

Klanttevredenheidsonderzoek

Berenschot Academy

26-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Berenschot Academy vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				78%	22%
Opleidingsprogramma				67%	33%
Uitvoering		11%		33%	56%
Opleiders②		11%		44%	33%
Trainingsmateriaal			33%	33%	33%
Accommodatie③				33%	
Natraject			22%	67%	11%
Organisatie en Administratie		11%	22%	33%	33%
Relatiebeheer			44%	33%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding			11%	89%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		11%		44%	44%

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

② Eén referent kent de opleiders geen score toe

③ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten van de Berenschot Academy (hierna Berenschot te noemen) zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Er zijn verschillende redenen waarom men voor Berenschot kiest. Sommigen werken al lang naar tevredenheid samen met Berenschot. Andere redenen zijn de expertise van Berenschot op het thema, een aanbeveling van een collega en de selectie als gevolg van een aanbesteding. Een reactie die dit onderschrijft is: "Er zijn niet veel aanbieders met expertise in dit werkveld en Berenschot heeft bovendien het volume om aan onze vragen te voldoen." In het voortraject werkt Berenschot nauw samen met haar klanten om de behoefte op een goede manier te vertalen in een maatwerkprogramma. Geïnterviewden waarderen het vermogen van Berenschot om goed te luisteren en te adviseren. "Berenschot luisterde goed naar onze wensen maar was ook op een prettige manier sturend en adviserend", "In samspraak en co-creatie stelden wij de programma's samen", "Wij hadden goede dingen op de plank liggen en zij ook. We hebben het beste van twee werelden bij elkaar gebracht" en "Berenschot had hier ook ad-interim gewerkt waardoor zij precies wisten wat er speelde en nodig was binnen onze organisatie", zo licht men ondermeer toe.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zoals in de offerte omschreven zijn referenten unaniem positief. Soms zijn aparte offertes niet meer nodig omdat deze zijn afgedekt in de aanbesteding, maar doorgaans worden ze nog wel geschreven. De offertes van Berenschot kenmerkt men als 'duidelijk' en 'professioneel'. Reacties die dit illustreren zijn: "Berenschot legde heel goed de koppeling tussen leerdoel, doelgroep en werkvorm. Daarmee maakten ze vooraf heel zichtbaar voor ons hoe en waarom het ging werken", "Bij de laatste aanbesteding was hun aanbod fenomenaal", "De offerte was erg duidelijk omdat we in het voortraject goed hadden afgestemd" en "Een van de weinige offertes waar ik niet met de rode pen doorheen hoefde." Eén referent noemt ook de flexibiliteit van Berenschot en vertelt: "Interne procedures duren soms lang en daarom was het fijn dat Berenschot zo flexibel was om parallel al met de voorbereiding te starten."

Uitvoering

De uitvoering van de programma's kan rekenen op veel positieve scores. Men ervaart de opleidingen als interactief en waardeert de krachtige werkvormen en afwisseling van theorie en praktijk. "Berenschot maakte gebruik van een sterk theoretisch kader waarmee de deelnemers direct daarna konden oefenen" en "Ik herken programma's van Berenschot door hun logische opbouw en structuur. Het is heel uniform en dat geeft vertrouwen", zo luiden enkele reacties. Respondenten waarderen ook de tussentijdse afstemming met deelnemers en opdrachtgever of alles nog naar wens verloopt. Men vertelt: "Wij hadden vaak eendaagse trainingen en daarbij was er voor aanvang zorgvuldige aandacht voor verwachtingen en persoonlijke leerdoelen", "Ik heb altijd de ruimte gevoeld om aan te geven dat ik het anders wilde ook al heb ik dat nog nooit hoeven doen" en "Ik hoefde Berenschot zelf nooit te wijzen op een bijstelling. Als er al een verbeteringsignaal kwam vanuit deelnemers dan meldde Berenschot dat zelf aan mij inclusief een concreet verbetervoorstel". Sommige respondenten noemen de opleidingen enigszins conservatief terwijl anderen het blended karakter noemen: "De trainingsvorm was vrij conservatief. Wat wij vooral belangrijk vonden is dat echte praktijksituaties de basis vormden voor oefeningen en scenario's" en "Het was een mooi blended programma waarin deelnemers vooraf al werden getriggerd en voorbereid." Een geïnterviewde vraagt zich af of gebruik van digitale technieken, zoals bijvoorbeeld VR, programma's nog beter kunnen maken. Een andere verbeteringsuggestie die hij doet is om het scenarioschrijven minder arbeidsintensief te maken aan de kantzijde. Eén respondent is ontevreden over de uitvoering en licht toe: "Na een goede start met een casus die geweldig aansloot volgden casussen die niet goed aansloten. De groep raakte verveeld en er werd niet gecheckt met de groep waarom dat was. Het programma werd op initiatief van de trainer eerder gestopt terwijl dat niet was afgesproken."

Opleiders

Zeven geïnterviewden zijn (zeer) tevreden. Men prijst de deskundigheid van trainers en hun brede praktijkervaring waardoor ze goed aansluiten op de praktijk van de deelnemers. Eén referent zegt: "De trainers hadden brede ervaring binnen het werkveld. Ze wisten wat er (inter)nationaal speelt, kenden processen, procedures en plannen en borgden die kennis goed binnen het team van Berenschot. Dat vond ik verbazingwekkend." Sommige respondenten geven aan dat Berenschot werkt met meerdere trainers en dat er door de tijd heen ook sprake is van nieuwe instroom. Men vindt dat Berenschot hier goed mee omgaat. "Er waren recentelijk een aantal wisselingen geweest, maar dat ging ook goed. Ze zorgden voor een hele goede selectie en overdracht", "Sommige hebben nog een paar trainingen nodig om de slag van goed naar heel goed te maken, maar daar heb ik alle vertrouwen in" en "Niet iedere trainer was even goed maar ze zorgden er altijd voor dat er voldoende senioriteit aanwezig was." Eén referent noemt een verbeterpunt en zegt: "Ik zou een trainerspool willen met meer dezelfde gezichten. De doorstroom is iets te hoog geweest." Ook voor de didactische kwaliteiten is veel lof. Men noemt het vermogen van trainers om in te spelen op wat er in de groep gebeurt en aansluiting te vinden met alle doelgroepen. "Ze konden heel goed verbinding maken met allerlei verschillende doelgroepen. Van bestuur tot de medewerkers die met hun voeten in de klei staan" en "Ze duiden heel goed wat er in de groepsdynamiek gebeurde en speelden daar dan direct op in", zo luiden twee reacties. Eén respondent is ontevreden en vertelt: "Er zat veel energie op de eerste casus maar die werd niet goed afgerond. De trainer ging door naar het volgende onderwerp en voelde de groep hier niet goed aan. Ook werden vanuit de groep belangrijke vragen gesteld waar niet op terug gekomen werd tijdens de training."

Trainingsmateriaal

Zeven referenten zijn (zeer) positief over het studiemateriaal en twee van hen kennen een neutrale score toe. Berenschot maakt gebruik van diverse materialen zoals PowerPointpresentaties, boeken, hand-outs, werkboeken en formats. Verschillende respondenten vinden het prettig dat er in de hand-outs ruimte zit om notities te maken. Eén geïnterviewde waardeert het maatwerk en vertelt: "Berenschot maakte formats die volledig waren toegespitst op en inzetbaar waren in de onze eigen organisatie." Een ander zegt: "Het trainingsmateriaal was minimaal, maar dat past bij ons."

Accommodatie

In de meeste gevallen worden trainingen incompany verzorgd. De drie respondenten waarvoor dit niet geldt zijn tevreden over de accommodatie. De locatie ligt centraal, is met de auto goed bereikbaar en heeft voldoende parkeergelegenheid. Verder noemt men de mooie entree, prettige trainingsruimtes, de warme ontvangst en behulpzame medewerkers.

Natraject

Tijdens het natraject zijn er verschillende activiteiten. Deelnemers ontvangen soms een certificaat en doorgaans wordt met de groep geëvalueerd al dan niet met een evaluatieformulier. Afhankelijk van het type programma maakt Berenschot een evaluatierapport. Diverse referenten zijn tevreden over de evaluatie en het gesprek dat daarop volgt. "Wij hadden een evaluatie met een beperkt aantal vragen zodat er veel respons kwam. Van Berenschot ontving ik een onbewerkte en bewerkte versie van de evaluatie waarover we periodiek contact hadden om rode draden te ontdekken en ontwikkelingen te bespreken" en "Aan de voorkant bespraken we al met elkaar wat we aan de achterkant uit de evaluatie wilden halen", aldus twee van hen. De rol van Berenschot om transfer en implementatie te bevorderen in het natraject verschilt per programma. Soms is die rol beperkt en richt Berenschot zich vooral op de kwaliteit van de training. Drie reacties luiden: "Transfer en implementatiebevordering lag bij onszelf en was geen onderdeel van de scope, maar ik kon Berenschot wel vragen om daarover te adviseren", "De verwachting van Berenschot was dat zij vooral tijdens de training aandacht hadden voor de praktijk en transfer" en "Ze startten met een intake met iedere deelnemer, waarbij persoonlijke leerdoelen werden geformuleerd. Tijdens het programma gingen ze daarmee aan de slag en in een eindpresentatie deelden deelnemers hoe ze hun leerdoelen in de praktijk hadden gebracht en de resultaten daarvan." In andere gevallen is er een grote(re) rol voor Berenschot weggelegd in de transfer. Geïnterviewden vertellen: "De thema's transfer en implementatie besprak ik met Berenschot naar aanleiding van het evaluatierapport. Ik waardeerde hun adviserende rol daarin zeer", "Wij hebben gebruik gemaakt van een community en ervaringsverhalen op intranet. We onderhielden na afloop van het traject contact met de deelnemers en hebben ze worden actief benaderd voor projecten. Het was 'transfer by design' en de rol van Berenschot is daarin relevant geweest" en "Berenschot had diverse tools zoals rolbeschrijvingen en actieboeken gemaakt, die de implementatie bevorderden. De methode wordt ook echt toegepast in de praktijk."

Organisatie en Administratie

Referenten die (zeer) tevreden zijn over de organisatie en administratie noemen de flexibiliteit, zorgvuldigheid en prettige samenwerking met Berenschot. Enkele voorbeelden zijn: "Ik had één contactpersoon met wie ik een hele prettige werkrelatie had en met wie ik alles open en eerlijk kon bespreken", "Wanneer groepen niet vol zaten werden ze gewoon verplaatst en wanneer ze te vol zaten werd er een tweede trainer geleverd zodat alle deelnemers toch de training konden volgen", "Soms waren wij te laat met annuleren en wanneer Berenschot de uren dan elders kon inzetten hoefden wij niet te betalen" en "Ze deden aan nazorg, stuurden reminders en belden als een actie bij ons lag. Bovendien deden ze nooit moeilijk als er iets moest worden aangepast." Sommige respondenten kennen een neutrale score toe en noemen enkele verbeterpunten: "Ik zou graag de facturen eerder ontvangen zodat ik sneller had kunnen beoordelen hoe de uitnutting van het budget vorderde", "Ik moest Berenschot er soms aan herinneren om een week van tevoren de groep informeren" en "ik zou de exacte trainingstijden graag verder van tevoren ontvangen. Nu stond er standaard van 09.00-17.00 terwijl dat in de praktijk kon afwijken. Dat hoorden we dan een dag van tevoren en soms helemaal niet." Eén geïnterviewde kent de score 'twee' toe en geeft aan dat de raamovereenkomst met meerdere opdrachtgevers soms tot problemen leidt: "Wij gaven onze deelnemers op via de site en waren daarna het zicht kwijt. Soms zaten trainingen vol en stonden mensen op een wachtlijst, maar was er geen zekerheid dat ze mee konden doen aan de eerstvolgende training. Hierover werden wij niet geïnformeerd en het zorgde ook voor problemen in het bijhouden van de certificering van medewerkers."

Relatiebeheer

De meeste respondenten zijn tevreden over de manier waarop Berenschot het relatiebeheer invult. Drie van hen kennen een neutrale score toe. Soms is er alleen contact wanneer er een inhoudelijke vraag is en ligt het initiatief bij de klant ligt. “We werken al lang samen en ik weet ze te vinden als het nodig is”, aldus een referent. Een ander geeft aan behoefte te hebben aan iets meer contact en vertelt: “Het contact was altijd erg prettig, maar een nadelig effect van de raamovereenkomst-constructie met meerdere opdrachtgevers was dat ik soms een periodiek gesprek heb gemist om ontwikkelingen met elkaar te bespreken en te reflecteren.” Diverse geïnterviewden geven aan een intensieve samenwerking te hebben met Berenschot waarbij er veelvuldig contact is. In verschillende gevallen zijn er dan ook momenten waarbij aandacht is voor relatiebeheer. “Naast het intensieve contact voorafgaand en tijdens trainingen heb ik ook jaarlijks informeel contact met Berenschot” en “Eén keer per jaar bespreken we het programma voor het komende jaar. Daar maken we dan ook een leuke dag van en dat zijn erg waardevolle momenten.” Soms wordt de relatie onderhouden door externe netwerken waarin beide actief zijn (bijvoorbeeld AMAS) of door bijvoorbeeld mee te doen aan de ‘Benchmark Care’. Een lange samenwerking is soms ook een reden dat extra inspanningen niet nodig en gewenst zijn. “Ik heb al heel lang een hele prettige werkrelatie met Berenschot. Ik kan ze altijd op elk moment bellen, met welke vraag dan ook”, aldus een referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht respondenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding. Als onderbouwing daarvoor verwijst men soms naar het aanbestedingsproces waar ‘prijs’ ook een criterium is. Ook is de geleverde kwaliteit reden voor tevredenheid op dit onderdeel. Men vertelt: “Ze zijn net een slagje duurder, maar dat is marginaal. De kwaliteit is overigens wel hoger”, “Het blijft een klap geld, maar de kwaliteit is erg goed en vanwege de intensieve samenwerking zit er ook een korting op”, “In vergelijking met andere aanbieders krijg je bij Berenschot veel voor je geld. Zelden beginnen ze over nacalculatie” en “Het is duur, maar wel marktconform wanneer ik het vergelijk met organisaties van vergelijkbaar niveau.” Eén geïnterviewde noemt de ruimte die er is om over de prijs te praten en licht toe: “Ik kan altijd in gesprek over de prijs en hoe het programma aangepast kan worden zodat het goedkoper is en nog steeds van niveau.” De referent die ontevreden is geeft aan dat de prijs weliswaar marktconform is, maar de geleverde kwaliteit ondermaats.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel de meesten (zeer) tevreden. Men noemt verschillende aspecten waarin Berenschot zich onderscheidt zoals ‘de trainers’, “de programma’s” en ‘de professionaliteit van de organisatie’. Naast de eerdergenoemde inhoudelijke en didactische kwaliteiten worden trainers ook genoemd om hun persoonlijkheid en houding. “Het zijn krachtige mensen die weten waar ze het over hebben en de verbinding met de groep kunnen maken waardoor het leerrendement verbeterd” en “Ze onderscheiden zich in het persoonlijk contact dat ze maken, hun betrokkenheid en laagdrempelige, no nonsense houding”, zo licht men ondermeer toe. Referenten vinden Berenschot ook zeer professioneel die hun goede naam keer op keer waarmaken. Men vertelt: “Berenschot is deskundig op het complete werkterrein. Ze hebben expertise op alle thema’s en domeinen binnen een werkveld”, “Berenschot heeft enorme ervaring en deskundigheid zonder dat het pocherig wordt. Berenschot is praktisch, hands-on met een stevige wetenschappelijke basis” en “Ze zijn flexibel en professioneel in alles, niet alleen qua organisatie en administratie maar ook in hoe ze leeractiviteiten en programma’s samenstellen.” Eén referent is in zijn eindoordeel ontevreden. Bij eerdere onderdelen in dit verslag is toegelicht waarom dat zo is.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			12,5%	62,5%	25%
Opleidingsprogramma			12,5%	50%	37,5%
Uitvoering				25%	75%
Opleiders				12,5%	87,5%
Trainingsmateriaal②			25%	62,5%	
Accommodatie③		12,5%		62,5%	12,5%
Natraject④			37,5%	37,5%	
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤		12,5%	12,5%	25%	12,5%
Prijs-kwaliteitverhouding		12,5%	12,5%	75%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			12,5%	37,5%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
 ③ Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
 ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
 ⑤ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Referenten van de Berenschot Academy (hierna Berenschot te noemen) zijn doorgaans (zeer) tevreden over het voortraject. Er zijn verschillende redenen waarom men voor Berenschot kiest. Sommigen kennen Berenschot vanuit een netwerk. Anderen kiezen voor Berenschot op basis van een online oriëntatie, een vermelding op de website van de VNG, een aanbeveling van een collega, een mailing en de expertise van Berenschot. Enkele reacties zijn: "Berenschot heeft de meest bekende onderzoekers op dit domein", "Ik zocht via Google en daar stond de opleiding van Berenschot redelijk bovenaan" en "Ik zocht iets wat meer was dan een dagje training maar tegelijkertijd te combineren was met mijn drukke baan." Na het lezen van de informatie over de opleiding op de website van Berenschot schrijven bijna alle geïnterviewden zich ook direct in via de website.

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten zijn (zeer) positief over de toelichting van het opleidingsprogramma op de website van Berenschot. Waardering is er voor de helderheid en hoeveelheid van de informatie als ook de soepelheid van inschrijven. Reacties die dit illustreren zijn: "Duidelijke informatie die een goed beeld gaf van wat ik kon verwachten. Na intern akkoord heb ik me ingeschreven via de site wat soepel verliep", "De informatie over de onderwerpen en het programma werd goed weergegeven. Ik heb alleen mailcontact gehad over het aantal uren dat je naast de opleidingsdagen nog bezig bent met de opleiding. Dat zouden ze wellicht nog kunnen toevoegen op de site", "Er stond per dag beschreven wat het programma was. Dat was veel concreter dan bij andere aanbieders" en "Heldere informatie over de opleiding al werd me niet direct duidelijk waarom de training specifiek voor medewerkers van de overheid bedoeld was." Een geïnterviewde merkt op dat de website een duidelijke en zakelijke uitstraling heeft. Zijn tip aan Berenschot is om juist ook de warmte, vriendelijkheid en flexibiliteit die hij ervaart een plek te geven op de website. De respondent die een neutrale score toekent gaf aan niet helemaal tot de doelgroep te horen van de training en geeft aan: "Wellicht was ik zelf te gretig en had ik preciezer moeten kijken naar het programma of contact moeten opnemen met Berenschot. Echter, ze hadden ook met mij contact op kunnen nemen op basis van mijn afwijkende profiel."

Uitvoering

Referenten zijn unaniem (zeer) tevreden over de uitvoering van het programma. Waardering is er onder andere voor de afwisseling tussen theorie en praktijk. Enkele voorbeelden die men geeft zijn: "Ze maakten gebruik van goede theoretische modellen, waar je volgens direct mee ging oefenen", "Het waren hele intensieve dagen waarin je voortdurend werd geprikkeld om uit je comfortzone te stappen en met nieuw repertoire aan de slag te gaan", "Een hele fijne combinatie van theorie en toepassen waardoor het geleerde ook echt bleef hangen" en "Er was ruimte voor praktijkvoorbeelden van deelnemers en Berenschot bracht zelf ook goede voorbeelden in." Eén referent geeft aan de opleiding vooral als 'les' en 'kennisoverdracht' te hebben ervaren. Geïnterviewden zijn ook positief over de aandacht die er is voor individuele wensen als ook het groepsproces. "Vooraf werd goed stilgestaan bij ieders leerdoelen en per persoon werd ook echt gecheckt tijdens de training of dat leerdoel voldoende aan bod is gekomen", "Ik vond de interactie die tussen de deelnemende gemeenten ontstond ook heel prettig. Deze nieuwe netwerkcontacten waren extra bijvangst", "Vanwege corona was het contact toch iets anders, maar er werd met succes geprobeerd afwisseling en interactie te creëren" en "Ik heb ook veel geleerd van de andere deelnemers, die allemaal vanuit verschillende achtergronden met de materie bezig waren", zo luiden ondermeer de reacties. Een respondent heeft een verbeter-tip: "Berenschot had bij het selecteren van voorbeeld casussen misschien beter kunnen kijken welke daarvan het beste aansloten bij de achtergrond en werkpraktijk van de deelnemers."

Opleiders

Alle respondenten hebben veel waardering voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. Over hun expertise vertelt men het volgende: "De trainer was overduidelijk deskundig. Hij kon ook heel goed uitleggen en vragen van deelnemers precies in de goede context plaatsen", "De docenten straalden uit dat zij wisten hoe het zat en maakten dat ook waar" en "Het waren door de wol geverfde trainers die goed waren voorbereid en een antwoord hadden op elke vraag." Didactisch zijn er ook lovende kritieken: "De docenten waren op een erg plezierige manier met de groep in gesprek", "De docenten waren nieuwsgierig en oprecht geïnteresseerd in de deelnemers en hun organisatie", "De trainer nam echt de tijd voor de deelnemers, liet hen hun redenering goed afmaken alvorens de uitleg voort te zetten en nieuwe inzichten aan te bieden. De docent stond ver boven de stof", "Twee trainers die elkaar goed aanvulden, inhoudelijk heel goed in de modellen zaten en een hele fijne sfeer wisten te creëren" en "Elke keer checkten de trainers wat we ervan vonden of er nog wensen waren. Met die wensen werd dan direct of tijdens een volgende bijeenkomst echt wat gedaan." Eén van hen noemt ook specifiek de waarde van de acteurs: "Zij waren erg sterk in hun rol en gaven waardevolle feedback." Diverse geïnterviewden roemen de praktijkervaring van de trainers. "Ik vond het heel fijn dat de trainer zelf echt in de praktijk werkzaam was. Dat had voor mij veel meerwaarde. Anders had ik ook alleen 'het boek' kunnen lezen", "Voorbeelden die de trainer gebruikte heb ik gedeeld met vrienden, familie en collega's" en "De trainer was geweldig. Hij kon goed uitleggen en had veel praktijkervaring met inspirerende praktijkvoorbeelden." Een ander geeft aan dat de trainer alle benodigde kwaliteiten bezit en zegt: "Hij was vriendelijk, sociaal, benaderbaar, zeer deskundig én actief in het werkveld."

Trainingsmateriaal

Referenten zijn doorgaans positief over het studiemateriaal en twee van hen kennen een neutrale score toe. Berenschot maakt gebruik van diverse materialen zoals PowerPointpresentaties, boeken, hand-outs en verwijzingen naar de website van de Rijksoverheid. Eén respondent vindt het materiaal praktisch en zegt: “Ze hadden een handige hand-out waar je je eigen notities op kon maken. Dat gebruik ik nog steeds.” Een ander noemt de brede toepasbaarheid van het materiaal: “Ik vond het erg prettig dat het aangeboden materiaal universeel was, terwijl de voorbeelden allemaal vanuit de Overheid waren. Daarmee was het generiek en specifiek tegelijk.” Er zijn ook tips. “Het studiemateriaal was prima, maar ik had het prettiger gevonden wanneer we achteraf nog een boekje hadden gekregen waarin de diverse modellen bij elkaar stonden. Dan was het makkelijker te gebruiken geweest als naslagwerk. Nu moest ik zoeken in verschillende presentaties” en “Voorafgaand aan de eerste dag had ik wel iets willen ontvangen waardoor ik nog iets scherper had kunnen beginnen aan de eerste dag”, aldus twee geïnterviewden.

Accommodatie

De meeste respondenten zijn tevreden over de accommodatie. Alle aspecten zoals locatie, parkeergelegenheid, trainingsruimte, ontvangst en catering worden genoemd. Twee voorbeelden zijn: “Ze hadden goede ruimtes waar je echt even focus kon hebben op jezelf en de groep. Ik vond het een fijne plek om naartoe te gaan” en “Ik vond dat we op de Berenschot locatie heel fijn werden ontvangen. Mede daardoor kwam ik gelijk in de goede mindset om aan de slag te gaan.” Sommigen geven aan dat de bereikbaarheid met het ov niet goed is. “Alles was goed, behalve de bereikbaarheid. Het duurde de eerste keer zo lang dat ik de tweede dag toch maar met de auto ben gekomen” en “Op zich prima, maar een locatie nog iets dichterbij het station heeft mijn voorkeur”, zo luiden ondermeer de reacties. Eén geïnterviewde is ontevreden over de accommodatie en vertelt: “Er was iets waardoor Berenschot moest uitwijken naar een andere locatie. Die tennishal was met het ov niet goed bereikbaar en bovendien weinig charmant.”

Natraject

Referenten kennen zowel tevreden als neutrale scores toe. De reden voor neutrale scores heeft er mee te maken dat deelnemers het natraject niet heel wezenlijk ervaren. Berenschot maakt gebruik van certificaten en evalueert met de groep waarbij soms ook gebruik wordt gemaakt van een vragenlijst. Om transfer en toepassing van het geleerde ook na de training te bevorderen verwijzen trainers soms naar vervolgopleidingen en evenementen. Enkele reacties zijn: “Deze cursus had een extra optie van een aanvullende workshop om nog specifiek in te gaan op de eigen casuïstiek” en “De trainer refereerde aan evenementen en een platform voor dit vakgebied.” Trainers bieden ook aan dat deelnemers hen na de opleiding kunnen benaderen met vragen al pakt dat in de praktijk soms anders uit. “De trainer was uitnodigend naar ons om tijdens en na de cursus vragen te stellen. Dat voelde ook gemeend, maar de praktijk was weerbarstiger. Sommige deelnemers kregen geen antwoord op hun tussentijdse vraag” en “De docenten stonden echt open voor vragen, ook na de training. Dat benoemden zij expliciet”, aldus twee geïnterviewden. De trainingsdoelen zijn voor de meesten bereikt. Men zegt daarover: “Ik wilde ontdekken hoe ik het thema van deze cursus breder kon inzetten in het beleid van onze Gemeente. Daar is volop aandacht voor geweest tijdens de cursus”, “De opleiding heeft me het inzicht geboden in welke elementen belangrijk zijn bij dit thema en hoe ik daar zelf met meer zelfvertrouwen in kan acteren” en “Het bood me een goede basis waarbij ik handvatten heb gekregen die ik daadwerkelijk gebruik in mijn werkpraktijk.” Eén respondent is tevreden maar plaatst een kanttekening: “Dit was een nuttige cursus voor beginnende projectleiders van kleine projecten. Voor grotere projecten is er meer nodig om echt te kunnen starten en ontbrak het in deze cursus aan instrumentarium en houvast.”

Organisatie en Administratie

Men is unaniem positief over de organisatie en administratie. Referenten noemen de duidelijkheid, behulpzaamheid, soepelheid en professionaliteit. Reacties die dit illustreren zijn: "Vanwege corona is de cursus een aantal keer verzet. Dat werd tijdig en duidelijk gecommuniceerd", "Vooraf werden we altijd duidelijk geïnformeerd over het programma en wat er van ons verwacht werd. De dag na de bijeenkomst kregen we altijd keurig de slideset die behandeld was", "Ze hebben een hele goede backoffice waar alles gelikt loopt. Je kunt wel merken dat dit een professionele organisatie is" en "Ik heb heel weinig contact gehad omdat alles soepel liep." Twee respondenten noemen een situatie waar het nog beter had gekund en vertellen: "Ze waren erg behulpzaam. Echter, één keer had ik een vraag aan iemand die een paar dagen verlof had, zonder dat er overdracht had plaatsgevonden. Overigens werd het bij terugkomst direct opgepakt" en "Over het algemeen was er goede communicatie en werd er snel gereageerd op vragen. Het enige wat niet volgens plan verliep is dat we de presentaties van eerdere opleidingsdagen pas na afloop van de gehele opleiding ontvingen."

Relatiebeheer

Dit onderdeel kan rekenen op wisselende scores. Dat komt omdat een deel van de referenten aangeeft geen relatiebeheer te ervaren. Overigens verwachten de meesten dat ook niet en is er ook geen behoefte aan. Voorbeelden van relatiebeheer die door sommige worden aangedragen zijn 'presentaties in een netwerk', 'LinkedIn post', 'benaderbaarheid van de trainers' en de 'website van de VNG'. Reacties van respondenten luiden: "Ik heb geen behoefte aan aanvullende vormen van relatiebeheer. Ik heb liever dat het initiatief vanuit mij komt", "Ze doen niet aan after sales, maar dat verwacht ik ook niet. Dat is onbegonnen werk" en "Berenschot heeft geen contact met mij gezocht en dat vind ik eigenlijk wel fijn. Ik word kriegel van al die partijen die bijvoorbeeld continu reclame maken met het STAP-budget." Twee geïnterviewden spreken een verwachting en voorzichtige wens uit en geven aan: "Ik had eigenlijk wel van Berenschot verwacht dat zij bijvoorbeeld een nieuwsbrief zouden hebben op het thema projectmanagement en deelnemers informeren over vervoltrainingen op dit thema" en "Een nieuwsbrief is niet onwenselijk, maar ik mis het niet."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Sommige vergelijken vooraf verschillende aanbieders en concluderen dat Berenschot een marktconforme prijs hanteert. Anderen noemen de geleverde kwaliteit. "Bij het kiezen van deze opleiding heb ik ook naar andere aanbieders gekeken en dat kwam qua prijs overeen", "De prijs was reëel. Het kwam overeen met opleidingen van andere aanbieders die ik vooraf had bekeken" en "Ik vond het best prijzig, maar de kwaliteit mocht er dan ook zijn. Ze waren altijd erg goed voorbereid en benutte de tijd optimaal. Na elke bijeenkomst was ik weer verbaasd over hoeveel we hadden gedaan en hoeveel ik had geleerd." Eén respondent kent een score 'twee' toe en zegt: "Ze zijn wel marktconform, maar ik vind het toch te duur als je kijkt naar de totale opbrengst van zo'n opleiding."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Eén geïnterviewde geeft een neutrale score voor de overall tevredenheid. De anderen zijn (zeer) tevreden. Sterke kanten van Berenschot zijn 'de trainers', 'de professionaliteit van de organisatie' en 'de koppeling tussen theorie en praktijk'. Reacties luiden: "De 'low key approach' van Berenschot vond ik heel prettig. Ze waren warm, benaderbaar, flexibel en volledig gericht op de deelnemers en wat zij wilden leren", "Het sterkste punt vond ik de ervaring van de trainers en hoe ze die wisten in te zetten. Ze hebben de deelnemers daarmee echt verder geholpen", "Wat eruit sprong is de hele organisatie eromheen. De bereidheid, behulpzaamheid en professionaliteit van alle Berenschot medewerkers" en "Dat Berenschot zo veel kennis heeft en alles weet over beleid maakt ze een hele aantrekkelijke partner."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer A. van Gool voerde met Berenschot Academy op 26-04-2023.

Algemeen

Berenschot is een organisatieadviesbureau dat vanuit die praktijk opleiden in het DNA heeft zitten. Advies- en implementatietrajecten bevatten namelijk geregeld trainingen en opleidingen. Enkele jaren geleden heeft Berenschot besloten de opleidingspoot nieuw elan te geven en ook een open aanbod te creëren. Meer nog dan het genereren van extra omzet is de academy een manier voor Berenschot om extra uiting te geven aan haar rol als expert en kennispartner op de thema's zorg, openbaar bestuur, energietransitie, en toekomst van werk en organisaties. Deze keuze werpt zijn vruchten af en leidt de academy naar een volgende fase van volwassenheid. Het gesprek vond plaats met de heer Pieter-Bas de Gram, verantwoordelijk voor de verdere professionalisering van de academy.

Kwaliteit

In het voortraject wordt de kwaliteit geborgd met een toegankelijke website, duidelijke informatie en een soepel aanmeldingsproces. Voor extra informatie, aanvullende vragen of advies staan medewerkers van Berenschot paraat. In maatwerk trajecten stellen adviseurs in co-creatie een programma samen met de klant. Ontwikkeling van programma's voor open aanbod gebeurt door adviseurs van betreffende adviesgroepen in samenwerking met medewerkers van leren en ontwikkelen. Binnen adviesgroepen is bovendien expertise op het gebied van didactiek & methodiek geborgd. Over adviesgroepen heen is er een Berenschot projectgroep die de doorontwikkeling van de academy realiseert en kaders en uniformiteit bewaakt. Programma's van Berenschot kenmerken zich door een sterk theoretisch fundament direct gevolgd door praktische toepassing. Haar expertise komt mede tot uitdrukking in krachtige casuïstiek en simulaties. Verdere professionalisering van programma's wil de academy bereiken door het creëren van een online leeromgeving waarin extra aandacht is voor de voorbereiding op een opleiding, werkplekleren en individueel leren. Trainers van Berenschot doen ervaring op vanuit hun adviespraktijk. Daarnaast is er een interne training gericht op didactiek en kiezen startende trainers voor een externe opleiding om hun trainersvaardigheden te ontwikkelen. Het uitvoeren van trainingen met ervaren collega's is de laatste stap die de kwaliteit van de begeleiding waarborgt. Berenschot wil zich verder professionaliseren op dit gebied door de opleiding van trainers meer te standaardiseren, onder andere door het 'WOW (way of working) programma'.

Continuïteit

De academy verwacht een groei in haar open aanbod. Die groei is een gevolg van toenemende bekendheid van het open aanbod en de mond-op-mond reclame die zijn werk doet. Daarnaast wordt er steeds meer open aanbod ontwikkeld op de thema's waarop Berenschot zich profileert. Versterking van het relatiebeheer met deelnemers van het open aanbod is ook stap die hoort bij de overgang naar de volwassenheidsfase. Men verwacht dat de groei in open aanbod ook een positief effect zal hebben op het aantal adviestrajecten en maatwerkopleidingen. Dit vraagt om een uitbreiding van de trainerspool en verdere interne professionalisering. Eerdergenoemde standaardisering van de opleiding van trainers moet ook in dit licht worden bekeken. Naam, expertise en lange samenwerkingsverbanden zorgen ervoor dat klanten Berenschot blijven vinden voor maatwerk aanbod. Vanwege de huidige resultaten en bovengenoemde ontwikkelingen ziet de academy de toekomst positief tegemoet. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij open en maatwerk opleidingen voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Berenschot is als organisatieadviesbureau meer dan 80 jaar kennispartner en expert op diverse thema's. Hierdoor is men in staat om haar klanten te voorzien van sterke praktijkgerichte opleidingen.

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