Klanttevredenheidsonderzoek

PBLQ

20-09-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van PBLQ 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 12

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, ondoorgrondelijk 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 jaaromzet 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 klanttevredenheidonderzoek 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
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma③				50%	30%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal④			10%	60%	10%
Accommodatie⑤				10%	
Natraject⑥				30%	40%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑦				40%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent kent geen score toe voor dit item.
③ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.
④ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.
⑤ Negen referenten kennen geen score toe voor dit item.
⑥ Drie referenten kennen geen score toe voor dit item.
⑦ Zes referenten kennen geen score toe voor dit item.
⑧ Vier referenten kennen geen score toe voor dit item.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de recentelijk gegeven in-company trainingen van PBLQ belicht. Tien opdrachtgevers werkten mee aan het onderzoek. Voor de meerderheid van de opdrachtgevers geldt PBLQ binnen hun organisatie als (één van de) preferred suppliers: “PBLQ heeft in het verleden een korte cursus bij onze gemeente gegeven en dat is goed bevallen. We concludeerden dat de cursus die we nu wilden, ook binnen de aanbestedingsgrens viel, samen met wat we eerder hebben gedaan”, “Ik werk bij de overheid. Er is een omschrijving van de opdracht verstuurd en daar zijn meerdere partijen op afgekomen. Intern is de keuze voor PBLQ gemaakt, waar we ook een raamcontract mee hebben” en “Wij werken, als opleidingsinstelling, al een aantal jaar samen met PBLQ, om cursussen breder te kunnen aanbieden.

Bestaande trainingen worden voor specifieke afdelingen toegespitst. Voor iedere training hebben we een voorgesprek, omdat we het prettig vinden om van elkaar te horen wat er anders kan." Anderen hebben voor het eerst contact opgenomen met PBLQ: "Ik was op zoek naar een in-company opleiding, over adviesvaardigheden. Via internet zag ik dat PBLQ een training had die leek aan te sluiten, bij mijn wensen. Daarna heb ik contact opgenomen en dat gesprek positief ervaren. Vervolgens is in een voorgesprek de systematiek en wat ik als resultaat wilde bereiken, besproken." Wanneer de cursussen van PBLQ in het opleidingspakket staan, waar werknemers uit kunnen kiezen, wordt er via het eigen secretariaat ingeschreven. PBLQ stemt samen met de opdrachtgever af, wie wat doet en wanneer: "De trainer is in het voortraject voorgesteld en er zijn concrete doelen vastgesteld." De helft van de referenten is tevreden over de werkwijze tijdens het voortraject en de andere helft kent zelfs de hoogste score toe.

Opleidingsprogramma

Het is de referenten vooraf volledig duidelijk wat de beoogde doelen zijn die behaald moeten gaan worden, hoe het lesprogramma eruit ziet en wat de kosten zijn. Zij zijn dan ook unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit item. Ter toelichting: "We hebben met een gemêleerd gezelschap, werkzaam bij verschillende onderdelen van het Openbaar Ministerie, deelgenomen. Toch hoefde er niets aangepast te worden, want alle leerdoelen zaten in het standaard pakket", "Ik heb een offerte ontvangen met daarbij op hoofdlijnen de aanpak gedurende de zeven cursusdagen. Wat er gaat gebeuren, welke docent erbij is en welke middelen daarbij gebruikt worden" en "We hebben vooraf een uitgesplitste beschrijving per dagdeel van de cursusdagen en de terugkommiddag ontvangen, samen met wat huiswerk voor de deelnemers." Wanneer dezelfde training vaker gegeven is loopt het, van dag tot dag opgesplitste, opleidingsprogramma en de offerte automatisch door. Eén referent kent geen score toe. Hij heeft geen opleidingsprogramma ontvangen, maar tijdens het voorgesprek zelf een notitie gemaakt van hetgeen aan de orde zou komen: "Dat is in goed overleg zo gegaan."

Uitvoering

De wijze waarop PBLQ de praktisch toepasbare maatwerk trainingen heeft uitgevoerd, is voor negen van de tien opdrachtgevers (zeer) naar tevredenheid. "Het was een gestructureerd geheel. De docent reflecteerde op het voorgaande voor hij door ging. Hij bracht ons, op een humoristische manier, aan de hand van duidelijke schema's, tekeningen, voorbeelden en filmpjes de inhoud bij" en "Ik vond de uitvoering heel erg aangenaam, afwisselend en goed. De groepen waren niet allemaal gelijkwaardig, maar er werd op de eigen specifieke problemen ingespeeld, met aansprekende voorbeelden", wordt bijvoorbeeld gezegd. Eén van de tevreden referenten noemt de mooie mix van theoretische informatie, veel met elkaar in gesprek zijn en oefenen. Wel had de training van twee dagdelen, met een hoger tempo ook in één dagdeel gegeven kunnen worden, volgens hem. Eén opdrachtgever die regelmatig dezelfde training afneemt, is tevreden, noch ontevreden over de uitvoering, omdat het programma in de loop van de tijd ongewijzigd blijft: "Er kan iets meer ingespeeld worden op de groep en het botst met de docent als een deelnemer hem aanspreekt op onvolkomenheden in zijn presentatie."

Opleiders

De opleiders die PBLQ heeft ingezet, scoren doorgaans goed tot uitstekend, onder de respondenten. Men vindt, dat zij vragen juist hebben beantwoord en de lesstof op een prettige manier brachten. "PBLQ heeft gebruik gemaakt van diverse docenten. Tussentijds besprak ik het, wanneer er geen klik was met een docent of het programma toch niet helemaal aansloot bij een afdeling. Dan werd er flexibel meegedacht" en "Een fijne meedenkende trainer die op een leuke manier de training heeft gegeven", omschrijven twee van de zeer tevreden opdrachtgevers de kwaliteiten van de opleiders. Men werkt met praktijkcases: "Er is vooraf aan de deelnemers gevraagd teksten in te leveren. Deze werden tijdens de les als voorbeeld gebruikt" en "De docent gebruikt materiaal wat goed aansluit bij het werk, hij zoekt naar oplossingen en laat discussies die teveel tijd in beslag zouden nemen, voor wat ze zijn." Twee, overigens tevreden, opdrachtgevers vertellen, dat de deelnemers aanvankelijk aan de trainer moesten wennen: "Maar in een later stadium waren ze zeker tevreden over hem, omdat hij ze echt aan het denken wist te zetten. De gastspreker vond minder aansluiting, omdat hij nauwelijks op de voorbeelden die hij vooraf gekregen had, inging" en "Sommige deelnemers hadden wat weerstand, voordat ze aan de training begonnen. De docent wist te bewerkstelligen, dat de mensen zich echt open stelden, om zichzelf te verbeteren. Ze vonden het uiteindelijk niet spannend, maar heel gemakkelijk, gewoon en leuk." Eén neutraal gestemde referent, vindt dat de trainer inhoudelijk heel veel kennis heeft, maar dat zijn didactische vaardigheden beter kunnen.

Trainingsmateriaal

De meeste deelnemers kregen hand-outs met opdrachten uitgereikt en de PowerPoint presentatie met daarbij soms artikelen, werd in de leeromgeving gezet, zodat dit zelf uitgeprint kon worden. Eén referent kreeg een boek. Een deelnemer, die het niet prettig vond dat de PowerPoint presentatie pas achteraf te downloaden was, kent een neutrale drie score toe. De overige opdrachtgevers die een mening hebben over dit item, zijn (zeer) tevreden. Ter illustratie: “Er is gewerkt met een leeromgeving, waarop iedereen kon inloggen. Daar stond vooraf literatuur die gelezen moest worden en opdrachten op en achteraf kwam dat wat besproken was erbij” en “De kopietjes die ik gekregen heb, gebruik ik nog steeds dagelijks.” Twee opdrachtgevers kennen geen score toe voor dit item. De één vertelt dat er geen lesmateriaal was en de ander heeft het zelf niet ingezien.

Accommodatie

Acht opdrachtgevers hebben de training incompany laten geven en één heeft zelf een uitvoeringslocatie verzorgd. Deze negen referenten geven dus geen oordeel over dit onderwerp. De opdrachtgever die gebruik heeft gemaakt van een ruimte in Hotel Babylon, welke PBLQ voor hen had gereserveerd, is tevreden over de faciliteiten en de bereikbaarheid van deze accommodatie.

Natraject

Drie opdrachtgevers geven geen cijfer voor het natraject, omdat PBLQ daarin, tot nu toe, een te verwaarlozen rol heeft gespeeld. Bijvoorbeeld omdat de gegeven training een onderdeel van een groter traject was, omdat de laatste lesdag op verzoek van de opdrachtgever even ‘on-hold’ is gezet door wijzigingen in het team of omdat het project nog loopt. Ter toelichting: “De opleiding, zoals die binnen de overheid aangeboden wordt, gaat nog een module van PBLQ bevatten, vandaar dat er nog geen eindevaluatie is geweest. De eerste twee modules betrof vooral ‘bewust zijn’ en ‘begrip’. Ik wil dat er meer met gespreksvaardigheden geoefend gaat worden, dus gaan we er nog een vervolg aan geven.” De overige opdrachtgevers zijn unaniem tevreden, tot zeer tevreden over het natraject. Zij hebben een nagesprek gehad met de trainer (en de accountmanager) en vinden dat de opleidingsdoelen zijn bereikt. De deelnemers zijn verzocht een evaluatieformulier in te vullen: “PBLQ neemt een evaluatie af en die koppelen ze altijd goed naar ons terug. We denken samen na, wat we ermee kunnen.” Eén opdrachtgever vertelt, dat de deelnemers hun certificaat vanuit de leeromgeving konden downloaden en een ander kreeg de certificaten opgestuurd en zorgde dat ze in het dossier van de deelnemers terecht kwamen. De anderen vertellen dat er geen deelnamecertificaten zijn verstrekt, maar dit behoorde ook niet tot de wensen die zij in het voortraject kenbaar hebben gemaakt.

Organisatie en Administratie

De manier waarop PBLQ de besproken trainingen heeft georganiseerd en geadministreerd is negen van de tien referenten goed tot uitstekend bevallen. Zij geven aan dat alles keurig verzorgd was en dat de samenwerking doorgaans soepel verliep. Enkele uitspraken: “De telefonische bereikbaarheid is prima”, “Er is altijd wel contact”, “E-mails worden snel beantwoord”, “Alles gaat in overleg” en “Het loopt flexibel”. Ook wanneer de opdrachtgever moeite had met het vaststellen van de uitvoeringsdata, heeft PBLQ alles gedaan om mee te werken. Eén referent is tevreden, noch ontevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten: “PBLQ brengt regelmatig nieuwe ontwikkelingen. Zo kan het evaluatieformulier, wat voorheen pas na afloop van de training verstuurd werd, nu op de laatste lesdag terplekke op een mobiele telefoon ingevuld worden. Alleen de inlogsystematiek, op de digitale leeromgeving, kan nog verbeterd worden.”

Relatiebeheer

Van de gesproken opdrachtgevers hebben er zes geen mening over dit item omdat de relatie, zo vinden zij, elders in de organisatie wordt onderhouden. De resterende vier respondenten zijn goed te spreken over het relatiebeheer van PBLQ. Men geeft aan dat hun contactpersoon regelmatig belt of langskomt en de relatie actief onderhoudt. Dit kan de accountmanager, de docent of de directeur zijn. Ter toelichting: “Er is goed contact via de e-mail of telefoon, waarbij ze vragen hoe het nu gaat” en “Er is veel, heel direct, onderling contact tussen onze docent en de opleiders van PBLQ.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de geïnterviewden die weet hebben van de prijs-kwaliteitverhouding, is één opdrachtgever tevreden, noch ontevreden over de prijs-prestatieverhouding van het besproken traject: “De prijs ligt in vergelijking tot andere in-company cursussen bij hen wat hoger.” De anderen zijn hier tevreden over. “Wij moeten meerdere offertes opvragen, dus de prijs was goed anders was er niet voor PBLQ gekozen”, zo verklaart één van de vijf tevreden referenten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het doel dat de opdrachtgevers voor ogen hadden, met het afgenomen traject, is behaald. “Ik vind het een kwalitatief zeer goede training, die heel goed aansluit bij onze behoeftes om de ambtelijke taal simpel en begrijpelijk voor alle mensen, te maken. PBLQ heeft ervaring binnen de overheid en weet waarop te letten” en “PBLQ denkt goed mee. Ze stemmen de training echt af op de werkpraktijk van de medewerkers en geven goede voorstellen over wat er nog aangepakt zou kunnen worden”, tekenen twee van negen (zeer) tevreden referenten aan. Meer genoemde sterke kanten van PBLQ zijn: ‘flexibel’, ‘betrokken’, ‘duidelijk en overzichtelijk’, ‘spot-on’, ‘goede sfeer’, ‘meedenkend en op de hoogte’, ‘wat nodig was, goed gedoseerd’ en ‘de pauzes op het juiste moment’. Eén, overigens eveneens tevreden respondent, heeft vooraf aangegeven met voorbeelden over ‘belangentegenstellingen’ aan de slag te willen, maar het standaardprogramma is (in grote lijnen) aangehouden: “Eén of twee opdrachten hadden door maatwerk vervangen kunnen worden.” De neutraal gestemde opdrachtgever vindt de opleider waar hij mee te maken had deskundig, maar zegt dat zijn didactische vaardigheid niet hoog is. Toch zou hij evenals de negen andere referenten PBLQ wel aanraden bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	20%
Opleidingsprogramma③			10%	70%	10%
Uitvoering			20%	60%	20%
Opleiders			20%	50%	30%
Trainingsmateriaal			30%	60%	10%
Accommodatie		20%	10%	60%	10%
Natraject④		10%	30%	20%	20%
Organisatie en Administratie⑤		10%	10%	40%	30%
Relatiebeheer⑥		10%	10%	20%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		10%	30%	20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.
③ Eén referent kent geen score toe voor dit item.
④ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.
⑤ Eén referent kent geen score toe voor dit item.
⑥ Zes referenten kennen geen score toe voor dit item.
⑦ Drie referenten kennen geen score toe voor dit item.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de referenten zelf al eerder een goede ervaring met PBLQ hebben opgedaan, voor PBLQ kiezen. Ook kan het zijn dat PBLQ, één van de, preferred suppliers van hun werkgever is of op aanraden van hun leidinggevende of een collega bij hen terecht zijn gekomen. Zo staan de breed ingekochte trainingen van PBLQ in de cursuscatalogus van de rijksoverheid. Inschrijven gaat eenvoudig door digitaal een formulier in te vullen op de website. Na aanmelden volgt altijd snel een bevestiging, zo vindt men. “PBLQ was de enige opleidingsinstelling, die op dat moment de cursus beschikbaar had”, “Ik wilde iets met ‘beleid’ en ‘bestuurskunde’ gaan doen. Zowel via de opleidingsgids van het werk, als een collega, kwam ik bij PBLQ terecht” en “Ik zocht naar een opleiding projectmanagement en heb gekeken wat er zoal werd aangeboden. Omdat PBLQ project-proces- en programmamanagement als een mooie mix met goede sprekers aanbiedt, kwam ik bij hen uit. Ik heb mezelf via de website ingeschreven en nog even gebeld met een vraag, waar ik een duidelijk antwoord op gekregen heb”, wordt bijvoorbeeld gezegd.

Twee referenten hebben zichzelf ingeschreven via de website en daarna een bevestiging ontvangen. Verder contact was overbodig. Zij kennen geen score toe. De overigen zijn unaniem (zeer) tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

De referenten hebben toegang gekregen tot een gedeelte van de website, waarop informatie over de cursussen te vinden is. De titel en inhoud van een training staan hierop (in grote lijnen) uiteengezet en de bijhorende kosten staan vermeld. Van de negen referenten die een mening hebben over dit item, zijn er acht (zeer) tevreden. Ter toelichting: “PBLQ werkt met een digitale leeromgeving, waardoor ik zicht had op wat er gebeuren zou”, “Vooraf heb ik een e-mail ontvangen met een linkje naar het toegangsportal. In de beknopte omschrijving stond het lesprogramma niet helemaal uitgesplitst, maar dat vond ik niet erg. Ik ging er open in” en “Ik wist niet meteen alles wat ik kon verwachten, omdat alleen de eerste van de negen cursusdagen uitgeschreven was en er geen inhoudelijke stukken in de digitale werkomgeving zaten. PowerPoint presentaties kregen we achteraf.” Eén referent kent een neutrale score toe, omdat hij de omschrijving van de verschillende thema’s in het opleidingsprogramma, te globaal vond. Een andere referent heeft na inschrijven een kort overzicht van het lesprogramma uit de online omgeving gedownload, maar kan zich niet meer herinneren of hij voorafgaand aan het inschrijven ook al iets van het lesprogramma gezien had. Deze referent kent geen score toe.

Uitvoering

De gevolgde trainingen waren afwisselend, van goed niveau en voldoende interactief, volgens de overgrote meerderheid van de referenten. “De praktijkvoorbeelden waren goed en het was heel duidelijk en met voldoende diepgang” en “Er zijn sprekers uit het veld uitgenodigd en er werden ervaringen van deelnemers uit verschillende organisaties, in de groep gedeeld”, laten twee van de tevreden referenten weten. Andere eveneens (zeer) tevreden referenten geven ook feedback: “Het was netjes georganiseerd en duidelijk. Alleen zat er in les drie, een onderdeel wat niet echt leerzaam was”, “Ik vond de inhoud van de cursus Timemanagement, helder en nuttig. Wel lag het zwaartepunt bij het onderdeel ‘algemene technieken’ bij ‘outlook’ en ‘technische trucjes’, waar ik meer diepgang had verwacht” en “Beiden dagen waren prima verzorgd, qua lesgeven, informatie en variatie. Alleen had ik liever één of twee cases met meer diepgang aangehoord, dan dat iedere deelnemer zijn casus presenteert.” Twee referenten kennen een neutrale drie score toe. De één, omdat hij het niveau op de laatste dagen niet hoog genoeg vond. Dit kwam door overmacht. De ander vond de eerste les te langzaam gaan. En zegt dat er qua inhoud en interactie meer uit te halen was: “We hebben, als deelnemers, niet genoeg van elkaar geleerd.”

Opleiders

Acht van de tien referenten vinden dat de docenten goed waren voorbereid, helder konden uitleggen en goede (praktijk)voorbeelden gaven. En ook de gastsprekers voldeden aan hun verwachtingen. “Wanneer er fouten werden gemaakt door de deelnemers, hebben de docenten dat niet als fout betiteld en gingen zij er op zo’n manier mee om, dat niemand voor schut werd gezet”, “De twee docenten vulden elkaar mooi aan. En de gastsprekers hadden interessante onderwerpen”, “De één was meer aan de pragmatische en structurele kant en de ander ging meer verdiepen. Ik vind zelf ‘de waarom vraag’, interessanter dan de tools” en “Ik vond het overall goed. Alleen de voordracht van een gastspreker vanuit de media was voor mij niet heel nuttig.” Twee referenten kennen een neutrale drie score toe. De één zegt dat de docent de lesstof meer had kunnen uitdiepen en de ander vond beide trainers heel goed, maar de gastsprekers, niet allemaal even sterk.

Trainingsmateriaal

Er is zowel via de digitale leeromgeving als op schrift, lesmateriaal beschikbaar gesteld. Zeven van de tien referenten vinden de artikelen nuttig en konden het lesmateriaal goed vinden op het leernetwerk. Eén, overigens tevreden referent, zegt dat het lesmateriaal niet up-to-date was, maar wel interessant en geschikt als naslagwerk. Drie referenten zijn tevreden, noch ontevreden, wat vooral te maken heeft met de kwantiteit van het lesmateriaal: “Buiten de PowerPoint presentaties van alle lessen, die op de leeromgeving te vinden waren, hebben we ook een dik boek met achtergrond informatie gekregen. Hiervoor in de plaats, had ik liever een gerichte syllabus met relevante artikelen”, “Om bij het lesmateriaal op de digitale leeromgeving te komen, moest je telkens weer opnieuw inloggen. En een heel dik boek, vind ik niet meer van deze tijd. Er waren ook geen verwachtingen, dat je het moest lezen, dus het belandt in de kast” en “Er zaten goede stukken bij, maar ook stukken van zo’n veertig bladzijden, wat ook op drie bladzijden had gekund.”

Accommodatie

De meerderheid van de referenten is (zeer) tevreden over hotel Babylon waar de training is gegeven. De ligging direct naast het station is ideaal en de lunch is er goed. Eén referent kent een neutrale drie score toe voor dit item, omdat het de eerste dag even duurde voordat het geluid in de zaal goed was afgesteld. Twee referenten zijn ontevreden over hotel Babylon. Beiden vertellen dat de voorzieningen niet altijd goed werkten. In het bijzonder het scherm en de airconditioning. Ook enkele tevreden referenten, hebben op één van de cursusdagen te maken gehad met ongemak. Zoals, een te kleine zaal, een niet doorgekomen reservering of niet optimaal werkende apparatuur.

Natraject

Via de online leeromgeving is het evaluatieformulier aangeboden en ook het deelnamecertificaat is zelf te downloaden. Van de referenten die een mening hebben over dit item, zegt de helft, dat zij hun doelen hebben bereikt. “PBLQ heeft aangedrongen op het invullen van het evaluatieformulier en dat vind ik een goede zaak” en “PBLQ houdt een vinger aan de pols, door zich voortdurend met effectmeeting bezig te houden. Het is goed dat ze dat doen”, verklaren twee (zeer) tevreden deelnemers. Drie referenten zijn tevreden, noch ontevreden: “Ik heb de eerste drie cursusdagen in het ene seizoen gevolgd en de vierde dag kon ik niet en mocht ik inhalen in een ander seizoen. Toen was de eindevaluatie al afgesloten”, “Het ging iets teveel op routine, ze mogen de cursus van mij door ontwikkelen en innovatiever maken. Het zal vooral verbreding van kennis geven, voor mensen die iets minder ver in hun loopbaan staan dan ik” en “Mijn doelen zijn maar deels bereikt. En er zijn binnen één week twee soorten evaluatieformulieren rondgestuurd. Dat vind ik te weinig tijd om te reageren.” Eén referent heeft de cursus wel nuttig gevonden, maar zou ‘m niet aanraden. Dit komt, omdat hij geen certificaat heeft gekregen, daar hij de laatste bijeenkomst gemist had en door gebrek aan het juiste naslagwerk. Hij kent een ontevreden twee score toe. Twee referenten kunnen zich de nazorg niet meer goed herinneren.

Organisatie en Administratie

PBLQ is volgens het gros van de referenten gemakkelijk en snel te bereiken. “Er heeft geen enkel misverstand plaatsgevonden” en “Het ging allemaal heel snel”, tekenen twee van de zeven, over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van PBLQ, (zeer) tevreden referenten aan. “Er zijn lessen verschoven, waardoor er ruim vier weken tijd tussen twee bijeenkomsten in zaten, wat de continuïteit niet ten goede kwam”, zo vindt één tevreden, noch ontevreden deelnemer. De referent die op het voorgaande item ook al aangaf dat de reminder die hij na een week ontving, met nogmaals het verzoek om een tweede evaluatieformulier in te vullen, te snel kwam, kent een ontevreden twee score toe. Eén geïnterviewde heeft geen mening over dit item.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer heeft het gros van de referenten geen mening omdat zij dit niet van toepassing vinden. Zij ontvangen geen nieuwsbrief, maar wensen dit ook niet. Van de vier deelnemers die wel een mening geven, zijn er twee tevreden. Zij krijgen de nieuwsbrief digitaal aangeleverd of hebben contact via de e-mail of Linkedin. Eén ontevreden referent heeft na het beëindigen van de cursus, niets meer van PBLQ gehoord, terwijl hij wel interesse in andere trainingen heeft. En een neutraal gestemde referent is nog één keer gebeld, waarbij alleen gevraagd is of hij geïnteresseerd is in andere cursussen. Dat vindt hij geen goed relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de referenten die iets afweten over de prijs-kwaliteitverhouding, geeft de meerderheid een score, minder dan tevreden. Deze drie neutraal gestemde referenten en één ontevreden referent zeggen alle vier hetzelfde, namelijk dat zij de prijs (te) hoog vinden in relatie tot hetgeen het hen heeft opgeleverd. Er zijn ook drie deelnemers tevreden tot zeer tevreden over de gevraagde prijs, afgezet tegen de geboden kwaliteit. De resterende drie zijn niet op de hoogte van de prijs, omdat de werkgever de gevolgde training heeft bekostigd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

“De interactie tussen docenten en deelnemers was goed. Het was helder, leerzaam en interessant. Door de inhoudelijk goede vakmensen en gastsprekers is duidelijk uitleg gegeven, over de verschillende programma’s en het lesmateriaal was op orde”, is het overall beeld wat één van de negen tevreden referenten schetst. Door het grote aandeel praktijkvoorbeelden, vertelt door sprekers die zelf ook van de werkvloer komen, was de inhoud van de cursussen relevant en toepasbaar: “Ik ben in een paar dagen, echt veel meer van een bepaald onderwerp te weten gekomen, omdat het op een praktische toepasbare manier is gebracht.” Twee tevreden referenten vertellen dat de door hen gevolgde cursus echt maatwerk was: “De docent was zeer gespitst op wat de groep nodig had. Zo is er iets overgeslagen of nieuws toegevoegd, waardoor het heel goed op maat was” en “Het was gericht op dat, waar je als cursist naar op zoek bent.” Eén, overall tevreden, noch ontevreden, referent denkt hier anders over. Hij vond de cursus qua basiskennis interessant, maar teveel op beginners gericht: “De intake zou beter moeten zijn, of het programma moet aangepast worden op de groep mensen die er daadwerkelijk zit. Nu was het niveau iets te laag voor mij.” Ook sommige tevreden referenten noemen een verbeterpunt: “De techniek kan beter voorbereid worden. Nu duurde het lang, eer alle laptops met het juiste wachtwoord opgestart waren”, “De teksten van het lesmateriaal sloten inhoudelijk niet altijd aan, bij de lessen die gegeven werden” en “De cursus was praktijkgericht en geeft een brede kijk op het onderwerp. Maar omdat het zo breed is, blijft het niet altijd hangen. Daar is nog een slag te maken.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met PBLQ op 20-09-2018.

Algemeen

PBLQ is een adviesbureau voor verandervraagstukken in de informatiesamenleving. Opdrachtgevers uit de (semi)-publieke sector worden geholpen met advies, traineeships en opleidingen. Daarmee geeft PBLQ aan dat zij zich heeft gecommitteerd aan een goed functionerende digitale overheid waarbij overheid, burgers en bedrijven veilig informatie uitwisselen. PBLQ hanteert het principe van onafhankelijk en gedegen advies met een duidelijk handelingsperspectief. Of het nu gaat om complexe (keten en netwerk) ICT verandervraagstukken of om het inrichten van informatiemanagement. Het advies van PBLQ vindt vaak plaats op hoog niveau waarbij bestuurlijke, organisatorische en technologische complexiteit en politieke gevoeligheid gelijk op gaan. Daarnaast biedt PBLQ opleidingen in informatiemanagement, beleid en vaardigheden via maatwerk- en in-company trajecten met aandacht voor de meest actuele trends en ontwikkelingen. Met traineeships leidt PBLQ jonge informatieprofessionals op om te werken in het publieke domein. Het gesprek vond plaats met de heer B. Moen (hoofd financiële administratie) en de heer H. van Deuren (hoofd bedrijfsvoering en senior adviseur).

Kwaliteit

PBLQ heeft de keuze gemaakt om opleidingen binnen het open aanbod af te schaffen; enerzijds omdat vraagstellingen vanuit de markt veranderen en anderzijds omdat men opdrachtgevers beter van dienst wil zijn door middel van co-creatie trajecten via maatwerk en in-company. De rol van de adviseurs verandert daarin mee waarbij opleidingen nadrukkelijk onderdeel worden van een compleet adviestraject dat op maat wordt samengesteld. Kenmerkend voor de trajecten van PBLQ zijn de kwaliteiten van de adviseurs die de publieke sector door en door kennen en daarmee een juiste aansluiting weten te genereren bij de professionals, werkzaam in de publieke sector. De komende periode staat dan ook in het teken van het verder vormgeven van de veranderende rol en bijbehorende eisen die men stelt aan de adviseurs. Kwaliteit van de trajecten worden nauwgezet gemonitord door evaluaties met de opdrachtgevers zodat men nog beter kan inzoomen op specifieke vraagstukken.

Continuïteit

Bovenstaande geeft aan dat PBLQ de markt continu monitort en in weet te spelen op trends en ontwikkelingen die men signaleert. Daarbij hanteert zij als uitgangspunt dat informatievoorziening geen bijzaak is maar wezenlijk onderdeel van het primaire proces. De focus daarbinnen ligt nadrukkelijk op verbinding tussen theorie en dagelijkse praktijk en positioneert PBLQ zich dan ook als verbinder tussen de diverse partijen. Van oudsher is het bureau een bekende speler binnen de Rijksoverheid maar inmiddels weten ook gemeenten en andere sectoren de weg naar PBLQ te vinden. Gekoppeld aan de inzet van de nieuwste digitale middelen ter ondersteuning, verwacht het bureau opdrachtgevers optimaal te kunnen ondersteunen in hun bedrijfsresultaat op het gebied van informatievoorziening om uiteindelijk een verbindende rol te kunnen spelen voor overheid, bedrijfsleven en burger. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

PBLQ heeft een sterk imago binnen - en veel ervaring bij de overheid en is in staat gebleken om daadkrachtig te anticiperen op verandervraagstukken. Mede dankzij het feit dat zij investeert in goede en duurzame relaties, verwacht zij voor de komende periode opdrachtgevers nog optimaler te kunnen ondersteunen in hun dienstverlening. Door de inzet van passende werkvormen alsmede interventies op de werkplek, de betrokkenheid van de trainers en de klantgerichtheid van de organisatie, is PBLQ al jaren een betrouwbare partner binnen de publieke sector voor advies, onderzoek en opleidingen gebleken.

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 Corporate

  Deze 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