

Klanttevredenheidsonderzoek

Politie Vormingscentrum B.V.

30-01-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Politie Vormingscentrum B.V. 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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, ondoorgankelijk 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 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 en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				30%	10%
Accommodatie③					30%
Natraject④				50%	20%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer⑤				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				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 Zes referenten kennen op dit onderdeel geen score toe.
- ③ Zeven referenten kennen op dit onderdeel geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar het Politie Vormingscentrum B.V. (hierna SPV te noemen), geven aan dat er reeds langere tijd zaken wordt gedaan met SPV. Men merkt ondermeer op: "SPV is voor ons preferred supplier. Wij nemen steeds terugkerende trajecten bij hen af", "Wij nemen vele opleidingen bij SPV af, onder andere in het kader van de permanente her- en bijscholing BOA, verkeersregeling en IBT RTGB. De kwaliteit bevat erg goed", "Wij kopen al sinds eind van de jaren tachtig opleidingen in bij SPV" en "Ik ken hen al van toen ik nog bij de bloemenveiling werkte. Daar heb ik zelf veel trainingen bij hen mogen volgen, gegeven door oud-rechercheurs. Dat beviel altijd erg goed. Nu ik zelf hier hoofd van de afdeling opleidingen ben, doe ik nog steeds graag zaken met hen."

Over de keuze voor SPV zegt men ondermeer: “Een collega had ervaring met hen, en beval hen bij ons aan. De kennismaking pakte meteen heel positief uit” en “SPV is één van de drie partijen in Nederland die een opleiding in verhoogde rijvaardigheden en verhoogde snelheden aanbiedt. Bij de aanbesteding bleken zij de degene met de beste prijs-kwaliteitverhouding.” Aan het voortraject kennen alle referenten een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. In de regel is er sprake van een of meerdere persoonlijke of telefonische voorgesprekken met een contactpersoon. Er wordt naar de mening van de referenten snel en goed ingespeeld op de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Een greep uit de reacties: “De directeur zelf is komen praten, en ook alle docenten zijn langs geweest om zich even voor te stellen”, “Het was in een paar telefoontjes geregeld. Wij hebben in het verleden wel vaker rechtbanktrainingen afgenomen. Onze contactpersoon weet wat wij willen, en anticipeert daarop”, “Er is echt naar mij geluisterd, goed inhoudelijk doorgevraagd om mijn vraag scherp te krijgen, en vervolgens nauw aangesloten op mijn plan”, “We hebben met de opleidingscoördinator en de docent duidelijke afspraken gemaakt over onze eigen casuïstiek. SPV toont zeker initiatief, en komt met goede ideeën.” In sommige gevallen vormt een oriëntatie ter plekke op de bedrijfssituatie onderdeel van het voortraject. “SPV verricht een stukje voorwerk door op locatie mogelijke verbeteringen in de geldstroom te inventariseren” en “Er komt altijd eerst even iemand kijken naar ons bedrijfsnoodplan. We spreken dan een aantal scenario’s door die van belang kunnen zijn”, aldus enkelen.

Opleidingsprogramma

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De offerte voldoet zowel op inhoudelijk als op financieel gebied ruimschoots aan de wensen. Men zegt ondermeer: “De offerte was meteen naar wens. Er hoefde weinig meer aan bijgespijkerd te worden”, “Het programma laat niets aan onduidelijkheid over”, “Wat er in de voorgesprekken aan de orde komt, wordt één-op-één omgezet naar het programma”, “De offerte zag er netjes uit. Perfect! Ook de beschrijving van de financiële kant van de zaak was correct”, “Ons agressieprotocol staat redelijk goed. Het heeft gediend als basis voor het programma, precies zoals wij dat hebben aangegeven” en “Het programma wordt inhoudelijk heel gedetailleerd op papier gezet, per dagdeel, en met alle thema’s die aan de orde komen.” Eén referent voegt nog toe: “Eigenlijk doen ze veel meer dan in de offerte staat, want de extraatjes, zoals de halve dag die ze hier rondlopen, en de besprekingen achteraf, zijn allemaal bij de prijs inbegrepen.”

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, tonen allen zich (zeer) tevreden over de uitvoering. Men is van mening dat de opleidingen in voldoende mate gericht zijn op de praktijk, en op de dagelijkse werksituatie van de deelnemers. De balans tussen praktijk en theorie is goed. Er is voldoende aandacht voor de individuele cursist. Men vertelt: “Het eerste dagdeel is bestemd voor theorie. Er wordt dan besproken wat wel en niet acceptabel is. In het tweede deel komen er allerlei praktijksituaties aan bod die de cursisten zelf van tevoren hebben aangeleverd”, “De trainingen zijn heel realistisch en de praktische oefeningen opbouwend. Er wordt bijvoorbeeld geoefend in een echte meldkamer”, “Wij krijgen van de teammanagers enthousiaste geluiden terug. Er worden uiteenlopende werkvormen ingezet. Men vindt de rollenspellen goed, en confronterend genoeg” en verder “De cursisten moesten worden voorbereid op een verhoor over iets dat meer dan twintig jaar geleden heeft plaatsgevonden. Ze komen allemaal aan de beurt. Om begrijpelijke redenen wordt een fictieve casus gebruikt”, “Het is een bijzonder interactieve workshop met een acteur. De cursisten leren hoe zij in het veld mensen kunnen beïnvloeden in hun gedrag. Ieder lid van de groep moet zich melden met een casus en krijgt aandacht” en “In de training over overvallen leren de cursisten door de ogen van de crimineel te kijken. De rollenspellen zijn heel realistisch. Het geweldsniveau wordt geleidelijk opgebouwd beginnend met een schroevendraaier en eindigt met een neppistool dat tegen iemands slaap wordt gezet. Uiteraard ontbreekt het niet aan de nodige nazorg.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De gesprekken zijn bedoeld om medewerkers van de zedenpolitie te helpen hun ervaringen met internetporno te verwerken. Uit de generieke rapportages blijkt dat er ook vrij veel over andere zaken wordt gesproken. Ik heb al herhaaldelijk aangedrongen op aanscherping van de doelstelling in dit verband, maar tot nu toe zonder blijvend resultaat.”

Opleiders

Ook over de opleiders is men unaniem positief. Een meerderheid van de referenten kent hen de hoogst mogelijke score toe. Men is goed te spreken over hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden. "De docent maakte een ervaren en deskundige indruk", "Niets dan lof over de docenten. Ze komen uit de praktijk, zijn gepokt en gemazeld en kunnen de materie goed overbrengen", "Het zijn psychologen die in de politiewereld werkzaam zijn, of zijn geweest. Zij zijn ook didactisch heel sterk", "De trainer is zelf betrokken geweest bij arrestatieteams en de bestrijding van zware criminaliteit. Je hoeft hem niets te vertellen over de praktijk" en "Het is een uitzonderlijk goede leraar, die uitblinkt in het geven van sprekende voorbeelden." In een aantal gevallen is er sprake van vaste docenten: "Wij maken gebruik van een vaste instructeur. Die weet ondertussen wel wat wij willen. Hij ligt goed bij de mensen: de cijfers bij de evaluaties liegen er niet om" en "Het mes snijdt met onze vaste docenten aan twee kanten. Je merkt dat de mensen zich prettig bij hen voelen, en de docenten zijn goed op de hoogte van onze specifieke behoeften." Eén referent voegt nog toe: "We hebben goed contact met de leraren. Ze zijn heel betrokken en kunnen zich goed inleven. Voor mensen die bijvoorbeeld een overval hebben meegemaakt, maken ze echt even ruimte." Ook over de kwaliteit van de acteurs is men over het geheel genomen zeer tevreden: "Ze spelen hun rol uitzonderlijk goed, en weten de mensen een spiegel voor te houden" en "De telefoongesprekken in de meldkamer worden heel levensecht nagebootst", zo geeft men ondermeer aan.

Trainingsmateriaal

Zestig procent van de referenten zegt onvoldoende zicht te hebben op het trainingsmateriaal, om een score toe te kunnen kennen. De referenten die op dit onderdeel wel een oordeel kunnen geven, tonen zich (zeer) tevreden. Het trainingsmateriaal bestaat uit syllabi, boekjes en filmmateriaal. Een greep uit de reacties: "De syllabus is in begrijpelijke taal geschreven en op een overzichtelijke manier ingedeeld in hoofdstukken. Het is voorzien van highlights in de kantlijn", "Het materiaal ziet er goed uit. De cursisten ontvangen ook een digitale versie", "Het scenario zit goed in elkaar" en "De workshop wordt ondersteund met een klein boekje getiteld 'Communicatie aan de waterkant'. Er worden ook YouTube filmpjes gebruikt, die in samenwerking tot stand zijn gekomen, en gericht zijn op de doelgroep."

Accommodatie

De opleidingen worden in de meeste gevallen in-company gegeven, of vinden plaats op een door de opdrachtgever geregelde locatie. Om die reden kennen slechts drie referenten op dit onderdeel een score toe. Zij tonen zich zeer tevreden over de accommodatie. Twee van hen vatten ieder hun tevredenheid als volgt samen: "Het is een heel fijne locatie. De ruimtes zijn prima, de sfeer is goed en de omgeving prettig" en "Ze hebben een eigen catering en mogelijkheid om te overnachten. De bereikbaarheid met de auto en het openbaar vervoer is goed."

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen, tonen zich er tevreden over. Drie referenten geven geen score, omdat in hun situatie het traject nog niet is afgerond. In een enkel geval wordt er een officieel examen afgelegd. "De cursisten moeten vooraf examen doen, thuis op de computer. Ze moeten een minimale score behalen om mee te kunnen doen aan de praktijk-dag, en ontvangen na afloop een certificaatje", "Het examen wordt door SPV geregeld. Zij zorgen voor de uitnodigingen, en ik krijg bericht wie er geslaagd is", aldus enkelen in dit verband. Soms ontvangt de opdrachtgever een schriftelijke rapportage. In veel gevallen vindt er een mondelinge eindevaluatie met de opdrachtgever plaats. Men is goed te spreken over de daaruit voortvloeiende aanpassingen in het programma. "De deelnemers evalueren aan het einde van de dag met de docent. Ik word meestal even bijgepraat over mensen die individueel nog een beetje op weg moeten worden geholpen", "Ik heb na afloop zowel met de directeur als met de instructeur gesproken", "De evaluatie na afloop van de pilot wees uit dat men de opleiding iets te politieachtig vond voor ons. Naar aanleiding daarvan zijn er aanpassingen gedaan" en "De evaluaties hebben er in de afgelopen jaren toe geleid dat we zijn gegroeid van monoloog naar interactieve workshop. SPV richt zich sterk op ontwikkeling", zo geeft men aan. Eén referent vermeldt dat er in zijn situatie geen sprake is van een eindevaluatie, maar dat hij dit geen probleem vindt. "Ik weet dat de deelnemers terecht kunnen voor nazorg, en krijg positieve feedback van de teammanagers, dus ik vertrouw erop dat het goed gaat", zo licht hij toe.

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men ondermeer aan: "We horen zowel van de instructeurs als van externen dat zij verbeteringen zien bij de meldkamer", "De medewerkers reageren zeer positief", "De opleiding krijgt een gemiddeld rapportcijfer van acht. Dat is naar onze begrippen hoog", "Ze krijgen de mensen goed aan het praten", "De cursisten passen de tips toe en zijn daardoor veel zelfverzekerder aan de waterkant" en "SPV heeft de assessments en de rijtsten goed uitgevoerd. Precies die kandidaten die zij hadden uitgekozen voor de opleiding tot professioneel motorrijder, waren ook bij ons boven komen drijven. We zijn zelfs tot de conclusie gekomen dat we de fase van het assessment wel over kunnen slaan. Dat betekent uiteraard dat wij zeer tevreden zijn."

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen allen een score 'vier' of 'vijf' toe. De facturering en de bereikbaarheid leveren geen problemen op. In de meeste gevallen is er sprake van een vaste contactpersoon voor organisatorisch/administratieve zaken. Soms wordt deze rol vervuld door de accountmanager. Een greep uit de reacties: "Ik kan SPV goed bereiken en word netjes teruggebeld", "De offerte en de factuur zijn helder. Alles verloopt vlekkeloos", "Alles verloopt een beetje buiten mij om, maar uit het feit dat ik geen klachten krijg, maak ik op dat het in orde is" en "Onze accountmanager neemt ook het administratieve aspect voor zijn rekening. Het is prettig dat wij hij rechtstreeks aanspreekbaar is voor ons, en dat hij ook voor onze planners als contactpersoon fungeert." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "SPV heeft niet mee kunnen doen aan de laatste aanbesteding. Wij hebben de papieren van de instructeurs nodig, en SPV kan die om privacy-redenen niet aan ons tonen. Wij gaan er vanuit dat dit de volgende keer zal zijn opgelost."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. SPV stuurt klanten een digitale nieuwsbrief. Een meerderheid geeft aan dat er sprake is van een vaste accountmanager, die de relatie naar tevredenheid van de klant onderhoudt. In sommige gevallen wordt deze rol vervuld door een trainer. Men geeft ondermeer aan: "Wij krijgen af en toe een digitale nieuwsbrief. De accountmanager heeft voornamelijk contact met de teammanagers. Dat vind ik wel prima zo", "De trainer is tevens onze contactpersoon. Ik kan hem dag en nacht bellen", "Ze bellen één keer per jaar, en na elke training", "Wij hebben een goed contact met de accountmanager. Toevallig was hij hier vorige week nog, om het te hebben over volgend cursusjaar" en verder "De opleidingscoördinator is nauw betrokken bij ons proces, en zeker soepel en welwillend genoeg om verbeteringen aan te brengen", "Wij denken erover de zittende inspecteurs ook de gelegenheid te bieden de opleiding te gaan volgen. Daar wordt goed over meegedacht", "De betrokkenheid is groot. In het voorwerk zijn ze bijvoorbeeld heel toegewijd. Je hebt niet het idee dat ze je zomaar een training aan willen smeren" en "Toen onze accountmanager met pensioen ging, is hij samen met de nieuwe contactpersoon hier langsgesproken voor de overdracht. De sfeer was heel warm." Eén referent geeft op dit onderdeel geen oordeel, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden die hun mening geven over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er goed over te spreken. "Ik ben zelf instructeur en kan de opleidingen goed op waarde schatten. De prijs-kwaliteitverhouding is goed bij SPV", "Ik krijg goedkeuring vanuit mijn werkgever, dus ga ervan uit dat de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit goed is" en "Wij zien geen aanleiding om de prijs en de kwaliteit ter discussie te stellen. We hebben een goede indruk van deze partij, en we gaan voor kwaliteit", zo vertelt men ondermeer. Eén referent voegt nog toe: "De kwaliteit weegt zwaar, en de prijs is ook wel goed. Wij lopen alleen wel tegen de indexering aan." Twee van de tien geïnterviewden onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel zijn allen (zeer) tevreden over de maatwerkopleidingen van SPV. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met SPV, spreekt men ondermeer zijn waardering uit over de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen en de deskundigheid van de opleiders: "Ze zijn inhoudelijk gewoon erg goed", "Het is op onze leest geschoeid en aan de praktijk gerelateerd", "De sterke kant van de psychologen is dat ze de medewerkers aan het praten krijgen", "Ze hebben in korte tijd een goede opleiding voor zeventig mensen op poten gezet" en "De trainers zijn rijk aan ervaring en deskundigheid." Ook voor het geleverde maatwerk en de getoonde klantvriendelijkheid oogst SPV veel waardering: "Ze zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen. Ze ontzorgen ons", "SPV vraagt door naar wat wij willen bereiken en speelt daar duidelijk op in, met diverse werkvormen en mogelijkheden waaruit wij een keuze kunnen maken. Daarbij ontbreekt het hen bepaald niet aan de nodige ervaring", "Wat ik vooral prettig vind, is de inzet die zij hebben getoond tijdens de voorbereiding, en het feit dat ze zich echt houden aan de afspraken die er toen zijn gemaakt" en "Wat ik het meest in SPV kan waarderen, is de betrokkenheid en de duidelijkheid over wat je als opdrachtgever wel en niet kunt verwachten. Ze lopen niet over je heen. Het zijn geen gelikte lui in driedelig kostuum." Allen geven desgevraagd aan dat zij de maatwerkopleidingen van SPV zonder meer aanbevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			40%	20%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal		20%		40%	40%
Accommodatie②				20%	40%
Natraject③				20%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			20%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Enkele geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van SPV, werken al langere tijd regelmatig samen met het instituut; voor anderen is de samenwerking van recenter datum, of geldt dat zij eenmalig een opleiding bij SPV hebben afgenomen. Enkelen vertellen: "We hebben een relatie van vele jaren met SPV. Wij nemen regelmatig meerdere cursussen bij hen af" en "Ik kende de docent en wist wat hij in zijn mars had. Zo kwam ik op het idee om hem te vragen voor ons een update te verzorgen." Een ander voegt toe: "Wij zijn bijzonder tevreden over de samenwerking. Als wij op korte termijn iets willen organiseren, kan dat altijd. We hebben vele jaren de BOA-opleidingen bij SPV afgenomen. Helaas komt daar een einde aan, omdat de overheid het zo heeft beschikt." Over het voortraject zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden gestemd. "Het inschrijven van cursisten verloopt vlot", "Eén e-mailtje naar de accountmanager, en het was geregeld", "Wij hebben een vaste contactpersoon. Hij is beschikbaar voor organisatorische én inhoudelijke vragen" en "Als ik met een speciaal verzoek kom of als wij op korte termijn iets willen regelen, kan er altijd wel een mouw aan worden gepast."

Opleidingsprogramma

Drie van de vijf referenten zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma. De twee overigen tonen zich noch tevreden, noch ontevreden. Over het geheel genomen vindt men dat het opleidingsprogramma een duidelijk beeld geeft van de inhoud van de opleidingen. Ook over de gebruiksvriendelijkheid van de website is men tevreden. Enkelen geven aan: "Alles is gemakkelijk te vinden op de website. Het programma wordt er uitgebreid genoeg op uit de doeken gedaan" en "Er staat goed in verwoord wat je van de opleiding kunt verwachten. Ook de prijsopgave is helder." Degenen die niet helemaal tevreden zijn, geven ieder de volgende reden voor hun score: "De indicatie van de wekelijkse studiebelasting is niet realistisch. Het is eerder veertig uur, dan de tien of twintig die het programma aangeeft" en "De cursus is inhoudelijk toch een stuk moeilijker dan je uit de beschrijving op zou maken. Om de opdrachten goed te kunnen doen moet je iets meer weten van ICT."

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Over de inhoud is men goed te spreken. "Er viel erg veel te leren", aldus een referent. Men is van mening dat er voldoende aandacht is voor vragen van de cursisten. "De mensen kunnen altijd wel hun vragen en probleempjes kwijt. De individuele cursist komt bij SPV meer aan bod dan bij een andere aanbieder op dit gebied", zo licht een referent toe. In sommige gevallen is er gelegenheid om eigen casussen in te brengen. Afhankelijk van de inhoud van de opleidingen, is de opzet in min of meerdere mate interactief. Een geïnterviewde vertelt: "De cursisten worden zowel van te voren als tijdens de opleiding in de gelegenheid gesteld om met eigen cases te komen." Sommigen geven aan dat het niveau hoger bleek dan aanvankelijk gedacht werd. "Het is een klassikale standaardcursus. De dingen worden niet erg uitgebreid meer uitgelegd. Het is best hard aanpoten als je nog niet zo thuis bent in de IT. Onze cursist vond het toch een heel nuttige opleiding" en "Er wordt wel enige technische voorkennis vereist, bijvoorbeeld op het gebied van IP-adressen. Achteraf was het voor mij behoorlijk lastig, en ik was niet de enige die vastliep in de opdrachten."

Opleiders

Vier van de vijf referenten kennen de opleiders de hoogst mogelijke score toe, en één geïnterviewde geeft een score 'tevreden'. Zowel qua didactische vaardigheden als qua deskundigheid, voldoen de opleiders ruimschoots aan de verwachtingen. "De docent is kundig, kent het werkgebied en kan de stof goed overbrengen", "De kwaliteit van de docenten staat buiten kijf. Het zijn echte praktijkmensen. Het is duidelijk dat ze thuis zijn in het geven van cursussen", "Je kunt aan alles merken dat ze de actuele stof goed beheersen en dicht bij de praktijk staan", zo geeft men ondermeer aan. Een referent voegt nog toe: "Zo jong als de docent was, was hij goed op de hoogte en stond hij zijn mannetje." Sommigen geven aan dat zij kunnen rekenen op de inzet van vaste docenten: "Voor grotere cursussen zet SPV vaste docenten voor ons in. Het voordeel is dat deze mensen ons goed kennen", aldus één van hen. Meerdere geïnterviewden geven aan dat er gebruik wordt gemaakt van professionele acteurs. Ook over hen is men zeer tevreden.

Trainingsmateriaal

Op één ontevreden gestemde na, kennen allen het trainingsmateriaal een score 'vier' of 'vijf' toe. Het materiaal bestaat voornamelijk uit standaardboeken en kopieën van presentaties. "De boeken zijn goed. De casussen die er in staan hebben een grote herkenbaarheidswaarde", "Ik heb zelf geen direct zicht op het materiaal, maar het wordt positief beoordeeld in de evaluaties", "De presentaties zijn goed genoeg om ter ondersteuning van de cursussen te kunnen dienen." De meeste referenten bevestigen dat het materiaal tijdig wordt toegestuurd. Eén referent heeft hier echter minder goede ervaringen mee, en kent om die reden een score 'twee' toe. Hij zegt: "Het materiaal is zoekgeraakt op ons gemeentehuis, doordat de naam van de docent op de zending vermeld stond. Wij konden er tijdens de training niet over beschikken. Dat was behoorlijk storend."

Accommodatie

Twee van de vijf referenten geven aan dat er uitsluitend gebruik wordt gemaakt van eigen lesruimten, reden waarom de betreffende referenten op dit onderdeel geen score toekennen. De drie geïnterviewden die wel een oordeel kunnen geven over de accommodatie die door SPV wordt ingezet, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. “De accommodatie bevond zich in een bosrijke omgeving met oude panden en functionele ruimte. De catering was goed” en “De eerste dag hadden we les in een wat klein lokaal, maar de tweede dag was er een uitstekende ruimte beschikbaar. Het eten was goed”, zo merken enkelen op.

Natraject

Allen die een oordeel geven over het natraject, tonen zich (zeer) tevreden. De examens worden in de regel door een externe instantie afgenomen. “De collega moet zich zelf aanmelden bij een landelijke instantie”, aldus een referent. Over de gang van zaken rond de examinering is men positief. Men vertelt ondermeer: “De lesstof sluit goed aan op het examen”, “Het schriftelijk examen is digitaal. Degenen die geslaagd zijn, krijgen een certificaat. Daarna is er nog een test voor de communicatieve vaardigheden” en “Bij de BOA is er sprake van een soort garantie. Kandidaten die in eerste instantie zakken, hebben recht op een bijscholing van één a twee dagdelen. Ook bemiddelt SPV in voorkomende gevallen tussen de kandidaat en het examenbureau.” In de meeste gevallen is er sprake van een schriftelijke en/of mondelinge evaluatie met de opdrachtgever. “Wij krijgen een schriftelijke terugkoppeling van de evaluatieformulieren. De inhoud daarvan wordt tijdens de eindevaluatie besproken”, “Als het nodig is, vindt er mondeling overleg plaats” en “Er wordt echt doorgevraagd naar wat wij van de opleidingen vinden.” Eén referent zet in dit verband nog een kanttekening: “Wij ontvangen een rapportje over de aanwezigheid en de prestaties op de proeven. Een eindevaluatie maakt niet structureel onderdeel uit van het natraject. Misschien zou dat wel wenselijk zijn, al begrijp ik dat men daar bij een kleine afnemer als wij misschien niet aan kan beginnen.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie. Over de resultaten van de opleidingen zegt men ondermeer: “De voorbereiding op het examen is goed. De slagingspercentages zijn hoog”, “De kennis is zeer goed toepasbaar. Men heeft meer houvast in het dagelijks handelen, en is goed op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen” en “De veranderde exameneisen en de uitgebreidere doelgroep, zorgen de laatste tijd voor wat minder goede resultaten bij de BOA opleidingen, maar dit is niet toe te schrijven aan SPV. Zij doen hun best om de opleiding aan te passen en meer praktijklessen in te bouwen.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen alle referenten (zeer) tevreden. SPV houdt zich naar hun mening goed aan de afspraken, is goed te bereiken en toont de nodige flexibiliteit. De administratief/organisatorische kant van de zaak wordt veelal ter hand genomen door een vaste contactpersoon, die tevens inhoudelijke aangelegenheden voor zijn rekening neemt. “Het lijntje is goed, We worden snel teruggebeld, en er valt altijd op korte termijn iets te organiseren”, “De bereikbaarheid is goed. De facturering is correct. Als er al eens een foutje wordt gemaakt, dan krijg je daar onmiddellijk excuses voor”, “De samenwerking bevalt heel goed. Ze doen graag wat extra moeite. Er wordt bijna altijd wel een oplossing gevonden om probleemstudenten er doorheen te helpen” en “Als er te weinig aanmeldingen zijn en een opleiding niet doorgaat, houden ze je keurig op de hoogte wanneer er een plaats vrijkomt. Laatst hadden we een grote groep. Die kon in tweeën worden gesplitst, en men heeft gezorgd voor twee acteurs”, zo luiden de reacties.

Relatiebeheer

Op één neutraal gestemde na, zijn allen tevreden over het relatiebeheer. De relatie wordt in de regel onderhouden door een vaste contactpersoon. “Wij zitten dicht bij elkaar. De accountmanager komt af en toe langs. De toon van de gesprekken is zeker niet al te commercieel”, “De nieuwe contactpersoon is pas geleden aan ons voorgesteld. Wij hebben ook in deze persoon weer veel vertrouwen” en “Wij hebben de laatste tijd steeds twee accountmanagers gehad: één voor BOA en één voor de andere cursussen. Als het zo uitkomt, overleggen we ook weleens met de directeur.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik hoor niet veel van SPV. Ze zouden wat meer voeling kunnen houden. Nu is het wel zo dat ik een kleine afnemer ben, en meestal niet meer dan één cursist heb.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen alle geïnterviewden een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Men noemt de prijzen ondermeer 'goed' en 'marktconform' en geeft verder ondermeer aan: "Ik vind de prijzen in opleidingsland buitensporig hoog, maar dat in aanmerking genomen, verschilt SPV niet zoveel van het gemiddelde" en "Als je het vergelijkt met anderen, is de kwaliteit bij SPV goed, en de prijs redelijk."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief over de open opleidingen van SPV en de onderlinge samenwerking. Over de inhoud van de opleidingen en de kwaliteit van de docenten is men goed te spreken: "Het zijn goede opleidingen met goede docenten" en "Het stukje praktijkbegeleiding is precies wat ons team nodig heeft", zo geeft men ondermeer aan. Ook het totale opleidingsaanbod en de klantvriendelijke benadering worden op prijs gesteld: "Er wordt met het opleidingsaanbod goed op de actualiteit ingespeeld", "Ze zijn heel sterk in het contact. Ze bellen altijd terug en je kunt snel met hen overleggen als het nodig is" en "De sterke kant is het advies op maat. Ze willen je niet per se iets verkopen, maar komen langs om te kijken naar je behoeftes en helpen je een opleiding uit te zoeken dat bij je past", aldus enkelen. Geen van de referenten kan desgevraagd een verbeterpunt bedenken. Eén geïnterviewde maakt nog wel de volgende opmerking: "Ik betreur het ten zeerste dat onze samenwerking op het gebied van BOA ten einde is, omdat wij van overheidswege verplicht worden de opleidingen bij een andere aanbieder af te nemen. Ik heb zeer prettig met SPV samengewerkt." Allen tonen zich zonder meer genegen de open opleidingen van SPV aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Politie Vormingscentrum B.V. op 30-01-2015.

Algemeen

Het Politie Vormingscentrum (verder SPV) is, als 'Opleidingspartner voor politie en veiligheid', al ruim 45 jaar een toonaangevend opleidingsinstituut op het gebied van persoonlijke- en organisatieontwikkeling. Waar het instituut zich aanvankelijk uitsluitend richtte op het opleiden van politiemedewerkers, heeft zij zich in de loop der jaren ook ontwikkeld tot een gedegen partner voor overheden, bedrijven en maatschappelijke instellingen. De opleidingen en trainingen van SPV omvatten een breed scala aan thema's, te weten Communicatieve vaardigheden, Toezicht & handhaving, Zeden- en huishoudelijk geweld, Fraude, Opsporing, Welzijn & preventie, Vakspecifiek, Leiderschap & management en Rechts- en wetkennis. De opleidingen worden zowel incompany als via open inschrijving aangeboden. Momenteel is er sprake van een stijging in de vraag naar maatwerk opleidingen, dat bij SPV betekent: 'het aanbieden van unieke oplossingen voor unieke problemen.' Om dit te bereiken moet de SPV-adviseur vooral goed kunnen luisteren om samen met de klant tot een optimale afstemming te komen. De opleidingsvisie van SPV, onder het motto 'SPV werkt aan ontwikkeling', gaat uit van de kernwoorden 'samen', 'praktisch', 'flexibel', 'digitaal' en 'zelfstandig': SPV faciliteert, stimuleert en begeleidt de leerprocessen, waarvoor de deelnemers wél zelf verantwoordelijk zijn. De opleidingsfilosofie van SPV, met als motto 'activerend leren', heeft als kenmerk een sterke focus op de praktijk: het gaat daarbij nadrukkelijk om het leren oplossen van praktijkproblemen en het leren initiatief te nemen en te houden. Gecombineerd met de methodiek van het 'werkend leren' staat deze benadering borg voor een blijvend resultaat van de opleidingen.

Kwaliteit

SPV heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan, wat onder meer wordt geïllustreerd door de ISO-certificering voor het ontwikkelen en uitvoeren van opleidingen. Ook is hierdoor voor de hele lijn een klachtenprocedure geborgd ten voordele van de klant. Uit de klantevaluatie door SPV, bedoeld om met name verbeterpunten te signaleren, komen ook nieuwe vragen van cursisten en opdrachtgevers naar voren. SPV heeft een kleine kern van vaste trainers c.q. adviseurs in dienst, die beschikken over ruime praktijkervaring. Hiernaast kan het instituut putten uit een groot bestand aan plusminus honderd freelancers die veelal werkzaam zijn in de praktijk. De SPV-opleiders hebben deels een politieachtergrond, maar zijn ook afkomstig uit andere bedrijfstakken, zoals justitie of de zorgsector, om de juiste match te kunnen maken met de brede doelgroep waar SPV voor werkt. De inhoudelijke en didactische kwaliteit van de opleiders wordt zorgvuldig bewaakt door het aanbieden van pedagogisch-didactisch scholing en door workshops, zoals over het thema 'blended learning'. De doelgroepgerichte trainersdagen dragen bij aan de professionalisering en hebben daarnaast ook een sociale functie. In het kader van de professionalisering is een belangrijke rol weggelegd voor de auditor, waar het gaat om intercollegiale toetsing, onder meer aan de hand van de door het instituut omschreven competenties, coaching en - gevraagd en ongevraagd - lesbezoek. De docenten zelf hebben een goede 'antenne' voor het opvangen van wat speelt in de groepen en spelen daar snel op in, zoals ook wordt geïllustreerd in het Cedeo-onderzoek; de inzet van acteurs levert een grote meerwaarde bij het inoefenen van gedragsvaardigheden. Vermeldenswaard is het feit dat SPV het didactisch goed onderbouwde lesmateriaal, uitgevoerd in de eigen huisstijl, desgewenst tevoren ter voorbereiding aan de deelnemers ter beschikking kan stellen. Via de Digitale Leeromgeving biedt SPV diverse opleidingen aan als onderdeel van blended learning, een mix van online leren, praktijklessen en contactonderwijs: de mogelijkheid van leren op tijden en plaatsen naar (deels) eigen keuze levert een verlaging van het verlet, en daarmee kostenbesparing voor de opdrachtgever op. Het instituut is wars van 'vrijblijvendheid' bij de deelnemers. Ook hier wordt de lat hoog gelegd; daarom is het streven zoveel mogelijk opleidingen en trainingen te toetsen en/of te examineren.

In toenemende mate worden opleidingen afgesloten met een examen, getoetst door Exapol, examenbureau voor toezicht en handhaving. Het bureau, dat geheel onafhankelijk opereert, is op initiatief van SPV opgericht, om te garanderen dat de SPV-opleidingen op professionele wijze en kwalitatief goed worden getoetst. Dat dit ook daadwerkelijk het geval is, wordt onder andere gegarandeerd door het toezicht van de Stichting Examenkamer, waaronder Exapol valt. Het slagingspercentage voor de examens is hoog: voor de BOA-opleidingen bijvoorbeeld is het 86%; de eigen lesmethode van SPV en het zelfontwikkelde lesboek voor deze opleidingen draagt daar nadrukkelijk aan bij. SPV is gevestigd in een sfeervol pand in de bosrijke omgeving van Vaassen. Deze goed geoutilleerde accommodatie voldoet aan alle eisen die gesteld kunnen worden aan een professioneel opleidingsinstituut: 'inspanning in een ontspannen omgeving.'

Continuïteit

Behalve voor politie en justitie is SPV inmiddels ook, in toenemende mate, actief binnen financiële instellingen en gemeenten, en daarnaast in onderwijsinstellingen, ministeries, verzekeringsmaatschappijen, woningcorporaties, zorginstellingen en vervoersbedrijven. Ontwikkelingen in het vakgebied worden alert gevolgd, wat regelmatig leidt tot nieuwe opleidingen en trainingen. Voorbeelden van producten waarnaar blijvend grote vraag is zijn de trainingen over het thema fraude, zoals de training Fraudebeheersing in de zorg. Voor de trainingen in het omgaan met agressie bestaat continu veel belangstelling bij diverse doelgroepen. Mede gezien de maatschappelijke ontwikkelingen en het daardoor steeds relevanter worden van het opleiden van mensen op de door SPV verzorgde vakgebieden, zoals op het vlak van Omgaan met agressie, acht Cedeo de continuïteit van het instituut voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast de verzorging van trainingen en opleidingen doet SPV ook onderzoek naar de voor haar relevante maatschappelijke ontwikkelingen. Er is op dit gebied in Nederland weinig kennis aanwezig, wat SPV een unieke positie bezorgt. SPV werkt samen met diverse instanties en opleidingsaanbieders om haar klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Krachtige punten van SPV zijn gelegen in het bewerkstelligen van attitudeverandering bij de deelnemers en de mogelijkheid hen ook op de werkplek te begeleiden. De betrokkenheid van de trainers en hun ervaring in de praktijk, maakt dat het rendement van de opleidingen groot is. Kenmerkend in de aanpak van SPV is de sterke focus op de transfer naar de werksituatie. Gerichte opdrachten voor in de praktijk en herhalingsdagen leveren in combinatie met de mogelijkheid om via email vragen voor te leggen aan de trainers een nadrukkelijke bijdrage aan de transfer. SPV streeft naar 'ontzorging' voor opdrachtgevers: een voorbeeld daarvan is het webbased cursistvolgsysteem, waarmee onder andere gemonitord kan worden of en wanneer cursisten de voor hun functie vereiste bijscholing moeten volgen. Dat SPV slaagt in het 'ontzorgen' wordt blijkens het Cedeo-onderzoek herkend door opdrachtgevers; dat geldt ook voor de zorgvuldige wijze van omgaan met deelnemers, bijvoorbeeld als zij vlak voor of tijdens een training een agressie-incident hebben meegemaakt.

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