

Klanttevredenheidsonderzoek

Politie Vormingscentrum B.V.

25-01-2011



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Politie Vormingscentrum 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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 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 jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	10%
Accommodatie③				10%	10%
Natraject④				80%	10%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht gehad op het trainingsmateriaal.
- ③ Acht respondenten hebben zelf de trainingslocatie verzorgd.
- ④ Bij één gesprokene is het traject nog niet afgerond.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het Politie Vormingscentrum (hierna te noemen SPV) wordt door de geïnterviewden betiteld als een professioneel opleidingsinstituut waarmee het merendeel van de opdrachtgevers al jarenlang bekend is. Men heeft het SPV leren kennen via onder andere de Politieacademie, middels een bekende die met zijn organisatie naar volle tevredenheid een training heeft afgenomen, een medewerker met politieachtergrond en op voorspraak van een collega. Een aantal gesprokenen meldt niet te weten hoe het contact indertijd tot stand is gekomen, maar dat men voortborduurde op het goede contact dat hun voorganger reeds met SPV had. Er worden uiteenlopende redenen genoemd om juist voor SPV te kiezen. Enkele citaten: "Het hoge slagingspercentage", "Zij zijn gespecialiseerd in een bepaald type opleidingen", "SPV levert erg goede producten en verkoopt altijd 'ja'", "De goede docenten, die zijn zeer vakkundig" en "Een betere offerte dan die van de andere aanbieder".

In de meeste gevallen vindt er alvorens de training van start gaat een intakegesprek plaats met een accountmanager van SPV: "Zij komen naar ons voor de intake. Daarna bellen of mailen we nog een aantal malen met elkaar om de puntjes op de 'i' te zetten" en "Ik spreek soms met de accountmanager, een andere keer met de trainer en leg hen onze wensen dan voor. Zij vertalen die naar een passend opleidingsprogramma". Een aantal opdrachtgevers vertelt dat zij de trainer reeds in het voortraject hebben leren kennen, voor anderen geldt dat zij deze pas op de eerste trainingsdag ontmoeten. De concrete doelen die men beoogt met de training zijn onder meer: "Het behalen van het BOA-diploma", "Medewerkers die met drugsgebruikers en -overlast te maken hebben hierover van kennis te voorzien", "De wet- en regelgeving overbrengen naar onze parkeercontroleurs" en "De rapportage van incidenten verbeteren, evenals de algehele communicatie". Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop SPV met hen het voortraject heeft doorlopen.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat de geïnterviewden vervolgens onder ogen krijgen, oordeelt men zonder uitzondering positief. Men vindt dat SPV de specifieke wensen tot een goed programma weet te verwerken, waarbij slechts door enkele referenten nog een kleine wijziging wordt aangebracht. Eén respondent vertelt dat het bij hen andersom ging: "Wij hebben ons voorstel aan SPV voorgelegd en zij hebben daarop nog enkele aanpassingen gedaan". Ook merkt één gesprokene op dat de visie op de beste aanpak in aanvang wat verschilde: "Wij zijn een bank en zij hebben een politieachtergrond, dus het kostte even tijd om overeenstemming te bereiken over de beste benaderingswijze". Deelnemers krijgen veelal via de eigen organisatie een vooraankondiging van of uitnodiging voor de training. Soms wordt afgesproken dat SPV de uitnodigingen verstuurt, gepaard gaande van lesmateriaal met daarin voor te bereiden opdrachten. Eén van de opdrachtgevers vertelt dat SPV met het voorstel tot een kick-off kwam: "Die was bedoeld om de mensen enthousiast te maken voor de cursus. Met behulp van acteurs is toen een tipje van de sluier opgelicht. Deze aanpak is echt heel goed gevallen bij onze deelnemers". In een enkel geval worden er afspraken met SPV gemaakt over het natraject: "Wij hebben vastgelegd hoe deelnemers met een herexamen verder begeleid zouden worden" en "Dat betrof de wijze waarop er geëvalueerd zou worden". Over de offerte zijn de gesprokenen eveneens goed te spreken. Men is van mening dat deze op tijd binnenkomt, er netjes uitziet en helder uiteenzet wat er afgenomen wordt.

Uitvoering

Met uitzondering van twee neutraal scorende respondenten beoordelen de geïnterviewden de uitvoering van het programma met de score (zeer) tevreden. Voornoemde twee referenten lichten hun keuze als volgt toe: "Het programma voldeed in principe aan de verwachtingen, maar ik miste een tussentijdse terugkoppeling. Het zou leuk zijn geweest als de trainer mij zijn bevindingen over mijn deelnemers zou laten weten, al zou het maar een half A4'tje zijn" en "Het bleek toch erg moeilijk te zijn voor de trainer en acteur om zich in te leven in onze casuïstiek". De overige opdrachtgevers vinden dat SPV er goed in geslaagd is de cursus af te stemmen op hun organisatie. "Onze cases met betrekking tot het omgaan met weerstand op straat waren duidelijk verwerkt", aldus een tevreden respondent. Tevens vindt men dat de theorie en praktijk goed afgewisseld worden. SPV hanteert daartoe diverse werkvormen: "Wij deden een rollenspel met een acteur en moesten in groepjes opdrachten uitwerken". Eén referent merkt op dat bij het praktische gedeelte het accent wat teveel op fysieke zelfverdediging lag. Ook wordt over één trainingstraject gezegd dat het tempo erg hoog lag: "Mensen vonden het te jachtig gaan, maar dit hebben we meteen aangepakt door onder andere het aantal contactdagen uit te breiden". Tussentijdse evaluaties blijken met name plaats te vinden bij de wat langer durende trainingstrajecten: "Soms vloeien daar bijstellingen uit voort". Eén geïnterviewde voegt hier nog aan toe dat hun trainer een logboek bijhoudt: "Als hem iets bijzonders opvalt, hoor ik dat via hem of de accountmanager terug".

Opleiders

De opleiders oogsten veel lof voor hun inhoudelijke en didactische kwaliteiten. Enkele referenten hebben zelf (delen van) een training meegemaakt en baseren daarop hun positieve beoordeling, anderen vernemen voornamelijk de meningen over de trainers middels evaluaties van de deelnemers: "Ik heb de trainer als zeer prettig ervaren, niet alleen als docent, maar ook als mens", "Het zijn echte vakrotten, met heel veel kennis van zaken", "Onze beide trainers waren erg goed. De deelnemers voelden zich veilig bij hen, wat erg belangrijk is. Ook vond ik het knap hoe de trainer op exact het goede moment inbrak bij het rollenspel" en "Wij hebben een vaste trainer die echt ontiegelijk goed is, we zijn zó blij met hem. Onze cursisten gaan met plezier naar de training omdat hij die uitermate pakkend weet te geven". De opdrachtgevers zijn tevens erg content met de begeleiding die de deelnemers ondervinden en de mate waarin de trainers feedback geven. Ook ervaart men voldoende ruimte voor het stellen van vragen.

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat SPV gebruikt en aan deelnemers verstrekt, is sterk afhankelijk van de aard van de training. Zo worden onder meer genoemd een cursusmap met toegesneden lesmateriaal, informatieve A4'tjes, een PowerPointpresentatie, e-learninglesstof die via het leerplein opgehaald kan worden en een door de SPV geschreven handboek. Tevens ligt er voor de deelnemers schrijfmateriaal klaar om aantekeningen te maken. In een enkel geval blijkt cursusmateriaal vooraf aan de deelnemers toegestuurd te worden opdat zij opdrachten kunnen voorbereiden. De gesprokenen zijn tevreden over de uitstraling van het materiaal: het ziet er keurig en verzorgd uit. Wel plaatst één referent een kanttekening bij het handboek: "De stof wordt hierin erg uitvoerig beschreven, dat zou een stuk compacter mogen". Voornoemde referent kent om deze reden de score neutraal toe. Als verdere hulpmiddelen noemen de opdrachtgevers nog een beamer, videocamera, televisie en een drugsvoorlichtingskoffer. Volgens de respondenten wordt het gebruikte lesmateriaal goed up-to-date gehouden door SPV: "Het is onderhoudsgevoelige lesstof, waarbij het van belang is dat wetwijzigingen verwerkt worden. SPV houdt dit heel goed bij". Door een aantal geïnterviewden wordt beaamd dat het lesmateriaal op hun organisatie afgestemd was: "We hadden hen onze input aangeleverd, en die was duidelijk verwerkt in het voor het overige standaardmateriaal". Volgens sommigen grijpen deelnemers ook achteraf nog wel eens naar de mee naar huis gekregen map, anderen hebben hier geen zicht op en weten derhalve niet of het materiaal als naslagwerk dienst doet.

Accommodatie

Bij de meeste opdrachtgevers is de training in-company gegeven of op een door hen verzorgde locatie. Twee referenten hebben gebruik gemaakt van de trainingslocatie in Vaassen en zijn hier (zeer) tevreden over: "Het is uitermate goed bereikbaar, want zij zitten dicht bij ons. Het gebouw ziet er erg mooi en verzorgd uit, prachtig gelegen in een bosrijke omgeving" en "Ik ben er zelf niet geweest, maar heb van de deelnemers vernomen dat het een mooie plek is en dat alles geheel naar wens was". Overigens plaatst de zeer tevreden referent nog wel een kanttekening: "De luxueuze uitstraling zou eerlijk gezegd ietsje minder mogen. Het geheel heeft nu meer weg van een chique conferentieoord dan van een opleidingsinstituut. Voor mensen die vanuit een sociale werkvoorziening hun training daar komen volgen, is het contrast met de eigen levensstandaard wel wat erg groot".

Natraject

Vrijwel alle trainingen worden met hetzij een certificaat, hetzij een CITO diploma afgerond. Ook vindt er in de meeste gevallen een klassikale mondelinge evaluatie plaats. Daarnaast vullen deelnemers een door SPV verstrekt evaluatieformulier in. Een verslag of rapportage hiervan wordt aan de opdrachtgever toegestuurd en veelal live nabesproken met de accountmanager van SPV. Soms is een dergelijke opvolging minder nodig en volstaat een mailtje of telefoontje. Op de vraag of er in het natraject nog activiteiten met deelnemers plaatsvinden in de vorm van persoonlijke coaching of een telefonisch consult wordt opgemerkt dat er in geval van een herexamen een tweedaagse training gevolgd kan worden. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. Ook vertelt één gesprokene dat de trainer uit persoonlijke interesse een halve dag bij hen is langsgelopen om de resultaten in de praktijk te ervaren.

Bij één opdrachtgever is het natraject nog niet geheel afgerond, reden waarom deze referent zich liever onthoudt van het beoordelen van dit item. De overigen zijn (zeer) tevreden over het natraject en onderschrijven dit middels het benoemen van reeds geboekte resultaten: "Men reageert niet meer klakkeloos op voorkomende situaties, maar is zich meer bewust van de wet- en regelgeving", "Ik merk dat het onderwerp meer is gaan leven, onze medewerkers hebben het er onderling over, zoeken bepaalde dingen uit", "Bij één van onze mensen zie ik nu al heel duidelijk dat hij meer structuur aanbrengt in zijn rapportages" en "Ik merk dagelijks dat het digitaal reageren beter verloopt dan voorheen".

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van SPV zijn de gesprokenen positief gestemd. Het opleidingsinstituut is zowel telefonisch als per e-mail goed te bereiken. "Wanneer een trainer niet aanwezig is, wordt het gesprek doorgezet naar zijn mobiele telefoon zodat ik een boodschap kan inspreken. Hier wordt door de trainer adequaat op gereageerd middels een belletje zodra hij daartoe gelegenheid heeft", aldus een tevreden respondent. Door één opdrachtgever wordt opgemerkt dat er wat veel mensen betrokken leken te zijn bij de door hem afgenomen training: "Wij dachten eerst met alleen de accountmanager te maken te hebben, maar dat bleek niet zo te zijn. Als je dan belt om iets te vragen, weten ze soms van elkaar niet wie welke afspraken gemaakt heeft, dus dat kan wat verwarring opleveren". De geïnterviewden vinden dat SPV zich immer flexibel opstelt en bereid is tot meedenken: "Wij hebben een keer een toch ruim tevoren ingeplande BOA moeten verzetten en daar gingen ze erg flexibel mee om", zo vertelt één respondent. Ook vinden de referenten dat informatie hen tijdig wordt toegestuurd en dat SPV de gemaakte afspraken nakomt. In de meeste gevallen verloopt ook de facturering geheel naar wens: de rekening is conform de afspraak en ziet er netjes en verzorgd uit. Eén opdrachtgever refereert aan de keer dat hij meerdere malen heeft moeten bellen voor een specificatie: "Dat heeft toen wel wat lang geduurd, vind ik". Toch kent ook deze referent voor het gehele organisatorische en administratief handelen de score tevreden toe.

Relatiebeheer

De wijze waarop SPV de relatie met de opdrachtgevers onderhoudt verschilt in vorm en frequentie. Bij de meeste gesprokenen komt de vaste accountmanager op gezette tijden langs om bij te praten. Dit contact wordt door meerdere referenten wat uitvoeriger omschreven en wel als volgt: "We kennen elkaar inmiddels, dus het is een ontspannen en niet strakke ontmoeting", "Ik vind hun accountmanager professioneel, heel toegankelijk, gemakkelijk in de omgang en mens- en ervaringsgericht", "Het is een laagdrempelig contact, er wordt goed door hem geluisterd en meegedacht" en "Ik ervaar de adviseur als meedenkend en flexibel, en hij heeft duidelijk hart voor de zaak". Twee respondenten melden het contact zelf te initiëren wanneer zij daar behoefte aan hebben: "Ik hoef niets per e-mail of post te ontvangen, wij weten ze te vinden als we met een vraag zitten". Enkelen noemen nog de relatiedag van SPV: "We hebben toen wat tekst en uitleg gekregen over e-learning, en konden daar met hen over meedenken". Een aantal geïnterviewden vertelt dat zij af en toe informatie over het cursusaanbod per e-mail ontvangen, alhoewel de meesten aangeven helemaal niets op die wijze te ontvangen en dat ook prima vinden. Ook merkt één opdrachtgever op één keer per jaar documentatie te ontvangen over de standaardtrainingen en de diverse maatwerk mogelijkheden die SPV biedt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de referenten kennen voor dit onderdeel de score neutraal toe en motiveren dit in de volgende bewoordingen: "Zij zijn duurder dan wij zelf zijn, terwijl wij het nog naar onze klant moeten doorberekenen. Dus het blijft toch steeds wel slikken" en "Ik vind SPV behoorlijk aan de prijs". De overigen zijn positiever in hun oordeel en zijn de mening toegedaan dat SPV min of meer marktconforme tarieven hanteert: "Ze zitten wel wat aan de hoge kant van marktconform, maar daar zitten ook prijsvechters tussen die geen goede kwaliteit bieden. Daarbij komt SPV mij soms tegemoet bij de examenkosten, of kan ik nog twee mensen aan de door hen maximaal genoemde groepsgrootte toevoegen", "Wij hebben toch voor hen gekozen, ook al betekende dat dat we enkele van onze wensen en doelstellingen moesten bijstellen. We hebben nu eenmaal een beperkt budget" en "Volgens mij zitten ze aan de gunstige kant vergeleken met anderen qua prijsstelling, maar hun kwaliteit is echt erg goed".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Voor de totale samenwerking met en de trainingen van SPV kennen de opdrachtgevers uitsluitend hoge scores toe: maar liefst tachtig procent zegt hierover tevreden te zijn en twintig procent vindt zelfs de score zeer tevreden op zijn plaats. Om de positieve gevoelens te onderbouwen noemen de opdrachtgevers een aantal sterke punten van SPV: “Je krijgt er echt wat voor terug, de acteurs bijvoorbeeld zijn zó goed”, “Vergeleken met de andere aanbieder vond ik SPV duidelijk onderscheidend. Ze stónden echt ergens voor en dat is uitgekomen”, “Bij SPV luisteren ze erg goed, waardoor je je wensen goed kunt overbrengen” en “Het open contact in de besprekingen is erg prettig”. Drie respondenten dragen nog een verbeterpunt aan: “In plaats van het toesturen van informatie over de opleidingen zou ik van SPV graag updates ontvangen van veranderende wet- en regelgeving, en ook wat meer tips en adviezen”, “Ik zou het waarderen als SPV enige tijd na de training contact zou opnemen om te informeren naar de uitwerking van de training, dus hoe mensen de opgedane kennis in de praktijk ervaren hebben en weten toe te passen” en “Het leerplein geeft soms nog wat problemen. Ik hoop dat dat verbetert”. Dat de opdrachtgevers lovend zijn over SPV als opleidingspartner, blijkt uit hun bereidheid het opleidingsinstituut bij anderen aan te bevelen. Eén referent wil weliswaar nog even de tweede trainingsronde afwachten, de overigen zijn eensluidend in hun aanbeveling: “Absoluut het geld waard”, “Hun klantvriendelijkheid is echt top” en “Zij hebben hun klant heel goed in beeld, daarin steken ze met kop en schouders uit boven anderen”.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering②				60%	20%
Opleiders③				40%	20%
Trainingsmateriaal④				80%	
Accommodatie⑤					60%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier onvoldoende zicht op gehad.
- ③ Twee referenten hebben hier te weinig beeld van.
- ④ Eén referent kan niet oordelen over het trainingsmateriaal.
- ⑤ Bij twee referenten is de training in-company gegeven.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De geïnterviewden blijken allen een al lang bestaande samenwerking te hebben met het Politievormingscentrum (hierna te noemen SPV). Men is via diverse wegen bij SPV terecht gekomen: via een voorganger die reeds contact met SPV onderhield, middels een netwerk of door de contacten met de politieacademie. De overwegingen die genoemd worden om voor de standaardopleidingen van SPV te kiezen, verwoordt men als volgt: "In principe nemen wij producten af van de politieacademie, maar wanneer zij niet bieden wat wij zoeken, komen we al snel bij SPV uit", "Zij zijn de enigen die de training 'Arrestantenzorg' geven" en "SPV is een zeer dienstverlenende en gastvrije organisatie, zij denken mee met de klant". Voor één respondent is SPV een preferred supplier. De opdrachtgevers vertellen uitvoerig wat hen aanspreekt bij SPV: "Hun slagingspercentage is erg hoog en ik vind het bijzonder dat je bij hen bepaalde zaken op maat kunt laten maken", "Het directe contact en de kleinschaligheid ervaar ik als zeer prettig", "SPV is altijd erg betrokken, ook spoedklussen kunnen ze aan. Je krijgt nooit nee bij hen. Ik werd vanmorgen nog gebeld door een andere aanbieder, maar ben dermate tevreden met SPV dat ik niet eens open sta voor een ander" en "Het contact is prima en ze leveren sneller dan de Politieacademie".

Het aantal medewerkers dat jaarlijks een standaardopleiding bij SPV volgt, ligt tussen de vier en honderd. De opdrachtgevers voorzien de accountmanager van SPV van een deelnemerslijst, waarna de aanmelding bevestigd wordt. Deze wijze van inschrijving verloopt vlot en probleemloos, zo menen alle gesprokenen. De respondenten oordelen eensluidend: allen kennen de score tevreden toe aan de wijze waarop SPV met hen het voortraject doorloopt.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsaanbod is één referent dermate bekend dat hij het niet nodig acht zich te informeren middels de website: "Doordat we al jaren met SPV werken, weet ik wat ze bieden. Verder komt de accountmanager met enige regelmaat langs, dus daar hoor ik ook het één en ander van". Het merendeel echter informeert zich wel degelijk via de site van het instituut, die er volgens hen overzichtelijk uitziet. Door één respondent wordt opgemerkt dat zij een opleidingsgids zou prefereren, maar volgens haar 'wordt die helaas niet uitgegeven'. Ook vind voornoemde gesprokene het niet handig dat van veel vermelde trainingen de kosten 'op aanvraag' zijn: "Dat vind ik niet zo praktisch, dan moet ik steeds gaan bellen om prijzen te horen". Een andere referent merkt op voornamelijk de brochure te gebruiken en nooit op internet te kijken: "Ik blader de gids door en bekijk dan met name de BOA en Arrestantenzorg, en dat ziet er prima uit". Zowel de website als de gids worden door de respondenten als helder en verzorgd ervaren. De inhoud van het programma stemt alle respondenten tevreden. Men is van mening dat de uitvoering zoals deze beschreven wordt compleet is en tegemoet komt aan de verwachtingen. Door de gesprokenen wordt aan de inhoud van de standaardopleidingen dan ook niets toegevoegd of aangepast."Nee hoor, het is een landelijke cursus, dus we laten het geheel los", zo licht één referent toe. Niet iedere geïnterviewde krijgt de prijsopgave onder ogen, omdat de offerte rechtstreeks naar financiën gaat. De overigen melden dat de offerte hen op tijd bereikt, er netjes uitziet en dat goed te zien is waar men voor betaalt.

Uitvoering

Het merendeel van de gesprokenen vindt dat de uitvoering geheel conform afspraak verloopt. Zij horen terug van deelnemers dat er een goede balans is tussen de theorie en praktijk, en dat er afwisselende werkvormen gebruikt worden om het theoretische deel in praktijk te brengen. Zo noemen enkele opdrachtgevers de rollenspelen, waarbij SPV gebruik maakt van acteurs, evenals het werken met ingebrachte casussen bij de BOA: "Eerst moeten ze door de zeg maar saaie stof heen, vervolgens kunnen ze daar dan actief mee aan de slag". Aparte cursistbegeleiding vindt slechts dan plaats nadat een deelnemer gezakt is voor een examen: "Zo'n deelnemer krijgt dan extra begeleiding om zich voor te bereiden op het herexamen". De opdrachtgevers zeggen niet te weten of de trainer tussentijds met deelnemers evalueert, maar men acht dit wel aannemelijk. Een enkele keer krijgt een respondent tussen de lopende trajecten door een telefoontje of mailtje van de trainer waarin eventuele bijzonderheden aan de orde komen. "Dat kan bijvoorbeeld over een deelnemer gaan, zo van 'wat vind jij dat we in dit geval het beste kunnen doen met die of die cursist', aldus één gesprokene. In de meeste gevallen vindt er direct na afronding van het gehele trainingstraject een evaluatie plaats tussen de trainer en de opdrachtgever: "Wij hebben altijd een terugkoppeling achteraf". Bij twee referenten vindt er geen evaluatie plaats. Eén respondent heeft te weinig zicht gehad op de uitvoering en onthoudt zich derhalve van het beoordelen van dit item.

Opleiders

Twee referenten onthouden zich van het geven van een score daar zij van mening zijn te weinig zicht te hebben gehad op de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers van SPV om hierover te kunnen oordelen. Wel merkt één van hen op van deelnemers te hebben teruggehoord dat de trainers 'over het algemeen goed zijn, maar dat het ook wel eens voorkomt dat de chemie tussen de trainer en de groep ontbreekt'. Een dergelijk bericht speel ik door aan de accountmanager", zo vertelt deze opdrachtgever. De andere niet-scorende referent heeft pas sinds kort de huidige functie en is daardoor onvoldoende bekend met de trainer. Wel meldt deze geïnterviewde van de voorganger te hebben vernomen dat enige zeggenschap over de in te zetten trainer mogelijk is. "Wij mogen een voorkeur uitspreken voor een trainer, zo heb ik van hem begrepen", aldus voornoemde opdrachtgever. De meeste andere respondenten beamen dit en vertellen tevens dat zij van de deelnemers voornamelijk positieve reacties ontvangen over de trainers: "Ik haal deze informatie uit de evaluaties. Wanneer een trainer goed in de smaak valt, vragen we bij een volgende training specifiek om hem" en "Ik heb niet zozeer medezeggenschap over de trainer, maar de betreffende trainer is een oud-collega van mij. Hij is een wandelend wetboek en weet droge kost als wetstof zeer levendig over te brengen. Onze mensen waarderen hem met vrijwel alleen maar hoge cijfers".

Trainingsmateriaal

Enkele opdrachtgevers hebben zelf inzage gehad in het trainingsmateriaal dat SPV verstrekt, anderen baseren hun oordeel op hetgeen zij van deelnemers hierover hebben vernomen. Men refereert aan onder meer een cursusmap met standaardmateriaal, een BOA-map en lesstof die via e-learning bestudeerd kan worden. Daarnaast maakt SPV gebruik van apparatuur zoals een beamer en videocamera: "Bij het uitvoeren van een praktische opdracht in de vorm van een rollenspel is een video-opname gemaakt. Die wordt vervolgens bekeken en besproken". Het lesmateriaal ziet er netjes en verzorgd uit, zo menen alle gesprokenen. Ook kan de lesmap als naslagwerk dienst doen, alhoewel men in twijfel trekt of deelnemers daar na afronding van een training daadwerkelijk gebruik van maken.

Accommodatie

Bij twee van de gesprokenen is de training in-company uitgevoerd. De overige opdrachtgevers hebben gebruik gemaakt van de trainingslocatie in Vaassen en zeggen hierover het volgende: "Het is een prima locatie, die voor ons goed te bereiken is. De uitstraling is mooi, het pand is in een bosrijke omgeving gelegen. Er wordt de laatste tijd in een naburig hotel overnacht, wat ook zeer goed bevalt. Over een hotelaccommodatie die voordien werd gebruikt, waren we wat minder tevreden", "Als het een grote groep betreft, houden we de training in-company, maar onze individuele deelnemers sturen we naar Vaassen, wat een mooie locatie is" en "Ik ben uitermate tevreden over de trainingslocatie, die is echt uitstekend, evenals de catering. Er wordt geslapen in een hotel in de buurt, ook goed". Zonder uitzondering beoordeelt men de locatie van SPV in Vaassen dan ook met de zeer tevreden score.

Natraject

Ter afronding van een training ontvangen deelnemers een certificaat of diploma. al naar gelang de aard van de training. Of er ter afsluiting een mondelinge evaluatie met deelnemers plaatsvindt, weten de opdrachtgevers niet te melden. Wel merkt een aantal geïnterviewden op dat SPV de deelnemers verzoekt een evaluatieformulier in te vullen. De meeste gesprokenen ontvangen hiervan na afloop van de training een samenvatting, die telefonisch of per mail besproken kan worden met hetzij de trainer, hetzij de accountmanager: "Ik krijg de ingevulde resultaten per post toegestuurd. Als ik daar vragen over heb, neem ik contact op". Indien een deelnemer voor het examen is gezakt, biedt SPV de kandidaat de mogelijkheid nog twee cursusdagen te volgen zonder hier verdere kosten voor in rekening te brengen. Gedurende deze dagen hebben de deelnemers de gelegenheid zich opnieuw voor te bereiden op het examen, te oefenen met examenopgaven en hun vragen aan de opleiders voor te leggen. Alle opdrachtgevers zijn van mening dat de opleidingsdoelen bereikt zijn en geven hiervan enkele illustrerende voorbeelden: "Wij zien dat mensen na de cursus meer bagage hebben en daar goed mee overweg kunnen", "Wij hameren op veiligheidsaspecten. Na de training zie je dat mensen daar zorgvuldiger mee omgaan en zich aan bepaalde procedures houden" en "Onze mensen zijn nu professionele arrestantenverzorgers geworden". De respondenten zijn stuk voor stuk positief gestemd over het natraject en kennen wederom hoge scores toe.

Organisatie en Administratie

Ook het organisatorisch en administratief handelen van SPV levert uiterst positieve reacties op. Men vindt dat de medewerkers van SPV goed telefonisch bereikbaar zijn en dat er vlot gereageerd wordt op e-mailtjes. In een enkel geval bestaan er specifieke afspraken, bijvoorbeeld over het toezenden van presentielijsten. In dat verband merkt één respondent op daar voorheen geen noodzaak toe te zien. "Echter, één van onze medewerkers had ons niet verteld dat hij gezakt was voor het examen. Deze persoon heeft dus enige tijd gewerkt zonder gecertificeerd te zijn. Toen wij wilden nagaan bij SPV of hij wellicht gezakt was door het wegblijven van trainingsdagen, bleek er geen presentielijst te zijn ingevuld. Dat vind ik wel een aandachtspunt", aldus een voor het overige zeer tevreden opdrachtgever. Ook vertelt een andere referent met SPV te hebben afgestemd alleen met hem te communiceren en niet rechtstreeks met deelnemers. Over het geheel genomen, vinden de gesprokenen dat gevraagde informatie op tijd geleverd wordt en dat SPV zich goed aan afspraken houdt. Eén geïnterviewde merkt op dat het één keer is voorgekomen dat iedereen klaar zat voor een training, maar er geen trainer op kwam dagen: "Men had ons niet ingepland, kán gebeuren", zo vertelt deze gesprokene laconiek. Ook zegt één opdrachtgever het jammer te vinden dat een geplande open training geen doorgang kon vinden wegens te weinig inschrijvingen: "Voor onze organisatie best een probleem, die mensen konden pas een flinke tijd later alsnog op cursus".

De facturering verloopt immer volgens afspraak, zo menen alle gesprokenen. Ondanks de voornoemde kanttekeningen spreken alle referenten hun waardering uit voor de organisatie en administratie van SPV, wat tot uitdrukking komt in de tachtig procent score van zeer tevreden.

Relatiebeheer

Alle gesprokenen zijn (zeer) tevreden over het relatiebeheer dat SPV met hen voert. De accountmanager neemt één à twee keer per jaar contact op om een vinger aan de pols te houden en nieuwe ontwikkelingen onder de aandacht te brengen. Het contact met de accountmanager wordt door een aantal referenten als volgt onder woorden gebracht: “Onze ontmoetingen zijn informeel van aard, ik vind onze accountmanager zeer kundig en kan alles met haar bespreken. Zij zoekt echt naar een oplossing, denkt altijd met ons mee”, “Wij hebben met bezuinigingen te kampen en kunnen daardoor minder bij SPV onderbrengen. Onze accountmanager heeft begrip voor onze situatie en pusht ons niet” en “Ik ervaar het als een zeer prettig en informeel contact, krijg ook altijd heel snel iets opgestuurd als ik ergens om vraag”. Een aantal respondenten zegt af en toe nieuw cursusaanbod per e-mail of informatie daarover per post te ontvangen, anderen krijgen niets. In beide gevallen is men hier tevreden over, waaraan wordt toegevoegd dat het contact zoals het is, uitstekend bevalt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor de prijs-kwaliteitverhouding kennen de opdrachtgevers zonder uitzondering de score tevreden toe. Zij zijn van mening dat SPV tarieven hanteert die min of meer marktconform zijn: “SPV is gemiddeld qua prijs, niet extreem hoog”, “Aan kwaliteit hangt nu eenmaal een prijskaartje, maar wij zijn tevreden” en “Ik vind het wel een behoorlijk bedrag, maar de kwaliteit is goed. Het belangrijkste is dat wij tevreden zijn met hetgeen zij bieden en dat zijn wij”. Twee referenten hebben geen ervaring met andere afnemers en kunnen derhalve de tariefstelling wat moeilijk beoordelen. Toch zijn ook zij van mening dat SPV kwaliteit levert en daarmee de gehanteerde tarieven rechtvaardigt. Enkele respondenten geven aan eveneens tevreden te zijn over de aparte prijsafspraken die zij met SPV hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Bij het geven van hun eindoordeel over de dienstverlening van SPV noemen enkele referenten nog expliciet een aantal sterke punten: “Ze zijn zeer gericht op goede arrestantenzorg, daarin zijn ze ontzettend professioneel”, “Zij zijn uitermate goed op de hoogte van hetgeen er binnen de politie speelt”, “Ik krijg bij hen altijd het gevoel dat ze ons echt kennen, ze zijn zeer klantvriendelijk” en “Wat de politieacademie niet levert, doet SPV wél”. Naast de positieve geluiden klinken er ook enige verbeterpuntjes door: “De frequentie van de trainingen zou hoger mogen liggen, richting de vier à vijf keer per jaar”, “Het accuraat bijhouden van een presentielijst zie ik als een verantwoording richting de klant” en “Het elektronisch examineren doet wel een appèl op het leesvermogen van deelnemers. Ik weet niet of dit nou de beste manier van examineren is”. Alle referenten geven aan SPV zonder meer te willen aanbevelen bij derden. Eén respondent doet dit met enige regelmaat: “Ik krijg wel eens telefoontjes van mensen bij de gemeente, en die zet ik dan op het spoor van SPV”, zo sluit deze referent dit onderdeel af.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met Politie Vormingscentrum B.V. op 25-01-2011.

Algemeen

Het Politie Vormingscentrum (verder SPV) is al ruim 40 jaar een toonaangevend opleidingsinstituut op het gebied van persoonlijke- en organisatieontwikkeling. Waar het instituut zich aanvankelijk uitsluitend richtte op het opleiden van politiemedewerkers, heeft zij zich in de loop der jaren ook ontwikkeld tot een gedegen partner voor overige overheden, bedrijven en maatschappelijke instellingen. De terreinen die worden bestreken zijn: sector- en branchespecifieke opleidingen, persoonlijke effectiviteit en communicatieve vaardigheden. Het aanbod omvat naast politie-, zeden-, en jeugdopleidingen ook bedrijfsopleidingen en opleidingen op het vlak van leiderschap en management. De opleidingen worden zowel incompany als via open inschrijving aangeboden. De laatste tijd is er een duidelijke trend zichtbaar die laat zien dat er een stijging is van de vraag naar het aantal maatwerk opleidingen. In haar brochure stelt de SPV: "Wij leveren echt maatwerk door unieke oplossingen aan te bieden voor unieke problemen." Om dit te bereiken moet de SPV-adviseur vooral goed kunnen luisteren om samen met de klant tot een optimale afstemming te komen. De opleidingsfilosofie van de SPV, met als motto 'activerend leren' is vertaald in een achttal agogische waarden, zoals het leren oplossen van praktijkproblemen en het leren initiatief te nemen en te houden. Gecombineerd met de methodiek van het 'werkend leren' staat deze benadering borg voor een blijvend resultaat van de opleidingen.

De SPV heeft sinds kort een onderwijsvorm geïntroduceerd die meer van deze tijd is, het zgn blendedlearning: een mix van praktijk, online leren en contactonderwijs. Het leerproces staat hier centraal.

Dit wordt nu bij een flink aantal opleidingen in toenemende mate toegepast. Voorbeelden zijn onder andere de opleidingen 'Opleiding BOA', 'Arrestantenverzorger' en "Intake en Service".

Kwaliteit

De SPV heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan, wat onder meer wordt geïllustreerd door de ISO-certificatie voor het ontwikkelen en uitvoeren van opleidingen. Ook is hierdoor voor de hele lijn een klachtenprocedure geborgd ten voordele van de klant. De evaluaties zijn recent aangepast en zijn meer klantevaluaties geworden die erop gericht zijn om evt. verbeterpunten te signaleren.

De SPV heeft een kleine kern van vaste trainers c.q. adviseurs in dienst. Zij bezitten veelal een gedragswetenschappelijke achtergrond, gecombineerd met een ruime praktijkervaring. Hiernaast kan het instituut putten uit een groot bestand aan freelancers die veelal werkzaam zijn in de praktijk. De SPV-opleiders hebben deels een politieachtergrond, maar zijn deels ook afkomstig uit diverse andere bedrijfstakken, om de juiste match te maken met de brede doelgroep waar de SPV voor werkt. De inhoudelijke en didactische kwaliteit van de opleiders wordt zorgvuldig bewaakt door het aanbieden van pedagogisch-didactisch scholing en door speciale workshops. De jaarlijkse trainersdag, aan de hand van een speciaal thema, draagt bij aan de professionalisering en heeft daarnaast ook een sociale functie. Aan de intercollegiale toetsing, onder meer aan de hand van de door het instituut omschreven competenties, wordt invulling gegeven door een senior medewerker. Recent is zelfs een auditor aangesteld die onverwacht een bezoek brengt aan de trainers/docenten tijdens hun lessen. De opleiders zelf hebben een goede 'antenne' voor het opvangen wat speelt in de groepen en spelen daar snel op in; de inzet van acteurs levert een grote meerwaarde bij het inoefenen van gedragsvaardigheden. Vermeldenswaard is het feit dat de SPV het didactisch goed onderbouwde lesmateriaal, uitgevoerd in de eigen huisstijl, altijd drie weken van tevoren aanlevert. Het instituut is wars van 'vrijblijvendheid' bij de deelnemers. Ook hier wordt de lat hoog gelegd; daarom is het streven zoveel mogelijk opleidingen en trainingen te toetsen en/of te examineren.

In toenemende mate worden opleidingen afgesloten met een examen getoetst door Exapol, examenbureau voor toezicht en handhaving. Om de garantie te hebben dat de SPV-opleidingen op professionele wijze en kwalitatief goed worden getoetst, is op initiatief van de SPV dit bureau opgericht. Het bureau opereert geheel onafhankelijk. Dat dit ook daadwerkelijk het geval is, wordt onder andere gegarandeerd door het toezicht van de Stichting Examenkamer, waaronder Exapol valt. De SPV is gevestigd in een sfeervol pand in de bosrijke omgeving van Vaassen. Deze goed geoutilleerde accommodatie voldoet aan alle eisen die gesteld kunnen worden aan een professioneel opleidingsinstituut: "inspanning in een ontspannen omgeving".

Continuïteit

SPV volgt de actualiteit op de voet, dat leidt tot een toename van klantengroepen, producten en combinaties hiervan. Nieuwe doelgroepen zijn o.a. financiële instellingen, diverse ministeries, verzekeringsmaatschappijen, woningcorporaties, het onderwijs en vervoersondernemingen. Recent ontwikkelde producten zijn bijvoorbeeld de training 'Huiselijk geweld' en de opleiding 'Toezichthouder'. Voor de trainingen in het omgaan met agressie bestaat continu veel belangstelling bij diverse doelgroepen. Over het algemeen kan gesteld worden dat de communicatietrainingen 'Verhoortechnieken' (politie) en 'Interviewtechnieken' (bedrijfsleven) in een behoefte voorzien. Mede gezien de maatschappelijke ontwikkelingen en het daardoor steeds relevanter worden van het opleiden van mensen op de door SPV verzorgde vakgebieden, acht Cedeo de continuïteit van het instituut voor de komende periode gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast de verzorging van trainingen en opleidingen doet SPV ook onderzoek naar de voor haar relevante maatschappelijke ontwikkelingen. Er is op dit gebied in Nederland weinig kennis aanwezig, wat SPV een unieke positie bezorgt. SPV werkt samen met diverse instanties en opleidingsaanbieders om haar klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Krachtige punten van SPV zijn gelegen in het bewerkstelligen van attitudeverandering bij de deelnemers en de mogelijkheid hen ook op de werkplek te begeleiden. De betrokkenheid van de trainers en hun ervaring in de praktijk, maakt dat het rendement van de opleidingen groot is. Kenmerkend in de aanpak van SPV is de sterke focus op de transfer naar de werksituatie. Gerichte opdrachten voor in de praktijk en herhalingsdagen leveren in combinatie met de mogelijkheid om via email vragen voor te leggen aan de trainers een nadrukkelijke bijdrage aan de transfer.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu