

Interactiemetingen leerbedrijven

eerste resultaten pilot

november 2017



Marco de Groot 14-12-2017
adviseur externe klantwaardering (ABD)

Feedback op interacties

beroepsonderwijs  bedrijfsleven

Geachte Marco de Groot,

Onlangs heeft u bezoek gehad van uw SBB-adviseur. Wij zouden graag van u horen hoe u dit bezoek heeft ervaren. Deze feedback kunt u geven door het beantwoorden van slechts drie vragen.

Met uw **feedback** hopen wij onze dienstverlening continu te verbeteren. Hieronder kunt u direct beginnen.

Hoe waarschijnlijk is het dat u, naar aanleiding van het recente bezoek van uw SBB-adviseur, positief praat over de dienstverlening van SBB?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ze^{er} onwaarschijnlijk Ze^{er} waarschijnlijk

Is uw deelname anoniem? De uitkomsten die we verwerken in rapportages zijn niet te herleiden tot specifieke bedrijven of personen. Maar uw feedback is niet anoniem: om onze adviseurs zo goed mogelijk de kans te geven hun diensten te verbeteren, gebruiken wij de bij ons bekende gegevens voor de individuele terugkoppeling aan de adviseur.

Alvast hartelijk dank voor uw feedback!

Met vriendelijke groet,

Suzanne Plantinga
Sectorunitmanager

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)
Louis Braillelaan 24 2719 EJ Zoetermeer • Postbus 7259
2701 AG Zoetermeer • www.s-bb.nl

- Technische vragen kun je e-mailen naar technical.support@tns-nipo.com.
- Inhoudelijke vragen kun je e-mailen naar info@s-bb.nl.

Klik **hier** als je geen uitnodigingen voor dit onderzoek meer wilt ontvangen.

beroepsonderwijs  bedrijfsleven

KANTAR PUBLIC=

Beste Jan,

Je hebt feedback ontvangen over een klantbezoek.

We zijn gestart met het onderzoeken van klantwaardering. Daarom sturen we - bij wijze van proef - wekelijks een verzoek naar leerbedrijven die in de voorgaande week door een adviseur praktijkleren zijn bezocht, om feedback te geven over het gesprek. Daarmee hopen we beter zicht te krijgen op de impact van onze dienstverlening en aanknopingspunten te vinden om deze te verbeteren.

Onderstaande gegevens zijn bij ons binnengekomen en willen we met je delen:

Naam bedrijf	Graphic Supports
Naam contactpersoon	Frank Evers
Adviseur die het gesprek heeft gevoerd	Jan Besterman
Sector unit	SU Techniek en gebouwde omgeving
Team	Team 4
Type gesprek	Erkenningsgesprek
Datum gesprek	23-10-2017
Datum evaluatie	3-11-2017 8:30:42

NPS-Score: 10

Dit is het antwoord op de vraag 'hoe waarschijnlijk is het dat u, naar aanleiding van het recente bezoek van uw SBB-adviseur, positief praat over de dienstverlening van SBB?' (schaal 0-10)

Waarover bent u enthousiast?

Snelheid en correctheid waarmee gehandeld is

Wat zou in uw ogen beter kunnen?

Prima zo door gaan zoals nu

Deze terugkoppelingmail is **automatisch gegenereerd** en wordt in deze vorm uitsluitend verzonden aan adviseur en leidinggevende, om de gegeven feedback zo goed mogelijk te kunnen duiden. Ten behoeve van interne rapportages zullen de gegevens worden samengevoegd en **niet op naam**, maar alleen op **geaggregeerd niveau** (bijvoorbeeld per sector unit) worden geanalyseerd.

We hopen dat bovenstaande feedback inspiratie biedt voor verbetering!

© 1998 - 2017 Kantar



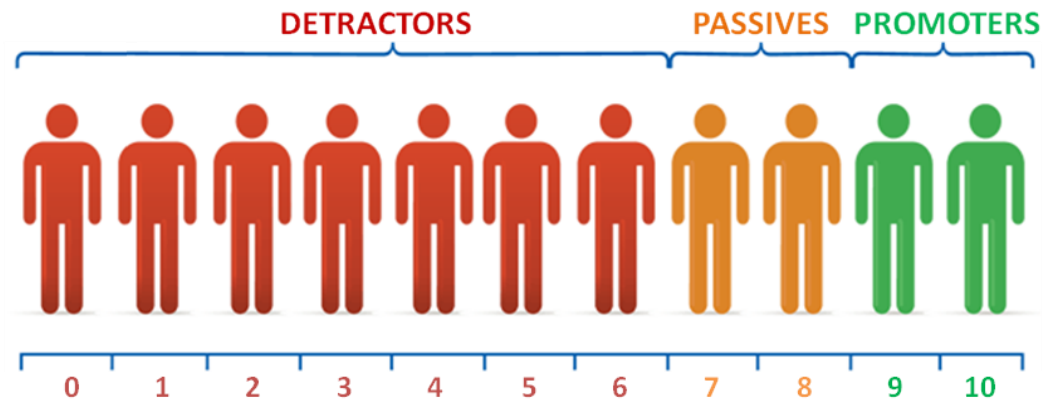
Respons

- 4 weken pilot (bezoeken wk 43-46)
 - 5988 geregistreerde bezoeken; 5933 uitnodigingen na ontdebbling op eerdere deelname / BPV-monitor
 - eenmalig reminder verstuurd na een week
 - bruto respons: 52% (vraaglink in mail aangeklikt)
 - netto respons: 31% (1826 ingevulde cases)
-
- Terugkoppeling-op-naam heeft minimaal gelijke respons opgeleverd t.o.v. anonieme uitvraag 2016
 - Feedback wordt nu direct ontvangen en is concreet te relateren aan het afgelegde bezoek



Net Promoter Score (NPS)

Hoe waarschijnlijk is het dat u, naar aanleiding van het recente bezoek van uw SBB-adviseur, positief praat over de dienstverlening van SBB?



$$\text{NPS} = \% \text{ of Promoters (9s and 10s)} - \% \text{ of Detractors (0s through 6s)}$$



NPS (leerbedrijven n.a.v. bezoek)

SBB n=1817



48%



48%



4%



+44

SU 1 TGO	n=341	42%	55%	3%	+39
SU 2 MTLM	n=153	47%	50%	3%	+44
SU 3 ZWS	n=431	51%	46%	3%	+48
SU 4 Handel	n=219	48%	47%	5%	+43
SU 5 ICT en CI	n=125	55%	40%	5%	+50
SU 6 VGG	n=302	51%	45%	4%	+47
SU 7 ZDV	n=216	47%	47%	6%	+41
SU 8 SV	n=30	37%	60%	3%	+34



Wat maakt een leerbedrijf enthousiast?



Vaker
persoonlijke
kenmerken
(adviseur)



Vaker
algemene
kenmerken
(gesprek)



Wat maakt een leerbedrijf enthousiast?

– Operationeel niveau (adviseur/gesprek)

- Vriendelijk
- Prettige communicatie, duidelijke/goede uitleg
- Kennis, deskundig (sector, ontwikkelingen)
- Goede/buikbare informatie en adviezen
- Meedenken in oplossingen/mogelijkheden, ruimte voor de klant (vraag-/klantgericht werken), behulpzaam
- Positief, enthousiast, passie, bevlogen
- Persoonlijke benadering, open
- Luisteren, interesse, betrokken
- Inleven, begrip voor situatie/positie bedrijf en problematiek
- Informeel, ongedwongen, laagdrempelig
- Proactief



Wat maakt een leerbedrijf enthousiast?



– Procesniveau (BPV)

- Follow up na gesprek:
 - Bereikbaar voor vragen
 - Snelheid reageren
 - Goede terugkoppeling/afhandeling
 - Brochure na het gesprek
- Snelheid erkenningsproces
- Persoonlijk contact SBB (bezoek op locatie)
- Ondersteuning van praktijkopleider (begeleiding student)
- Tools van SBB: workshops, mijnSBB, website, Stagemarkt e.a. websites
- Digitalisering dienstverlening



Wat maakt een leerbedrijf enthousiast?



– Organisatieniveau (SBB)

- Meerwaarde SBB
 - Werken vanuit het kwaliteitsdenken
 - Erkenningsproces zorgt dat mbo'ers binnen een goed leerbedrijf terecht komen; inzet voor jongeren en kansen op de arbeidsmarkt
- Organisatie
 - Eén centrale organisatie, insteek om als kenniscentrum te fungeren
 - Staat dicht bij stagebedrijven dan kenniscentrum voorheen
- Samenwerking
 - SBB als verbinder tussen verschillende partijen
 - Samenwerking met het leerbedrijf
- Werkwijze SBB algemeen; fijne organisatie, positieve/actieve benadering
- Positief over het feit (opnieuw) erkend leerbedrijf te mogen zijn





Wat kan beter volgens het leerbedrijf?



- Operationeel niveau (adviseur/gesprek)
 - Houding, communicatie, branchekennis adviseur
- Procesniveau (BPV)
 - Erkenningsproces te oppervlakkig; meer diepgang/focus op kwaliteit gewenst
 - Maatwerk voor verschillende soorten bedrijven (grote accounts, kleine bedrijven)
 - Behoeftte aan informatie voorafgaand aan het gesprek
 - Gebruiksvriendelijkheid website en digitale producten
 - Aanvullende dienstverlening (o.a. ondersteuning bij vinden stagiaire / verkennen verdere stagemogelijkheden)
 - Behoeftte aan (meer) workshops
- Organisatieniveau (SBB)
 - Samenwerking SBB en onderwijs (eenduidige communicatie, onderscheid rollen)
 - Zichtbaarheid SBB vergroten



Opvallend

- NPS Erkenningsgesprekken (n=1644): +43
- NPS Kwaliteitsgesprekken (n=173): +55
 - gesprek op initiatief adviseur/SBB 67%
 - gesprek op initiatief leerbedrijf 21%
 - anders (vaak 'gezamenlijk') 10%



Kwaliteitsgesprekken

In hoeverre..

...is de geboden informatie (vooraf en tijdens het gesprek) helder voor u?



...is duidelijk wat van uw bedrijf verwacht wordt?



...zijn de adviezen van de adviseur voor u bruikbaar bij de organisatie van de stage/leerbaan?



...dragen de adviezen van de adviseur bij aan de kwaliteit van de BPV in uw bedrijf?



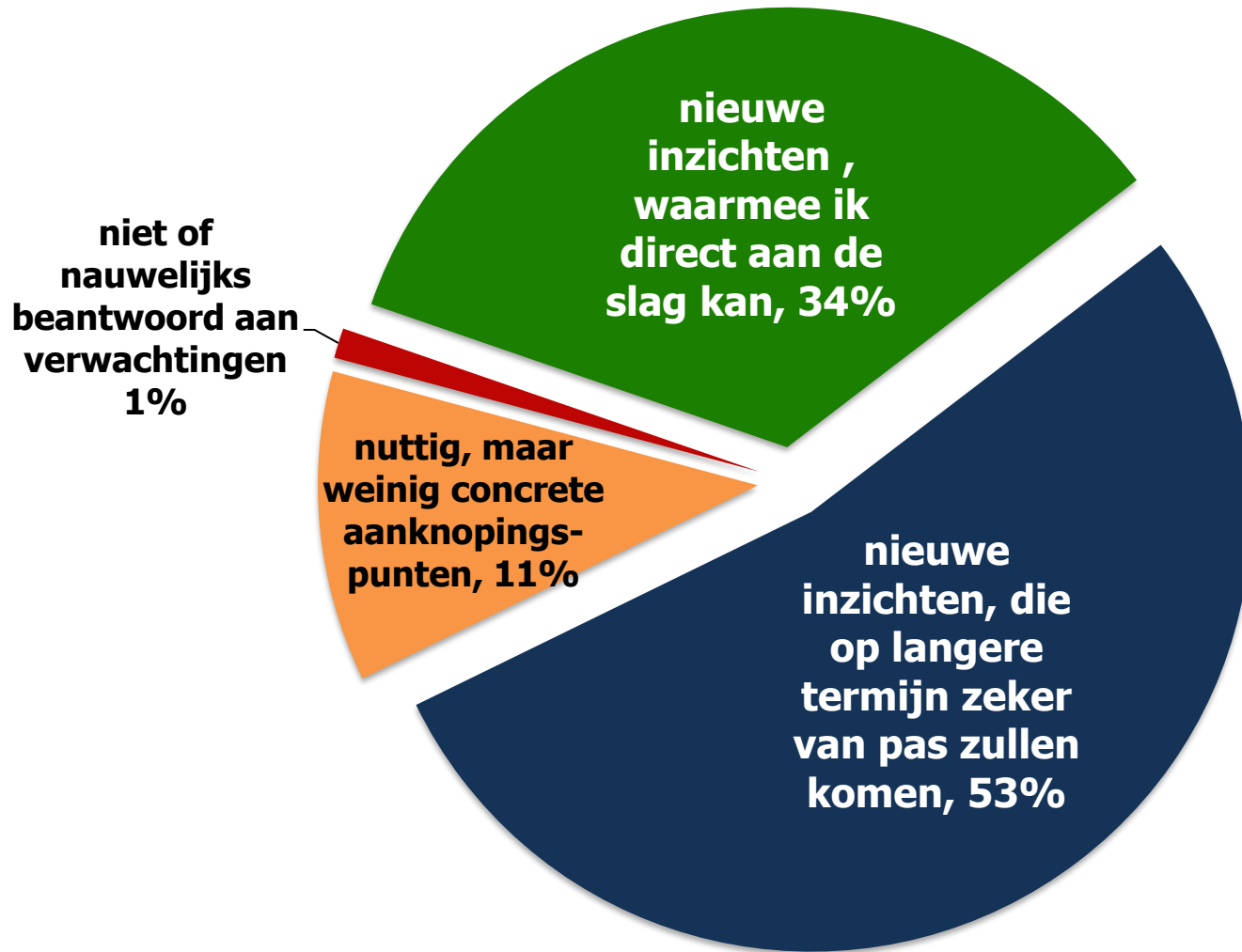
...verwacht u dat u uw taken m.b.t. de BPV na het gesprek beter kunt uitvoeren?



■ sterke mate ■ redelijke mate ■ geringe mate ■ niet/ nauwelijks



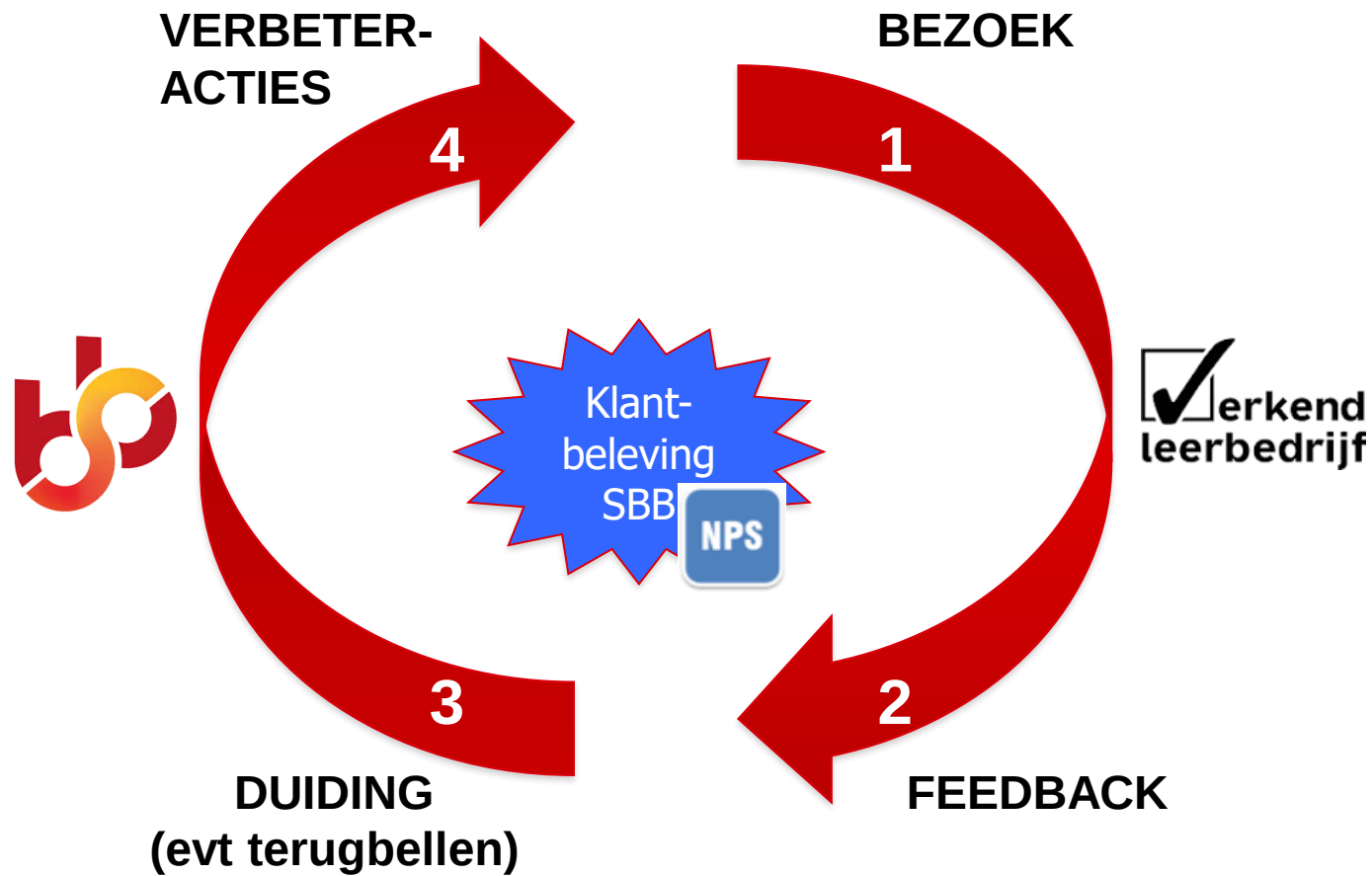
Impact kwaliteitsgesprek



(n=175)



Closing the loop



Vooruitblik: vervolg

- Delen resultaten op SU-niveau; inrichten verbeter- en communicatiecyclus
- Evaluatie via TC's
- Optimalisatie proces, vragenlijst en systeem, o.a.
 - Proces rond interne mutaties adviseurs bewaken
 - Zorgvuldige registratie nodig (bv. meerdere gesprekspartners)
 - Systeem optimaliseren (in < 1% van de gevallen foutieve feedbackmails als gevolg van onvoorziene herstelroute)
 - Inrichting dashboard
- Workshop/training follow-up feedback (APL, TC, SUM), bv. op TC-dag begin 2018 (thema 'coaching')
- Definitieve implementatie (timing afhankelijk van BREIN)

