

Klanttevredenheidsonderzoek

Politie Vormingscentrum B.V.

20-12-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en 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 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 geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	20%	50%
Accommodatie③				20%	10%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie④				30%	60%
Relatiebeheer⑤			10%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	20%
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 geven het trainingsmateriaal geen beoordeling
- ③ Bij zeven referenten is de training incompany uitgevoerd
- ④ Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑤ Eén respondent kent het relatiebeheer geen score toe
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Politie Vormingscentrum B.V. (hierna te noemen: SPV) hebben al een lang lopende relatie met hen. Zij kiezen voor SPV vanwege de goede ervaringen die men reeds lange tijd heeft opgedaan. Voor degenen voor wie de samenwerking nieuw was, kwam deze veelal tot stand gekomen op advies van derden. Enkele referenten vertellen dat er in het verleden een offertetraject is geweest waarbij meerdere partijen met elkaar zijn vergeleken. Criteria waren onder meer: de prijs, de inhoud van de opleidingsprogramma's, de kwaliteit van de docenten, de continuïteit en de leermiddelen die SPV aanbiedt. Het feit dat de opleidingen incompany kunnen worden aangeboden is voor veel referenten prettig. Enkele geïnterviewden vertellen ook bij voorgaande werkgevers met SPV te hebben samengewerkt. De expertise van de trainers is voor hen reden om SPV ook in hun nieuwe werkkring te introduceren. De referenten zijn zeer te spreken over de wijze waarop de accountmanagers van SPV de wensen en behoeften van de opdrachtgevers inventariseren.

In enkele gevallen volstaat het om de afstemming per mail en telefoon te doen. In andere gevallen vindt er een gesprek bij de opdrachtgever plaats. “Zij geven veel persoonlijke aandacht aan de klant en bieden maatwerk” en “Wij kunnen hele specifieke wensen aangeven waarbij er goed rekening wordt gehouden met onze doelgroep”, aldus enkele uitspraken van de referenten over de gesprekken in het voortraject. Op één referent na zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De referent die een neutrale score geeft doet dit omdat het voortraject een (te) lange doorlooptijd kende.

Opleidingsprogramma

Enkele referenten hebben een raamovereenkomst met SPV afgesloten voor een meerjarentraject. In andere gevallen is er een offerte uitgebracht met het programma erin. Men noemt de offerte “duidelijk” en “compleet”. Een referent vertelt dat er een passend aanbod is gedaan binnen het beschikbare budget en vindt het prettig dat SPV hiermee rekening kon houden. De informatie naar de deelnemers toe wordt veelal door de opdrachtgevers zelf verzorgd. Het is mogelijk om een voorkeur voor een docent uit te spreken. Opdrachtgevers zijn dan ook unaniem van mening dat er zeer goed wordt geluisterd naar de wensen van de klant. Zo vertelt een geïnterviewde: “Al enkele jaren verzorgt SPV een geweldstraining voor onze organisatie waarbij geoefende en ongeoeffende deelnemers samen de training volgen. Voor de geoefende deelnemers werd dan telkens de theorie herhaald. SVP heeft goed meegedacht in een oplossing hiervoor. De geoefende deelnemers stromen nu de tweede opleidingsdag pas in.” De referenten zijn zeer te spreken over de opleidingsprogramma’s die SPV biedt. “Zij gaan mee met de ontwikkelingen in het vakgebied”, zeggen de geïnterviewden. Zestig procent van de referenten is “tevreden” over de offerte en het opleidingsprogramma; veertig procent is zelfs “zeer tevreden”.

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingsprogramma’s is men erg enthousiast. Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Men vindt dat de uitvoering aan de verwachtingen voldoet. Er worden interactieve trainingen verzorgd, waarbij ook de theorie voldoende aan bod komt. Vaak is er sprake van een mix van werkvormen; zowel de theorie wordt behandeld als de praktijk komt aan bod door praktijksituaties te bespreken en daar de discussie over aan te gaan. Er wordt geoefend (soms met inzet van een acteur) en uitwerkingen van casussen worden besproken. “We krijgen veel tools mee voor in de praktijk”, aldus een uitspraak van een geïnterviewde. De deelnemers worden uitgedaagd om input te leveren. Enkele trainingen leiden op tot (externe) examens. Men vindt dat de trainingen van SPV daar goed op aansluiten. Dat blijkt uit de positieve slagingspercentages van de deelnemers.

Opleiders

Ook de kwaliteit van de trainers gooien hoge ogen in dit onderzoek. Veertig procent zegt “tevreden” over hen te zijn. Zestig procent is zelfs “zeer tevreden”. De referenten zijn van mening dat SPV goed rekening houdt met de deelnemersgroepen van de opdrachtgevers. Zij proberen een zo goed mogelijk passende docent te koppelen aan de organisatie. Eén referent geeft aan ooit een docent te hebben gehad die minder goed klikte met de deelnemersgroep. Dit is bespreekbaar gemaakt en heeft tot een goede oplossing geleid, waarbij er door SPV goed is geluisterd naar de klant. Enkele uitspraken over de tevredenheid met betrekking tot de docenten: “De trainer is een man uit de praktijk met goede kennis van zaken. Hij had een klik met de deelnemers. Alle deelnemers verzamelden zich om hem heen. Zij herkenden zich in de situaties die hij schetste”, “De docent draait al jaren mee in het wereldje en kent het werkveld goed. Dat is een enorme pré. Zij komen zeer beslagen ten ijs. Wij werken al jaren met dezelfde trainer” en “SPV beschikt over enorme vakmensen, die alle ruimte bieden om hen te bevragen. Zij zijn didactisch vaardig en weten iedereen erbij te betrekken en wakker te houden”. Eén referent merkt op dat er verschil bestaat tussen de docenten onderling in de wijze waarop de theorie wordt behandeld bij de opleiding Geweldsbeheersing. De één is daarin meer praktijkgericht dan de ander. Naar zijn mening zou daarin iets meer structuur kunnen worden aangebracht. Voorts merkt een andere referent nog op een goede tip van de trainer te hebben gekregen over het schrijven van een handboek. Dat heeft hij gewaardeerd.

Trainingsmateriaal

Twee referenten geven geen score op dit onderdeel omdat er niet of nauwelijks trainingsmateriaal is gebruikt. Eén referent geeft het trainingsmateriaal een neutrale score. Alle overige referenten zijn ook op dit onderdeel (zeer) tevreden. De te gebruiken trainingsmaterialen worden in het voortraject goed afgestemd met de opdrachtgevers. In enkele gevallen vervaardigen de opdrachtgevers de casussen zelf of in co-creatie met SPV. Referenten vertellen dat er sheets en/of een reader zijn uitgereikt. Ook worden er oefentoetsen gebruikt. Men vindt dat de readers goed aansluiten op het examen. Ook vertellen de referenten dat de nieuwste ontwikkelingen en wetgeving in de readers zijn verwerkt. Degene die een neutrale score geeft doet dit omdat hij van mening is dat de reader voor de opleiding Geweldsbeheersing wat te wensen over laat qua taalgebruik en inhoud. De oefenmaterialen zoals stootkussens en handboeien zijn wél toereikend.

Accommodatie

Slechts drie referenten geven een score op dit onderdeel. Bij de overige (zeven) referenten zijn de trainingen incompany uitgevoerd. De geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de lesaccommodaties. Zij vertellen dat SPV ervoor zorgdraagt dat er eventueel deelnemers van andere organisaties aanschuiven bij de trainingen om tot een goede, en voldoende groepssamenstelling te komen. Bij voorkeur wordt er rekening gehouden met de vestigingsplaats van de deelnemers. Er worden verder geen opmerkingen gemaakt over de lesaccommodaties. "Ze zijn altijd prima", aldus een tevreden referent.

Natraject

Over het natraject zijn alle geïnterviewden (zeer) tevreden. Geïnterviewden vertellen dat er altijd een terugkoppeling van de evaluaties die met de deelnemers worden gehouden plaatsvindt door SPV. In enkele gevallen wordt ook het niveau van de deelnemers besproken. Er wordt bekeken of het doel van de training is behaald en of er aandachtspunten zijn voor een eventuele volgende keer. Aan de deelnemers wordt, indien afgesproken, een certificaat van deelname verstrekt. Ook wordt er nazorg geboden. Een referent vertelt: "Op alle opmerkingen wordt adequaat ingespeeld." Men is erg te spreken over het rendement van de trainingen. Zo zegt een geïnterviewde: "In twee weken leren de deelnemers wat op de politieacademie twee jaar kost".

Organisatie en Administratie

Dertig procent geeft de organisatie en administratie de score "tevreden". Zestig procent is "zeer tevreden". Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij heeft hierop onvoldoende zicht. De anderen zeggen dat de organisatie en administratie goed functioneert. Zo vertellen zij dat er goede absentie- en deelnemerslijsten worden bijgehouden, en dat de organisatie klantgericht en goed communiceert met korte lijnen. "Er zijn korte reactietermijnen" en "Ik word echt ontzorgt", zijn enkele opmerkingen. "SPV vraagt de examens voor de na- en bijscholingen aan en voeren daaromtrent de administratie. Wij hebben er weinig omkijken naar."

Relatiebeheer

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op de wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd. Een andere referent is van mening dat er meer aan relatiebeheer zou kunnen worden gedaan. Behalve af en toe een mail met het nieuwe cursusaanbod worden er geen verdere acties richting hem genomen. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Twee referenten (twintig procent) geven op dit onderdeel de score "tevreden". Ook zij zeggen dat er niet veel aan relatiebeheer wordt gedaan, maar omdat zij weten wat SPV te bieden heeft, vinden zij het relatiebeheer op deze wijze in orde. De overige zes referenten (zestig procent) geven tenslotte aan dat zij "zeer tevreden" over het relatiebeheer zijn. Zij vertellen dat zij regelmatig contact onderhouden met de accountmanager of directeur om de ontwikkelingen en trainingen door te spreken. Een referent vertelt dat er daarbij sprake is van een grote reisafstand. Hij waardeert het dat evenwel de moeite wordt genomen om langs te komen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten zijn ook hierover goed te spreken. Zij zijn van mening dat de prijzen niet uit de pas lopen met andere aanbieders en men is van mening dat de kwaliteit van de opleidingen (zeer) goed is. Referenten noemen de prijzen "acceptabel" en "marktconform".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleidingen van SPV en de samenwerking met deze organisatie is groot. Alle referenten geven een positief eindoordeel. Enkele uitspraken ter illustratie: "De samenwerking verloopt naar tevredenheid. SPV levert goede trainers, het lesmateriaal is up-to-date en verzorgd en zij ontzorgen onze organisatie. Zij houden zich aan het principe dat een afspraak een afspraak is", "Wij werken ook wel met andere partijen samen, maar SPV steekt er kwalitatief boven uit. Onze mensen zijn super enthousiast over de trainingen en houden daar een goed gevoel aan over" en "Wij zijn uitermate tevreden over de wijze waarop SPV nu opereert en zijn hen daar zeer erkentelijk voor". Een geïnterviewde geeft als aandachtspunt nog mee: "SVP is een belangrijke speler in de markt op het gebied van leerplicht en RMC. Ik zou hen willen adviseren aan de weg te blijven timmeren en zich breed te blijven profileren." Allen zijn van harte bereid de opleidingen van SPV aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie②				10%	50%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie③				60%	30%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geven geen score op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek zijn de opleidingen van Politie Vormingscentrum B.V. (hierna te noemen: SPV) met een open inschrijving beoordeeld. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop de informatieverstrekking vooraf en de aanmelding voor de opleiding heeft plaatsgevonden. De meeste referenten werken al langer met SPV samen. Enkelen vertellen dat zij ook wel eens met andere partijen hebben samengewerkt, maar toch weer zijn teruggekeerd naar SPV. Dit vanwege de goede ervaringen met hen. Een referent vertelt: "De opleidingen voor de Buitengewoon Opsporings Ambtenaren (boa's) zijn goed. Het SPV beschikt over veel expertise. Vooral de manier van lesgeven spreekt de deelnemers aan. De slagingspercentages van de examens die de boa's elders moeten afleggen zijn heel hoog. Dat geeft aan dat de opleidingen goed aansluiten." De aanmeldingsprocedure verloopt vlot en simpel via de website. Na aanmelding volgt er snel een bevestiging en een routebeschrijving naar de leslocatie.

Opleidingsprogramma

Naast de basisopleiding en de permanente bijscholingscursussen voor boa's verzorgt SPV onder andere ook opleidingen op het gebied van leerplicht en fraudebeheersing. Referenten vertellen dat zij voor steeds meer opleidingen bij SPV terecht kunnen. Alle informatie over de opleidingen staat duidelijk vermeld op de website. Eventuele vragen over de opleidingsprogramma's worden snel en goed beantwoord. De referenten zijn allen (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's die SPV biedt, zowel over de inhoud, duur en opbouw. Enkele referenten merken op dat het prettig is dat SPV de opleidingsroosters van de boa's bijhoudt, zodat de deelnemers daar zelf nauwelijks omkijken naar hebben. Een referent vertelt: "Qua onderwerpen wordt er goed ingesprongen op ontwikkelingen en actualiteiten in het vakgebied. Zo worden ook de nieuwste vormen van criminaliteit behandeld. Dat is fijn. SPV is erg flexibel als het gaat om opleidingsdata en denken daarin mee. Alles is bespreekbaar. Soms kan er worden aangeschoven bij een opleiding die bij een andere opdrachtgever, incompany wordt gegeven. Dat is een meerwaarde. Iedereen heeft eenzelfde soort achtergrond. Er is voldoende gelegenheid tot het uitwisselen van ervaringen."

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen voldoet aan de verwachtingen van de deelnemers. Ook op dit onderdeel geven alle referenten aan (zeer) tevreden te zijn. Voor de theorielessen wordt een geschikte leslocatie gezocht waarbij rekening wordt gehouden met de reisafstand van de deelnemers. De praktijklessen worden soms extern georganiseerd; veelal in de werkomgeving van de deelnemers. Enkele citaten in dit verband: "De manier van lesgeven is geweldig. Zowel de theorie als de praktijk komt ruimschoots aan bod", "Er worden veel oefeningen gedaan en ook huiswerkopdrachten gegeven. Aan het eind van de opleiding wordt het geoefende op locatie in de praktijk gebracht, onder leiding van de docent" en "Onze deelnemers ervaren de opleidingen altijd als prettig en positief. Wij werken al jaren met dezelfde docent, tot volle tevredenheid. Er is voldoende ruimte tot interactie tussen de deelnemers. De groep is intrinsiek gemotiveerd."

Opleiders

Men is zeer te spreken over de docenten van SPV. Men noemt hen "door de wol geverfd", "gepassioneerd" en "ter zake kundig". Een geïnterviewde licht toe: "De docenten hebben een goede kennis van het werkveld en de verschillen tussen leerplichtambtenaren bij de overheid, het rijk en de gemeenten. Zij zijn op gedragsgebied ervaringsdeskundigen." Ook didactisch vindt men hen goed onderlegd. Al geven enkelen aan dat er wel wat onderlinge verschillen bestaan en er docenten zijn die er bovenuit springen. De docenten bespreken van te voren hoe de groepssamenstelling is, of er bijzonderheden zijn en wat de wensen van de groep zijn. Een uitspraak ter toelichting: "De docent is een man uit de praktijk; een echte doorpakker die de groep aan kan. Hij schroomt er niet voor om de groep terug te fluiten als dat nodig is." Een andere referent meldt dat de docenten in staat zijn om verbinding met de deelnemers te maken. Hij licht toe: "De docent voelt goed aan wanneer het genoeg is voor de deelnemers. Zij passen verdieping toe naar wens en behoefte. Maar wanneer zij voelen dat het genoeg is, dan stoppen zij ermee. Dat is prettig." Allen geven de docenten een positieve beoordeling.

Trainingsmateriaal

Eén referent (tien procent) vindt het trainingsmateriaal dat wordt gebruikt niet bijzonder goed of slecht. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Alle andere referenten zijn van mening dat er goed verzorgde lesmaterialen worden gebruikt. Enkelen vertellen dat de lesmappen van tevoren zijn toegestuurd. Zij vinden het lesmateriaal up-to-date en als naslagwerk te gebruiken. In de agressietrainingen worden er stootkussens en dergelijke gebruikt. Voor de opleidingen voor de leerplichtambtenaren worden boeken gebruikt. Eén referent vertelt dat er een digitale leeromgeving is waarvoor de deelnemers een inlogcode ontvangen. In die omgeving kan men rechtstreeks met de docent communiceren. Ook kunnen er examentrainingen worden gedaan en zijn er oefeningen en wetteksten te vinden. Men ervaart de digitale leeromgeving als prettig en compleet. Negentig procent van de referenten geeft het trainingsmateriaal een positieve score.

Accommodatie

Vier referenten scoren niet op dit onderdeel. Zij hebben de lesaccommodatie zelf verzorgd. Vijftig procent geeft de door SPV georganiseerde lesaccommodaties de score “zeer tevreden”. Tien procent is “tevreden”. Vooral is men zeer tevreden over de accommodatie van SPV zelf. Men vindt dat het pand schitterend is gelegen en alle voorzieningen aanwezig zijn. Ook de lunch wordt goed verzorgd. “Onze deelnemers vinden het altijd leuk om daar te vertoeven”, licht een geïnterviewde toe. Eén referent merkt daarbij op het jammer te vinden dat er geen airconditioning aanwezig is. Anderen vertellen dat zij de opleiding hebben gevolgd bij een accommodatie nabij Utrecht Centraal. Zij hebben geen specifieke opmerkingen over deze accommodatie.

Natraject

Ook over het natraject is men uitermate tevreden. Allen geven een positieve score op dit onderdeel. Referenten vertellen dat er periodiek contact wordt onderhouden over de opleidingen en de ontwikkelingen in het vakgebied. Voorts geven zij aan dat er goed wordt geluisterd naar de feedback of opmerkingen die over de opleidingen zijn gemaakt. Aan de deelnemers wordt namelijk een evaluatieformulier voorgelegd. De opdrachtgevers krijgen daarover een verslag toegezonden. Deelnemers krijgen na afloop van de opleiding een certificaat toegestuurd. De docenten stellen zich ook na afloop van de opleiding beschikbaar voor het stellen van vragen. Men voelt zich daartoe vrij, het contact is laagdrempelig. Referenten vinden dit een goede service van SPV, waarvoor niet direct een factuur wordt verstuurd. Zo vertelt een geïnterviewde dat voor een deelnemer die wat moeite had met het examen extra bijeenkomsten zijn georganiseerd om die kandidaat er doorheen te leiden en hem een zo groot mogelijke slagingskans te bieden. Dit is zeer gewaardeerd. Voor sommige opleidingen is er een app-groep aangemaakt zodat de deelnemers na afloop van de opleiding onderling contact kunnen blijven onderhouden.

Organisatie en Administratie

Men vertelt dat de organisatie makkelijk te bereiken is en men klantvriendelijk wordt geholpen. Ook terugbelafspraken worden goed nagekomen. De facturen komen overeen met de afspraken en worden op tijd verstuurd. “Alles verloopt soepel en vlot”, aldus een tevreden referent. Ook vinden de referenten het prettig dat er goed wordt bijgehouden welke deelnemers aan de beurt zijn voor het volgen van na- en bijscholingen. “Wij zijn er zelf weinig tijd aan kwijt. Dat is prettig”, licht één van hen toe. Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de organisatie en administratie en geeft daarom geen score. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden.

Relatiebeheer

Alle referenten vinden dat er goed en regelmatig aan relatiebeheer wordt gedaan. Velen onderhouden het contact met een vast contactpersoon of treffen elkaar bij bijeenkomsten. Ook worden er e-mailings verstuurd waarin de ontwikkelingen en een verwijzing naar het nieuwe opleidingsaanbod wordt weergegeven. De accountmanager maakt samen met de klanten een lange termijnplanning, zonder daarbij opdringerig te zijn. De referenten worden niet “overvoerd” met informatie. De meesten geven voorts aan regelmatig de website van SPV te bezoeken waarop duidelijke informatie te vinden is. Af en toe vinden er actualiteitendagen plaats waarvoor enkele referenten wel eens een uitnodiging hebben ontvangen. Veel referenten geven aan dat SPV moeite doet om het contact te onderhouden en stellen dit op prijs. Zij geven dan ook allen een positieve score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijftig procent van de referenten zegt “tevreden” te zijn over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de opleidingen. Twintig procent is “zeer tevreden”. Tien procent geeft een neutrale score. Tot slot geeft twintig procent geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Degene die zegt tevreden noch ontevreden te zijn doet dit omdat hij van mening is dat de opleidingen iets goedkoper zouden kunnen zijn. Wél is hij tevreden over de kwaliteit van de opleidingen. Evenals de overige, tevreden, referenten. Zij noemen de opleidingsprijzen “marktconform”, “relatief goedkoop” en “in balans”. Enkelen merken nog op dat zij veel waar krijgen voor hun geld en dat dat de opleidingsprijs rechtvaardigt. Slechts één referent vindt dat de prijzen iets hoger liggen dan bij andere opleidingsinstituten. Evenwel geeft hij aan niets aan te merken te hebben op de kwaliteit die wordt geboden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle geïnterviewden (zeer) tevreden zijn over de opleidingen van SPV en de samenwerking met hen. Als pluspunten worden genoemd: het laagdrempelige contact, de flexibiliteit van de organisatie, de snelheid van handelen, maar vooral ook de kennis en kunde van de docenten. Zo zeggen geïnterviewden: “De docenten doen erg hun best om het de deelnemers naar de zin te maken”, “Zij communiceren goed. Op alle niveaus bestaan er korte lijnen. Wij werken al meer dan tien jaar tot volle tevredenheid met hen samen” en “De opleidingen van SPV leiden tot hoge slagingspercentages. Daarmee behalen we een goed rendement.” Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “SPV bestaat al heel lang en beschikt daardoor over veel ervaring. Vooral bij overheidsinstanties. Dat is fijn. Wij zijn blij dat SPV er is!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Politie Vormingscentrum B.V. op 20-12-2018.

Algemeen

Politie Vormingscentrum B.V. (verder SPV) biedt, als 'Opleidingspartner voor politie en veiligheid', in 2017 al zo'n 50 jaar toonaangevende opleidingen 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 overheid, bedrijven en maatschappelijke instellingen. De opleidingen en trainingen van SPV omvatten een breed scala aan thema's, te weten Communicatieve vaardigheden, Toezicht & handhaving, Fraude, Opsporing, Welzijn & preventie, Vakspecifieke opleidingen, Leiderschap & management en Rechts- en wetskennis. Dit aanbod is sinds kort verder uitgebreid met het nieuwe thema Leerplicht en jeugd. De opleidingen worden zowel incompany als door middel van open inschrijving aangeboden. Het aanbieden van unieke oplossingen voor unieke problemen is de basis voor het maatwerk aanbod van het instituut. 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' en de geboden e-learning faciliteiten, staat deze benadering borg voor een blijvend resultaat van de opleidingen.

Kwaliteit

SPV heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Uit de klantevaluaties 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 met zo'n 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. De doelgroepgerichte trainersdagen dragen bij aan de professionalisering en hebben daarnaast ook een sociale functie. In het kader van de professionalisering wordt gewerkt met intercollegiale toetsing, onder meer aan de hand van de door het instituut omschreven competenties, coaching en lesbezoek. De inzet van acteurs levert een grote meerwaarde bij het inoefenen van gedragsvaardigheden. Via de Digitale Leeromgeving biedt SPV diverse opleidingen aan als onderdeel van blended learning, een mix van online leren, praktijklessen en contactonderwijs. Het instituut is wars van 'vrijblijvendheid' bij de deelnemers. Hier wordt de lat hoog gelegd, reden om zoveel mogelijk opleidingen en trainingen te toetsen. Opleidingen worden in de meeste gevallen afgesloten met een examen, afgenomen door Exapol, het examenbureau voor toezicht en handhaving. Het examenbureau, 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. SPV is gevestigd in een sfeervol pand in de bosrijke omgeving van Vaassen.

Continuïteit

Naast de oorspronkelijke doelgroepen is SPV in toenemende mate actief binnen financiële instellingen en gemeenten, en daarnaast in onderwijsinstellingen, ministeries, verzekeringsmaatschappijen, woningcorporaties, zorginstellingen en vervoersbedrijven. Nieuwe ontwikkelingen op het terrein van fraudebeheersing, internetrecherche en interviewtechniek worden nauwlettend gevolgd en waar mogelijk geïmplementeerd binnen de bestaande programma's of toegevoegd aan het portfolio. Op basis van het uitgevoerde onderzoek en mede gezien de maatschappelijke ontwikkelingen en het daardoor steeds relevanter worden van het opleiden van medewerkers op de door SPV verzorgde vakgebieden, acht Cedeo de continuïteit van het instituut voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

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. 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 e-learning en de mogelijkheid om via e-mail 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.

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