

Klanttevredenheidsonderzoek

MariënburgGroep

22-03-2018



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	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				60%	20%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal④				50%	30%
Accommodatie⑤					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie⑥				40%	50%
Relatiebeheer⑦				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject.
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma.
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ⑤ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie.
- ⑦ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑧ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die zicht hebben op het voortraject bij de maatwerktrainingen van de MarienburgGroep, tonen zich tevreden en zeer tevreden. Velen delen mee dat zij al jarenlang bij hen trainingen afnemen omdat het instituut echt in staat is om trainingen op maat te maken. "Ik maak een scholingsplan waarbij de afdeling die met de aanvraag komt, zelf de behoefte aangeeft. Vervolgens treed ik met MarienburgGroep in contact en spreken we het geheel door. Vaak stellen afdelingen zelf voor om hen in te schakelen", zo verklaart één van hen. Andere respondenten, die minder ervaring met hen hebben, geven de volgende redenen aan om voor hen te kiezen: "Zij hebben een naamsbekendheid en reputatie", "Het gevoel was meteen goed. Zij hebben veel ervaring op dit gebied en komen veel bij andere gemeenten over de vloer" en "Ze weten heel goed af te stemmen op onze wensen."

Eerdere positieve ervaringen hebben geleid tot nieuwe opdrachten maar sommige referenten geven aan dat zij een informatiedag van MarienburgGroep hebben bezocht en aan de hand daarvan contact met hen hebben opgenomen. Eén van hen is alleen deelnemer geweest; een collega van hem heeft alles in het voorstadium geregeld. Daarom onthoudt hij zich van een oordeel op dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd en opdrachtgevers hun input hebben geleverd, volgt er vanuit MarienburgGroep een inhoudelijk voorstel aangevuld met een financiële offerte. De acht respondenten die hier voldoende zicht op hebben, tonen zich allen tevreden over het voorstel. In hun ogen is het voldoende duidelijk, genoeg gespecificeerd en sluit het aan op hetgeen is besproken. Ook geven sommigen aan dat het voorstel snel is toegestuurd. Ook dat weet men te waarderen. “We hebben twee cursussen achter elkaar ingekocht waarbij de tweede keer vooral een stuk herhaling was. Op dat moment hebben we wel andere accenten aan kunnen geven”, “We kennen elkaar al zo lang dat we goed weten wat we aan elkaar hebben. Dat betekent dat een telefoontje, aangevuld met een voorstel per mail, voor ons voldoende is” en “Voor ons was het de eerste keer. Wij hebben veel mailverkeer en overleg gevoerd maar dat heeft dan ook geresulteerd in een voorstel dat echt aansloot”, verklaren enkele respondenten. Eén geïnterviewde meldt nog speciaal: “Wat ik echt heel prettig vond was dat onze inhuurkracht als extra deelnemer ook gewoon mocht aansluiten. Daar deed men in het geheel niet moeilijk over.” Twee referenten hebben te weinig zicht op het voorstel waardoor zij geen oordeel geven.

Uitvoering

De uitvoering leidt unaniem tot positieve reacties; tachtig procent geeft zelfs een zeer tevreden score. Trajecten bestonden uit trainingen, masterclasses en actualiteitencolleges op bepaalde thematieken en vakgebieden. Meerdere referenten zijn opdrachtgever en deelnemer geweest; anderen hebben als opleidingsfunctionaris een intermediaire rol vervuld en baseren hun mening deels op de feedback van de deelnemers. De hoge scores komen voornamelijk doordat de trainers een goede aansluiting hebben weten te genereren op de groep en zeer deskundig zijn. Ook de inbreng van eigen casussen heeft bijgedragen aan een goede transfer van theorie naar praktijk. Enkele uitspraken: “De trainer is heel goed op de hoogte van alle actualiteiten en draagt de cursus. Wij konden veel voorbeelden uit onze praktijk inbrengen. Die hebben we eerst in kleinere groepjes uitgewerkt en daarna plenair besproken. Ook konden we veel vragen stellen”, “De cursus duurde twee dagen met een week ertussen. Zo konden we het laten bezinken. Ik heb hele positieve reacties gehoord omdat men zinvolle oplossingen aangereikt heeft gekregen. We gaan nu voor een training voor een andere doelgroep waarbij MarienburgGroep dan ook een andere insteek kiest”, “De training bestond uit een aantal dagen die deels theoretisch en deels praktijkgericht waren. Vooraf kregen de mensen het boek met de te behandelen hoofdstukken zodat ze zich al konden voorbereiden”, “De interactie was heel goed. De trainer kwam zelf met voorbeelden maar vroeg ook nadrukkelijk om eigen inbreng. Dat leverde leuke discussies op” en “De totale groep deelnemers was gemêleerd maar voor iedereen was het goed te volgen.” Er zijn ook respondenten die een training voor meerdere gemeenten hebben georganiseerd. “Omdat dit vaak grote groepen betrof, was het vooral theoretisch gericht maar iedereen was tevreden”, zo verklaart één van hen daarbij. Een ander geeft tot slot nog aan: “Wij hadden maar een beperkt aantal deelnemers waardoor het eigenlijk meer een stuk coaching op de werkplek is geworden. Dat betekende dat cursisten heel praktisch aan de slag konden met eigen materialen.”

Opleiders

Ook voor de opleiders is er (zeer) veel lof. Zij worden bestempeld als zeer deskundig en didactisch vaardig, maar ook goed anticiperend op de vragen vanuit de groep en een duidelijke vertaalslag makend richting de dagelijkse praktijk van de cursisten. Tevens zijn zij zeer goed op de hoogte van alle actualiteit en jurisprudentie. Daarnaast zegt men nog: “De trainer is een prettig persoon die heel toegankelijk is maar ook mensen met respect behandelt”, “Het is herkenbaar en wordt gebracht met humor. Dat spreekt de cursisten aan”, “De trainer is iemand uit het werkveld die daarmee aansluiting weet te verkrijgen op de belevingswereld van de deelnemers”, “Degene die bij ons kwam, is een echte jurist die ook veel kennis heeft van de gemeente”, “De trainer had zich vooraf goed voorbereid waardoor hij veel praktisch bruikbare tips kon geven” en “De opleider is vrolijk, open, kan goed luisteren en geeft een terugkoppeling waar we echt wat mee kunnen.”

Ook noemt men nog typeringen als 'bevolgen', 'enthousiast', 'vol met passie' en 'neemt je echt mee'. Daarnaast blijkt uit de interviews dat de trainers voorbeelden uit andere gemeenten laten zien wat voor de deelnemers weer verhelderend werkt.

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers hebben geen zicht op het materiaal of er is weinig materiaal gebruikt. Zij geven dan ook geen mening op dit onderdeel. Anderen maken melding van readers, mappen en boeken die ook als naslagwerk bruikbaar zijn. Men verklaart over het materiaal onder meer: "De map bestaat uit teksten en casussen. Ook de sheets zijn daarin opgenomen", "Het geheel was duidelijk met alle benodigde informatie" en "De map staat in de kast en wordt echt gebruikt wanneer we deze nodig hebben." Ook zegt één geïnterviewde: "In de map zaten casussen, wetteksten en beleidsregels van de gemeente. Dus het was echt maatwerk. Daardoor kunnen we het ook inzetten wanneer nieuwe mensen bij ons komen werken."

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Trajecten worden afgerond met een evaluatieformulier. Opdrachtgevers delen mee dat er naar hen geen actieve terugkoppeling vanuit MarienburgGroep plaatsvindt maar melden daar tevens bij dat daar ook geen aanleiding voor is. "En mocht er nou wat zijn, dan ga ik ervan uit dat ze met ons contact opnemen", verklaart één van hen. Een volgende: "Ik heb hen veelvuldig gesproken dus er hoeft echt geen apart contactmoment voor evaluatie te komen." Een derde referent krijgt wel een terugkoppeling in de vorm van een overzicht van de ingevulde formulieren. Na afloop is MarienburgGroep ook nog goed bereikbaar mochten er nog vragen zijn. Ook dat stelt men op prijs. Al met al verloopt alles in dit stadium naar tevredenheid van de respondenten. Sommige deelnemers vertellen dat zij een examen hebben moeten doen omdat dat wettelijk verplicht was en hebben dan ook een getuigschrift gekregen. Op de vraag wat het resultaat van de trajecten is geweest, antwoordt men onder meer: "Het is opnieuw helder geworden wat je kunt of moet doen als bewijs er wel of niet is", "De actualiteit is aangestipt", "We hebben de juridische kaders geschetst gekregen plus de bijbehorende bepalingen", "Niet alleen zijn we bijgepraat over de laatste ontwikkelingen maar we hebben ook weer even kunnen netwerken" en "We hebben met name ook gekeken naar de praktische inrichting en op basis van de cursus onze documentatie aangepast. Dat doet iedereen nu op dezelfde manier." Eén referent vermeldt hier expliciet dat zijn organisatie steeds vaker kiest voor MarienburgGroep omdat "zij inventief zijn en goed kunnen inspelen op onze situatie. Het is echt maatwerk", zo zegt hij erbij.

Organisatie en Administratie

Eén referent geeft geen oordeel over de organisatie en administratie omdat hij alleen deelnemer is geweest en het geheel door een collega is afgehandeld. De overige negen zijn tevreden en zeer tevreden op dit onderdeel. Dat komt mede omdat men van mening is dat het instituut goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. "Wij hebben alles op korte termijn geregeld. Zelfs de mappen kwamen op tijd en dat is mede aan hun inzet en flexibiliteit te danken", "Ik heb hen als heel proactief ervaren, onder andere omdat ze echt meedenken in mogelijkheden", "Bij hen geldt het principe van afspraak is afspraak. Ik ken hen al langer en ben er zeer over te spreken" en "Ze weten altijd snel te reageren en het is met hen plezierig samenwerken", zo luiden enkele uitspraken ter verklaring.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer gebeurt op een manier die de referenten, die daar zicht op hebben, aanspreekt. Sommigen vertellen dat zij één aanspreekpunt hebben maar anderen melden met meerdere mensen contact te hebben en dat zij door allen goed geholpen worden. "De lijnen zijn kort met de directeur en trainer maar ook met degene die op kantoor zit", zo verklaart één geïnterviewde. "Wij mailen veel met elkaar en dat gaat snel en goed", vertelt een volgende. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. "Mocht het nodig zijn, dan komen ze ook langs. Ik weet dat ze recent bij mijn manager zijn geweest", licht een derde toe. Tevens vertellen meerdere respondenten op regelmatige basis een actueel opleidingsoverzicht te ontvangen. Twee referenten verklaren dat het relatiebeheer elders in de organisatie plaatsvindt en onthouden zich daarom van een oordeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee respondenten hebben geen zicht op de prijs en geven dan ook geen mening. De overige acht zijn op dit onderdeel content omdat zij de prijs in verhouding vinden tot de geboden kwaliteit. "Dat komt mede door de super goede docent waardoor het het waard is", zegt één van hen daarbij. Anderen zeggen kort en krachtig 'goed' en 'prima'. Ook de term 'reëel' valt in enkele gesprekken. Een enkeling vindt wel dat alles prijzig is dus adviseert hen toch nadrukkelijk naar de prijs te kijken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten, die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, tevreden en zeer tevreden zijn over het geheel. Als sterke punten worden meermaals het meedenken, het inleven en het maatwerk genoemd. Maar ook de snelheid van handelen en de praktijkgerichtheid. Enkele citaten: "De aanwezige kennis van de docenten is prima evenals de manier van lesgeven. Het gebeurt op een serieuze manier maar met een kwinkslag", "De docenten zijn werkzaam in het veld", "Men weet een goede verbinding met de dagelijkse praktijk te leggen. Ook gaat men echt in op de vooraf toegestuurde documenten uit onze organisatie", "De manier van samenwerken is heel plezierig. Alles is keurig netjes en goed verzorgd" en "Het is een zeer professionele organisatie die zich goed voorbereidt en serieus omgaat met de deelnemers. Ze hebben netjes een visitekaartje bij ons achtergelaten." Een enkeling heeft nog een suggestie: "Probeer meer verbindingen in de breedte te leggen. Nu was het toegespitst op één bepaalde doelgroep maar laat ook zien of en hoe het toepasbaar is op andere doelgroepen" en "Let op wanneer er gemêleerde groepen zijn. Voor de één gaat het te snel en voor de ander te langzaam dus probeer daar nog wat beter op te anticiperen." Tot slot delen alle referenten mee dat zij in de toekomst wederom bij MarienburgGroep trainingen zullen afnemen en hen ook aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie			10%	40%	50%
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer③				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving, zoals MarienburgGroep deze uitvoert, tonen negen van de tien referenten zich tevreden over het voortraject. Enkel kennen hen al jaren, ook vanuit maatwerktrajecten. Anderen hebben de MarienburgGroep op internet gevonden. "De omschrijving sloot precies aan op wat ik wilde", verklaart één geïnterviewde daarbij. Een volgende: "Door een transitie van mijn functie moest ik mij laten omscholen van hulpverlener naar dienstverlener. Bij mijn werkgever heb ik opgevraagd welke leverancier zij zouden kunnen aanbevelen. Daaruit kwam de MarienburgGroep naar voren en in mijn ogen leek het een laagdrempelig bureau." Ook geeft een enkele cursist aan meerdere leveranciers vergeleken te hebben: "Ik wist wat ik wilde. Bij hen sloten docent, inhoud en prijs het beste bij mijn wensen aan. Uiteindelijk bleek de docent de goeroe op dit gebied." Meerdere referenten melden dat ze door een collega op de cursus zijn geattendeerd. De inschrijving verloopt doorgaans soepel en daarna ontvangt men snel een bevestiging. Eén deelnemer geeft wel nog als tip: "Noem in de bevestigingsmail ook het adres van de locatie want zo heb ik alle feitelijke gegevens in één keer bij de hand." Een volgende is neutraal in zijn oordeel: "Ik was werkzoekende en had van het UWV een aantal vouchers gekregen. Dus ik had gebeld en kon die inwisselen bij hen. Maar toen bleken er te weinig deelnemers en werd de cursus geannuleerd. Dat vond ik heel vervelend."

Opleidingsprogramma

Op het opleidingsprogramma heeft één referent geen zicht omdat zijn collega hem heeft ingeschreven. Daarom onthoudt hij zich van een oordeel. De overige negen zijn van mening dat alle informatie op de website van de MarienburgGroep helder en duidelijk is. "Alle details staan voldoende duidelijk omschreven" en "Je krijgt een goede indruk van het programma", verklaren twee van hen daarbij. Eén geïnterviewde vertelt nog: "Ik moest het intern wel nog even verkopen, zeg maar. De MarienburgGroep heeft me goed geholpen om de verantwoording op een correcte manier rond te krijgen." De kosten voor een cursus van één dag of langduriger trajecten zijn eveneens helder, in de ogen van de referenten.

Uitvoering

De uitvoering van de cursussen leidt tot louter positieve reacties. Men is lovend over de mix tussen theorie en praktijk, het interactieve gehalte en de deskundigheid van de trainer, zowel op inhoud als anticiperend op de vragen uit de groep. Enkele citaten ter toelichting: "Mijn training duurde een aantal maanden en dan hadden we één keer per week een hele dag les. In de groep was er veel discussie en konden we vragen stellen. Ik heb ook veel geleerd van mijn mede-cursisten omdat er deelnemers met verschillende functies uit diverse bedrijven aanwezig waren", "We hebben meerdere docenten gehad waardoor we op diverse manier leerden kijken naar het vakgebied. Zij wisten allen een goede link naar de praktijk te leggen. De cursus was als volgt opgebouwd. Je kreeg eerst een theoretisch kader aangeboden en daarna een stuk verdieping. Vervolgens zoomden we de laatste dagen in op de praktijk", "Je kon ook eigen casussen inbrengen en dat was wel zo plezierig" en "De groep werd nadrukkelijk bij de uitvoering betrokken." Eén respondent heeft nog wel een tip. "De cursus bestond uit twee stukken. Eén deel ging over algemeen bestuursrecht en deel twee over de participatiewet. Vooral dat laatste was wat mij betreft te langdradig." Deze mening wordt door een aantal anderen onderschreven vooral ook omdat, zoals één van hen het verwoordt: "Er werden vooral sheets opgelezen. Ik zou dan zeggen 'doe een dagje extra bestuursrecht' want dat was voor de meesten nieuw." Een volgende deelt mee een ééndaagse training te hebben gevolgd waarbij de groep niet zo heel groot was. "Maar", zo zegt hij erbij, "het was vooral zitten en luisteren. Ik had toch graag wat meer interactie gezien." Desondanks zijn beiden ook tevreden over de uitvoering.

Opleiders

Ook de opleiders krijgen veel lof toegezwaard; tachtig procent geeft hen zelfs de hoogst mogelijke score. De referenten typeren hen als echte praktijkmensen met veel theoretische bagage en gericht op de actualiteit. Ter toelichting: "De trainers hebben allen een eigen aandachtsgebied en werken zelf nog in de praktijk", "Het is heel prettig dat zij voortschrijdend inzicht vanuit de praktijk weten in te brengen in de opleiding", "De trainer wist echt alles. Dat was fantastisch. Hij was prettig om naar te luisteren", "De trainers waren heel verschillend. Zo was er één zo enthousiast dat hij soms wat uit de bocht vloog en de ander was wat meer theoretisch. Maar, beiden heel deskundig", "De ene docent vond ik echt super goed. Hij was up to date en zeer deskundig. Bij de ander was ik iets minder gecharmeerd van zijn manier van de stof overbrengen. Hij wilde vooral interessant overkomen, zo is mijn beleving" en "Men wist de groep goed aan te voelen en daarop te anticiperen. Met dilemma's kon men goed omgaan. Inhoudelijk waren de trainers voldoende op de hoogte en wisten veel relevante praktijkervaring in te brengen." Andere referenten vertellen nog expliciet: "De trainer was een lopende encyclopedie. Hij overtrof alle verwachtingen", "Door de trainer is de stof echt gaan leven" en "Iedereen hangt aan zijn lippen. Niet alleen is hij heel bevlogen maar hij kan ook sappig vertellen. Eventueel moest hij wat opzoeken maar daar kwam hij ook echt op terug."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is voor veruit de meeste referenten goed en bruikbaar als naslagwerk. Veelal wordt gemeld dat men een boek en/of een werkboek ter voorbereiding heeft gekregen en dat er op de lesdag zelf ook nog hoofdstukken zijn uitgereikt. "Op die manier krijg je de meest actuele informatie en nog meer praktijkvoorbeelden", geeft één geïnterviewde hier bij aan. Een volgende: "We kregen een ordner op de eerste dag uitgereikt. Daarin zat het hele programma, de wetteksten en alle presentaties. Ook kregen we aanvullende stukken zoals jurisprudentie en casussen uit de praktijk." Een enkeling merkt nog op dat er wekelijks digitaal aanvullende informatie werd toegestuurd. Alle referenten geven aan dat zij het materiaal actief gebruiken in de praktijk. Eén van hen is neutraal en vindt dat de reader iets uitgebreider had gemogen ook al had hij maar een ééndaagse cursus. Een tevreden respondent vindt wel dat men het cursusmateriaal eveneens digitaal mag aanbieden.

Accommodatie

De respondenten maken melding van diverse locaties waar de trainingen plaats hebben gevonden. Negen van de tien vinden dat alle faciliteiten in orde zijn. Deze beoordeling heeft te maken met de bereikbaarheid (zowel per auto als per openbaar vervoer) maar ook met de lesruimte en de ondersteunende middelen. Ook beoordeelt men de lunch als 'goed'. Wel merkt één van hen op: "Voor bepaalde zaken waren de trainers afhankelijk van de locatie, zoals het functioneren van de beamer en de grootte van de beschikbare lesruimte. Daar hebben wij feedback op gegeven en daar heeft men direct op geanticipeerd door een andere locatie in te zetten." De laatste opmerking van deze referent (de te krappe ruimte), is voor één cursist reden voor zijn neutrale beoordeling. Sommige deelnemers maken ook melding van het feit dat ze ver moesten reizen.

Natraject

In het natraject vullen de deelnemers een evaluatieformulier in, meestal na elk lesblok van dezelfde docent. Dat werd aan het einde van een lesdag uitgereikt en door de docent ingenomen. Indien men het 'vinkje op ja' heeft gezet, krijgt men ook een bewijs van deelname of diploma. Maar, zo merken meerderen op, daar hangt wel een extra prijskaartje aan. "En dat zou ik gewoon inclusief doen. Ook al is de prijs niet bijzonder hoog, toch is het een drempeltje", licht één van hen daarbij toe. Sommigen hebben de opleiding afgerond met een toets. Hierbij zegt één van hen nog: "Je mocht alle boeken meenemen maar dan bleken de tafels eigenlijk te klein." Een volgende zegt dat de uitslag van de toets is doorgebeld en dat hij daarna een diploma in een lijst heeft ontvangen. Degene die ontevreden is, verklaart: "Van de dertien deelnemers was er maar één op tijd klaar met de toets. Dat is natuurlijk erg jammer. Wellicht had dat opgelost kunnen worden als we proeftoetsen zouden hebben gehad. Dan hadden we ons beter voor kunnen bereiden. Ook vond ik het jammer dat ik niet meer feedback op de toets heb gekregen." Op de vraag wat het rendement van de cursus is geweest, zeggen enkelen: "We zijn weer op scherp gezet met betrekking tot de veranderingen in de rechtspraak en de manier van denken etc.", "Ik sta wat verder af van de praktijk maar ik heb wel meer achtergrondinformatie gekregen en tips waar ik relevante informatie kan vinden", "We konden de eigen praktijk met elkaar toetsen. Dus het netwerken met elkaar vond ik ook heel belangrijk", "De andere kant van het vakgebied is belicht en dat was echt van toegevoegde waarde" en "De kennis van de docent was dusdanig hoog dat ik er veel van heb geleerd." Bovenstaande omschrijvingen leiden ertoe dat negen van de tien respondenten (zeer) tevreden zijn over het natraject zoals dat vorm en inhoud krijgt.

Organisatie en Administratie

Dat de MarienburgGroep de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt uit bovenstaande scores. Men is van mening dat zij goed bereikbaar zijn en de afspraken nakomen. Ook blijkt uit de interviews dat de informatie tijdig wordt toegestuurd. Voor zover men daar zicht op heeft, blijken ook de facturen te worden afgehandeld conform afspraak. Eén referent merkt nog wel het volgende op: "Ik vond het vervelend dat de locatie werd veranderd. In plaats van Utrecht werd het Amersfoort en dat betekende voor mij meer reistijd. Ook vond ik dat dat laat werd doorgegeven." Een ander was juist positief verrast: "Aangezien ik reumapatiënt ben, zag ik best op tegen het schriftelijke examen. Dat liet ik zo vallen bij de docent die mij vervolgens vertelde om dat even aan kantoor door te geven. Maar ik dacht, ach, dat gaat wel. En wat bleek? Ik kwam op het examen en er was voor mij een laptop geregeld compleet met verlengkabel en USB stick. Wat een fantastische service!"

Relatiebeheer

Eén geïnterviewde is van mening dat het relatiebeheer elders in de organisatie plaatsvindt en onthoudt zich hier dan ook van een oordeel. De overige negen tonen zich op dit onderdeel tevreden en zeer tevreden. Velen maken melding van het feit dat ze nieuwsbrieven ontvangen, meestal met actueel cursusaanbod. Anderen delen mee dat er achteraf geen contact meer is geweest en dat zij ook geen nieuwsbrief ontvangen. Maar dat vinden zij prima want zij weten de MarienburgGroep zelf te vinden. Ook geeft één referent aan: "Achteraf is er wel nog contact geweest en daar is een maatwerktraining uit voortgekomen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding kent louter positieve beoordelingen van de negen referenten die er zicht op hebben. Men ervaart de prijs in balans met de kwaliteit maar velen geven daar wel bij aan dat de werkgever betaalt. Dat is voor één van hen de reden om hier geen score te geven omdat hij geen zicht heeft op de prijs.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan worden geconcludeerd dat alle referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde opleiding en de samenwerking met de MarienburgGroep. Samengevat komen zij tot de volgende sterke kanten: “Het was één van de beste cursussen ooit!”, “De docent was top. Je kon echt over de inhoud met hem sparren en hij kon goed luisteren”, “Er werd echt vanuit de praktijk lesgegeven dus dat voegde veel toe”, “Wat bij hen aanspreekt is de persoonlijke benadering, de koppeling met de praktijk, de interactie en de kwaliteit van het lesmateriaal” en “Als professional ben ik naar een hoger plan gebracht. Dus ik heb me echt verder ontwikkeld en veel verdieping gekregen. Dat heeft ertoe geleid dat ik ook een andere functie heb gekregen.” Elders in het rapport staan de genoemde verbeterpunten al vermeld dus die blijven hier verder buiten beschouwing. Allen delen desgevraagd mee dat zij de MarienburgGroep van harte aanbevelen aan anderen.

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 MariënborgGroep op 22-03-2018.

Algemeen

De MariënborgGroep komt voort uit de lokale overheid en het onderwijs. Al bijna 20 jaar verzorgt zij trainingen en cursussen voor medewerkers van gemeenten en de overheid. Zij zijn actueel en gericht op de dagelijkse praktijk. Opleiden vormt de hoofdtaak 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. Het gesprek vond plaats met de heer J. Busse (directeur/eigenaar) en mevrouw N. Stavorinus (coördinator opleidingen).

Kwaliteit

De MariënborgGroep heeft een kwalitatief hoogstaande docentenpool op universitair niveau tot haar beschikking met een focus op het opleiden en trainen van medewerkers binnen de lokale overheid. Dat doen zij onder andere door een pro actieve partner te zijn van de klanten in het optimaal ontwikkelen van mensen. Door middel van co-creatie komen maatwerktrajecten tot stand. Als innovatieve opleider biedt zij daarnaast ook het meest actuele en vernieuwende opleidingsaanbod aan voor de individuele cursist, werkzaam binnen de (lokale) overheid. Het bureau heeft een aantal docenten in vaste dienst maar maakt daarnaast ook gebruik van de diensten van zzp-ers van wie een aantal van hen zich exclusief aan het bureau heeft verbonden. In totaal bestaat deze poule uit circa 150 mensen die als experts binnen de diverse domeinen kunnen worden ingezet. Docenten beschikken over veel vakkennis en zijn veelal nog zelf werkzaam binnen de gemeente maar belangrijker is, in de visie van de MariënborgGroep, dat zij passie hebben voor het vakgebied, met enthousiasme les kunnen geven en interactie weten te stimuleren. Een onderwijskundige ondersteunt hen in de ontwikkeling van het materiaal en geeft tips op didactisch gebied. Docentenbijeenkomsten vormen een belangrijke pijler voor het uitwisselen van informatie en de mogelijkheid om te netwerken. Evaluaties geven een helder beeld van hoe de cursisten de trainingen ervaren; ook bespreekt men de resultaten na met de opdrachtgevers.

Continuïteit

Inmiddels heeft de MariënborgGroep, naast het sociaal domein, ook aanbod op publieks- en burgerzaken naar zich toe weten te trekken waardoor zij nu de gemeenten in de volle breedte kan bedienen. Ook heeft zij een proces doorlopen waarbij 'eenvoudige' handelingen zijn gedigitaliseerd en complexe trajecten veel aandacht krijgen. Integraliteit vormt een belangrijk uitgangspunt wat weer met zich meebrengt dat medewerkers niet alleen naar een hoger niveau worden getild maar vooral ook in de breedte worden opgeleid zodat zij meer generalist gaan worden. Daarnaast ziet men een toename van de vergrijzing waardoor er een uitdaging ligt om vooral jonge mensen aan te trekken. Door deze continue ontwikkelingen in de markt, ontstaat er veel vraag naar opleidingen waarop de MariënborgGroep alert inspringt en haar aanbod nauwgezet laat aansluiten. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor maatwerk- en open opleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat de MariënborgGroep al jarenlang een gewaardeerde en betrouwbare partner is. Dat uit zich in de wederom hoge scores binnen dit klanttevredenheidsonderzoek. Men ervaart het bureau als een partij die een juiste aansluiting weet te genereren bij de ontwikkelingen in de markt. Onder meer door goed op de hoogte te zijn van de actualiteit en jurisprudentie maar ook met de vertaalslag van theorie naar praktijk, onder meer door het inzoomen op casussen vanuit de praktijk van de individuele cursist, én door het aandragen van veel aansprekende voorbeelden.

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