

# Klanttevredenheidsonderzoek

PublicNL B.V.

15-02-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van PublicNL B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</b>

## 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③					
Natraject④				60%	
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Hier kan niet iedereen iets over zeggen
- ③ Dit blijft buiten beschouwing, de referenten hebben online trainingen en events gevolgd
- ④ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ⑤ Referenten hebben niet hoeven te betalen voor de training
- ⑥ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen en events die zijn georganiseerd door PublicNL B.V. (hierna te noemen PublicNL) hebben tien referenten deelgenomen. Zij hebben deelgenomen aan trainingen of evenementen die werden gegeven onder verschillende namen; zo wordt er bijvoorbeeld gesproken over CorporatieNL en GemeentenNL. In het vervolg van dit onderzoek zal daar verder geen onderscheid in worden gemaakt en wordt alleen gesproken over PublicNL. De meeste referenten zijn via hun werk(gever) bij PublicNL terecht gekomen. Zij hebben zich eenvoudig aan kunnen melden voor het betreffende event of voor de betreffende training. Verder geven de referenten allemaal aan dat er van tevoren goede en volledige informatie over onder meer de data, tijden en eventueel de locatie wordt gegeven. Iedereen is dan ook tevreden over dit onderdeel.

### **Opleidingsprogramma**

Net als bij het vorige onderdeel is men te spreken over het opleidingsprogramma zoals daar door PublicNL vorm aan wordt gegeven. Alle respondenten vinden dat PublicNL vooraf goede uitleg geeft over wat hen te wachten staat. Een van deze tevreden referenten legt uit: "Het programma was bekend, daar stonden onder meer alle sprekers genoemd en werd er ook wat inhoudelijke informatie gegeven. Al met al gaf mij dit een goed beeld van wat ik kon verwachten". Ook de overige referenten zijn van mening dat PublicNL de deelnemers vooraf duidelijk informeert over de inhoud, de opzet en de doelstellingen van de verschillende events of trainingen: "Ik vind dat wel belangrijk, je wil toch weten of iets wel nut heeft en of het bij je past. Goede informatie is daarbij onontbeerlijk".

### **Uitvoering**

De manier waarop PublicNL de diverse bijeenkomsten/events ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Alle ondervraagde deelnemers zeggen dat de bijeenkomst die ze hebben gevolgd, 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 duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de training. "Er werden goede discussies gevoerd die strak werden begeleid en dat zorgde ervoor dat het heel levendig werd en goed te volgen bleef. De voorzitter zorgde steeds voor de link met de praktijk, als dit een beetje te veel uit beeld verdween" zo vertelt een van de tevreden deelnemers. Ook de overige respondenten vinden dat het event dat ze hebben bijgewoond goed aansloot op de actualiteit: "Het onderwerp was actueel en daar heb ik in mijn dagelijkse werkzaamheden profijt van, het is prettig om te sparren met anderen en om ook andere ideeën te horen". Met betrekking tot een online event wordt door één van de referenten specifiek vermeld dat het een "afwisselend geheel" is: "Ook vond ik het prettig dat er echt veel gelegenheid was om vragen te stellen, daardoor bleef het toch interactief".

### **Opleiders**

De respondenten zijn allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over de opleiders/sprekers die door PublicNL worden ingezet. De trainers/sprekers worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. "Hij wist waar hij over sprak en kon dit verder verduidelijken met actuele voorbeelden. Hierdoor blijf je als deelnemer goed bij de les," aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de sprekers is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: "Een bijeenkomst valt of staat met goede trainers/spreker, zonder hen brengt een dergelijke bijeenkomst niks. In het geval van PublicNL zijn de trainers/sprekers erg goed. Ze vullen elkaar aan en zorgen voor een goede dynamiek.

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen. Degenen die hier wel een mening over hebben, zijn zonder uitzondering tevreden. Er wordt door hen gesproken over sheets of andere (digitale) informatie. De inhoud van het materiaal is volgens de respondenten van goede kwaliteit en het sluit aan bij wat er tijdens de training of de bijeenkomst aan bod is gekomen: "Het is fijn om iets te hebben waarnaar je terug kan grijpen. Zo blijft het toch wat beter hangen". Met name de deelnemers die iets met de Omgevingswet deden, zeggen het belangrijk te vinden dat er actueel materiaal is: "Alles is nieuw en er verandert continu van alles. Het is dan prettig om met het nieuwste materiaal te werken".

### **Accommodatie**

Dit blijft hier buiten beschouwing, de referenten hebben allemaal aan online bijeenkomsten of trainingen deelgenomen.

**Natraject**

Niet alle referenten hebben zicht op het natraject. Sommige zeggen dat hier geen sprake van is (en zij missen dit ook niet) en bij anderen wordt dit door iemand anders afgehandeld, zij hebben er hierdoor geen zicht op: "Alles wordt bij ons centraal geregeld door een collega". Een aantal referenten geeft bij dit onderdeel aan dat zij door het volgen van de bijeenkomst accreditatiepunten kunnen verdienen. Dit is bij deze referenten soepel verlopen. Ook zeggen een paar van de geïnterviewden dat zijn na afloop een (digitaal) evaluatieformulier hebben ingevuld: "Dit is wel prettig want dan voel je je serieus genomen door de organisatie en dan weet je dat er goed wordt nagedacht over de invulling van een volgend event". De referenten die iets over dit onderwerp kunnen zeggen, zijn dan ook eensgezind in hun oordeel; ze zijn allemaal tevreden over de manier waarop PublicNL gestalte heeft gegeven aan het natraject.

**Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak verlopen de zaken bij alle referenten op rolletjes. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. PublicNL is goed bereikbaar en vragen worden snel en goed beantwoord, aldus de referenten. "Je hebt te maken met een professionele speler in de markt en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en het programma stemt overeen met wat er van tevoren was bekend gemaakt," zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: "PublicNL heeft de zaken goed voor elkaar. Ik wilde graag wat meer inhoudelijke informatie over een bepaalde training en de medewerker heeft toen echt moeite gedaan om al mijn vragen te beantwoorden. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut geen nummer. Dat vind ik in deze tijd een grote pre". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van PublicNL wordt gedacht.

**Relatiebeheer**

Bij enkele referenten worden de contacten met PublicNL door een collega onderhouden: "Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen flauw idee hoe dit wordt onderhouden". De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over de manier waarop PublicNL het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: "Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over". Andere referenten ervaren meer contact met PublicNL: "Ik ontvang met enige regelmaat een overzicht van evenementen die voor mij mogelijk interessant zouden kunnen zijn. Hier kan ik vervolgens zelf actie op ondernemen". Kortom, PublicNL heeft een persoonlijk maar niet opdringerig relatiebeheer waar de referenten erg over te spreken zijn.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Geen van de referenten heeft hoeven te betalen voor de trainingen of events. Doordat zij zijn aangesloten bij bepaalde platforms (vaak uit hoofde van hun functie of werk) mogen zij gratis deelnemen aan deze activiteiten. Bij andere referenten wordt de financiële afhandeling door een collega verzorgd. De respondenten kunnen daarom ook geen oordeel geven over dit onderdeel, hoewel zij zonder uitzondering aangeven dat ze te spreken zijn over de kwaliteit.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen/evenementen van PublicNL. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde bijeenkomst en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er echt een heel goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met het PublicNL: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten. "Ik ben al met al heel tevreden over het hele traject. Het zijn echte events met voldoende interactie. Ondanks het feit dat het om een digitale bijeenkomst gaat. Dat hebben ze echt heel goed gedaan daar, " zo wil één van de respondenten nog graag genoteerd hebben. Met name de praktische insteek van de sprekers wordt meerdere malen als sterk punt genoemd: "De sprekers hebben vaak verschillende achtergronden en vullen elkaar daardoor heel goed aan". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden PublicNL dan ook zonder meer bij derden aanbevelen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met PublicNL B.V. op 15-02-2023.

### Algemeen

PublicNL ontwikkelt de belangrijkste onafhankelijke kennisplatformen van Nederland. Zo zijn CorporatieNL, GemeentenNL en Management Tribune ontwikkeld door PublicNL. Met publicaties en events inspireren deze platforms het management in de private en publieke sector. Bedrijven of publieke organen kunnen lid worden van deze platforms en krijgen daarmee toegang tot een schat aan informatie, toegang tot events en zij kunnen meedoen aan diverse trainingen die door de afzonderlijke platforms worden georganiseerd. CorporatieNL richt zich op corporaties en ontwikkelt gezamenlijk met de leden inspirerende trainingen en events. Daarnaast worden er boeken uitgegeven en wordt er onderzoek gedaan. De missie van CorporatieNL is 'een thuis voor iedereen in 2030'. GemeentenNL richt zich op gemeenten en heeft ongeveer dezelfde activiteiten als CorporateNL.. Zij hebben ook dezelfde missie als CorporatieNL. Management Tribune richt op managers en wil ze door relevante publicaties, onderzoeken en bijeenkomsten te organiseren helpen om betrokken maatschappelijke leiders te worden .

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij PublicNL hoog in het vaandel. Er wordt nauw samengewerkt met leden en professionals bij het ontwikkelen van trainingen en events. Hierbij worden actuele ontwikkelingen altijd meegenomen. De docenten, sprekers of trainers die worden aangetrokken, komen uit het uitgebreide netwerk dat PublicNL in de loop der jaren heeft opgebouwd. Deze trainers worden ook inhoudelijk betrokken bij de ontwikkeling van de diverse bijeenkomsten. De platforms van PublicNL zijn géén brancheorganisatie; zij richten zich nadrukkelijk niet op het behartigen van de belangen van de leden. De leden dienen ook echt achter de missie ("een thuis voor iedereen in 2030") te staan en er vindt ook een selectie bij de aanmelding plaats zodat de leden uit gelijkgestemden blijven bestaan. Op deze wijze zorgt PublicNL er voor dat datgene dat wordt geboden, voldoet aan de hoogste kwaliteitseisen. Op organisatorisch en administratief vlak zijn de zaken ook goed geregeld, de lijnen binnen PublicNL zijn kort zodat de verschillende medewerkers elkaar snel weten te vinden en knopen ook snel kunnen worden doorgemaakt.

### Continuïteit

PublicNL is als kennisplatform al jaren een bekende naam binnen de verschillende sectoren die hierboven al zijn genoemd. In de loop der jaren is PublicNL uitgegroeid tot een betrouwbare en zeer professionele organisatie. Er wordt gewerkt met een ervaren en praktijkgerichte docenten/trainers/sprekers én in samenwerking met leden. Zowel uit de eigen evaluaties onder de deelnemers die door PublicNL worden afgenomen als uit het klanttevredenheidsonderzoek onder de afnemers/inkopers dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid naar voren. Samen met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van PublicNL voor de komende tijd gewaarborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Zoals eerder al aangegeven ontwikkelt het PublicNL nieuwe evenementen nooit alleen. Hierbij wordt samengewerkt met een uitgebreid netwerk en met de leden. Hierdoor is men in staat snel te schakelen tussen actualiteit en kwaliteit. PublicNL komt op deze manier tot programma's die aansluiten op de wensen en behoeften van de doelgroepen. Ook streeft het PublicNL ernaar om de doelgroep te blijven bedienen met relevante inzichten en praktische handvatten om de vaardigheden en de expertise te vergroten. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijze zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van PublicNL.



## 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](http://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