

Klanttevredenheidsonderzoek

PublicNL B.V.

24-04-2025



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

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			22%	56%	22%
Opleidingsprogramma				78%	22%
Uitvoering				78%	22%
Opleiders				67%	33%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie				89%	11%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				89%	11%
Relatiebeheer				78%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding			22%	78%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				89%	11%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende open trajecten van Public NL nemen in totaal negen referenten deel. De deelnemers aan de bijeenkomsten van Public NL raken op uiteenlopende manieren betrokken, maar het voortraject wordt over het algemeen als duidelijk en goed georganiseerd gezien. Veel deelnemers geven aan dat zij via hun werkgever, een collega of een uitnodiging per e-mail op de hoogte worden gebracht van de bijeenkomsten. "Ik krijg regelmatig mailtjes over wat ze organiseren, en daarop schrijf ik mij in. Alles gaat via de mail," vertelt een tevreden referent. De communicatie vooraf verloopt helder, met duidelijke informatie over het programma en de verwachtingen. "Van tevoren was alles goed duidelijk. Ik wist precies wat er verwacht werd," aldus een andere deelnemer. In sommige gevallen zijn deelnemers actief betrokken bij de organisatie van een bijeenkomst, bijvoorbeeld via commissiewerk of lidmaatschap. "Ik zit in de vastgoedcommissie, wij hebben meegedacht, maar Public NL heeft het hele event georganiseerd. Alles was van tevoren duidelijk en goed geregeld," geeft een deelnemer aan. Ook voor wie zich inschrijft als reguliere deelnemer, is de voorbereiding helder. "Het was echt een event: we kregen een presentatie en gingen in groepen aan de slag met een casus. Van tevoren was het duidelijk wat we konden verwachten," vertelt een referent.

Twee referenten geven een neutrale score voor het voortraject, omdat dit in hun beleving niet echt van toepassing is. “Dit is door mijn werkgever georganiseerd, dus ik ben daarom mee geweest. Van tevoren heb ik alleen via mijn collega wat informatie gehad,” licht een deelnemer toe. Ondanks deze kanttekening komt het merendeel van de deelnemers goed geïnformeerd en voorbereid aan bij de bijeenkomsten van Public NL.

Opleidingsprogramma

De bijeenkomsten van Public NL zijn doorgaans kort en compact, zoals een dag of dagdeel, en sluiten goed aan bij de verwachtingen van de deelnemers. De informatievoorziening vooraf is helder en toereikend, mede dankzij de overzichtelijke opzet van het programma. “Van tevoren was alles duidelijk. Het is maar een dagdeel, dus er is geen uitgebreide communicatie over het programma nodig,” geeft een deelnemer aan. Deelnemers ontvangen tijdig een uitnodiging met alle praktische informatie, inclusief het programma en de verwachtingen. “Ik ben goed ingelicht over hoe die dag eruit zou zien. In de uitnodiging stond duidelijk wat er op het programma stond,” vertelt een andere deelnemer. Voor sommige deelnemers komt de deelname voort uit eigen initiatief of een tip van een collega. Ook in die gevallen blijkt de voorbereiding voldoende om zonder vragen aan te sluiten. “Van tevoren had ik geen contact, maar ik werd getipt door een collega. De dag zelf was duidelijk opgezet,” aldus een referent die vooraf minder informatie ontvangt doordat hij is opgegeven door iemand anders, maar dit niet als een gemis ervaart. Ook deelnemers met een actieve rol tijdens de bijeenkomst voelen zich goed voorbereid. “Van tevoren was alles duidelijk. Ik ben goed ingelicht, ook in mijn rol als begeleider van de groepsopdrachten tijdens het event,” vertelt een betrokken deelnemer. Al met al beoordelen de referenten het opleidingsprogramma positief.

Uitvoering

De uitvoering van de bijeenkomsten en trainingen van Public NL wordt door deelnemers overwegend positief beoordeeld. De bijeenkomsten zijn goed gestructureerd en vaak opgebouwd uit een combinatie van plenaire presentaties en interactieve werkvormen. “De uitvoering was heel interactief. We begonnen met een presentatie en gingen daarna in kleinere groepen aan een opdracht werken,” vertelt een enthousiaste deelnemer. Deze afwisseling tussen luisteren en actief deelnemen wordt als prettig ervaren en draagt bij aan een inspirerende sfeer. “Het event zelf was goed, met veel interactie met het publiek, onder andere via werkgroepjes en brainstormsessies,” aldus een andere deelnemer. Public NL organiseert verschillende soorten workshops en bijeenkomsten, waarbij de mate van interactie varieert per sessie. Over het algemeen wordt de interactie als voldoende ervaren. “De uitvoering is oké, met ruimte voor interactie met de deelnemers,” merkt een referent op. Sommige bijeenkomsten zijn vooral informatief van aard, zoals sessies over wet- en regelgeving. “Deze bijeenkomst was vooral veel luisteren, omdat we veel informatie moesten opvragen. Ze maken het zeker ook interactief, maar er zijn geen opdrachten. Achteraf kregen we wel een hand-out,” vertelt een deelnemer. De sprekers spelen een belangrijke rol in de beleving van de bijeenkomst. Meerdere deelnemers geven aan dat de spreker inspirerend is en de inhoud op een heldere manier overbrengt. Daarnaast sluit de inhoud goed aan op de praktijk, met herkenbare voorbeelden en toepassingen. “Het was echt een leuke spreker, die heel boeiend kon vertellen. De sessie was heel goed,” zegt een tevreden deelnemer. De combinatie van relevante inhoud, interactieve elementen en inspirerende presentaties maakt dat de uitvoering van de bijeenkomsten als waardevol en leerzaam wordt gezien.

Opleiders

De opleiders bij de events en workshops van Public NL zijn voornamelijk sprekers, die door referenten als zeer inspirerend worden ervaren. In veel gevallen gaat het om presentaties tijdens workshops en/of events in plaats van traditionele trainingen, wat goed aansluit bij de opzet van de bijeenkomsten. “Het was echt iemand die presenteerde, het was geen training, meer een host,” vertelt een referent. De sessies worden doorgaans geleid door professionals uit de praktijk, die de inhoud op een toegankelijke en inspirerende manier overbrengen. “Het waren gewoon mensen uit de praktijk, dat was echt van meerwaarde,” zegt een deelnemer hierover. De manier van presenteren wordt als sterk en informatief beoordeeld. “Dit was goed gedaan. Er was een goede spreker die een presentatie hield. De dag zelf en wat de host presenteerde, was heel informatief,” geeft een andere referent aan.

Tijdens de sessies is er ook ruimte voor inhoudelijke vragen, wat de bijeenkomsten interactiever maakt. Een referent deelt hierover: “Je kunt de spreker ook inhoudelijk echt vragen stellen. Het was een dag met goede begeleiding.” Bij kleinschalige bijeenkomsten komt de inspirerende rol van de spreker extra goed tot zijn recht. “Het was heel inspirerend, en ondanks de grote groep kwam het heel goed over. Iedereen werd erbij betrokken,” zegt een deelnemer. Hoewel het contact met de spreker meestal beperkt blijft tot het event zelf, wordt de bijdrage van de opleiders als waardevol en professioneel gezien.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bij de bijeenkomsten van Public NL sluit goed aan op het karakter van de sessies, die vaak gericht zijn op inspiratie, kennisdeling en casusbesprekingen. Bij presentaties wordt doorgaans gebruikgemaakt van een slidedeck dat na afloop digitaal wordt toegestuurd. “Er was een slidedeck tijdens de presentatie, dat kregen we daarna ook toegestuurd,” deelt een deelnemer. In sommige gevallen ontvangen deelnemers vooraf materiaal ter voorbereiding, afhankelijk van het type workshop of event. “Van tevoren heb ik wat materiaal gehad dat tijdens de dag zelf werd behandeld,” zegt een andere deelnemer. Hoewel het trainingsmateriaal niet altijd uitgebreid is, sluit het goed aan op de inhoud en het doel van de bijeenkomst. Bij interactieve sessies worden regelmatig opdrachten of casussen besproken, vaak in groepsverband. “Er was wel een opdracht, maar dat was meer een casus die we met elkaar bespraken aan de hand van vragen,” vertelt een referent. In sessies rond actuele thema's, zoals nieuwe regelgeving, ligt de nadruk vooral op kennisoverdracht. “Het ging echt om kennisvergaring over nieuwe regelgeving,” aldus een deelnemer. Bij sommige events wordt aanvullend een hand-out verstrekt om de besproken inhoud te ondersteunen. “Er was voor de opdrachten een hand-out, verder was het meer een inspiratiedag waarin we aan de slag gingen met het thema ‘bouwen van communities’,” deelt een deelnemer. Deze vorm van trainingsmateriaal wordt door referenten als passend en voldoende beschouwd. Al met al wordt het materiaal als praktisch ervaren, en het sluit goed aan bij de presentaties van de sprekers, met ruimte voor eigen inbreng en praktijkvoorbeelden.

Accommodatie

De accommodatie van de bijeenkomsten van Public NL wordt als goed verzorgd en passend bij de setting ervaren. Afhankelijk van de bijeenkomst vinden de sessies zowel online als op locatie plaats. Deelnemers die een Webinar volgden, geven aan dat dit soepel verliep. “Het was een Webinar, en dat was goed geregeld,” aldus een deelnemer. Ook fysieke bijeenkomsten worden positief beoordeeld. “Het was op locatie, in een goede grote ruimte. Alles was daar goed geregeld,” vertelt een referent. Een andere deelnemer noemt de locatie verrassend en sfeervol: “Dit was wel een verrassende locatie, op een hoge verdieping. Heel leuk, met ambiance, en goed georganiseerd.” Deelnemers die op kantoor of via hun eigen werkplek deelnamen, geven eveneens aan dat alles goed geregeld was. Hoewel niet iedereen fysiek aanwezig kon zijn, is de algemene indruk dat Public NL zorgt voor een professionele en prettige omgeving - zowel digitaal als op locatie.

Natraject

Het natraject van de bijeenkomsten bij Public NL is beperkt, maar wordt door deelnemers als passend bij de opzet van de sessies gezien. Na afloop ontvangen deelnemers doorgaans een afsluitende mail met relevante informatie of updates. “Er was een afsluitende mail met de laatste informatie rondom het thema van het event. Dit was voldoende zo,” vertelt een deelnemer. Ook wordt soms een evaluatieformulier toegestuurd, waarmee deelnemers hun feedback kunnen geven. “Ik heb een evaluatie ingevuld, voor mij was alles naar wens. Dus dat formulier was eigenlijk ook het einde,” aldus een referent. Deelnemers ontvangen daarnaast regelmatig een nieuwsbrief met actuele ontwikkelingen of informatie over toekomstige activiteiten. “Ze sturen daarna nog een nieuwsbrief met de ontwikkelingen,” geeft een deelnemer aan. Dit wordt als nuttig ervaren, al zien deelnemers het niet als een gestructureerd natraject. Voor sommige deelnemers blijft verder contact na de bijeenkomst uit. “Verder heb ik geen contact meer gehad,” zegt een deelnemer. Een ander geeft aan wel te zijn benaderd, maar hier geen vervolg aan te hebben gegeven. “Ik ben daarna wel benaderd, maar heb hier zelf niet op gereageerd.” Hoewel een uitgebreid natraject ontbreekt, ervaren referenten dit niet als een gebrek aan betrokkenheid vanuit Public NL. Dit komt mede doordat veel deelnemers via hun werkgever of een commissie zijn aangemeld voor een specifiek event. Over het geheel genomen vinden deelnemers het huidige niveau van nazorg passend bij de aard van de bijeenkomsten.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de bijeenkomsten van Public NL worden over het algemeen als goed geregeld beschouwd. De communicatie verloopt duidelijk en deelnemers ontvangen de benodigde informatie op tijd. In sommige gevallen verloopt het contact niet rechtstreeks met Public NL, maar via de werkgever of een commissie. “Dit heeft de werkgever gedaan,” geeft een deelnemer aan. Een andere referent vult aan: “We kregen goede instructies vanuit de vastgoedcommissie, waarvan ik lid ben.” Daardoor is er niet altijd direct contact met Public NL zelf. “Verder is er geen direct contact geweest,” deelt een referent. Ondanks deze indirecte werkwijze geven deelnemers aan dat het administratieve proces soepel verloopt en de organisatie betrouwbaar is. De instructies zijn duidelijk en deelnemers voelen zich goed voorbereid. Public NL weet de administratieve afhandeling effectief te organiseren, ook wanneer het contact via tussenpartijen loopt.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Public NL wordt door deelnemers als voldoende ervaren en verloopt voornamelijk via digitale communicatie. Het contact richt zich vooral op praktische informatie voorafgaand aan de bijeenkomst, zoals de locatie, het programma en eventuele voorbereidingen. “Het contact verloopt altijd via de mail,” merkt een deelnemer op. De informatievoorziening wordt als duidelijk en toereikend beschouwd, al blijft persoonlijk contact vaak beperkt. Voor de meeste deelnemers is er tijdens de bijeenkomst kort contact met de organisatie of de spreker, maar na afloop volgt zelden persoonlijk contact of verdere opvolging. “Dit was er eigenlijk alleen tijdens de dag zelf, verder is er weinig tot geen contact geweest,” zegt een referent. Het contact met Public NL verloopt daarnaast soms via tussenpersonen, zoals werkgevers of commissieleden. Hierdoor hebben deelnemers niet altijd rechtstreeks contact met de organisatie. “Ik ben geïnformeerd over de dag van de workshop, maar verder heb ik geen contact gehad met de organisatie. Wellicht mijn werkgever wel, maar ik zelf niet,” aldus een deelnemer. Hoewel het actieve relatiebeheer beperkt is, wordt dit door de meeste deelnemers niet als een gemis ervaren. Door het compacte en eendaagse karakter van veel bijeenkomsten verwachten zij geen uitgebreide opvolging of langdurige communicatie. De informatievoorziening via e-mail wordt als passend gezien voor het doel en de aard van de sessies. Indien gewenst reageert Public NL snel en professioneel op vragen of verzoeken, maar structureel één-op-één contact is in de meeste gevallen niet aan de orde.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de bijeenkomsten van Public NL wordt door de meeste deelnemers als positief beoordeeld, al heeft niet iedereen hier direct zicht op. Veel deelnemers nemen deel via hun werkgever of omdat hun organisatie lid is van Public NL of een aanverwante partij. “Als lid is het voor mij gratis, dus daar ben ik heel tevreden over,” geeft een deelnemer aan. Een ander bevestigt: “De organisatie is lid, dus het zit erin.” Twee referenten geven een neutrale score, omdat zij geen inzicht hebben in de kosten of het zich niet meer precies herinneren. Wel benadrukken zij tevreden te zijn over het event dat zij hebben bijgewoond. “Ik heb er geen zicht op, maar het was een waardevolle bijeenkomst,” aldus een van hen. Andere deelnemers geven aan dat de kosten zijn gedragen door de werkgever of dat deelname vrijblijvend was. “Dit was in orde, het was vrijblijvend of mijn werk heeft het betaald,” zegt een deelnemer. Een enkele deelnemer heeft wel zicht op de prijs en noemt die marktconform: “Ik heb zelf de factuur gezien en die doorgestuurd naar mijn werkgever. Het was volgens mij gewoon marktconform.” Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden met wat zij inhoudelijk en organisatorisch krijgen aangeboden, waarbij de prijs, indien bekend, als passend wordt beschouwd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de samenwerking met en de bijeenkomsten van Public NL is groot onder de gesproken referenten. Zij zijn positief over zowel de inhoudelijke kwaliteit van de bijeenkomsten als de manier waarop deze worden georganiseerd. Wat vooral wordt gewaardeerd, is de actualiteit van de onderwerpen. “Ik vond dat ze goede, actuele onderwerpen hadden die tijdens de bijeenkomst werden besproken. Heel tevreden,” zegt een deelnemer. Deelnemers vinden het waardevol dat de inhoud goed aansluit bij de dagelijkse praktijk en actuele ontwikkelingen in het vakgebied. “De actualiteit vind ik heel goed, dat ze dat steeds meenemen en bespreken tijdens de sessies. Ook houden ze ons goed op de hoogte, en de frequente mailing helpt daarbij,” merkt een ander op.

Ook de groepssamenstelling wordt als sterk punt genoemd. De bijeenkomsten brengen mensen uit verschillende organisaties samen die werkzaam zijn binnen dezelfde sector. “Altijd waardevol om aan de hand van zo’n interactief deel aan een praktijkcasus te werken met mensen uit diverse organisaties,” zegt een tevreden referent. De combinatie van theorie en praktijk wordt als zeer geslaagd ervaren. “De theorie en praktijk waren heel fijn. Dit heb ik niet bij alle trainingen, maar hier wel,” deelt een deelnemer. De bijeenkomsten bieden daarnaast inspiratie om ideeën mee terug te nemen naar de eigen organisatie. “Wat heel positief was: ik was met twee collega’s, en zij waren ook geïnspireerd. We hebben er echt over doorgepraat hoe we dit zelf kunnen oppakken,” vertelt een deelnemer. Hoewel enkele deelnemers aangeven dat de inhoud van de mailing soms wat herhalend is, worden er verder nauwelijks verbeterpunten genoemd. “Verbeterpunten heb ik niet,” zegt een referent. Al met al heerst er brede tevredenheid over de samenwerking met Public NL en de kwaliteit van de geboden bijeenkomsten.

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 24-04-2025.

Algemeen

Public NL ontwikkelt onafhankelijke kennisplatformen die het management in zowel de publieke als private sector inspireren. Via publicaties, evenementen, trainingen en onderzoek biedt Public NL organisaties toegang tot actuele kennis en netwerken. Bekende communities van Public NL zijn onder andere CorporatieNL, NEVAP, GemeentenNL en Management Tribune. Organisaties kunnen lid worden van deze platforms en profiteren daarmee van een schat aan informatie, toegang tot evenementen en deelname aan diverse trainingen. CorporatieNL richt zich op woningcorporaties en ontwikkelt samen met leden trainingen, evenementen en onderzoeksprojecten. NEVAP ondersteunt professionals in vastgoedexploitatie met kennisuitwisseling rond thema's als duurzaamheid en digitalisering. GemeentenNL helpt gemeenten in hun digitale transformatie door kennisdeling over actuele vraagstukken. Management Tribune biedt managers inzichten en inspiratie rond leiderschap, organisatieontwikkeling en persoonlijke groei. Dit verslag vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw N.J. de Bok en M. de Haas voerde met M. Rijkse van PublicNL B.V.

Kwaliteit

Kwaliteit staat centraal bij Public NL. In samenwerking met leden en professionals worden trainingen en evenementen ontwikkeld die aansluiten op de laatste ontwikkelingen in het vakgebied. Actuele thema's en praktijkervaring vormen altijd het uitgangspunt bij de opzet van de programma's. Public NL beschikt over een uitgebreid netwerk van docenten en sprekers die hun expertise inzetten tijdens evenementen en trainingen. Afhankelijk van het thema worden vaste experts uitgenodigd om hun kennis en ervaring te delen met de deelnemers. Deze professionals zijn nauw betrokken bij zowel de inhoudelijke voorbereiding als de uitvoering van de activiteiten, zodat de kwaliteit van de content gewaarborgd blijft. Een belangrijk kenmerk van Public NL is de persoonlijke benadering richting deelnemers en hun organisaties. Er wordt veel waarde gehecht aan het onderhouden van direct en laagdrempelig contact, zowel voorafgaand aan als na afloop van evenementen en trainingen. De organisatie en administratie van Public NL spelen hierin een actieve rol, waardoor er een hechte relatie ontstaat met de aangesloten organisaties. Door deze werkwijze slaagt Public NL erin om niet alleen hoogwaardige kennisoverdracht te bieden, maar ook om blijvende netwerken en samenwerkingen te stimuleren. De betrokkenheid van deelnemers, experts en partners vormt daarmee een essentieel onderdeel van de kracht en het succes van Public NL.

Continuïteit

Public NL is al jarenlang een toonaangevend kennisplatform binnen diverse sectoren. Door voortdurend in te spelen op actuele ontwikkelingen en de behoeften van haar doelgroepen, heeft Public NL zich ontwikkeld tot een betrouwbare en professionele organisatie. De samenwerking met een ervaren en praktijkgerichte pool van trainers en sprekers, in combinatie met de actieve betrokkenheid van leden, vormt hierbij een belangrijk fundament.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt continu bewaakt en verbeterd. Na afloop van elke training en elk evenement worden uitgebreide evaluaties afgenomen onder de deelnemers. Hieruit blijkt een hoge mate van tevredenheid over zowel de inhoud van de trainingen en sessies als de organisatie zelf. De resultaten van deze evaluaties worden actief besproken met de trainers en sprekers, zodat zij gericht kunnen inspelen op wensen en verbeterpunten van de verschillende doelgroepen. Tijdens het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo werd geconcludeerd dat de algemene tevredenheid zeer groot is. Deelnemers beschrijven de sessies als inspirerend, praktisch toepasbaar en doeltreffend. Op basis van de verzamelde informatie en de geconstateerde prestaties acht Cedeo de continuïteit en de verdere groei van Public NL voor de komende periode als volledig gewaarborgd. Door deze continue focus op kwaliteit, samenwerking en innovatie blijft Public NL ook in de toekomst van grote waarde voor haar leden en partners.

Bedrijfsgerichtheid

PublicNL werkt intensief samen met andere organisaties om nieuwe evenementen en trainingen te ontwikkelen. Deze samenwerkingsgerichte aanpak wordt als essentieel gezien om partijen uit zowel de publieke als private sector met elkaar te verbinden. Daarbij maakt PublicNL gebruik van het eigen netwerk en dat van haar leden, waardoor steeds weer actuele en waardevolle programma's tot stand komen. Door voortdurend in te spelen op maatschappelijke en sectorale ontwikkelingen, streeft PublicNL ernaar om sessies relevant, inspirerend en praktisch toepasbaar te maken. Deelnemers ontvangen tijdens de bijeenkomsten concrete handvatten en inzichten om hun vaardigheden verder te versterken. De praktijkgerichte aanpak, de verbindende rol tussen organisaties en de nadruk op kwaliteit zijn duidelijke kenmerken van de bedrijfsvoering van PublicNL. Om de herkenbaarheid en kracht van het merk verder te vergroten, is recent besloten om PublicNL voortaan als hoofdmerk te positioneren. Voorheen opereerden veel activiteiten onder community-namen zoals CorporatieNL. Door deze nieuwe koers wordt ingezet op een heldere en eenduidige profilering richting partners en deelnemers. De naamswijziging zal geleidelijk worden doorgevoerd, waarbij toekomstige evenementen en communicatie-uitingen onder de naam PublicNL plaatsvinden.

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