Klanttevredenheidsonderzoek

Auditdienst Rijk

30-03-2021

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Auditdienst Rijk 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 OPEN OPLEIDINGEN 3

BEZOEKVERSLAG 6

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 7

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②				10%	
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

② Negen van de tien referenten kennen geen score toe voor dit item

③ Geen van de referenten kent een score toe voor dit item.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het jaar 2020 is door Auditdienst Rijk (ADR) een leerportaal in gebruik genomen. ADR biedt een breed aanbod aan trainingen. De relevante cursusinformatie wordt hier duidelijk vermeld en omschreven. Wanneer het een verplichte cursus betreft, ontvangen de referenten een aankondiging via e-mail. Hierna kan men zich via het intranet inschrijven, waarna een e-mail volgt met nadere informatie. Deze informatie bevat dan bijvoorbeeld het lesprogramma met vermelding van lesdata, de onderwerpen en de namen van de docenten en/of sprekers. Hierbij zijn ook eventuele bijbehorende documenten gevoegd ter voorbereiding op de training. Het inschrijvingsproces via dit portaal verloopt soepel en snel. Negen van de tien respondenten geven aan dat dit naar hun (volle) tevredenheid werkt. Eén van de respondenten geeft een neutrale score voor dit item. Hij vindt dat de aanmelding wat rommelig is verlopen. Hij vermoedt dat dit waarschijnlijk vanwege Corona was. Hierdoor moest de informatie over lesdata worden aangepast.

Opleidingsprogramma

Alle referenten spreken zich (zeer) positief uit over het opleidingsprogramma. Zij hebben vooraf een overzicht ontvangen of mondeling nadere details vernomen over de docenten, de lesonderwerpen en lesdata. “Ik heb de bevestiging van inschrijving al een dag later ontvangen, separaat ontving ik van de docent een PowerPoint presentatie. Eén week voorafgaand aan de cursus nam de docent contact met mij op om te kijken of deze duidelijk voor mij was”, geeft één van hen als toelichting. Ter voorbereiding op de cursus worden de referenten voorzien van huiswerkopdrachten en/of PowerPoint sheets. De informatie die de referenten hebben ontvangen, wordt door hen als informatief en duidelijk bevonden.

Uitvoering

De uitvoering was voor negen van de tien referenten naar verwachting en tevredenheid. Zij geven aan dat de docenten de informatie deskundig en op een prettige manier weten over te brengen. Door een aantal van de referenten wordt opgemerkt dat ADR zorg en aandacht besteedt aan het lesprogramma. Met uitzondering van één respondent zijn zij (zeer) positief over de invulling van het programma. Bij aanvang van de cursus wordt gevraagd naar ieders verwachtingen van de cursus. Er is duidelijk sprake van opbouw, structuur en veel interactie. Zo wordt eerst een inleiding gegeven met uitleg van de theorie, waarna vervolgens in groepjes opdrachten worden gemaakt. Daarna worden deze plenair besproken. In de cursus wordt veel ruimte geboden voor uitwisseling van informatie en het stellen en behandelen van vragen. “Ik vind het heel leuk en leerzaam om in groepjes met de opdrachten en casuïstiek aan de slag te gaan”, “Ik kom er altijd weer blij vandaan” en “Ik vind het een inspirerende training”, zijn de reacties van referenten. De meeste respondenten geven aan dat de cursussen goed aansluiten op de actualiteit en de eigen werksituatie, hoewel dat bij de ene cursus meer het geval is dan bij de andere. Zo wordt door een referent gezegd: “Ik zou in de cursus wat meer benadering willen zien vanuit verschillende invalshoeken en niet alleen vanuit de basis. Die basis moet je hebben natuurlijk, maar ik zou graag wat meer de verschillende werkwijzen behandeld willen zien.” Eén van de respondenten merkt op dat sommige opdrachten te veel tijd in beslag nemen. Hij geeft ook aan dat de cursus zeker nuttig was, maar niet altijd relevant was voor zijn werkzaamheden. Dit omdat de inhoud van de training wat verder van zijn praktijk af staat.

Opleiders

Over de kwaliteit van de docenten zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Bijvoorbeeld enkelen verklaren: “Ik vind het fantastisch, omdat ze zeer deskundig zijn”, “Ik ben blij verrast hoe ze het doen” en “We spreken elkaars taal.” Het zijn mensen uit de praktijk en ze weten waar ze het over hebben. De docenten geven een vakkundige invulling aan het programma. Ze gaan goed in op vragen en geven voldoende ruimte om onderling en plenair de behandelde stof te bespreken en praktijkervaringen uit te wisselen. De ene docent is sterker in het presenteren dan de ander. Voor één van de referenten is dat de reden om een neutraal oordeel te geven. Tot slot merkt één van de referenten op: “Ik heb de cursus online gevolgd. Je zou in de verleiding kunnen komen om intussen ook wat anders te gaan doen. Die verleiding was bij mij totaal niet aan de orde, we worden goed bij de les gehouden.”

Trainingsmateriaal

Voorafgaand aan de cursus is trainingsmateriaal beschikbaar gesteld, zoals bijvoorbeeld PowerPoint presentaties, artikelen uit het handboek, huiswerkopdrachten, casussen en/of verwijzingen naar een specifiek artikel. Tijdens de cursus wordt naast materiaal, zoals readers en videomateriaal, in sommige lesprogramma’s ook samengewerkt met een acteur. De referenten geven aan dat het materiaal goed verzorgd en prima in orde is. Zoals één van hen meldt: “Je kan zien dat er veel aandacht aan wordt besteed.” Een aantal items wordt als waardevol bestempeld in het kader van een stukje naslagwerk. Na afloop van de cursus wordt het cursusmateriaal ook op intranet gepubliceerd. Eén van de respondenten merkt op dat hij voorafgaand aan de training meer informatie ter voorbereiding had willen ontvangen. Om deze reden geeft hij een neutrale score.

Accommodatie

Eén referent heeft de cursus zowel online als op locatie gevolgd. Hij geeft aan dat dit een prima cursuslocatie is, welke goed is afgestemd op de training. De overige referenten hebben geen zicht op de accommodatie. Zij hebben de cursus online gevolgd. Zij onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Het natraject wordt naar tevredenheid verzorgd. De referenten ontvangen een uitnodiging voor een schriftelijke evaluatie. Wanneer men binnen een bepaalde termijn de evaluatie niet heeft ingestuurd, wordt er vanuit ADR een herinnering via e-mail verstuurd. Bijna alle referenten melden dat ze tijdig hun certificaat ontvangen. Twee referenten geven aan dat zij na ongeveer zes weken het document hebben ontvangen. Eén respondent merkt op: “Mijn doelen zijn bereikt wat betreft de kennisvergaring, mijn kennis is zeker vergroot. Maar daar waar het gaat om werkgerelateerde zaken is dat niet het geval. De cursus was niet altijd aangesloten op mijn praktijk.” Dit verklaart zijn neutrale score.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn positief over dit item. De toegankelijkheid van het ADR wordt als laagdrempelig ervaren. Zij vinden dat het instituut alles netjes afhandelt. De bereikbaarheid van het instituut is prima te noemen en zij reageren doorgaans snel. Zo vertelt een respondent: “De communicatie verloopt op heldere wijze en zij zijn altijd bereid om vragen te beantwoorden.” Twee referenten vinden dat zij wel wat lang op hun certificaat moesten wachten.

Relatiebeheer

Bijna alle referenten vinden dat het contact met ADR naar tevredenheid verloopt en dat zij door het instituut goed op de hoogte worden gehouden. Het webportaal geeft voldoende informatie. “Als ik bepaalde informatie zoek, weet ik het altijd wel op het intranet te vinden. Daar worden ook de actuele en nieuwe ontwikkelingen gepubliceerd” en “We krijgen wekelijks een update via e-mail over nieuwe ontwikkelingen.” Eén referent is neutraal in zijn score. Hij merkt op dat er weinig tot geen informatie vanuit ADR komt. Voor zijn informatiebehoefte op vaktechnisch gebied bezoekt hij het intranet. Zoals hij zelf zegt: “En ja, zo kan ik mijzelf prima van informatie voorzien.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten hebben als deelnemers geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. Dat is intern door een andere collega geregeld.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De cursussen van Auditdienst Rijk zijn goed voorbereid en de referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het niveau, de inhoud en de structuur ervan. De programma’s zijn afwisselend en de inhoud sluit goed aan bij de praktijk. “Er is veel vermogen binnen ADR om trainingen georganiseerd te krijgen, ik ben daar trots op”, “De organisatie is dik in orde”, “De cursussen sluiten goed aan op de praktijk”, “Het zijn goede sprekers, deskundig en zeer creatief” en “Het in groepsverband werken met de collega’s uit verschillende disciplines werkt inspirerend en vergroot mijn inzicht.” Ook hebben enkele referenten nog een opmerking. Zij melden dat het ADR-portaal er prima en overzichtelijk uitziet en een breed aanbod aan trainingen biedt. Twee referenten merken op dat de cursussen die verplicht waren of die zij volgden om de benodigde PE-punten te behalen, qua inhoud niet goed toepasbaar waren voor hen. Eén referent merkt op dat de presentatie soms wat langdradig was en wellicht kwam dat omdat deze online werd gegeven. Hij had bij voorkeur wat meer pauze ingelast willen zien. Eén van de referenten heeft nog een opmerking ter verbetering: “Ik zou graag zoveel mogelijk voor het gehele jaar de geplande trainingen willen zien, zodat ik beter mijn eigen agenda kan plannen.” Tot slot zegt een referent: “Ik zou graag zien dat ADR op het gebied van opleidingen niet alleen als loket fungeert, maar ook meer de rol van regisseur en coördinator op zich neemt. Ik weet wel dat ze die ambitie hebben en hiermee bezig zijn.” Alle referenten geven tot slot aan dat zij Auditdienst Rijk voor trainingen binnen het open aanbod van harte aanbevelen aan anderen.

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 Auditdienst Rijk op 30-03-2021.

Algemeen

De Auditdienst Rijk (ADR) is de onafhankelijke interne auditor van de Rijksoverheid en de Audit Autoriteit in Nederland voor de Europese Commissie. De ADR maakt onderdeel uit van het ministerie van Financiën en valt direct onder de plaatsvervangend secretaris-generaal. De ADR werkt in opdracht van de ministeries. De Auditdienst Rijk onderzoekt op verzoek van de politieke en ambtelijke leiding van ministeries de beleids- en de bedrijfsvoering. Met de onderzoeksresultaten kunnen de ministers interne knelpunten in de bedrijfsvoering vroeg signaleren en aanpakken. Ook controleert de ADR op verzoek de jaarrekeningen van agentschappen en van andere onderdelen van een ministerie. Verder geeft de Auditdienst Rijk adviezen op het terrein van onder meer: IT, governance, toezicht, informatiebeveiliging, privacybescherming en organisatiekundige vraagstukken.

Kwaliteit

ADR kent een breed aanbod van langlopende programma's tot en met activiteiten gericht op de actualiteit. Met zowel de docenten als de deelnemers onderhoudt men goed contact. Zo weet men wat er speelt, waar de behoefte ligt en waar men op wil en kan schakelen. In het voorjaar van 2020 heeft ADR snel kunnen schakelen en haar leeractiviteiten om kunnen zetten naar digitale uitvoeringen. Hiervoor maakt zij gebruik van de applicatie Webex. Door het in gebruik nemen van een nieuw Leerportaal verlopen de processen efficiënter en dat is van toepassing op alle uitvoeringen. Vanaf de voorkant van een traject kunnen cursisten zich zelf via dit leerportaal inschrijven. Dat geldt ook voor evaluaties achteraf. Deelnemers vullen een formulier in over hun bevindingen ten aanzien van het traject. Op die manier bewaakt ADR zorgvuldig de kwaliteit en schakelt men, indien noodzakelijk en gewenst, op de feedback die wordt gegeven. De docenten heeft men de afgelopen periode ondersteund door het mede faciliteren van de online bijeenkomsten. Op die manier heeft men zelf kunnen ervaren waar de programma's eventueel van extra toegevoegde waarde kunnen worden voorzien.

Continuïteit

Op dit moment werkt men aan de ontwikkeling van een ontwerp voor e-learning in combinatie met 'live' bijeenkomsten. Ook streeft men ernaar om in een vroegtijdig stadium een jaarplanning voor te kunnen leggen aan de deelnemers, waarbij er aandacht is voor langlopende thema's maar ook ruimte wordt gelaten voor actuele onderwerpen. De ervaring vanuit de Summercourse heeft bewustwording gecreëerd voor het hanteren van een juiste balans in het programma tussen zaken als inhoudelijke kennisoverdracht, vaktechnische aspecten, teambuilding en ontspanning. Op basis van het uitgevoerde onderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van ADR bij trajecten met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waarderen ADR onder meer om de zorg en aandacht die men besteed aan de lesprogramma's waarbij er ook wordt ingezoomd op ieders specifieke leerdoel. Naast inhoudelijke deskundigheid spreekt men eveneens waardering uit voor de hele organisatie eromheen.

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