

Klanttevredenheidsonderzoek

SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid

31-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid 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, ondoorgankelijk 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
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				70%	20%
Accommodatie③					10%
Natraject			20%	60%	20%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van het Studiecentrum voor Publieke Veiligheid (hierna SPV te noemen) geven desgevraagd aan dat er al jarenlang wordt samengewerkt met de opleidingsaanbieder. Enkelen lichten de keuze voor SPV als volgt toe: "Onze ervaring met SPV is door de jaren heen altijd erg goed geweest. De samenwerking is erg prettig. Ze zijn laagdrempelig en denken mee", "SPV komt bij de aanbestedingen qua prijs-kwaliteitverhouding herhaaldelijk als beste uit de bus", "In de loop van de jaren is er veel onderling vertrouwen opgebouwd" en "De andere beschikbare aanbieder heeft een veel groter aandeel in de markt maar SPV is plezieriger en kleinschaliger." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De intake verloopt naar verwachting. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de behoeften van de opdrachtgever: Ter toelichting: "Ze denken goed mee over onze vragen", "De directeur heeft prima doorgevraagd naar wat wij nodig hadden", "SPV sluit goed aan bij onze leerbehoeften. We spreken het uit en te na door", "We zitten meestal snel op één lijn" en "Wij overleggen rechtstreeks met de hoofddocent. Het is ontzettend fijn dat er geen tussenpersoon is. We lopen onze behoeften na en kijken of er nog bijzonderheden zijn. Ook dragen we casussen aan."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals dat in de offerte is opgenomen, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is naar de mening van de referenten volledig genoeg, komt overeen met de wensen en geeft een realistisch beeld van wat men van de opleiding kan verwachten. Enkele referenten: “De inhoud van de opleiding was goed omschreven. Het klopte met de werkelijkheid”, “Het programma sluit goed aan bij de wensen van onze inspecteurs”, “We hebben een meerjarige offerte, uitgesplitst naar regio. Dat werkt prima”, “We moesten wel wat schakelen omdat er nieuwe modules geïntroduceerd werden. SPV heeft een goede inschatting gemaakt” en “Het programma was compleet en voldeed aan alles wat we hadden afgesproken.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle referenten (zeer) tevreden. Zij zijn over het geheel genomen lovend over het inhoudelijk niveau, de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte van de opleidingen: “Voor zover ik van de deelnemers heb begrepen is het inhoudelijk heel goed. Er is voldoende gelegenheid om te overleggen. Vragen waarop de docent niet direct antwoord weet, worden later beantwoord”, “Je merkt dat er bij de koffieautomaat ook nog druk ervaringen worden uitgewisseld. Het wordt als heel interactief ervaren”, “De inhoud is goed afgestemd op de praktijk” en “Wat ik ervan gezien heb is dat de deelnemers niet zomaar een kunstje leren, maar dat het er echt om gaat dat ze het snappen.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Sommige collega’s vonden dat er wel erg snel door de materie heengegaan werd. Niet iedereen is even snel van begrip. Wij hebben wat meer interactie nodig.” Ook qua maatwerkgehalte voldoen de opleidingen aan de verwachtingen: “Er wordt natuurlijk naar een standaardexamen toegewerkt, maar het is toegespitst op de praktijk en, indien nodig, wordt de inhoud ter plekke aangepast” en “Een deel van de standaardtraining is voor onze medewerkers gesneden koek omdat zij rechten hebben gestudeerd. Een groot deel van de lesstof is dan ook vervangen door voor ons relevantere inhoud.” In verband met de COVID-19 maatregelen moest men in een aantal gevallen uitwijken naar online onderwijs. Over het geheel genomen is men tevreden over de wijze waarop dit is verlopen. Enkele reacties in dit kader: “De overgang tussen klassikaal en online ging soepel. Ik heb geen negatieve geluiden gehoord”, “We hebben er veel afstemming over gehad en dat heeft gewerkt” en “De laatste trainingssessies waren via Teams. Het was even passen en meten, maar toen de kinderziektes er eenmaal uit waren ging het redelijk.” Enkelen plaatsen nog wel een kanttekening: “Ik had liever alles live gehad maar we konden de training niet meer uitstellen” en “Bij de praktijksessies was er altijd een acteur bij om te oefenen. Dat hebben we nu gemist.”

Opleiders

Over de opleiders is men goed te spreken. Men prijst hen om hun deskundigheid en praktijkervaring: “De docenten hebben allemaal veel vak- en praktijkkennis”, “We horen alleen maar positieve geluiden”, “De docent heeft bij de politie gezeten. Hij is echt iemand uit de praktijk” en “Ze staan allemaal boven de lesstof.” Ook de betrokkenheid van de docenten wordt aangemerkt als een kwaliteit: “De docenten zijn echt betrokken. Iemand met een enorme examenvrees die daardoor al twee keer gezakt was, hebben ze onder de hoede genomen met wat extra bijles”, “De deelnemers krijgen het telefoonnummer van de docenten en kunnen hen altijd bellen. Daarvan wordt veel gebruik gemaakt” en “Als het even niet lukt krijgen de leerlingen en steuntje in de rug.” Over de didactische aanpak is men in meerderheid tevreden. Enkele referenten: “Er is veel variëteit in didactische aanpak. Met name het afgelopen jaar met de uitdaging van onlineonderwijs heeft SVP hard gewerkt. Ze hebben een onderwijskundige erbij gehaald en iemand voor de techniek om de mensen te ondersteunen bij het gebruik van Teams.” Er is veelal sprake van vaste docenten: “We hebben steeds dezelfde docent. Dat werkt erg prettig”, zegt een referent. Een ander voegt nog toe: “De hoofddocent schrijft zelf het lesmateriaal. Ik communiceer rechtstreeks met hem. Hij neemt mij mee in veranderingen. De lijntjes zijn kort. Ik word goed ontzorgd.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal heeft zowel 'papieren' als digitale componenten. Men is goed te spreken over de inhoud en de vormgeving. Enkele reacties: "Op de leeromgeving staat alles klaar: lesmateriaal en oefentoetsen", "De mappen zien er verzorgd uit en de lesstof die erin staat is prima. Het oefenmateriaal voldoet ook goed", "De deelnemers krijgen een mapje met de belangrijkste dingen daarin ter ondersteuning en als houvast. Dat is wel prettig want de basismappen zijn dikke pillen. Daar zitten ook de examenvoorbereiding en de eisen in" en "De memotrainer is erg handig. De inspecteurs zijn veel op pad en kunnen op deze manier onderweg oefenen. De oefenvragen worden steeds aangepast aan de gegeven antwoorden." In veel gevallen is er sprake van op maat gemaakt materiaal. Een referent: "De lesstof was speciaal door SPV gemaakt voor de module. Daarnaast maakt de docent ook aan onze vragen aangepaste presentaties om dingen duidelijk te maken." De materialen worden in de meeste gevallen op tijd geleverd maar een referent maakt in dit verband nog wel een kritische opmerking: "Niet alle mappen waren op tijd. Ook werden ze aan de medewerkers gestuurd in plaats van naar mij." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Vanwege het in-company- of online karakter van de meeste trainingen heeft slechts één referent zicht op de door SPV geregelde locaties. Deze geïnterviewde toont zich tevreden over de accommodatie, de bereikbaarheid, de catering en de overige voorzieningen. Alle andere referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score.

Natraject

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. De voorbereiding op het examen voldoet aan de verwachtingen: "Ze hebben een speciale app met oefenvragen. Mocht iemand nog wat extra oefening nodig hebben, dan zetten ze de app nog even open. Heel prettig", "SPV doet de planning van de examens. Als iemand niet meteen slaagt wordt er bekeken of er extra lessen nodig zijn" en "SPV zoekt voor ons uit wie er is geslaagd en wie er terug moet naar school. We worden echt ontzorgd." Een referent voegt nog toe: "Het is een grote uitdaging om de mensen online voor te bereiden op het fysieke examen. SVP slaagt daar toch redelijk in." De meeste referenten geven aan dat er sprake is van een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever: "We evalueren periodiek. Mede naar aanleiding daarvan worden er afspraken gemaakt voor herhalingsmodules", "Normaal gesproken krijgen we een schriftelijke terugkoppeling en wordt er daarna contact met ons opgenomen", "We houden nauw contact en zij passen het lesmateriaal eventueel aan" en "Iedere opleiding wordt geëvalueerd en wij spreken de contactpersoon regelmatig. Er is alle ruimte om opmerkingen te maken." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "In het verleden hadden we regelmatig gesprekken, ook op regionaal niveau. Dat mis ik nu. Er wordt alleen geëvalueerd met de deelnemers" en "Evalueren doet de docent met de groep, niet met mij. Ik wil niet dat de docent in discussie gaat met de leerlingen. Hij zou contact met mij op moeten nemen over hoe ze zich gedragen in de les of dat ze er met de pet naar gooien." Over de resultaten van de opleidingen is men goed te spreken: "De slagingspercentages zijn acceptabel. De reacties van de deelnemers zijn positief. Ze vinden het heel fijn en nuttig", "Ze leren wat ze nodig hebben en het beklijft", "Het is vooral de theoretische kennis die ze in de pocket hebben" en "De opleidingen zijn kort en goed. Het voegt meer toe dan alleen maar het slagen voor het examen. Het leidt ertoe dat de leerlingen de dingen op een hoger abstractieniveau snappen. Ze gaan reflecteren op hun eigen handelen. Dat geeft meerwaarde."

Organisatie en Administratie

Afgezien van twee toegekende 'drieën' roepen de organisatie en administratie tevreden tot zeer tevreden reacties op. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Voor de facturering geldt over het geheel genomen hetzelfde. SPV is accuraat en stelt zich flexibel en klantvriendelijk op. "Het kantoor is goed bereikbaar", "Als ik de docent nodig heb, krijg ik snel antwoord", "Als ik niet meteen rechtstreeks contact heb, wordt het doorgegeven", "Er hoeft nooit iets aangepast of verbeterd te worden", "Ze zijn flexibel en correct", "Ze doen niet moeilijk over het aantal mensen dat meedoet", "Ze houden ons goed op de hoogte wanneer we een bevoegdheid moeten verlengen" en "Ze ontzorgen ons flink rond examens en materiaal." De neutraal gestemden lichten hun score als volgt toe: "Ze leveren soms de verkeerde boeken op de verkeerde plek. Een enkele keer zijn er helemaal geen boeken bezorgd. Ook zou ik graag meer informatie krijgen over de vorderingen van de individuele deelnemers" en "Wijzigingen komen niet altijd door en soms krijgen we een onterechte factuur. Overigens is hier wel verbetering in gekomen nadat we het erover hebben gehad."

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer en er wordt één score 'drie' toegekend. Men is in grote lijnen goed te spreken over het persoonlijk contact met de accountmanagers: "We hebben vaste contactpersonen die weten wat er speelt. Ze staan altijd open voor vragen", "Ze komen een of twee keer per jaar langs bij alle gemeentes om te vragen naar de behoeften", "Ze hebben een luisterend oor. Ik kan altijd onderwerpen aandragen en die worden vaak verwerkt in het cursusmateriaal" en "We bespreken regelmatig waar we staan en waaraan we denken." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik zou graag een vaste contactpersoon hebben. Het is niet helemaal duidelijk wie nou wat doet." Een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog een kritische noot: "De accountmanager viel weg en het viel ineens stil. Er komt nu een nieuwe." Een aantal referenten bevestigt desgevraagd nieuwsbrieven en mailings te ontvangen. "Ze sturen regelmatig mailberichten over hun opleidingen" en "We krijgen af en toe bericht als er iets nieuws is", aldus enkelen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één neutraal gestemde na, zijn allen (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Een greep uit de reacties: "Het is kwalitatief goed onderwijs tegen een redelijke prijs", "De prijzen zijn goed bevonden door onze inkoop. Dat zegt genoeg", "De prijs is beneden gemiddeld en de kwaliteit bovengemiddeld en, "Ik zag per toeval laatst het prijskaartje van een aanbieder die door een andere gemeente in de arm is genomen. Die prijs was daar twee keer zo hoog." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Hoewel dit op het moment niet helemaal duidelijk is voor mij, vermoed ik dat wij bij andere aanbieders wellicht op een gunstiger tarief uitkomen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van SPV en de samenwerking met het instituut zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van SPV wijzen zij allereerst op het maatwerk en de klantvriendelijkheid: "Ze kennen onze organisatie goed en schakelen naar onze behoeften", "Ze zijn goed benaderbaar en bereikbaar", "Ze weten wat er bij ons speelt" en "Ze denken goed mee met de klant." Ook de aanwezige expertise en de inhoudelijke kwaliteit roept tevreden reacties op: "Ze zijn goed op de hoogte van de materie", "Ze hebben een vaste pool van goed geschoolde, deskundige mensen", "Ze zijn prima thuis in deze niche", "Als ze niet boven de materie zouden staan, zou dit onmiddellijk opvallen bij de onlinecursussen. Ze doorstaan die test goed" en "Ze doen meer dan alleen maar klaarstomen voor het examen. Ze leren mensen ook te reflecteren op het eigen handelen." Verder voegt men nog toe: "Ze zijn prijstechnisch heel aantrekkelijk", "Ik vind hen professioneel en zorgvuldig", "Mijn ervaring bij andere opleiders is dat daar gewoon iemand uit een boek staat voor te lezen. Dat komt bij SPV niet voor" en "Ze tonen een stukje individuele betrokkenheid bij de deelnemer. Dat is heel waardevol." Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van SPV aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering		10%		50%	40%
Opleiders		10%		40%	50%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie③				10%	70%
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		50%	40%

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

② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.

③ Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van SPV geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met de opleidingsaanbieder. Over de keuze voor SPV zegt men onder meer: "Het is de beste opleider op het gebied van opsporing en verhoortechnieken", "We weten dat het een goede opleiding is. De hele provincie doet zaken met hen wat betreft de BOA-opleiding", "We weten dat als mensen naar SPV gaan, ze er leren wat ze moeten leren" en "We hebben een ongelooflijk goede en warme band met SPV. We sturen er met heel veel plezier mensen naartoe." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt vlot en naar wens. "Eén e-mailtje en het is geregeld", "We hebben de hele groep in een keer ingeschreven" en "De aanmelding levert geen problemen op. Ze zitten in ons LMS. Alles gaat automatisch", aldus enkele referenten.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website en op het intranet van de opdrachtgever wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud van de opleidingen wordt er naar de mening van de referenten goed in omschreven en is in overeenstemming met de daadwerkelijke gang van zaken. De prijsopgave is correct. De website is gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. Enkele reacties: “De omschrijving die ze in ons LMS zetten is prima. Ook op de website krijg je een goed beeld van de trainingen en cursussen”, “Alles is goed te vinden en de programma’s zijn heel compleet” en “Alles staat erin. Het programma klopt met wat er in werkelijkheid gebeurt.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Met uitzondering van een ontevreden gestemde, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de uitvoering. Men is over het geheel genomen goed te spreken over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk: “Er is voldoende gelegenheid om vragen te stellen”, “De respons is altijd positief”, “De deelnemers vinden het praktijkgericht en interessant genoeg. Wij zijn dezelfde mening toegedaan”, “Het is een mooie mix van theorie en praktijk”, “Er wordt goed antwoord gegeven op vragen”, “Het was een fijn aanbod, met filmpjes en discussie” en “Wij krijgen nooit klachten. Onze jongens komen altijd vol lof terug.” Vanwege COVID-19 wordt er veel uitgeweken naar onlineonderwijs. In de meeste gevallen is men tevreden over het verloop hiervan, maar een overigens tevreden gestemde referent plaatst hier wel een kanttekening: “Het onlineonderwijs was prettig, maar wat erg vervelend was, is dat er niet gevoeld en geroken kon worden aan het spul waarom het ging. Daar was wel een aparte gelegenheid voor gecreëerd maar daar is het nog niet van gekomen.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Van de vier opleidingen die we bij SPV hebben gedaan, werd er bij drie op een onkundige manier lesgegeven. Het was niet op de praktijk gericht. Het was veel zitten en luisteren en te weinig interactie. Ook was het teveel gericht op het examen.”

Opleiders

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en er wordt één score ‘twee’ toegekend. De (zeer) tevreden gestemden beoordelen de docenten als deskundig, praktijkervaren en over het geheel genomen didactisch voldoende vaardig: “Het waren docenten uit de praktijk. De medewerkers vonden hen erg goed”, “De docenten waren ook deze keer weer prima. We hadden ook niet anders verwacht”, “De docent was echt iemand uit de praktijk”, “De docent is sympathiek en ervaringsdeskundig” en “Ze weten waarover ze spreken en kennen de behoeften van de doelgroep.” In een aantal gevallen is er sprake van vaste docenten. Een referent in dit verband: “We hebben al jaren dezelfde docent. Hij bevalt heel goed.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische noot: “De didactische aanpak verschilt wat van docent tot docent. Van sommige sluit de stijl niet helemaal aan.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt toegelicht: “Ik ben zelf docent. Ik zie dat er veel oudere docenten bij zijn die niet meer met beide benen in de praktijk staan en niet meer mee kunnen praten. Ze kunnen bepaalde basiszaken niet uitleggen, zoals wanneer een verhoor van een verdachte nu eigenlijk begint.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van één toegekende ‘drie’, zijn de reacties over het trainingsmateriaal positief. Het materiaal bestaat voornamelijk uit syllabi en digitale lesstof. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua uiterlijke presentatie grotendeels aan de verwachtingen. Een greep uit de reacties: “We hebben goede documentatie ontvangen”, “Met het materiaal hebben we altijd goede ervaringen”, “We kregen een digitale informatiedrager met veel informatie erop”, “De PowerPointpresentaties waren prima”, “Doorgaans krijgen we een syllabus maar sinds vorig jaar is bijna alles e-learning. Dat bevalt goed” en “Het materiaal was duidelijk en overzichtelijk. Het was niet te veel en niet te weinig.” De referent die niet geheel tevreden is, geeft hiervoor de volgende reden: “De inhoud van de PowerPointpresentaties komt niet overeen met die van de map. Sommige informatie is achterhaald.”

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, tonen zich over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de locatie, de faciliteiten en de catering: "We horen over de accommodatie geen negatieve geluiden", "Het is een prachtige locatie. De omgeving is schitterend", "Het is makkelijk bereikbaar en je kunt er gratis parkeren. Het ziet er geweldig uit", "De locaties zijn geheel coronaproof, met voldoende afstand, ventilatie, ontsmettingsmiddel en mondkapjes. De catering is idem dito. Heel verzorgd!" en "Je kunt je geen mooier kantoorpand voorstellen. Alles was er perfect: de bereikbaarheid, de catering en de omgeving." Twee referenten plaatsen nog wel een kritische noot: "Het is wel wat afgelegen en moeilijk te bereiken met het openbaar vervoer" en "Er waren de laatste keer wat storende bijgeluiden vanuit andere ruimtes. Ook was de catering wat minder goed."

Natraject

Het natraject stemt negen van de tien referenten (zeer) tevreden maar er wordt één score 'twee' toegekend. Over de examenvoorbereiding en -afwikkeling zijn de meeste referenten tevreden: "De lesstof sluit goed aan op het examen. Er wordt duidelijk aangegeven wat je moet beheersen en het wordt up-to-date voorbereid", "Als het nodig is, mag een deelnemer de laatste lesdag nog een keer overdoen", "SPV bemiddelt weleens als er een geschil is en uiteindelijk zijn de cijfers meestal wel kloppend" en "Er is goede nazorg voor mensen die zakken." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In de meeste gevallen wordt er ook met de opdrachtgever zelf geëvalueerd. Een referent: "Er wordt goed navraag gedaan naar de kwaliteit van de docenten, of je er iets aan hebt gehad en hoe het geleerde in de praktijk wordt toegepast" en "Ze staan open voor verbeteringen." Meerderen geven aan dat de docenten hun contactgegevens delen, zodat er achteraf nog vragen kunnen worden gesteld. Een overigens tevreden gestemde plaatst nog de volgende kanttekening: "Een terugkomdag is er niet. Dit zou wel fijn zijn bij bepaalde trainingen." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze doen niets met feedback. Ze moeten checken of het waar is wat deelnemers op hun evaluatieformulier schrijven. Ze doen aan struisvogelpolitiek." Over het geheel genomen is men tevreden over de resultaten. De gestelde opleidingsdoelen worden meestal bereikt. De slagingspercentages voldoen aan de verwachtingen. Enkele positieve reacties: "Je krijgt een aantal goede handvatten", "Al konden niet alle materialen worden getoond, hebben we er toch voldoende aan gehad", "De mensen zijn blij. Ze leren wat ze moeten leren", "Er wordt goed ingegaan op waar wij in de praktijk tegenaan lopen" en "Deelnemers zijn na afloop goed op de hoogte van de mogelijkheden die criminelen gebruiken." Eén referent is minder positief over het resultaat en zegt: "De praktijk is veel agressiever dan zoals het in de training wordt gepresenteerd. De training bereidt wel voor op voor het examen, maar dat sluit ook niet goed aan op de praktijk."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de facturering en de klantvriendelijkheid. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon op administratief gebied. SPV houdt zich goed aan de afspraken en ontzorgt de klant in voldoende mate. Enkele reacties: "De facturatie is correct. De overgang naar het nieuwe systeem is ook gesmeerd verlopen", "Soms is het wat drukker en moet je wat vaker bellen maar over het algemeen zijn ze goed bereikbaar", "Ze bellen netjes terug. Ze houden alles keurig bij", "De aanmelding loopt soepel. De informatie die ze posten in ons LMS is goed. Het lesmateriaal wordt op tijd toegezonden", "We hebben een vast aanspreekpunt. We hebben regelmatig contact over wie welke opleiding moet doen. Ze hebben een heel planningsschema waarmee ze dit goed bijhouden" en "We hebben heel duidelijke afspraken. Alles verloopt automatisch, inclusief het oproepen van personeel voor een opleiding."

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer zijn alle referenten (zeer) tevreden. De meesten bevestigen desgevraagd dat zij een nieuwsbrief en mailing ontvangen. Enkelen vertellen: "In de nieuwsbrief staan interessante onderwerpen en aanbiedingen", "Ze zitten er bovenop. Ik word regelmatig aan alle kanten voorgelicht", "Ik word goed op de hoogte gebracht van het nieuwe trainingsaanbod. De informatie is gericht op onze situatie" en "Ze houden veranderingen in de wetgeving goed voor ons bij." Ook heeft een meerderheid van de referenten regelmatig contact met een vaste accountmanager. "Onze contactpersoon komt af en toe langs om even bij te praten. Soms hebben we vragen. Die worden goed beantwoord" en "Het lijntje is kort. Als er iets is kan ik altijd bellen." Een referent voegt nog toe: "Ze kijken naar wat wij nodig hebben en springen in op onze behoeften. Het komt overigens niet opdringerig over." Een ander plaatst nog een kritische noot: "Ik zou wat frequenter een overzicht willen ontvangen van het opleidingsaanbod en graag actief geïnformeerd willen worden over nieuwe opleidingen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één ontevreden gestemde na, kennen allen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe. Enkele (zeer) tevreden gestemde referenten: "De verhouding is netjes", "De kwaliteit is net iets boven wat je voor de prijs mag verwachten", "Ze zijn niet de goedkoopste maar de service is heel goed" en "We kijken weleens om ons heen en volgens mij is het niet te gek geprijsd. Het past in ieder geval nog binnen ons opleidingsbudget." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik ben niet tevreden over de kwaliteit. Dit maakt de prijs automatisch te hoog."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn negen van de tien referenten positief over de open opleidingen van SPV. Eén geïnterviewde toont zich ontevreden, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Als sterke kanten van de opleidingsaanbieder benoemt men allereerst de praktijkgerichtheid en het goede kennisniveau van de docenten: "Ze hebben veel specialistische kennis in huis", "Ze zijn actueel op de hoogte" en "Ze sluiten nauw aan bij de praktijk." Ook prijst men SPV om de klantgerichtheid: "Ze ontzorgen ons in grote mate", "Het contact is goed en de service die ze verlenen idem dito" en "Ze denken mee met de klant, anticiperen op de behoeften en komen met een goed plan om individuele deelnemers te ondersteunen." Een referent voegt tot slot nog toe: "Het is een gerenommeerde opleider. We doen met plezier zaken met hen." Met uitzondering van de ontevreden gestemde referent zijn allen zonder meer bereid de open opleidingen van SPV aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid op 31-03-2021.

Algemeen

SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid (hierna: SPV) biedt al ruim 50 jaar opleidingen op het gebied van openbare orde en veiligheid, voor klanten als gemeenten, politie, rijksoverheid, financiële instellingen en multinationals. Het opleidingsportfolio is enorm breed: van basis BOA tot specialistische politie-onderwerpen. Zij zijn onderverdeeld in de thema's: Boa's, handhaving en toezicht, fraude en integriteit, leerplicht, cybersecurity, beveiliging en opsporing en onderzoeken. SPV biedt open opleidingen aan, maar is gespecialiseerd in praktijkgerichte maatwerkopleidingen die zowel incompany als vanuit haar vestigingsplaats Vaassen kunnen worden verzorgd, of op zo'n 25 andere opleidingsplaatsen in Nederland.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij SPV. SPV heeft aantal vaste docenten (vijf) in dienst die intern zijn opgeleid. Daarnaast werkt zij met een grote flexibele schil van zzp-ers; veelal autoriteiten op hun vakgebied. Allen zijn afkomstig uit of nog werkzaam in de praktijk. Daardoor wordt kennis en ervaring up to date gehouden. SPV heeft vier opleidingsadviseurs in dienst met wisselende achtergronden. Zij bezoeken de klanten en participeren in diverse overleggen. Daaruit volgt input voor verandering/verbetering/aanpassing van het opleidingsportfolio. Het lesmateriaal wordt regelmatig aangepast aan nieuwe ontwikkelingen door input vanuit de docenten. SPV onderhoudt het contact met haar docenten door docentenbijeenkomsten te organiseren rondom een bepaald thema. Daarnaast is er veel persoonlijke aandacht en contact en vinden er regelmatig lesbezoeken plaats. Voor meting en borging van kwaliteit wordt gewerkt met het programma Coach View: evaluaties worden hierin vastgelegd en kunnen worden teruggekoppeld naar de docenten en de klant. De komende periode richt de organisatie zich vooral op onderwijsvernieuwing als speerpunt van beleid. SPV wil een verbetering maken in de docentenpool, waarbij meer zal worden ingezet op werving & selectie. Het profiel van docent zal verder worden aangescherpt en gericht zijn op verjonging van het docententeam. De afgelopen periode waarin de corona-crisis zijn intrede heeft gedaan is er een mix van online leren, praktijklessen en contactonderwijs geboden. In de toekomst zal worden gezien hoe de opleidingen verder worden vormgegeven, waarbij (naast theorie en wetenschappelijke kennis) het component "gedrag" zwaarder zal worden ingezet in de opleidingen.

Continuïteit

SPV (voorheen genaamd Politie Vormingscentrum) is zo'n 2,5 jaar geleden verkocht aan een nieuwe directeur/eigenaar en is de naam veranderd in SPV, Studiecentrum voor Publieke Veiligheid. In de komende periode zal SPV onderdeel gaan uitmaken van een bredere groep die zich richt op security & safety en gaat heten: SESA groep. Daaronder komen dan diverse labels te hangen waarvan SPV er één van is. Door deze samenwerking wordt het mogelijk een compleet portfolio te bieden op het gehele preventieve vlak van security en veiligheid. Met deze ontwikkeling hoopt SPV voorop te blijven lopen en daarmee haar vooraanstaande marktpositie te behouden. Door het bieden van kwalitatief hoogwaardige, actuele opleidingen die goed aansluiten op de praktijk weten vele deelnemers en opdrachtgevers al jaren hun weg naar SPV te vinden. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SPV voor zowel opleidingen in het open aanbod als voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SPV is één van de grootste (en bekendste) spelers in de markt. Zij past haar opleidingsaanbod voortdurend aan aan de ontwikkelingen in de markt en de leerbehoeften van de opdrachtgevers. De betrokkenheid van de organisatie bij haar opdrachtgevers en de sterke focus van de opleidingen op de praktijk van de deelnemers, maakt dat vele klanten SPV als een gerespecteerd en gerenommeerd opleidingsinstituut zien. Weliswaar doet de organisatie aan acquisitie, maar de komende periode zal vooral in het teken staan van het consolideren van de relatie met bestaande klanten.

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