

Beste houder van een certificaat Makelaar / Taxateur / Veilinghouder Roerende Zaken,

In het eerste kwartaal van 2016 hebben wij een enquête uitgebracht onder de certificaathouders. Via deze nieuwsbrief willen wij u informeren over de resultaten hiervan, maar vooral ook willen wij u hartelijk danken voor het invullen van de enquête. Met behulp van uw feedback kunnen wij ons certificatie schema waar nodig optimaliseren en verbeteren.

Resultaten enquête

Als onderdeel van het ISO 9001 kwaliteitssysteem van Hobéon SKO dient tenminste een maal per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek te worden uitgevoerd bij een van de certificatieschema's. Dit jaar is er voor gekozen dit onderzoek uit te voeren binnen het Schema Roerende Zaken. In totaal zijn er 259 enquêtes uitgezet middels een email met een link naar een daarvoor opgezette website. Op het moment van de sluitingsdatum hadden 91 respondenten de enquête ingevuld. Naderhand hebben twee certificaathouders zich nog per e-mail gemeld. Ook zij hebben de vragen uit de enquête beantwoord.

Uit de uitslagen kwam naar voren dat de communicatie, het PE puntensysteem en de website van Hobéon aan verbetering toe zijn.

1. Communicatie

- Onduidelijke en onvolledige informatie
- Geen adequate en trage reacties op vragen/opmerkingen
- Kandidaten eerder op de hoogte stellen van aankomende veranderingen
- Transparant maken wat de afspraken en communicatielijnen zijn tussen Hobéon en TMV

Verbetermaatregel

De informatieve stukken op de website worden opnieuw doorgelezen en waar nodig aangepast. Ook worden het aanmeldformulier en het begeleidend schrijven nogmaals onder de loep genomen en waar nodig tekstueel veranderd.

Wat betreft de communicatie tussen de (aspirant) certificaathouder en Hobéon, zullen wij trachten de certificaathouder in ieder binnen twee dagen antwoord te geven. Wanneer wij niet direct een antwoord paraat hebben, zullen wij de certificaathouder hiervan op de hoogte stellen en aangeven er op terug te komen.

Wat betreft de communicatie tussen Hobéon en TMV en deze inzichtelijk maken voor de kandidaat zullen wij een nieuwsbrief wijden aan de gemaakte afspraken. Hierin kunnen wij dan ook de certificaathouder aangeven met welke vragen zij bij wie terecht kunnen (zie verderop in deze nieuwsbrief).

2. Website

- Zeer rommelige website
- Informatie moeilijk vindbaar op website
- Een duidelijke link naar <http://mijnsko.hobeon.nl> op de website

Verbetermaatregel

De afdeling communicatie van Hobeon is bezig met het aanpassen van de website. Wanneer deze klaar is verwachten wij dat het onderdeel persoonscertificatie- en dan in het bijzonder het Schema Roerende Zaken- goed vindbaar is voor de kandidaat.

De link naar <http://mijnsko.hobeon.nl> is op een duidelijke plaats op de website gezet (ga naar hobeon.nl – certificering – personen – taxateur / makelaar / veilinghouder roerende zaken; hier ziet u direct de link naar het PE systeem staan) , zodat kandidaten deze gemakkelijk terug kunnen vinden en hun PE punten in kunnen vullen.

3. PE punten systeem

- Kandidaten hebben geen duidelijk beeld voor welke activiteit zij PE-punten kunnen krijgen.
- Kandidaten hebben geen duidelijk beeld wat de hercertificering inhoudt en dat hierbij ook rapporten bekeken worden.
- Kandidaten willen een grotere variëteit aan activiteiten (praktijkgerichte relevante zaken, zoals aantal verrichte taxaties, diversiteit en moeilijkheidsgraad van taxaties mee laten wegen)
- Kandidaten willen meer punten per activiteit kunnen behalen
- Aanwezigheid bij TMV bijeenkomsten automatisch invullen
- Punten invullen via een app
- Aantal taxaties per jaar mee laten wegen in het aantal te behalen PE punten
- PE punten afschaffen – herexamen invoeren of technische analyse van rapporten

Verbetermaatregel

Wij zullen de documenten waarin de informatie betreffende de PE-punten staat waar nodig herschrijven. Ook zullen wij een nieuwsbrief aan de klant zenden waarin het PE-punten systeem uitgelegd wordt, maar ook het hele proces van hercertificering aan de orde komt.

Met het College van Deskundigen zullen wij de voorwaarden omtrent het PE-punten systeem bespreken. De uitkomst hiervan zullen wij in een nieuwsbrief aan de klant meedelen.

Kandidaten zouden graag zien dat bijeenkomsten welke gehouden worden door TMV automatisch in hun puntenoverzicht komen te staan. Ook zouden zij hun punten via een app in willen voeren. De mogelijkheden hieromtrent worden uitgezocht, maar zullen enige tijd kosten.

Gespreksgroepen

Naar aanleiding van de resultaten van de enquête is besproken dat Hobéon gespreksgroepen organiseert met certificaathouders. Hierbij wordt in kaart gebracht hoe de certificaathouder over de certificering denkt en wordt besproken hoe de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd kan worden. Het idee is om twee á drie gespreksgroepen te starten. Een groep met kandidaten die initieel zijn gecertificeerd en één of twee groepen met kandidaten die al een hercertificeringstraject hebben meegemaakt. Een gespreksgroep zal bestaan uit minimaal drie en maximaal vijf certificaathouders. Samen met de certificatie coördinator SRZ zullen zij één keer een ochtend of een middag bijeen komen. U wordt hiervoor uitgenodigd bij ons op kantoor in Den Haag.

Wilt u deelnemen aan deze gespreksgroepen? Neemt u dan contact met ons op via e-mail of telefoon; a.looijenstein@hobeon.nl – 070-3066800

Communicatie tussen Hobéon en TMV

Twee keer per jaar is er een overleg tussen Hobéon en TMV. Tijdens dit overleg komen punten aan de orde als de werking en ontwikkelingen binnen het systeem SRZ en het PE punten systeem. Ook praten we elkaar bij over de ontwikkelingen op de markt, wat besproken is binnen het College van Deskundigen en worden veelvoorkomende vragen en opmerkingen van klanten besproken.

Naast deze twee bijeenkomsten is er regelmatig contact per e-mail en telefoon. Maar bij wie kunt u, als klant nou terecht? Uiteraard kunt u voor al uw vragen terecht bij beide partijen. Mochten we geen antwoord hebben op uw vraag, kunnen wij u altijd doorverwijzen naar de juiste persoon.

De federatie TMV is er in principe voor al uw vragen omtrent het diploma vakbekwaamheid, het examen en het lidmaatschap van de federatie. Bij Hobéon kunt u terecht voor al uw vragen omtrent de certificering tot taxateur, makelaar of veilinghouder roerende zaken. Wanneer u per e-mail contact met ons wilt opnemen kunt u een e-mail sturen naar srz@hobeon.nl. Wanneer u graag iemand telefonisch wilt spreken kunt u bellen met 070-3066800 / 070-3066850 en vragen naar de certificatie coördinator Annemieke Looijenstein. Uiteraard bent u ook altijd van harte welkom bij ons op kantoor. Het adres waar Hobeon gehuisvest is Lange Voorhout 14, 2514 ED Den Haag

Mocht u naar aanleiding van deze nieuwsbrief vragen hebben neemt u dan gerust contact met ons op.

In deel 2 van de nieuwsbrief (apart document in de bijlagen) leest u meer over het verloop van initiële certificering en hercertificering.

Vriendelijke groet,

Annemieke Looijenstein
Certificatiecoördinator SRZ
070-3066800 / srz@hobeon.nl