

Klanttevredenheidsonderzoek

MariënburgGroep

13-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MariënburgGroep 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
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				80%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerk onderzoeken
- ④ Twee referenten hebben hier geen oordeel over
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van MariënburgGroep hebben tien referenten deelgenomen. Een meerderheid heeft al eerder opleidingen afgenomen bij deze aanbieder en hun tevredenheid hierover is de reden om opnieuw voor MariënburgGroep te kiezen: "Zij kennen onze organisatie inmiddels en kunnen daardoor iets bieden dat nauw aansluit op onze wensen". Anderen hebben voor MariënburgGroep gekozen op basis van adviezen van anderen, collega's of vakgenoten, of doordat ze zelf onderzoek hebben gedaan naar aanbieders: "MariënburgGroep kwam goed naar voren op het gebied van opleidingen voor de overheid en voor ons specifiek de lokale overheid. Na wat rondvragen bij collega's heb ik contact opgenomen met MariënburgGroep. Zij hebben vervolgens door middel van diverse gesprekken goed kunnen bepalen wat voor ons relevant was en daar hun aanbod op afgestemd".

Ook de overige respondenten zijn van mening dat MariënborgGroep vooraf grondig onderzoek doet naar de leerdoelen en opleidingswensen van de opdrachtgever: "Wij hebben in dit stadium ook al contact gehad met de docent en goed besproken wat de precies de doelgroep van de cursus zou zijn. Hier werd toen het programma op aangepast". Iedereen is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop MariënborgGroep vorm heeft gegeven aan het voortraject.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel is men tevreden tot zelfs zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals MariënborgGroep dat aanbiedt. "We hebben goede afstemming gehad over de inhoud en dit kwam ook terug in de offerte. Deze was duidelijk en overzichtelijk en sloot dus goed aan op onze wensen," zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: "Toen we nog wat aanvullingen hadden op de offerte, werd daar niet moeilijk over gedaan. Het was duidelijk dat er echt naar onze wensen en input geluisterd werd". De overige referenten hebben soortgelijke opmerkingen. Iedereen is tevreden over het opleidingsprogramma en ook de prijzen worden voldoende gespecificeerd volgens de geïnterviewden: "Het zijn toch flinke budgetten dus dan is het heel belangrijk om te weten waar dat geld precies aan wordt besteed".

Uitvoering

De manier waarop MariënborgGroep de diverse trajecten ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Alle geïnterviewden geven aan dat het afgenomen traject heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de opleidingen/trajecten. Een van de referenten vertelt: "Omdat we vooraf goede inhoudelijke gesprekken hebben gevoerd, was de inhoud op zichzelf geen verrassing. Wel was ik positief verrast over de wijze waarop de link met de praktijk tot stand werd gebracht, heel praktisch en case gericht". Ook de overige referenten hebben positieve ervaringen op dat vlak, vaak noemen zij de praktijkgerichtheid als een van de pluspunten van de training of opleiding die ze hebben afgenomen. Een van hen voegt hier nog wel aan toe: "Natuurlijk moet ook het theoretische element niet onderschat worden. Dit moet ook in orde zijn. Maar juist omdat MariënborgGroep zo veel ervaring heeft, kunnen zij deze theorie op een leerzame manier laten aansluiten op onze eigen dagelijkse praktijk. Hier hebben de deelnemers veel profijt van". Tenslotte was een referent vooral te spreken over de individuele inbreng die er tijdens de cursus mogelijk was: "Iedereen kon zijn zegje doen en dit leverde interessante inzichten op".

Opleiders

Over de opleiders is men, net als over de uitvoering, zeer te spreken. Hier worden zonder uitzondering scores van "tevreden" tot "zeer tevreden" toegekend. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "De trainer is al vaker bij ons geweest en we hebben ook speciaal naar hem gevraagd omdat hij zo goed weet wat er voor ons van belang is", "Dit was een uitstekende docent met heel veel praktijkervaring. Hierdoor wist hij ook goed hoe bepaalde zaken 'in het echt' gaan en wat er in de praktijk nodig is om dingen af te handelen of op te lossen" en "Ik ben zeer te spreken over de docenten die door MariënborgGroep worden ingezet. Ze hebben zowel de nodige praktijkervaring als ook ervaring met lesgeven. Dat is een fijne combinatie voor deelnemers die met al hun vragen bij de docenten terecht kunnen". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over de opleiders van MariënborgGroep wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Twee referenten geven aan dat zij onvoldoende zicht hebben op het cursusmateriaal om hier een oordeel over te geven. De overige respondenten zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over het door MariënborgGroep verstrekte materiaal. Het materiaal sluit volgens de geïnterviewden goed aan op de training/opleiding: "Ook hieraan kan je zien dat het maatwerk is, de stof sluit goed aan op onze deelnemers en dat waar zij mee te maken krijgen". Een andere referent vermeldt hier nog het digitale platform: "Hier is veel informatie op te vinden en wat heel prettig is, is dat dit ook na afloop van de training beschikbaar blijft". Samenvattend kan gezegd worden dat het trainingsmateriaal goed van niveau is en dat het goed aansluit op datgene dat tijdens de training en/of opleiding aan bod is gekomen.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij incompany trajecten.

Natraject

De manier waarop Mariënbuurgroep het natraject ten uitvoer brengt, is naar tevredenheid van alle respondenten. Zij geven hier allemaal een score "tevreden". Een van hen motiveert dit als volgt: "Na afloop van de training hebben we samen met de docent gekeken of de doelen die we vooraf gesteld hadden, waren gehaald. Ook hebben we tijdens dat gesprek besproken of er nog vervolgstappen nodig waren. Dit was een prettig en open gesprek". Sommige referenten vertellen dat er na afloop van de cursus een certificaat werd uitgedeeld. Ook heeft een groot deel van de referenten een evaluatieformulier ingevuld: "Dit vind ik altijd wel prettig ondanks het feit dat we al met de docent onze feedback hadden besproken. Door evaluatieformulieren te gebruiken laat Mariënbuurgroep zien onze input serieus te nemen". Een van de referenten vertelt nog dat de docent heeft aangegeven na afloop van de training open te staan voor vragen: "Dat vind ik echt super, als ik tegen iets aan loop kan ik gewoon nog een mailtje sturen!"

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak heeft Mariënbuurgroep de zaken volgens alle referenten uitstekend geregeld. Geen van hen heeft op dit gebied problemen ondervonden, zij hebben hier juist allemaal goede positieve ervaringen. "De contacten met Mariënbuurgroep verlopen uitstekend, ze zijn altijd goed bereikbaar en reageren snel op vragen van onze kant," zo vertelt een van de geïnterviewden. Een andere referent zegt over dit onderwerp: "Toen wij te maken kregen met een aantal zieken, werd hier heel begripvol op gereageerd en toen hebben we samen naar een bevredigende oplossing gezocht. Dat vond ik zeer professioneel". Verder wordt er nog gezegd dat de offertes binnen een redelijke termijn worden verzonden: "Het was volgens mij best een drukke tijd voor ze maar toch werden we snel geholpen en kregen we de offerte binnen een week toegestuurd". De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen en dat verklaart dan ook de hoge scores die aan dit onderdeel worden gegeven. Tachtig procent van de respondenten is tevreden en twintig procent is zelfs zeer tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Mariënbuurgroep.

Relatiebeheer

Twee referenten kunnen niets zeggen over het onderwerp 'relatiebeheer' omdat dit door een collega wordt onderhouden. De overige respondenten zijn eensgezind, zij zijn tevreden over de manier waarop Mariënbuurgroep deze relatie onderhoudt. Er is bij een groot deel van de referenten regelmatig contact door middel van mailings. "Ik vind dat veel instellingen en bedrijven je te veel overspoelen met informatie waarop je niet zit te wachten. Dat erg is al snel als irritant. In het geval van Mariënbuurgroep is daar geen sprake van. Zij voelen goed aan waar wij behoefte aan hebben en laten het initiatief voornamelijk van ons uit gaan. Ik weet ze ook wel te vinden als ik ze nodig heb," aldus een referent. Een ander heeft een iets andere mening: "Ik vind het wel prettig om regelmatig een update en informatie te ontvangen, dan weet ik ook weer wat er voor ons beschikbaar en relevant is. Dit doen ze prima bij Mariënbuurgroep". Deze referenten hebben dus een ander beeld over wat goed relatiebeheer moet inhouden maar zij zijn beiden tevreden over de manier waarop Mariënbuurgroep hier invulling aan geeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding zijn hier tevreden over. Zij zijn hier verder vrij kort van stof over en ze geven vooral aan de prijzen "niet per se heel laag" zijn maar dat de kwaliteit van een dermate hoog niveau is, dat dit de prijzen rechtvaardigt. Hier volgt een toelichting van een van deze referenten: "Mariënbuurgroep is een gespecialiseerde aanbieder die veel kennis in huis heeft. Het is logisch dat er een prijskaartje hangt aan het overbrengen van deze kennis. Zij investeren zelf ook veel in het up-to-date houden van deze kennis en maken gebruik van mensen met zeer veel praktijkervaring dus dan is ook echt volkomen begrijpelijk dat dit aan de prijzen te zien is. Ik vind de prijzen dan ook alleszins redelijk als je dit afzet tegen de kwaliteit". De overige referenten onderschrijven dit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van MariënborgGroep, komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Zij spreken over een “zorgvuldig voortraject” waardoor en een op maat gemaakt pakket kan worden geboden: “Zij hebben een breed programma waaruit we konden kiezen. Niets stond vooraf vast, alles kon worden aangepast aan onze organisatie en medewerkers. Hierdoor sloot het traject naadloos aan op onze wensen”. De trajecten zelf hebben bij alle respondenten aan de verwachtingen voldaan en dit is met name te danken aan de stevige en kwalitatieve hoogwaardige inhoud in combinatie met de link die met de praktijk van de opdrachtgevers werd gelegd: “We hebben er heel veel aan gehad, het was zowel nuttig als effectief. De zeer goede docent speelde hierbij een belangrijke rol”. Ook over de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod kwamen zijn de referenten tevreden tot zelfs zeer tevreden. Alle respondenten zijn dermate tevreden over het afgenomen traject dat zij MariënborgGroep zonder meer zouden aanbevelen aan derden. Ook zouden zij zelf, als dit in de toekomst aan de orde komt, nog eens gebruik willen maken van de diensten van MariënborgGroep.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met MariënborgGroep op 13-04-2022.

Algemeen

De MariënborgGroep is opgericht in 1998 en komt voort uit de lokale overheid en het onderwijs. In een tijd van constante veranderingen is het noodzakelijk dat organisaties en haar medewerkers permanent leren. De MariënborgGroep speelt daarop in door opleidingen aan te bieden op het gebied van ambtelijk vakmanschap, finance & control, jeugd en gezin, juridische zaken, publieks- en burgerzaken, ruimtelijk domein, sociaal domein, handhaving en zorg en welzijn. Daarmee wordt het hele spectrum van de (lokale) overheid bediend; gemeenten, waterschappen, provincies, en de diverse ministeries behoren onder andere tot hun klantenkring. De MariënborgGroep heeft een groot aanbod aan cursussen en trainingen en deze worden zowel individueel (open aanbod) als incompany aangeboden.

Kwaliteit

De MariënborgGroep heeft een kwalitatief hoogstaande docentenpool op universitair niveau tot haar beschikking. Gewerkt wordt met ongeveer 150 docenten die allen werkzaam zijn in de praktijk. Docenten worden geselecteerd uit het netwerk van de organisatie. Behalve op vakkennis selecteert men vooral op overtuiging, passie en enthousiasme. De MariënborgGroep biedt haar docenten ruimte voor didactische ondersteuning en het volgen van cursussen. Veranderingen in de diverse vakgebieden en/of op het gebied van wet- en regelgeving worden nauwlettend gevolgd; onder meer door congressen en seminars bij te wonen, maar ook door periodiek docentenoverleg te voeren. Door vooraf de leerdoelen, het kennisniveau en de wensen van de opdrachtgever scherp te definiëren worden trainingsdoelen behaald en worden de resultaten binnen de organisatie van de opdrachtgever geborgd. Trainers worden actief betrokken bij de invulling van de training en beoordeeld op de behaalde resultaten en de deelnemersevaluaties.

Continuïteit

De afgelopen (corona)periode is het online aanbod sneller tot ontwikkeling gekomen. Nu er weer fysiek onderwijs mogelijk is, zullen bepaalde onderdelen van dit online aanbod blijven bestaan terwijl andere onderdelen weer klassikaal gegeven gaan worden. Ook blended onderwijs blijft mogelijk. Bij het bepalen van de vorm wordt gekeken naar de inhoud en wat daar passend bij is. Het praktijkgerichte en hoogwaardige onderwijs dient altijd voorop te staan. Er wordt door MariënborgGroep blijvend gefocust op klanttevredenheid en het bieden van passende maatwerktrajecten als onderscheidend selling point. Voor uitbreiding van de docentenpool wordt actief het netwerk benut. Door de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van de MariënborgGroep voor maatwerkopleidingen dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Door permanent te focussen op kwaliteit heeft de MariënborgGroep de afgelopen perioden haar naamsbekendheid nog meer vergroot. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt waarderen de MariënborgGroep vooral om de kwaliteit van de docenten, het maatwerkgehalte in de trainingen, de aansluiting van de trainingen bij de praktijk en om het goede en actuele trainingsmateriaal. Zij zien hen dan ook als een gewaardeerde en betrouwbare opleidingsaanbieder.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo