureau D&O geen activiteiten meer hebben plaatsgevonden. Van een natraject was zijns inziens dan niet echt sprake. Enige nazorg vindt hij wel prettig.

Organisatie en Administratie

Bijna iedereen is tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van Bureau D&O. Eén referent benadrukt daarbij dat hij altijd bijzonder vriendelijk te woord wordt gestaan. En zoals hierboven ook reeds is aangegeven, is de informatievoorziening correct en vlot. Bureau D&O komt altijd de gemaakte afspraken na en is tevens goed in de financiële afhandeling. Door de open communicatie staan zij open voor zaken die de opdrachtgevers voor verbetering vatbaar zien. Bij één referent is één keer duidelijk iets misgegaan. Hij kreeg vooraf de syllabus toegezonden die voor een andere bijeenkomst bedoeld was. Voor hem reden dit onderdeel met een score drie te waarderen. Hij stelt: "Wat mij betreft is dit voor verbetering vatbaar." Hij haast zich overigens wel hier aan toe te voegen dat Bureau D&O haar excuses heeft gemaakt.

Relatiebeheer

Bij één referent verlopen de contacten met Bureau D&O via zijn werkgever. Deze persoon heeft derhalve geen zicht op het relatiebeheer vanuit Bureau D&O, waardoor hij geen score toekent. De overigen zijn bijna allemaal tevreden over de wijze waarop Bureau D&O de contacten met hen onderhoudt. Door middel van een digitale nieuwsbrief ontvangt men informatie over nieuw aanbod en eventuele andere zaken. Het persoonlijk contact ervaart men als 'open' en 'prettig'. Eén opdrachtgever kent een score drie toe. Hij vindt niet dat er buiten de bijeenkomsten om veel contact is. "Bureau D&O zou wat mij betreft wel iets meer contact kunnen houden," zo stelt hij.

Prijs-kwaliteit verhouding

Alle referenten, met uitzondering van twee personen die er te weinig zicht op hebben en dus geen score toekennen, zijn van mening dat de prijs en de kwaliteit prima met elkaar in balans zijn. Een aantal van hen baseert zich daarbij op de vergelijking van de prijs-kwaliteitverhouding bij Bureau D&O met die van andere bureaus. Anderen geven aan geen vergelijking te kunnen maken. Hun gevoel zegt dat de prijs redelijk is. Zij zijn in ieder geval tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van Bureau D&O.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat iedereen overall tevreden tot zeer tevreden is over de dienstverlening van Bureau D&O, zowel wat betreft de inhoud en uitvoering van de opleidingen als wat betreft de samenwerking met het bureau. De actualiteit van het aanbod wordt daarbij als sterk punt gezien. Daarnaast is men lovend over de deskundigheid van de trainers/sprekers. Ook de heldere en vlotte informatievoorziening wordt als pluspunt beschouwd. Dit betreft ook de prijsafspraken. Een opdrachtgever stelt: "Bureau D&O doet wat ze belooft. Ook inhoudelijk zijn ze to-the-point." "Bij Bureau D&O weet je precies waar je aan toe bent," aldus een andere zeer tevreden referent tot besluit.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Bureau D&O BV op 17-12-2008.

Algemeen

Bureau D&O, opgericht in 1992, is uitsluitend werkzaam in de verzekeringsbranche. Aan haar cliënten - assurantiekantoren, verzekeringsmaatschappijen en (overkoepelende) organisaties die zich op de intermediairs richten - biedt Bureau D&O met haar brede scala aan kernactiviteiten integrale dienstverlening. Naast opleiding en training, waarop het Cedeo-onderzoek zich richt, gaat het ook om consultancy, digitale innovatie, kantoororganisatie, marketing & PR, onderzoek en personeel. Het brede aanbod aan activiteiten levert een duidelijke meerwaarde op voor klanten, in de zin dat gesignaleerde ontwikkelingen op een van de terreinen door Bureau D&O, waar relevant, direct vertaald worden naar de andere werkgebieden. Kenmerkend voor Bureau D&O is de sterke focus op de transformatie van de sector van een 'verkoopgerichte' naar een 'adviesgerichte' bedrijfstak: Bureau D&O richt zich op de integere adviseur. Als 'partner in ondernemen' wil Bureau D&O haar klanten, onder meer middels de opleidingen, ondersteunen in hun ondernemerschap. Uitgangspunt is de vertaalslag van nieuwe wetgeving, wetswijzigingen én maatschappelijke veranderingen naar de dagelijkse praktijk van de opdrachtgevers. Het brede netwerk van Bureau D&O, dat naast de relaties binnen de verzekeringsbranche ook contacten met belangenorganisaties en de AFM omvat, vormt daarbij een waarborg voor het optimaal inspelen op de actualiteit én voor constante vernieuwing.

Kwaliteit

Het opleidingsaanbod van Bureau D&O omvat naast een breed scala aan Actualiteiten bijeenkomsten, inspelend op actuele ontwikkelingen binnen de branche, ook een uitgebreid aanbod aan vakinhoudelijke opleidingen op het terrein van schade, leven, hypotheek en diverse soorten verzekeringen. Vanuit het uitgangspunt van integrale dienstverlening biedt Bureau D&O echter ook opleidingen aan op het vlak van ondernemen, zoals op het terrein van bedrijfsvoering, personeel & organisatie en marketing. Het bureau beschikt behalve over een team van vaste docenten ook over een groep freelance docenten, met wie langdurige samenwerkingsrelaties bestaan. Aan docenten worden hoge eisen gesteld, die onder meer via evaluaties worden getoetst: zo moeten zij beschikken over uitgebreide ervaring in het assurantievak, de vertaalslag naar de praktijk kunnen maken en integer zijn. In de Actualiteiten bijeenkomsten treden mensen van Bureau D&O zelf op als docent: doordat zij de advieskantoren goed kennen kunnen zij vanuit hun expertise direct adequaat antwoord geven op de vragen en problemen vanuit de praktijk.

Continuïteit

Bureau D&O speelt niet alleen in de opleidingen alert in op de actualiteit, zoals bijvoorbeeld met de extra informatiebijeenkomsten over het thema 'belonen', maar ook in de communicatie met haar opdrachtgevers. Voorbeeld hiervan zijn de digitale nieuwsbrieven, zoals over de Wft, maar ook de recent geïntroduceerde gratis Bureau D&O Recessie Nieuwsbrief. Hierin geeft Bureau D&O de lezers adviezen en suggesties hoe in te spelen op de huidige financiële situatie, die de klanten van Bureau D&O direct raakt. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en actualiteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Bureau D&O BV voor de komende tijd dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kenmerk van de doelgroep van de opleidingen van Bureau D&O is, dat de deelnemers weinig tijd hebben voor opleiden: zij komen naar Bureau D&O om snel en doelgericht te leren. Met de sterk praktijkgerichte opleidingen, die 'to the point' inspelen op de actualiteit en gevolgen van gesignaleerde ontwikkelingen adequaat toelichten, speelt Bureau D&O daar, blijkens de uitkomsten van het Cedeo-onderzoek, goed op in. Het digitale stelsysteem, zoals onder meer in de Wft PE-opleiding gebruikt wordt, voegt een toetsend element toe: via stemkastjes kunnen deelnemers direct antwoord geven op vragen, waarna de docent - zonodig, indien de uitkomsten daartoe aanleiding geven - aanvullende toelichting kan geven op hetgeen behandeld is. De D&O-modellen op het vlak van Wft, bedrijfsvoering en arbeidsrecht bieden de deelnemers praktische instrumenten voor directe toepassing in de praktijk. De digitale Educatieflitsen tenslotte, over de onderwerpen Schade, Leven en Hypotheek, dragen bij aan het bijhouden en uitbreiden van de kennis van de abonnees, door middel van inhoudelijke informatie in combinatie met meerkeuzevragen, die beoordeeld worden door Bureau D&O.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu