Klanttevredenheidsonderzoek

BGL & partners bv

09-12-2020





KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BGL & partners bv 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 12

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, 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'.

© Cedeo 2020

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				22%	67%
Opleidingsprogramma				22%	78%
Uitvoering③				11%	78%
Opleiders				22%	78%
Trainingsmateriaal④				44%	44%
Accommodatie⑤			22%		33%
Natraject⑥				33%	44%
Organisatie en Administratie⑦				33%	56%
Relatiebeheer⑧				22%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				56%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					100%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent geeft geen score
③ Eén referent geeft geen score
④ Eén referent geeft geen score
⑤ Vier referenten geven geen score
⑥ Twee referenten geven geen score
⑦ Eén referent geeft geen score
⑧ Drie referenten geven geen score
⑨ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van BGL & partners bv (hierna: BGL) werken al langer met het instituut samen. Zij zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Velen zijn op aanraden van anderen in contact met BGL gekomen. Sommigen hebben hen in het voortraject ook met andere aanbieders vergeleken. Maar de positieve ervaringen uit het verleden gaf voor de meesten de doorslag om voor BGL te kiezen. Zij noemden BGL in het voortraject “meewerkend” en “meedenkend” en vertellen dat er een goed gesprek heeft plaatsgevonden om de opleidingsvraag helder te krijgen. Voor enkelen dateert de eerste samenwerking met BGL al van lang geleden. Zij hebben inmiddels een jarenlange relatie met BGL opgebouwd. Weer een ander kende een trainer van BGL en heeft specifiek voor die trainer gekozen. Hij kende BGL niet als organisatie.

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. Hij licht toe: “De samenwerking met BGL is na een aanbesteding tot stand gekomen. Vanuit de PO-raad vindt er een werving en selectie van deelnemers plaats. Zodra er voldoende deelnemers zijn wordt er een opleiding opgestart. Dit loopt al meerdere jaren.” Anderen deden een vervolgopleiding bij BGL nadat zij eerder een basistraining bij hen hadden gevolgd.

Opleidingsprogramma

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de offertes en het opleidingsprogramma. “Wij werken al jaren samen met BGL en hebben samen met hen een programma voor schoolleiders ontwikkeld. Jaarlijks wordt er een offerte gemaakt voor het komende jaar. Deze is helder en overzichtelijk.” Ook een ander vertelt dat er een vlot offertetraject is geweest en dat men goed tot overeenstemming over de prijs is gekomen. Men is eveneens (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de opleidingsprogramma’s. Daarover zegt men onder meer: “Ieder jaar wijzigt de opleiding qua inhoud. Er is een klankbordgroep die tweemaal per jaar de stand van zaken bespreekt. Actualiteiten worden aan het programma toegevoegd. Het programma komt geheel in coproductie tot stand en is daarmee geheel op maat gemaakt.”

Uitvoering

De uitvoering van de trajecten voldoet geheel aan de verwachtingen van de opdrachtgevers/deelnemers. Negenentachtig procent geeft daarom de score “(zeer) tevreden” op dit onderdeel. Geïnterviewden zijn van mening dat de trainers/coaches zeer ervaren en professioneel zijn. Enkele uitspraken: “Het programma is heel gevarieerd. Er wordt eerst een startbijeenkomst gehouden. Daarna volgen er plenaire themabijeenkomsten, gevold door supervisie- en intervisiebijeenkomsten. En er worden coaching oefeningen gedaan”, “Het is een hele praktische opleiding. Wat de deelnemers intuïtief al goed doen wordt verankerd in een theoretische achtergrond. Het is heel eclectisch. Ze pakken van alles wat. Er worden veel onderwerpen behandeld. Er wordt aan iedere cursusdag een goede invulling gegeven”, De opleiding biedt veel toegevoegde waarde. Er wordt veel inzet en voorbereiding van de deelnemers gevraagd. En er wordt heel veel geoefend. De opleiding heeft echt niveau” en “De wijze van aanpak is goed. BGL werkt met een variatie aan trainers. Dat maakt dat deelnemers met verschillende stijlen van coachen kennismaken.” Een ander voegt daar nog aan toe: “Door de verschillende stijlen leer je je eigen coaching stijl te ontwikkelen Je probeert de werkvormen op elkaar uit. Daar wordt goed op gereflecteerd. Dat is erg prettig. Je kunt intensief oefenen; telkens in een wisselende samenstelling. Er is een open sfeer. Onze band onderling is stevig geworden.” Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat deze referent de inhoud van de training niet kent. Hij heeft als opdrachtgever niet aan de training deelgenomen. Tot slot vertelt een referent over het veelvuldige contact dat er is geweest om de opleiding tot een goed einde te brengen nadat de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan. Hier is hij erg over te spreken.

Opleiders

Alle referenten zijn eveneens (zeer) tevreden over de trainers/coaches van BGL. Allen geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Referenten vertellen dat de trainers/coaches zeer ervaren zijn. Ter toelichting: “Er is een vaste trainersgroep die dit programma begeleidt. Zij kennen onze organisatie en doelgroep inmiddels goed. Er is een hele positieve sfeer. Er wordt goede, positieve feedback gegeven op de opdrachten die worden ingeleverd”, “De trainer was een fijn en warm mens. Zij wist op een prettige manier de theorie, praktijk en oefeningen aan elkaar te verbinden” en “Het zijn allemaal mensen die gecertificeerd zijn als coach en een zekere leeftijd hebben bereikt en met veel ervaring. Elke groep heeft een eigen intervisiebegeleider, maar soms krijg je een ander als die beter in het onderwerp zit. Ik heb met vier docenten contact gehad en geef hen allen alle lof!” Enkele referenten gaan af op de reacties die zij van deelnemers hebben terug gehoord en zeggen: “De evaluaties die wij zelf doen leveren altijd hoge scores op. De trainers/coaches scoren een 8,5 gemiddeld. En een volgende zegt: “Wij hebben voor de trainer gekozen vanwege de manier waarop hij voor de groep staat; zijn enthousiasme en het feit dat hij af en toe dolletje maakte, maakt dat wij super tevreden over hem zijn. De trainer wordt alom gewaardeerd. Zijn inzet zorgt altijd voor extra deelnemers. Zijn workshops lopen altijd snel vol.”

Trainingsmateriaal

Ook zeggen allen dat er voldoende trainingsmateriaal is gebruikt. Voor de een bestond dit uit slides en opdrachten en was dat voldoende. Voor de ander was er uitgebreid materiaal beschikbaar, waaronder een syllabus en lesmateriaal in de digitale leeromgeving. Daarover is men zeer tevreden. Men vindt daar alle gegevens, waaronder het programma, de studiewijzer, boekenlijsten en aanvullende literatuur. Enkele uitspraken: “Er is veel trainingsmateriaal voorhanden. Het sluit goed aan. Er is zowel verplichte literatuur als aanbevolen literatuur. Het trainingsmateriaal is goed geregeld”, “Het trainingsmateriaal is indrukwekkend. Je kunt zowel uploaden als downloaden” en “Het materiaal is interessant. Zo nu en dan pak ik het erbij. De hoeveelheid is genoeg. Je moet het goed plannen om het allemaal op tijd door te kunnen nemen.” Een van de opdrachtgevers benoemt het prettig te vinden dat hij als organisator toegang heeft tot al het materiaal. En een ander zegt nog: “We kregen veel online informatie ter voorbereiding op de training. Er was niet echt naslagmateriaal. Dat was wellicht wel handig geweest. Het materiaal dat is gebruikt was erg actueel in het moment.” Desondanks geeft deze referent een positieve score op dit onderdeel. Eén referent scoort niet omdat hij geen zicht heeft op het trainingsmateriaal dat is gebruikt.

Accommodatie

Drie referenten zijn zeer tevreden over de lesaccommodatie die door BGL is geregeld. De leslocatie is centraal in het land gekozen. Opdrachtgevers kunnen hun wensen daaromtrent aangeven. Referenten vertellen dat de accommodatie alle faciliteiten biedt die nodig is. Zij kunnen er prima mee uit de voeten. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij doen dit omdat de ruimte werd verbouwd en dat overlast gaf. Een van hen vindt de ruimte waarin zij vervolgens zijn ondergebracht niet geschikt voor deze opleiding: “Er is veel glas in deze ruimte terwijl het juist een beschutte ruimte zou moeten zijn”, aldus voornoemde referent. Tot slot geven vier referenten geen score op dit onderdeel omdat de training incompany heeft plaatsgevonden of de opdrachtgever zelf een accommodatie heeft geregeld.

Natraject

Men is van mening dat de trajecten goed worden afgerond. Na afloop van het traject worden de opdrachten over het algemeen geëvalueerd met de opdrachtgevers en/of deelnemers. Enkelen vertellen dat er ook tussentijds veel en goed wordt geëvalueerd. Ook is er voldoende nazorg. En in sommige gevallen is er sprake van een feestelijke diploma-uitreiking. Deze uitreiking wordt in samenspraak met de opdrachtgever georganiseerd. Voor enkele referenten is deze uitreiking uitgesteld vanwege de Corona-crisis. Eén van de referenten is van mening dat BGL wat meer sturing aan had kunnen geven aan de diploma-uitreiking. Evenwel geeft hij een positieve score op dit onderdeel. Vooral over het resultaat dat met de opleiding is behaald is men positief. Enkele uitspraken: “Onze deelnemers zijn unaniem positief over de opleiding. Het is het beste programma dat zij aanbieden. Los van het feit dat zij worden opgeleid tot coach worden zij ook betere schoolleiders” en “Ik heb er veel aan gehad. Het heeft mij persoonlijk verder gebracht. Ik ben tot een groter inzicht over mijn eigen handelen en denken gekomen.” En een derde: “Het was een training die interessant was en heel herkenbaar. Ik denk er nog wel eens aan terug.” Anderen benoemen nog als bijkomend voordeel dat zij ook hun eigen netwerk hebben vergroot doordat de deelnemers onderling contact houden met elkaar. Twee referenten scoren niet op dit onderdeel omdat het traject nog niet is afgerond.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt door degenen die een score op dit onderdeel geven (negenentachtig procent) goed beoordeeld. “Alles is prima geregeld. Er is een goed secretariaat: professioneel en prettig”, zeggen de referenten die daar zicht op hebben. Een ander meldt dat de organisatie en administratie de afgelopen jaren duidelijk is verbeterd en spreekt daar zijn tevredenheid over uit. Geïnterviewden zijn van mening dat de organisatie en haar adviseurs goed te bereiken zijn. “Ik word altijd in no time teruggebeld. Ook op e-mails wordt vlot gereageerd. En de factuur klopt met de gemaakte afspraken. Het is een professionele organisatie, maar klein genoeg om direct contact te hebben. Geen moeite is hen te veel. Lof, lof, lof!”, licht een referent zijn tevredenheid over de organisatie en administratie toe. En een ander zegt: “Ook de website is de afgelopen jaren duidelijk verbeterd. Dat vind ik een pluspunt.” En een derde: “De communicatie vanuit BGL is uitstekend. Je wordt goed op de hoogte gehouden van wijzigingen.” Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Over de wijze waarop BGL de relatie met haar opdrachtgevers onderhoudt vertelt een referent het volgende: “Het contact is goed. Wij hebben elke twee weken contact met elkaar. De lijntjes zijn kort. De prettige relatie wordt soms met kleine intenties bevestigd.” Een ander vertelt dat BGL meewerkt aan de regiobijeenkomsten die deze opdrachtgever organiseert. Hij spreekt zijn tevredenheid daarover uit. Enkelen vertellen over een mail die zij hebben ontvangen waarin het opleidingsaanbod wordt toegelicht. Anderen zeggen regelmatig contact te onderhouden met hun vaste contactpersoon. Drie referenten scoren niet op dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negenentachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Geïnterviewden noemen de prijzen “passend” en “redelijk” en zeggen onder meer: “Weliswaar zijn het prijzige trajecten, maar het is het waard. Het levert wat op. Wel is het een grote hap uit ons budget.” En: “De prijs is goed en staat vast. Het is een intensieve opleiding. En de kwaliteit is evident.” Tot slot: “Gezien de kleine deelnemersgroepen, de hoeveelheid bijeenkomsten en de begeleiding die je krijgt, vind ik de prijs bijzonder redelijk.” Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat hij geen idee heeft wat dergelijke trajecten bij andere aanbieders kosten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek geven alle referenten de hoogste score voor de tevredenheid over de opleidingen in zijn totaliteit en de samenwerking met BGL. Allen geven aan “zeer tevreden” te zijn! Als pluspunten van de organisatie worden met name de goede uitvoering van de opleidingen met uitstekende trainers/coaches genoemd. Maar ook de prettige relatie wordt als pluspunt genoemd. “De mensen zijn aardig en goed bereikbaar. Wij vinden elkaar snel en makkelijk”, aldus één van hen. En een ander: “Het snelle schakelen en het meedenken met de organisatie vind ik echt pluspunten van BGL.” Eén referent merkt op dat hij zijn positieve scores uitsluitend toekent aan de trainer omdat hij BGL als organisatie niet kent. Er wordt één kritische noot geplaatst: “Vanwege de corona-maatregelen moet er veel online worden gedaan. Dat vergt veel afstemming. Soms verlopen de zaken wat stroef omdat we gezamenlijk zoeken naar de juiste weg daarin. BGL is een beetje terughoudend omdat zij de kwaliteit van hun opleiding hoog willen houden.” Allen zijn van harte bereid de opleidingen van BGL aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Ik vond het een heel prettige opleiding en ben blij dat ik deze heb gevolgd. Ik kwam er altijd met veel energie van terug. Meer dan welke andere opleiding dan ook!”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	40%
Accommodatie		10%	20%	30%	40%
Natraject③				70%	
Organisatie en Administratie④			10%	50%	30%
Relatiebeheer⑤		10%	20%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
③ Drie referenten geven geen score op dit onderdeel
④ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
⑤ Twee referenten geven het relatiebeheer geen beoordeling

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen met een open inschrijving van BGL & partners bv (hierna: BGL) beoordeeld. Er zijn tien referenten bevraagd. Enkelen vertellen de organisatie via het internet te hebben gevonden. Zij hebben vooral gekeken naar de beschrijving van de opleiding, de kosten en of het instituut gecertificeerd is. Zij hebben hen met andere opleiders vergeleken, onder andere op inhoud, certificeringen, tijdsduur en planning. “Sommige opleidingen kwamen heel zweverig over. Deze opleiding was heel praktisch. Dat heeft de doorslag gegeven”, vertelt één van hen. De inschrijving is vervolgens soepel verlopen. Anderen vertellen dat BGL een goede naam heeft en dat zij over hen zijn getipt door derden. Een uitspraak: “Wat aansprak was het brede pakket van de coachopleiding; de opleiding kent zowel veel theorie als een link met de praktijk. Ook de hoeveelheid literatuur sprak aan.” Enkele referenten vertellen een open dag te hebben bezocht. Na aanmelding volgt er een intakeformulier met aanvullende, persoonlijke vragen. Bij een enkeling heeft dit aanleiding gegeven tot een extra intakegesprek. “Er is goed doorgevraagd naar mijn persoonlijke situatie. Het was een kritische screening. Ik vind het goed dat het opleidingsinstituut zorgvuldig de geschiktheid van de deelnemers voor de opleiding selecteert”, aldus een tevreden gestemde referent hierover.

Ook een ander vertelt op gesprek te zijn geweest. Ook deze referent meldt dat er goed is doorgevraagd of de opleiding de meest geschikte opleiding voor deze deelnemer was. En er is gesproken over zijn achtergrond en ambities. Men heeft het gesprek als prettig ervaren. En weer een ander zegt: “Zij juichen toe dat een ieder zijn eigen leertraject volgt. Dat doen ze goed op maat. Dat is prettig.” Een ander vertelt een studiegids te hebben ontvangen. Deze referent vindt dat de studiegids duidelijke informatie bevat. Twee referenten hadden eerder een opleiding bij BGL gevolgd. Hun tevredenheid daarover maakte dat zij ook de vervolgopleiding bij hen wilden afnemen. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Deze referent vond de brede coachopleiding en het aantal studie-uren dat daarmee gemoeid ging, zwaarder dan op het internet stond aangegeven. Naar zijn mening zou die informatie enigszins aangepast moeten worden. Alle overige referenten geven het voortraject een positieve score.

Opleidingsprogramma

Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma’s. Referenten vertellen dat het prettig is dat het mogelijk is om een opleiding modulair te volgen. Een referent vertelt over het opleidingsprogramma: “Ik zocht een zware opleiding. Niet een quick fix. Vooral over het basisdeel van de coachopleiding ben ik erg te spreken, zowel qua inhoud als qua uitvoering. De specialisatie die daarop volgde had wellicht wat anders ingericht kunnen worden. Het voelde wat anoniemer. Je leerde de docenten minder goed kennen. Er was minder één of één tijd met de docenten. Het was prettiger geweest als de groepen iets kleiner waren geweest of als er een les was toegevoegd.” Ook een ander geeft aan het programma van de specialisatie iets te beperkt te vinden. Deze referent mist bepaalde onderwerpen in de opleiding en heeft dat reeds in de evaluatie aangegeven. Referenten vertellen de opleidingsinformatie op tijd te hebben ontvangen. Ook zijn de referenten tevreden over de groepssamenstelling. De groepen zijn niet te groot. Het niveau van de deelnemers is goed op elkaar afgestemd. Een referent licht toe: “Het is leuk om in de verdieping weer met allerlei andere mensen samen te komen. Dat geeft weer een frisse blik en is een waardevolle aanvulling.” Een ander merkt op wel niveauverschil te merken tussen degenen die wél en die niet de basisopleiding bij BGL hebben gevolgd. Enkele referenten geven weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar maken de volgende opmerkingen over het opleidingsprogramma: “Door de modulaire opbouw is het in het begin even zoeken naar hoe de opleiding in elkaar steekt. Dat is soms wel eens lastig. Vooral voor de instromers uit andere opleidingen is het lastig om te ontdekken wat er van je als deelnemer wordt verwacht. Ik heb daarvoor de digitale leeromgeving moeten doorgronden om goed aan te kunnen haken. Er is weliswaar een coördinator maar je hebt niet één vast aanspreekpunt. Daar zou mijns inziens meer aandacht aan besteed kunnen worden.” Een ander merkt nog op: “In de verdiepingsopleiding tot coach ga je helemaal tot aan je persoonlijke kern. Dat is heel heftig en daar haken mensen ook op af omdat dat veel tijd en emotie kost. Dat wordt soms onderschat. Het zou goed zijn als daar van tevoren meer bekendheid aan gegeven zou worden.” Tot slot merkt een referent nog op dat het wellicht goed zou zijn om aan de coachopleiding een module toe te voegen voor mensen die een eigen praktijk willen gaan opzetten.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen voldoen aan de verwachtingen van de deelnemers. Op één referent na, geven alle referenten een positieve score op dit onderdeel (“tevreden” of “zeer tevreden”). Het niveau van de opleidingen wordt voldoende hoog bevonden. Er is voldoende afwisseling in werkvormen. Er is zowel aandacht voor de theorie als voor de praktijk. En er worden huiswerkopdrachten gegeven. Ook worden er veel opdrachten in groepen uitgewerkt. Anderen vertellen dat er intervisie en supervisiebijeenkomsten zijn verzorgd. Ter toelichting: “De lessen waren geweldig. Op alles werd gereflecteerd. Het was altijd heel intensief maar ook heel waardevol.” Sommigen geven aan dat door de Corona-pandemie het programma enigszins is omgegooid of dat er online lessen zijn verzorgd. Een referent vertelt hierover: “Het programma is wat aangepast en de groep is gehalveerd. Zij hebben alle deelnemers gerustgesteld en hen goed geïnformeerd. Zij zijn hier zorgvuldig mee omgegaan. Het heeft wel even geduurd voordat de omschakeling werd gemaakt.” Een ander geeft de uitvoering van de opleiding tot trainer weliswaar een positieve beoordeling maar zegt daarover: “Het was een hele leuke opleiding; praktisch en leerzaam. Er had wellicht iets meer aandacht kunnen zijn voor de theorie; daar hadden we wat meer op uitgedaagd kunnen worden. Dan zou de opleiding wat steviger worden.” Weer een ander zegt over de tentamendagen van de coachopleiding: “Ze stelden echt eisen. Niet goed is niet gehaald. Dat vind ik positief. Daarmee houden ze de kwaliteit van de opleiding hoog en is het een echte toets.”

Voorts vertelt een referent het positief te vinden dat er altijd één docent als een soort mentor bij alle dagen aanwezig was. Dat heeft hij als heel waardevol ervaren. Als verbeterpunt benoemt deze referent dat het prettig zou zijn geweest wanneer er wat meer supervisie op de voortgang van de studie vanuit de opleiding zou zijn geweest. “Dat zou wat meer houvast en stimulans hebben gegeven”, meent hij. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vindt dat er meer trainingsacteurs zouden kunnen worden ingezet. “Dat werkt goed en zou de opleidingsprijs meer rechtvaardigen”, aldus voornoemde referent. De overige referenten geven een de uitvoering een positieve beoordeling.

Opleiders

Veel lof voor de docenten van BGL. Alle referenten geven hen een positieve beoordeling. Zo vertelt men dat er verschillende docenten aan de opleidingen zijn verbonden die ieder hun eigen ervaring en specialismen hebben. Weliswaar bestaan er onderlinge verschillen, maar alle referenten zijn van mening dat alle docenten goed tot zeer goed zijn. Enkele uitspraken ter toelichting: “De docenten vulden elkaar aan. Allen hadden een andere expertise en veel ervaring”, “De kennis van de docenten is hoog. Zij zijn didactisch goed onderlegd. Je wilde geen enkele les missen want dat viel echt niet in te halen. De docenten waren ook altijd te bereiken als dat nodig was” en “Door de verschillende docenten werd je niet gevoed met één stijl van coachen. De rode draad is oplossingsgericht coachen. Je zag wel heel grote spelverschillen tussen de docenten en dat leverde soms wel eens wat verwarring op. Soms liep het ver uit elkaar. De een was wat meer sturend dan de ander.” Een ander merkt nog op dat de supervisor van de opleiding het erg druk heeft waardoor het soms lang duurt voordat opdrachten worden nagekeken. “Je weet dan als deelnemer niet of je op de goede weg zit want het inleveren van opdrachten gaat ondertussen door”, zegt hij.

Trainingsmateriaal

Er bestaat een digitale leeromgeving waarin alle trainingsmaterialen staan. Over de digitale leeromgeving zegt men onder meer: “De digitale leeromgeving is heel gebruikersvriendelijk en overzichtelijk. Alles staat erin. Je kunt je eigen portfolio erin bijhouden. Alle opdrachten, artikelen en verwijzingen naar literatuur staan erin en/of kun je downloaden.” Enkele anderen zeggen juist de digitale leeromgeving niet zo gebruikersvriendelijk te vinden. Zij vertellen dat deze wat lastig te doorgronden is. Een referent zegt hierover: “De digitale leeromgeving vergt wel wat oefening om daarmee om te kunnen gaan. Ik heb veel gezocht.” Ook vond deze referent het opleidingsmateriaal in de ene opleiding beter dan in de andere. Evenwel geeft hij een positieve score op dit onderdeel. Anderen zeggen nog: “Het opleidingsmateriaal sluit goed aan bij de opleiding” en “Het materiaal was prima verzorgd.” Sommigen vertellen extra opleidingsmateriaal op een usb-stick te hebben ontvangen. Voorts merkt een referent op dat de literatuurlijst gaandeweg de opleiding is aangepast. Omdat hij nog niet alle boeken had aangeschaft gaf dit gelukkig geen problemen. Toch meent hij dat BGL daar alert op moet zijn. Eén referent geeft een neutrale score omdat hij de digitale leeromgeving verouderd vindt. Een ander geeft geen score omdat hij zich het trainingsmateriaal niet meer kan herinneren. De overige referenten geven dit onderdeel een positieve score.

Accommodatie

De opleidingen worden verzorgd op verschillende leslocaties: in Hoofddorp en Doorn. Deze locaties worden door de referenten verschillend beoordeeld. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Eén van hen heeft les gehad op de locatie in Hoofddorp en zegt daarover: “De lessen werden gegeven in een gebouw op een bedrijventerrein. Daar heb ik niet veel mee. Het gebouw zelf is niet heel fijn en vond ik niet van deze tijd. Wel was de sfeer heel goed en zijn de mensen die er werken heel fijn. Alles was goed geregeld.” De sfeer in dit gebouw wordt door de referenten beoordeeld als “knus” en “persoonlijk”. Een ander geeft een negatieve score op dit onderdeel omdat hij deze leslocatie “weinig inspirerend” vindt. Een volgende geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat de klimaatbeheersing op de leslocatie te wensen over liet. Dat vond deze referent onprettig. De overige referenten geven de lesaccommodaties een positieve score. Zij hebben les gehad in Doorn. Over de opleidingslocatie in Doorn zegt men: “Het is een fijne plek om naar toe te gaan; een uitje” en “Het is een prachtige locatie in de bossen. De catering is goed. En er zijn kleine ruimtes beschikbaar voor interventies. Het komt heel professioneel over en past bij de prijs die voor de opleiding is betaald.”

Natraject

De referenten die een score op dit onderdeel geven zijn tevreden over de wijze waarop de opleidingen worden afgerond. Sommige opleidingen zijn op een feestelijke, persoonlijke manier afgerond. Anderen vertellen dat een ieder op zijn eigen tijd en tempo afstudeert en dat er daarom geen gezamenlijke afsluiting is. Aan de deelnemers wordt een evaluatieformulier ter invulling voorgelegd. Men zegt dat de organisatie open staat voor feedback. Voorts is het mogelijk de docenten te mailen voor vragen achteraf. Ook het rendement dat met de opleidingen is behaald stemt tot tevredenheid. Weliswaar wordt er een verbeterpunt aangegeven op dit onderdeel. Een referent zegt: “De opleiding werd afgerond met een examen waarin er een video-opname werd gemaakt. Wij hebben dit niet geoefend. Het was confronterend om jezelf op film te zien, maar wel leerzaam. Het verdient mijn inziens aanbeveling om de video-interactie in de opleiding op te nemen, zodat je daarmee kunt oefenen en het minder spannend is tijdens het examen. Het examen zou wat mij betreft wel wat zwaarder aangezet kunnen worden.” Drie referenten score niet op dit onderdeel omdat de opleiding nog niet is afgerond. Alle overige referenten geven het natraject de score “tevreden”.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van BGL is op orde. Tachtig procent van de referenten geeft een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”) op dit onderdeel. Zij vinden dat alles rondom de opleidingen goed is geregeld en noemt de organisatie en administratie “adequaat” en “pro-actief”. De bereikbaarheid is goed en de reactietermijnen zijn kort. Ook de facturatie verloopt naar tevredenheid. Men prijst de persoonlijke benadering van BGL. Een referent licht toe: “Je wordt heel persoonlijk benaderd door BGL. De directeur ontvangt de deelnemers zelf. Dat geeft een welkom gevoel”. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat de literatuurlijst voor de specialisatie nog niet is verstrekt terwijl de opleiding al over twee weken start. Hij heeft daardoor weinig voorbereidingstijd. Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat hij geen zicht heeft op de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

De meningen over het relatiebeheer lopen wat meer uiteen. Eén referent geeft een negatieve score op dit onderdeel omdat hij na afloop van de opleiding niets meer van BGL heeft gehoord. Twee referenten geven een neutrale score. Ook zij hebben na afloop van de opleiding niets meer van BGL vernomen en zijn van mening dat BGL meer profijt uit een actiever relatiebeheer zou kunnen halen. Zo zegt een referent dat het leuk zou zijn, maar wellicht ook in het belang van BGL, wanneer er bijvoorbeeld een terugkomdag zou worden georganiseerd. Twee referenten scoren niet omdat de opleiding nog niet is afgerond. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop BGL de relatie met haar deelnemers onderhoudt. Zij vertellen af een toe een nieuwsbrief te ontvangen en zeggen dat zij hen weten te vinden als daaraan behoefte bestaat. Ook zijn er nieuwsberichten in de digitale leeromgeving te vinden, zo vertellen zij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over het algemeen zijn de referenten in dit onderzoek (zeer) tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de opleidingen (tachtig procent). Zij noemen de prijzen “gemiddeld” en “niet exceptioneel”. Men is te spreken over de kwaliteit van de opleidingen. Alle referenten zijn van mening dat zij waar voor hun geld hebben gekregen. Ter toelichting: “Het is een prachtige opleiding en daarom heb ik het geld ervoor over.” Twee referenten geven echter een neutrale score op dit onderdeel. De één doet dit omdat hij de opleidingslocatie in Hoofddorp onder de maat vindt. De ander vond het eerste opleidingsjaar wat rommelig en daarom ook de prijs wat aan de hoge kant. Inmiddels vindt hij het een goede opleiding waarvan hij de vruchten plukt en heeft hij daarom het geld ervoor over.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten “tevreden” of “zeer tevreden” zijn over de opleidingen van BGL. Als pluspunten van de organisatie worden genoemd: het feit dat er modulaire opleidingen bestaan, de deskundigheid van de docenten en de aandacht voor het praktijkgericht leren. Een referent plaatst nog een kritische noot: “Voor de opleiding “teamcoaching” waren er niet veel deelnemers. Ik vraag mij af of er niet een minimum aantal deelnemers moet zijn om het leereffect te waarborgen. Voor mij heeft het weliswaar goed uitgepakt.” Een ander beveelt aan iets meer informatie te verstrekken over de digitale leeromgeving en het vervolg van de opleidingen. Allen zijn bereid de opleidingen van BGL aan te bevelen aan anderen. Tot slot een uitspraak van een zeer positief gestemde referent: “De opleiding tot coach was heel compleet. Je voelt je capabel genoeg om daarna direct voor jezelf te beginnen. Ze geven je voldoende ervaring mee.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met BGL & partners bv op 09-12-2020.

Algemeen

BGL & partners bv (hierna: BGL) ondersteunt al meer dan 30 jaar mensen en organisaties bij hun ontwikkeling. Zij biedt kwalitatief hoogwaardige opleidingen, bedrijfstrainingen, integrale advies- en ontwikkeltrajecten en individuele begeleiding. Daar waar nodig wordt dit op maat gemaakt. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich zowel op de maatwerktrajecten als op de opleidingen met een open inschrijving.

Kwaliteit

BGL volgt maatschappelijke ontwikkelingen op de voet. De maatschappij verandert, en daarmee ook de ontwikkelbehoeften van mensen en organisaties. Het opleidingsaanbod groeit mee met actuele wensen en behoeften van mensen die zich willen ontplooien en organisaties die zich willen verbeteren. Mede daardoor zal de komende periode het portfolio verder worden uitgebreid met nieuwe, of reeds bestaande (kortdurende) trainingen die al geruime tijd niet meer werden aangeboden. Ook wordt er nagedacht over welke opleidingslocaties het beste voldoen aan de wensen van de deelnemers en opdrachtgevers. In haar opleidingen, trainingen en masterclasses hanteert BGL een integrale benadering van vraagstukken. De aanpak is praktijk- en ervaringsgericht. Het verruimen van kennis wordt gecombineerd met het ervaringsgericht trainen van praktische vaardigheid en het werken aan persoonlijke ontwikkeling waardoor een duurzame verandering wordt bewerkstelligd. BGL werkt samen met ruim 50 freelancers die voor een groot deel door BGL zelf zijn opgeleid. Zij zijn allen werkzaam in de praktijk en worden kritisch geselecteerd op basis van hun achtergrond. Er wordt veel tijd en energie gestoken in het verbinden en betrokken houden van de docenten. Binnen BGL werkt men met expertiseteams.Zij overleggen op regelmatige basis met elkaar en er worden supervisie en train-de-trainer bijeenkomsten georganiseerd. Zij leveren een belangrijke input voor de ontwikkelingen van de opleidingen/trainingen. Een aantal opleidingen is geaccrediteerd. BGL is lid van diverse beroepsverenigingen.

Continuïteit

De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan heeft het bureau daar waar mogelijk de omslag gemaakt naar het verzorgen van online lessen. BGL hecht sterk aan klassikaal en persoonlijk lesgeven en heeft daarom een bewuste keus gemaakt om een aantal lessen te verschuiven. BGL houdt daarbij de kwaliteit van de opleidingen nauwlettend in het vizier. Ook is er de afgelopen periode veel tijd en energie gestoken in het modulair maken van opleidingen. Daarbij is input gevraagd vanuit de deelnemers zodat nauw kan worden aangesloten bij hun wensen en behoeften. De opleidingen van BGL worden door deelnemers en opdrachtgevers als heel waardevol betiteld. De goede kwaliteit van dienstverlening, met name de goede inhoud van de opleidingen en trainingen en het maatwerk dat daarin kan worden geleverd, alsmede de kwaliteit van de trainers/adviseurs worden als sterke punten van het bureau gezien en maakt dat deelnemers al jaren hun weg naar BGL hebben weten te vinden. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van BGL & Partners voor zowel de maatwerkopleidingen als de opleidingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BGL onderhoudt het contact met haar relaties door het uitgeven van mailings en het organiseren van workshops en relatiedagen. Ook is de organisatie op social media actief. De komende periode wordt nagedacht over hoe de organisatie haar succesvolle opleidingen nog beter onder de aandacht kan brengen. Klanten omschrijven BGL als persoonlijk, professioneel, met aandacht voor mensen en hun ontwikkeling en variëren van overheden, het bedrijfsleven, het onderwijs, de gezondheidszorg en de welzijnssector. Vele tevreden klanten keren bij hen terug voor een vervolgopleiding of attenderen anderen op de kwaliteit van de opleidingen van BGL. Doel van BGL is dan ook om blijvend kwalitatief hoogwaardige opleidingen te bieden en die, indien gewenst, te vermarkten tot maatwerk.

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