

Klanttevredenheidsonderzoek

MariënburgGroep

22-03-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MariënburgGroep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 jaaromzet 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 en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Opleidingsprogramma				33%	67%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders				33%	67%
Trainingsmateriaal				56%	44%
Accommodatie②					
Natraject				56%	44%
Organisatie en Administratie				44%	56%
Relatiebeheer			12%	44%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding				22%	78%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				44%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals dat door MariënburgGroep wordt aangepakt, tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Over het algemeen geeft men aan dat er in dit stadium goed wordt geluisterd en meegedacht met de wensen van de klant aan de ene kant en aan de andere kant dat MariënburgGroep goed voorbereid het gesprek ingaat en veel kennis van zaken heeft. Sommigen geven aan al meermaals met hen trajecten te hebben uitgevoerd; anderen zijn via een nieuwsbrief geïnformeerd. In veel gevallen heeft men eerst per mail contact opgenomen en is er vervolgens een (telefonisch) gesprek geweest om alles door te nemen.

Ter illustratie enkele citaten: "Voorafgaand hebben we eerst intern een inventarisatie gedaan omdat we de training zo breed mogelijk wilden inzetten voor verschillende functies", "Men weet de theorie op een goede manier te koppelen aan de praktijk waarbij trainers mensen zijn die zelf nog in het vak zitten", "De training zou worden gegeven door een bestuursrechter die zelf als ambtenaar had gewerkt. Daarmee wist hij voor ons een duidelijke verbinding te leggen tussen de praktijk van de gemeente en theoretische, inhoudelijke vakkennis", "Via internet zijn wij bij hen terecht gekomen omdat er nieuwe wetgeving aan zat te komen. Met een aantal collega gemeenten hebben we deze masterclass snel kunnen realiseren" en "We hebben twee leveranciers een offerte laten uitbrengen. Uiteindelijk hebben we voor MariënburgGroep gekozen omdat de insteek paste bij onze wensen. We wilden een praktijkgerichte opfriscursus en dat kon men realiseren."

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen zijn geïnventariseerd, volgt er een voorstel zoals dat wordt opgesteld door MariënburgGroep. Volgens de referenten is dat een prima weergave van hetgeen besproken is. Ook staan de kosten duidelijk en helder omschreven. "Wij geven zelf de accenten en speerpunten aan zodat men een richtpunt heeft. Dat loopt prima zo. Tevens geeft men in de offerte al aan dat cursisten drie maanden na afloop nog op hen mogen terugvallen", aldus één geïnterviewde. Een volgende: "Omdat het in-company maatwerktrajecten betreft, kun je een programma versneld afdraaien. Zo hebben wij ervoor gekozen om het in plaats van vier dagen in drie te doen." Een laatste: "Het voorstel was op zich goed maar op basis daarvan hebben we het programma nog enigszins aangepast. Voor finetuning staat men altijd open."

Uitvoering

Op de uitvoering van de diverse cursussen wordt door alle respondenten (zeer) enthousiast gereageerd. De grote mate van tevredenheid kan worden verklaard uit het feit dat er een goede balans zit tussen kennisoverdracht en interactie, dat men praktisch toepasbare handvatten aangereikt krijgt en dat er veel ruimte is voor vragen, discussie en eigen inbreng. Zo verklaart men onder meer: "De docent was niet alleen goed voorbereid maar ook goed ingeburgerd in de nieuwe wet. Hij wist de vertaalslag te maken naar de dagelijkse gang van zaken bij een gemeente. Daarnaast wist hij eveneens in te spelen op de groep zonder het programma uit het oog te verliezen", "De cursisten zijn mensen die vaak zwart-wit denken. Hij wist hen te laten kijken naar beschikbare speelruimte die de regelgeving biedt", "De actualiteiten dag was bedoeld voor mensen die dagelijks in de praktijk met dit onderwerp bezig zijn. Dat zijn zowel mensen met veel ervaring als beginners. Maar voor iedereen was het goed te volgen mede dankzij de aansprekende voorbeelden", "Omdat het geheel werd doorspekt met situaties uit de praktijk, kon men het geleerde de dag erna meteen toepassen" en "Dankzij de kleine groepen, heeft iedereen een actieve rol gedurende de training gehad." Een enkele referent geeft alleen aan dat de feedback van de cursisten positief was. En één geïnterviewde merkt op dat de deelnemers een volgende keer liever opsplitsing in een aantal dagdelen hebben in plaats van één lange dag achter elkaar.

Opleiders

Ook voor de opleiders zijn er alleen maar positieve woorden. "De deskundigheid staat voorop. Daarnaast vind ik het aardige mensen die openstaan voor vragen en inspelen op de groep", "De trainer was bevlogen en wist mensen mee te krijgen. Iedereen hing aan zijn lippen", "Wij maken al jaren gebruik van dezelfde opleider die goed weet te schakelen tussen de diverse werkerterreinen", "Er ontstond een mooie wisselwerking tussen deelnemers en trainer, mede door zijn open persoonlijkheid en toegankelijkheid voor de groep", "De docent was goed op de hoogte van de wet- en regelgeving en wist dit helder en duidelijk over te brengen", "Hoewel de trainer chaotisch is, is hij ook enorm deskundig" en "Wij hebben intern mensen laten opleiden via het train-de-trainer principe. De opleider was iemand uit de praktijk die veel kennis maar ook veel ervaring had. Daardoor wist hij onze mensen goed mee te nemen", zijn de verklaringen van enkele positief gestemde referenten.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal, zoals dat bij de respondenten bekend is, stemt allen tevreden. Men maakt melding van boeken, syllabi, wetteksten, jurisprudentie en casuïstiek. Hoewel één van hen ook aangeeft dat de reader ook redelijk chaotisch is opgebouwd met veel van hetzelfde. “Hier kunnen ze nog een slag in maken”, meldt hij daarbij. En een ander vindt dat er meer digitaal materiaal beschikbaar moet komen. “We hebben een map gekregen die wij op kantoor niet meer kwijt kunnen. Dus ze hadden ons vooraf moeten vragen of we het op papier of elektronisch wilden ontvangen”, verklaart hij. Velen melden dat het materiaal vooraf ter beschikking is gesteld waardoor men zich ook kon voorbereiden. Dat stelt men op prijs. Evenals het feit dat er een compleet pakket wordt aangeleverd, inclusief pen, naambordje en evaluatieformulier. Ook geeft men aan dat het geheel als naslagwerk bruikbaar is.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Het natraject wordt door MariënburgGroep eveneens naar (volle) tevredenheid uitgevoerd. Als een cursus of training is afgelopen, mogen deelnemers altijd bellen of mailen wanneer ze nog vragen zouden hebben. Ook krijgt men een evaluatieformulier ter invulling aangereikt en eventueel een bewijs van deelname. Over het rendement van de trajecten, zeggen enkelen bijvoorbeeld: “Zowel de senior medewerkers als de mensen met minder ervaring zijn meer dan voldoende bediend. Beide groepen hebben hun kennisniveau omhoog weten te brengen”, “Alle wijzigingen in het werkveld en knelpunten zijn besproken. De dynamiek in de uitvoering heeft ertoe geleid dat men er veel baat bij heeft”, “Het was een echte opfriscursus”, “De trainer heeft achteraf ook nog extra documentatie gestuurd” en “Door de wisselwerking en groepssamenstelling heeft de training veel rendement gebracht. Mensen hebben van elkaar geleerd en daarnaast veel praktische tips gekregen.” Ook geeft een aantal referenten aan nog een persoonlijk gesprek na afloop te hebben gevoerd over het verloop van de dag of dagdelen.

Organisatie en Administratie

Dat MariënburgGroep de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt wel uit bovenstaande scores. Men is van mening dat het bureau goed bereikbaar is en de gemaakte afspraken nakomt. “Zeker per mail krijg je heel snel antwoord”, verklaart één van hen. Een volgende: “Ze waken er goed voor dat een ieder zich houdt aan de afspraken die gezamenlijk zijn afgesproken.” Tot slot melden enkelen nog: “Alles wordt tijdig verstuurd”, “Men is heel duidelijk in de communicatie” en “Ze handelen alles heel netjes af.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer is voor acht referenten volledig naar wens. Eén van hen is neutraal omdat hij zelf het initiatief voor contact moet leggen. “Men mag wel iets persoonlijker worden door bijvoorbeeld ons in een vroegtijdig stadium te attenderen op een bepaalde cursus”, geeft hij als toelichting. De meesten hebben een vast aanspreekpunt met wie zij goed overweg kunnen. “In het begin was het even zoeken maar inmiddels weten we elkaar goed te vinden en vind ik hen erg flexibel”, “We hebben niet echt een vaste contactpersoon maar ik word door iedereen afdoende geholpen” en “Voor algemene zaken nemen we contact op met de directie; voor materialen met een volgende contactpersoon en voor de inhoud van de training met de docent”, luidt de verklaring van drie verschillende referenten. Via de nieuwsbrief worden zij op de hoogte gebracht van het actuele aanbod waarna zij met het bureau contact opnemen om te kijken welke in-company mogelijkheden er zijn. Ook meldt een aantal geïnterviewden geen prijs te stellen op een actief relatiebeheer “omdat ik hen zelf prima weet te vinden”, zegt één van hen daarover.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding is men uitermate positief. Zeven van de negen referenten geven hier zelfs de hoogst mogelijke score. “Ik vind de verhouding prima omdat de cursus goed is bevallen”, “Tot op heden vinden wij het volledig in balans”, “Heel goed”, “Netjes” en “Prima”, geven respondenten op dit onderdeel aan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat allen die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, tevreden en zeer tevreden zijn over de opleidingen en samenwerking met MariënburgGroep. Zo geeft men de volgende positieve eigenschappen aan: "Het geheel is praktisch ingestoken waarbij men echt met je meedenkt om tot maatwerk te komen", "De trainers zijn erg deskundig, gedegen voorbereid en weten uitstekend te anticiperen op de groep", "Het zijn allemaal bevlogen professionals die vanuit hun bevlogenheid een training verzorgen" en "Duim omhoog voor het geheel." Een enkeling heeft nog een verbetersuggestie: "Vraag of een klant papieren of digitaal materiaal wil ontvangen", "Bespreek ook vooraf de wensen ten aanzien van het uitreiken van een certificaat" en "In sommige cursussen mag men iets meer verdieping toepassen dus wellicht kan men in het voortraject nog beter inzoomen op de specifieke maatwerkwensen." Gezien de uitkomst van het onderzoek, zijn allen genegen om MariënburgGroep aan te bevelen aan derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Opleidingsprogramma				33%	67%
Uitvoering				11%	89%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				22%	78%
Accommodatie				33%	67%
Natraject			11%	56%	33%
Organisatie en Administratie				56%	44%
Relatiebeheer②				44%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding③				22%	44%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				22%	78%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ③ Drie respondenten onthouden zich van een oordeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die aan dit onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving, uitgevoerd door MariënborgGroep, hebben meegewerkt, vertellen dat zij via speciale mails op de hoogte zijn gebracht van het opleidingsaanbod. Nadat zij de indruk kregen dat de inhoud aansloot bij hun behoefte, hebben zij zich direct ingeschreven. Vervolgens kreeg men snel een bevestiging van inschrijving plus alle relevante details. Over deze werkwijze in het voortraject tonen allen zich tevreden tot zeer tevreden. Ter illustratie enkele citaten: "We doen al vaker cursussen bij hen. Ik ontvang het opleidingsaanbod per mail of via mijn leidinggevende. De inschrijving verloopt snel en makkelijk", "Omdat er veel wijzigt in wettelijke bepalingen, is het goed om continu op de hoogte te blijven. Daarom heb ik zelf op internet gekeken en ben bij hen terecht gekomen", "Via internet kwam ik bij hen terecht en heb hen met name gekozen omdat ik de cursusleider kende" en "We kregen een nieuwsbrief per mail met het totale opleidingsoverzicht. Omdat ik zelf voor de klas sta gebruik ik deze cursussen als voorbereiding op mijn eigen lessen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten niet alleen tevreden, een ruime meerderheid is zelfs zeer tevreden. Men vindt dat MariënburgGroep duidelijk en helder communiceert. Ook het feit dat men snel een bevestiging ontvangt en dat gedetailleerde programma informatie in een vroegtijdig stadium wordt verstuurd, stelt men op prijs. Zo verklaren enkelen: "Met mijn leidinggevende heb ik gericht gezocht naar een opleiding die bij mij paste omdat er veel diverse onderwerpen op mijn vakgebied betrekking hebben. Nadat we verschillende leveranciers hebben vergeleken, heb ik uiteindelijk voor hen gekozen", "De website is heel duidelijk", "Ik heb me via de website ingeschreven en dat verliep heel makkelijk" en "Zowel de site als de nieuwsbrieven vind ik goed toegankelijk." Tevens geeft men aan dat de prijsstelling bij de informatie vermeld stond. Ook deze riep geen vragen op.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen, is men (zeer) enthousiast. Deze mate van enthousiasme wordt verklaard door een goede opbouw van het programma en de interactiviteit. Veel cursussen zijn kort en krachtig en beslaan een dag of dagdeel. Eveneens is men te spreken over de groepsgrootte en samenstelling. Daardoor worden discussies interessant en kan men leren van de ervaringen van anderen. Ter verklaring geven sommigen het volgende aan: "Het programma zat logisch in elkaar. De docent nam ook veel tijd voor het beantwoorden van vragen", "In totaliteit heeft de opleiding acht dagen geduurd. De opbouw van het programma was geweldig. De trainers waren mensen uit de praktijk die in mijn vakgebied werkzaam zijn. Zij kwamen met veel aansprekende voorbeelden en jurisprudentie. Ik werd er helemaal blij van", "De trainer kwam met veel voorbeelden uit de praktijk waardoor het makkelijker blijft hangen en wist goed in te spelen op de behoefte in de groep. Hij wist alles te behandelen maar er was ook veel ruimte voor diepgang", "In de uitvoering waren twee sprekers betrokken die elkaar lekker scherp hielden. Zij namen ons mee in hun deskundigheid" en "De stof werd op een heldere manier uitgelegd en er was veel ruimte voor vragen. De mix tussen theorie en praktijk vond ik perfect. De docent had meer dan voldoende kennis." Eén van hen meldt expliciet dat MariënburgGroep de juiste mensen voor een groep weet te zetten. Zo schakelt men onder andere een rechter in wanneer het thema van de cursus zich daarvoor leent.

Opleiders

De opleiders krijgen unaniem de hoogste score! De volgende typeringen worden aan hen toegekend: "We hebben drie trainers gehad die specialisten op verschillende vakgebieden waren. Ik vond hen niet alleen deskundig maar vooral ook enthousiasmerend. Zij hebben ons veel tips en trucs meegegeven", "De docent was rustig en had veel actuele kennis paraat. Hij wist goed in te zoomen op de behoefte in de groep", "De trainer beschikte over veel vakkennis en ervaring maar wist het vooral ook met humor te brengen", "Voor onze groep stonden een docent en een rechter. Zij hadden samen een hele goede synergie. Het geheel was boeiend en sloot aan bij de praktijk. De theorie kwam kort aan bod waarna we meteen vragen konden stellen", "Hij is gewoon een wandelende encyclopedie, heel gedreven en inhoudsdeskundig", "De docent is één van de grondleggers van de materie. Daardoor is hij zeer toegewijd en theoretisch zeer onderlegd. Daarnaast vind ik hem ongelooflijk bevlogen" en "Het succes van een cursus hangt vooral af van degene die voor de groep staat. De trainer was altijd vriendelijk en behulpzaam en stond open voor ideeën van anderen. Daarnaast stuurde hij tussentijds een mail om te vragen hoe het ging. Al met al super!"

Trainingsmateriaal

Ook ten aanzien van het trainingsmateriaal toont iedereen zich tevreden tot zeer tevreden. Mappen, readers en boeken worden aangeboden. "Vooral het boek is heel bruikbaar. Daar staat werkelijk alles in", "Tijdens de les kregen we de map met wetteksten en jurisprudentie uitgereikt", "Ook ontvingen we hand-outs" en "Het geheel was compleet en goed verzorgd", geven referenten ter verklaring aan. Tevens zegt men dat het geheel goed bruikbaar is als naslagwerk. De documentatie staat bij de respondenten op het bureau zodat men er geregeld op kan teruggrijpen.

Accommodatie

De door MariënburgGroep ingezette locaties worden eveneens door alle respondenten gewaardeerd. Men is van mening dat de bereikbaarheid goed is, evenals de parkeergelegenheid. Ook wordt de kwaliteit van de lesruimte positief beoordeeld net zoals alle ondersteunende voorzieningen. Enkele uitspraken: "Met de auto was het prima aan te rijden", "De locatie lag dichtbij het station", "Het was een nette accommodatie" en "De lokalen waren prima evenals de catering." Eén van hen vraagt zich wel af of er een volgende keer ook een locatie in het zuiden kan worden geregeld.

Natraject

Na afloop van een training of opleiding krijgt men een evaluatieformulier uitgereikt. Datzelfde geldt voor het certificaat. Ook merkt men op dat er na afloop altijd nog vragen aan de trainer kunnen worden gesteld. Zoals één van hen zegt: "Dat zit er standaard bij. Tot drie maanden na afloop kunnen we daar gebruik van maken." Op de vraag wat de cursus voor de referent persoonlijk heeft opgeleverd, verklaren enkelen: "Wij zijn bijgepraat over de actualiteit op het vakgebied", "Je kunt de theorie meteen toepassen in je dagelijkse praktijk", "Ik heb vooral geleerd om me te verplaatsen in degene die mijn stukken moet lezen", "Mijn kennis is naar een hoger niveau getild. Bovendien kan ik dit delen met collega's dus zo hebben meerdere mensen er profijt van" en "Vooral ook de ervaringen van mijn mede cursisten hebben mijn kennis verrijkt." Eén referent is neutraal in zijn beoordeling en dat heeft met name betrekking op het examen dat hij na de achtdaagse opleiding heeft moeten doen. Zijn verklaring luidt: "Het examen bevatte veel vragen voor de korte tijdsspanne. Bovendien werden bepaalde onderwerpen nauwelijks getoetst en dat heeft mij bevreemd."

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat MariënburgGroep alles goed op orde heeft. "Men stuurt alle informatie op tijd toe. En dat is plezierig want dan kun je alles goed inplannen", zegt één van hen. Een ander: "Als je mailt, krijg je heel snel antwoord." "Ik had een opmerking over de aanvangstijd. Dat heb ik hen gemaild en ik kreeg binnen 10 minuten antwoord. Super", verklaart een volgende. Ook geeft men aan dat je direct wordt teruggebeld als dat nodig zou zijn. "Dus de boodschappen worden intern goed doorgegeven", concludeert een laatste.

Relatiebeheer

Eén geïnterviewde vindt dat er geen sprake is van relatiebeheer en onthoudt zich van een oordeel. Anderen zijn van mening dat de relatie keurig wordt onderhouden. Sommigen onderhouden de contacten actief, anderen vinden het krijgen van een opleidingsoverzicht, eventueel in combinatie met mails over aparte cursussen, voldoende zo. Zij stellen een actief relatiebeheer niet op prijs.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs en onthouden zich dan ook van een oordeel. De overige zes vinden dat er een goede balans is tussen de prijs en de geleverde kwaliteit. "Het is zelfs erg goed. De cursus was niet heel duur en de kwaliteit vond ik fenomenaal", "Je krijgt echt waar voor je geld" en "Ik ga ervan uit dat de prijzen marktconform zijn. Maar ik vond het vooral een goede training dus voor mij was het heel waardevol", verklaren drie van hen op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot geven alle referenten een hoge waardering voor het totaal. Kenmerkende positieve eigenschappen van MariënburgGroep worden als volgt omschreven: "Het geheel is heel levendig door actuele informatie uit ons werkveld. Bovendien weet men de theorie te vertalen in Jip en Janneke taal zodat het voor iedereen duidelijk is", "Het is vooral de totale uitvoering. Alles klopt van A tot Z. Van inhoudelijke kwaliteiten van de docent tot en met de logistieke afhandeling", "Het geheel is erg gericht op de praktijk. En het is super dat ze rechters inzetten. Deze opzet kun je nergens anders krijgen", "De trainer had zich heel goed voorbereid door zich in te lezen in de achtergronden van het werkveld van de verschillende deelnemers", "Ik heb al zeven tot acht cursussen bij hen gevolgd en ben van mening dat alles keurig in orde is", "Samengevat vind ik hen op alle onderdelen goed scoren. Ze weten de beste docenten voor de groepen te zetten" en "MariënburgGroep beschikt over een compleet en actueel cursusaanbod." Daarnaast maakt een enkeling nog de volgende opmerking: "We hadden altijd een hele lekkere lunch maar bij het examen kregen we alleen maar broodjes. Dat viel een beetje tegen", "Een locatie in het zuiden zou ik erg op prijs stellen" en "Sommige cursussen mogen ze van mij wat vaker aanbieden." Op de vraag of de referenten MariënburgGroep zouden aanbevelen aan anderen, wordt door allen positief geantwoord.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met MariënburgGroep op 22-03-2016.

Algemeen

MariënburgGroep, opgericht in 1999, komt voort uit de lokale overheid en het onderwijs. Zij verzorgt een scala aan cursussen en trainingen voor medewerkers van gemeenten en overheid. Altijd actueel, gericht op de dagelijkse praktijk en verzorgd door deskundige trainers die veel ervaring met de praktijk van de cursisten hebben. Opleiden vormt de hoofdtak van de dienstverlening van het bureau. Cursussen worden via het open aanbod en via maatwerk- en in-company trajecten aangeboden. Belangrijkste afnemers zijn lokale overheden, provincies en waterschappen.

Kwaliteit

Trainers van de MariënburgGroep zijn werkzaam binnen het vakgebied waar zij als expert kunnen worden ingezet. Dat heeft als grote voordelen dat men ten eerste goed op de hoogte is van de actualiteit en ten tweede dat men de kennis en ervaring van en bij andere gemeenten kan delen. Vanuit passie en gedrevenheid krijgen trajecten vorm en inhoud. Uiteraard dienen de didactische vaardigheden op orde te zijn. Het geheel monitort men door middel van evaluaties met de cursist, feedback van de docent en gesprekken met de opdrachtgever. Ook lesbezoeken kunnen een onderdeel vormen van kwaliteitsbewaking. Jaarlijks organiseert men docentenbijeenkomsten die een inhoudelijke component bevatten maar tevens ruimte laten voor het creëren van binding en verbinding door samen te sparren. Train-de-trainer concepten maken eveneens onderdeel uit van het interne kwaliteits- en opleidingsprogramma.

Continuïteit

Het pakket van de MariënburgGroep bestaat uit trainingen op inhoud zoals verdiepingscursussen en actualiteitencolleges. Daarnaast biedt men trainingen aan die gericht zijn op competenties en vaardigheden. Wetswijzigingen en veranderde marktbehoeften hebben geleid tot een aanpassing in het productaanbod waarvan leergangen, basiscursussen en masterclasses onderdeel uitmaken. De diverse disciplines binnen de gemeentelijke overheden kan men ondersteunen door middel van deze activiteiten. De MariënburgGroep is daarmee een gemeente-brede opleider geworden die men kan inschakelen voor het bevorderen van de inhoudelijke deskundigheid aan de ene kant en voor competentie ontwikkeling en het verbeteren van vaardigheden aan de andere kant. Innovatie speelt daarbij een belangrijke rol door fris en vernieuwend aanbod. Juridische zaken, sociaal domein, jeugd & gezin, finance & control, publieks- en burgerzaken, SZ handhaving en zorg & welzijn zijn vakgebieden waar men de MariënburgGroep bij kan inschakelen. Ook binnen het ruimtelijk domein heeft men inmiddels veel expertise opgebouwd waardoor het bureau haar dienstverlening verder heeft kunnen uitbreiden. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit voor maatwerk- en open opleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Flexibel, snel en kleinschalig zijn, aldus de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, kernkwaliteiten van het bureau. Omdat men, samen met een aantal partners waaronder Cerein, over gemeenschappelijke kantoorruimte beschikt, wordt er over en weer veel kennis gedeeld ten aanzien van bijvoorbeeld marketinginspanningen en backoffice activiteiten. Aan de andere kant waarderen de respondenten de MariënburgGroep vanwege hun grote betrokkenheid, bevoegenheid en deskundigheid die zij weten te delen met de deelnemers binnen trajecten. Actualiteit en de juiste transfer van theorie naar praktijk maakt dat cursisten het geleerde meteen kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk.

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 CorporateDeze 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