

Klanttevredenheidsonderzoek

SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid

23-01-2023



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	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering					100%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	20%
Accommodatie③					10%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

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

② Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.

④ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van het Studiecentrum voor Publieke Veiligheid (hierna SPV genoemd) geeft aan dat de opleidingsaanbieder op grond van een aanbesteding is gekozen. Enkele referenten zeggen ieder: "SPV heeft de aanbesteding met vlag en wimpel gewonnen" en "Hun aanbod was zowel qua inhoud als financieel het meest gunstig." Meerderen geven aan dat er al langere tijd met het instituut wordt samengewerkt: "Toen we een samenwerkingsverband aangingen met andere organisaties, werkte één daarvan al met SPV samen. Vanwege hun goede ervaringen hebben we voor SPV gekozen en we zijn er ook gebleven" en "Ik heb het van de vorige directeur overgenomen. We zijn altijd zeer tevreden geweest. We bouwen voort op wat we hebben." De keuze voor SPV wordt verder als volgt toegelicht: "SPV heeft precies die expertise in huis die wij nodig hadden", "Ze maken het op maat voor onze medewerkers" en "Ze zijn enorm klantgericht en leveren prima resultaat." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Er wordt intensief navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever.

Enkelens reacties: “De accountmanager is inhoudelijk goed op de hoogte en heeft onze wensen uitgebreid uitgevraagd”, “Het was een prettig gesprek. Er is goed ingegaan op onze behoeften”, “Er is veel afstemming. De contactpersoon draagt het op correcte wijze over aan de trainers, de planners, de administratie en de financiële afdeling”, “Ook bij een herhalingstraining is er opnieuw contact met de directeur en de trainer” en “Er is prima meege gedacht, gepland en samengewerkt.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is naar de mening van de referenten een juiste weergave van wat er in de intake is besproken. Enkele referenten: “Ze doen wat we vragen. Je kon merken dat ze goed naar ons geluisterd hadden” en “Het programma was meteen goed. Al onze wensen stonden erin. Het klopte achteraf ook met hoe ze het hebben uitgevoerd.” De financiële kant van de zaak staat helder op papier en vormt geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering de hoogst mogelijke score toe. Men is zeer tevreden over het interactief gehalte en de balans tussen theorie en praktijk: “Het was zeer interactief, met een acteur en rollenspellen”, “Er is veel gelegenheid om vragen te stellen. De deelnemers krijgen opdrachten en huiswerk” en “De theoriemodules en live lessen zijn mooi met elkaar in balans.” Ook het maatwerkgehalte beantwoordt in hoge mate aan de verwachtingen: “De oefensituaties zijn op de doelgroep geschreven”, “De verdeling tussen e-learning en live onderwijs was maatwerk”, “We brengen zowel van tevoren als tijdens de training zelf onze casussen in. Tussendoor wordt alles nog een keer gefinetuned”, “We hebben weleens op verzoek een officier van justitie voor de klas gehad, die naar een casus van ons keek en er een week later op terugkwam” en “Ook onze trainingen op het gebied van leidinggeven zijn echt maatwerk. Ze kijken echt mee naar waar onze coördinatoren en senioren behoefte aan hebben.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Het enige minpuntje was dat we nog wel wat meer hadden willen oefenen met het opnemen van aangiften.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische kwaliteiten: “We zijn ontzettend tevreden over de trainers en hun manier van lesgeven”, “Ze hebben genoeg kennis in huis”, “Het zijn mensen uit de praktijk. Ze hebben vaak raakvlakken met het BOA-werk. Dat wordt door de doelgroep erg gewaardeerd” en “De docent is een enorm deskundig. Hij heeft ervaring bij de politie en veel vaktechnische kennis. Hij schudt zo de praktijkvoorbeelden uit zijn mouw. Daardoor gaat het leven.” Ook qua persoonlijke vaardigheden bevallen de docenten goed: “De docent wordt erg gewaardeerd om zijn persoonlijkheid”, “Ze zijn prettig in de omgang. Ze laten de deelnemers voldoende aan het woord” en “Het persoonlijke contact met de docent is heel goed. Iedereen loopt met hem weg.” In een aantal gevallen is er sprake van een of meerdere vaste docenten. Een referent in dit verband: “De docent heeft inmiddels ervaring met de doelgroep, houdt er rekening mee en speelt er naar wens op in.” Ook over de acteurs is men te goed spreken.

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het voldoet wat betreft inhoud zowel als vormgeving goed. Het bestaat uit boeken, mappen met proefexamens en praktijkmaterialen. Ook wordt er gebruikgemaakt van videomateriaal en e-learning. Men zegt: “Het materiaal ziet er goed uit en is ook inhoudelijk in orde”, “In het boek wordt goed onderscheid gemaakt tussen hoofdzaken en bijzaken. Dat heeft onze doelgroep nodig”, “De e-learning zit goed in elkaar. Er zitten oefenvragen in waarmee ze zich kunnen testen. De proefexamens, de video’s en het oefenmateriaal geven veel steun”, “De deelnemers hebben bij alles de keuze tussen fysiek of digitaal materiaal. De inhoud is up to date en past bij de lessen.” Vier van de tien referenten hebben over het trainingsmateriaal geen mening, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Negen van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe, vanwege het online- of in-company karakter van de opleidingen. De enige referent die wel een oordeel kan geven, toont zich tevreden: “We hebben de cursus met opzet bij hen gedaan om de mensen weg te halen bij de operatie. De accommodatie beviel goed. Het was goed bereikbaar, er was voldoende parkeergelegenheid. Het was er rustig en het eten was lekker.”

Natraject

Aan het natraject worden uitsluitend scores 'tevreden' en 'zeer tevreden' toegekend. In veel gevallen is er sprake van een examen. Een referent: "Onze cursisten krijgen enkele huiswerkopdrachten die ze moeten maken. Daarnaast doen ze online examens." De examenvoorbereiding voldoet aan de verwachtingen: "Er wordt een apart dagdeel besteed aan examentraining" en "SPV doet alle moeite om te zorgen dat de mensen slagen. Toen een collega twee keer gezakt was, boden zij uit eigen beweging extra lessen aan en kon hij bij een andere groep aansluiten." Een enkeling bevestigt desgevraagd dat de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangereikt krijgen: "De uitslag van de evaluaties wordt met mij als opdrachtgever besproken." In de regel vindt er een mondelinge evaluatie plaats met de opdrachtgever: "Er wordt op de laatste dag met mij en de groep samen geëvalueerd, en daarna nog eens met mij apart. Er wordt goed ingegaan op feedback" en "Er wordt niet altijd structureel geëvalueerd, maar wel voldoende. Als er iets aan de hand is, spelen ze er meteen op in." Men is tevreden over de nazorg: "Er is nog een terugkomdag geweest waarop de opdrachten zijn besproken. Heel nuttig" en "Ze laten je na de opleiding niet los. Het gaat door en ze blijven bereikbaar." Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "Het slagingspercentage is erg hoog", "Met de herkansing erbij slaagt iedereen", "Zowel wij als de cursisten zijn blij met deze cursus", "De mensen vergaren voldoende kennis. Er wordt ontzettend veel behandeld", "De kennis wordt nog meer naar de praktijk gebracht", "Ze staan steviger in de schoenen en begrijpen beter waarover het gaat. Dat merk je en dat wordt ook uitgesproken" en "De mensen leren ontzettend veel. Ik heb nog nooit een negatieve reactie gekregen."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de klantvriendelijkheid en de accuratesse: "Ze houden zich aan de afspraken en zijn flexibel in het honoreren van onze wensen", "Ze zijn heel zorgvuldig. Er gaat nooit wat mis. De materialen komen op tijd en er is een goede communicatie over de benodigde faciliteiten. Ook de facturering loopt goed" en "Ze zijn enorm klantvriendelijk ingesteld. Toen er laatst bij een opleiding Bestuursrecht nog plekken over waren, nodigen ze collega's van ons uit om gratis mee te doen." Er is veelal sprake van een vaste contactpersoon. De klant wordt goed ontzorgd. Enkele referenten: "Onze contactpersoon is altijd bereid om mijn vragen te beantwoorden en mee te denken" en "Het is goed geregeld. Zij houden alles bij. We krijgen reminders voor de modules, de examens en de diplomering. Ze houden Excelsheets bij en doen de hele administratie. Ze ontzorgen ons compleet."

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden zijn goed te spreken over het relatiebeheer. SPV verstuurt nieuwsbrieven, mailings en uitnodigingen. Het contact met de accountmanager wordt als prettig ervaren. Enkele reacties: "Ik krijg een nieuwsbrief en mailing. Ze hebben een website met goede informatie", "Ik heb regelmatig contact met de accountmanager en ben laatst nog uitgenodigd voor een evenement", "We spreken elkaar minimaal twee keer per jaar om alle opleidingswensen door te nemen" en "De accountmanager is pas nog op bezoek geweest om te zien of er nog vragen waren. Hij houdt ons goed op de hoogte van de mogelijkheden voor bijscholing."

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: "Het is veel geld maar je krijgt er wel waar voor", "De kwaliteit is zo goed dat de prijs ook wel goed moet zijn" en "We zijn heel tevreden. We hebben ook weleens een andere aanbieder gehad die lagere prijzen hanteerde, maar we komen steeds weer bij hen terug omdat de cursussen gewoon beter zijn." Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van SPV zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van SPV, wijzen zij allereerst op de kwaliteit en de persoonlijke betrokkenheid van de docenten. Ook de onderlinge samenwerking en het maatwerk geven reden tot tevredenheid. Enkele reacties: “De docenten weten waarover ze het hebben”, “De kwaliteit van de opleiders is goed geborgd. Het zijn mensen uit de praktijk die het prima kunnen overbrengen”, “De lijntjes zijn kort. Alles is duidelijk. Ze zoeken contact zodra er iets besproken moet worden. Ze ontzorgen ons maximaal”, “Ze denken met ons mee om het zo passend mogelijk te maken voor onze doelgroep, bijvoorbeeld door de trainingstijden zo te plannen dat mensen niet in de verkeersspits komen” en “SPV is gericht op wat wij willen. Ze leveren maatwerk.” Verder voegt men nog toe: “Het slagingspercentage is hoog. Dat vinden wij toch wel heel belangrijk”, “De benadering naar ons en de deelnemer toe is professioneel en tegelijk persoonlijk. Of het nu om een casus gaat of een organisatorische vraag, ze weten altijd raad. Het houdt niet op na trainingstijd” en “SPV kan in veel opzichten als voorbeeld dienen voor andere opleidingsaanbieders.” Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer genegen 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
Voortraject②		10%		50%	30%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie③				20%	60%
Natraject④			10%	40%	20%
Organisatie en Administratie⑤				40%	50%
Relatiebeheer⑥			10%	30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kent de accommodatie geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Zeven referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van SPV lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder onder meer als volgt toe: "Ik woon in de buurt en de modules bevallen goed", "De kosten zijn lager en we hebben betere ervaringen dan bij de concurrentie", "SPV wordt binnen ons bedrijf als vaste opleider gebruikt. De cursus is een verplicht onderdeel van mijn opleiding tot registerexpert" en "Mijn werkgever heeft afspraken met SPV. Ik heb vaker opleidingen bij hen gedaan. Ik heb steeds de certificaten behaald, dus het resultaat is prima." Met uitzondering van één ontevreden gestemde referent, kennen allen die een oordeel geven over het voortraject, het een score 'vier' of 'vijf' toe. De inschrijving verloopt vlot en naar wens. Hetzelfde geldt voor de toezending van materiaal en informatie.

Enkele referenten: “Alles was goed en snel geregeld. Ik kon vlot terecht en kreeg meteen een uitnodiging met tijd en plaats. Het inkoopnummer was binnen een dag binnen” en “Je krijgt netjes een bevestiging en ontvangt op tijd de inloggegevens voor de online leeromgeving. Het materiaal wordt van tevoren beschikbaar gesteld.” De ontevreden gestemde motiveert zijn score als volgt: “Ik ben de eerste les ingegaan zonder boeken. Er was iets misgegaan doordat ik net over de grens in België woon.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de opleidingsgids wordt gepresenteerd. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Alles stond erin. Het klopte met de realiteit”, “Het programma is heel helder. Je kunt de info over lesdagen en lestijden snel en goed vinden. Alles staat keurig aangegeven” en “De website is gebruiksvriendelijk. Er staat qua inhoud goed uitgeschreven wat je gaat doen.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het programma wekte voor een deel het onjuiste idee dat er in de cursus net zoveel aandacht zou zijn voor fraude als voor het psychologische aspect.”

Uitvoering

Afgezien van één toegekende ‘drie’, worden er voor de uitvoering uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ gegeven. De trainingen voldoen qua interactief gehalte, afwisseling in werkvormen, praktijkgerichtheid en structuur over het geheel genomen goed aan de verwachtingen: “Het was fijn opgezet, met kleine groepen. De casussen waren goed”, “Er wordt voldoende aangehaakt bij de praktijk. Er is ruimte voor vragen en discussie”, “Er was genoeg afwisseling tussen theorie en casussen. We hebben leuk kunnen sparren” en “We hebben het proces verbaal helemaal in chronologische volgorde doorgewerkt. Ook hebben we praktijkcasussen behandeld met een acteur. Het was prima gestructureerd.” Een referent voegt nog toe: “Je kon ook na lestijd nog terecht met vragen.” Men is zowel over het online- als het live onderwijs tevreden. Enkele referenten: “Het was fijn dat de lessen live waren. Dan kun je gericht vragen stellen en beter discussiëren” en “De online training was heel geslaagd. Ook al was het online, het bleef toch boeien.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel enkele kritische noten: “De training was iets teveel op het psychologische gericht en te weinig op het veldwerk. Ik had dat anders verwacht bij een instituut op het gebied van publieke veiligheid. Ook trok de aanwezigheid van een grote groep medecursisten van één bedrijf de lessen een beetje uit balans.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Het ontbrak een beetje aan structuur. De eisen voor het examen bleven lang heel vaag.”

Opleiders

Bijna alle referenten kennen de opleiders een score ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’ toe. Er wordt één score ‘drie’ gegeven. De (zeer) tevreden gestemden zijn lovend over de kennis van zaken en didactische en persoonlijke vaardigheden van de docenten: “De docent wist er veel vanaf en kon het goed overbrengen”, “De docenten geven goed uitleg en prima feedback op de casussen”, “De docent was vriendelijk en correct. Hij legde het boeiend uit. Ik heb het als heel positief ervaren”, “Behalve voldoende kennis over het vak hebben de docenten ook praktijkervaring. Ze snappen waarover ze het hebben en kunnen met veel voorbeelden komen. Dat maakt het heel beeldend en prettig.” Een geïnterviewde voegt nog toe: “De docent heeft mij er doorheen getrokken.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kanttekening: “De docent wist veel van psychologie maar was totaal onbekend met het onderwerp fraude” en “Een van de docenten bleef goed bij de stof, maar er waren ook andere docenten van Defensie en de Koninklijke marechaussee met stoere verhalen over het leger waaraan ik geen behoefte had.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De docent was nogal warrig en ongestructureerd.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is men unaniem positief. Het fysieke materiaal bestaat onder andere uit boeken en mappen. Deze voldoen zowel qua inhoud als qua vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen: “We hebben twee boeken vol lesstof ontvangen. Ze zijn heel compleet”, “We kregen een theoriemap waar de hele module in zit en een werkmap” en “Het materiaal bestond uit allerlei tijdschriftartikelen over hoe je uit de mimiek kunt opmaken of iemand de waarheid spreekt. Verder hebben we een door de docent zelf geschreven boek ontvangen. Het materiaal paste prima bij de lessen.” Er wordt ook gebruik gemaakt van een digitale leeromgeving: “Alle lesstof en oefentoetsen staan ook op de digitale leeromgeving. Je kunt er discussiëren en zelf casussen indienen”, “Er zijn altijd digitale oefenvragen” en “Ze bieden proefexamens aan en hebben een digitale memotrainer waarmee je elke dag getriggerd wordt om een korte vragenlijst in te vullen en je kennisniveau actueel te houden.”

Accommodatie

Alle referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De bereikbaarheid, de omgeving en de voorzieningen zijn naar wens. Een greep uit de reacties: “Het ligt heel mooi op de Veluwe. Het is goed bereikbaar. De lunch is prima. Ik kom er graag”, “Het is een mooie omgeving. Je kunt parkeren voor de deur. De voorzieningen zijn prima” en “De locatie is heel rustig. Je hebt er weinig afleiding. Je kunt lekker naar buiten.” Een referent maakt nog wel een kritische opmerking: “Je kunt er nauwelijks komen met het openbaar vervoer en de elektrische laadpalen zijn alleen voor het eigen personeel.” Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat er in hun situatie sprake was van onlineopleidingen.

Natraject

Aan het natraject kent zestig procent van de referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Er wordt één ‘drie’ gegeven. Drie referenten geven op dit onderdeel geen score, omdat zij de opleiding nog niet hebben afgerond. De meningen over de examenvoorbereiding door SPV lopen enigszins uiteen. Sommigen zetten vraagtekens bij de examinerende instantie. Enkele (zeer) tevreden referenten zeggen: “De oefentoetsen klopten goed. Als je de opleiding volgt, ben je voldoende voorbereid” en “Het is goed te doen als je de vragen hebt geoefend.” De neutraal gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: “De oefenvragen kwamen niet overeen met die op het examen.” Ook een overigens tevreden gestemde zegt: “De examenoefeningen zijn niet representatief.” Anderen relativiseren: “Het is lastig voor SPV om de cursist goed voor te bereiden, omdat de examinerende instantie onevenredig veel vragen stelt over details van de lesstof” en “De exameninstantie heeft een monopoliepositie. Zij worden er bovendien voor betaald. Het examen bevat veel instinkers waarmee ze niet echt je kennis toetsen.” De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook met de opdrachtgever wordt geëvalueerd. Een referent: “We spreken eens per jaar de accountmanager. Dan komt onder andere de extra ondersteuning voor de collega’s bij de examens ter sprake.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men: “Ik heb echt veel dingen bijgeleerd”, “Ik heb nieuwe theoretische kennis opgedaan. Het is interessant om die aan je eigen praktische ervaring te kunnen linken”, “Het was een mooie aanvulling op de opleidingen die ik tot dan toe had gevolgd”, “Ik ben niet alleen geslaagd maar ik heb er ook nieuwe kennis bijgekregen over veranderde wetten en regels”, “Ik vond het vooral heel leuk om te horen op welke manier ze er bij andere bedrijven mee te maken hebben” en “Het was een pittige cursus maar ik ben blij dat ik hem heb gedaan.”

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van SPV zijn alle referenten die hun mening erover uitspreken tevreden of zeer tevreden. Men prijst de opleidingsaanbieder om de goede bereikbaarheid, de attente communicatie en de servicegerichtheid. Eventuele fouten worden snel hersteld. “De bereikbaarheid is goed. Ze houden zich prima aan de afspraken. De facturering is correct”, “De lesboeken komen op tijd. De planning verloopt goed. Alles is uitmuntend geregeld”, “Je krijgt snel antwoord. Onze collega die de administratie doet, heeft goed contact”, “Als je bij hen op locatie bent en je hebt een vraag, dan word je onmiddellijk geholpen aan de balie. Mijn naam stond verkeerd in het systeem en dat werd gelijk aangepast” en “Toen ik hen informeerde dat wat er op het certificaat stond, niet overeenkwam met de website, werd daar snel en adequaat op gereageerd.” Enkel vullen ieder nog aan: “Je wordt netjes van alles op de hoogte gesteld, zoals over wegwerkzaamheden in Vaassen en hoe je het best kunt rijden.” Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept, op één toegekende 'drie' na, tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men geeft aan dat men nieuwsbrieven en mailings ontvangt. Een referent: "Ik krijg af en toe mails over nieuwe opleidingen. We worden goed op de hoogte gehouden van veranderingen. Zo kregen we laatst een waarschuwing over de nieuwe moduleopzet." Enkele opdrachtgevers onder de referenten geven aan dat er sprake is van een vaste accountmanager: "Ik heb twee keer per jaar een gesprek met de contactpersoon waarin we alles doornemen. Het contact is prettig en niet te opdringerig" en "Wij nemen ook in-company-opleidingen bij hen af. We hebben een goed contact. Ze denken graag mee en doen goede voorstellen." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ze sturen me steeds mailings. Ik vind dat een beetje overbodig." Vier van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score voor de prijs-kwaliteitverhouding, bij gebrek aan informatie. De referenten die wel een oordeel geven, tonen zich tevreden. Enkelen zeggen ieder: "Ik weet ongeveer wat het kost en ik schrok er niet van" en "De prijs en de kwaliteit zijn prima in verhouding."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van SPV. Ze zijn met name te spreken over de docenten en de inhoud van de opleidingen: "De docent was heel fijn. Hij gaf duidelijke uitleg", "De docenten zijn datgene waar de cursus mee staat of valt. Ze zijn meer dan goed", "De docent was heel enthousiast. Hij had binding met de stof én met de praktijk. Daardoor werd het geen droog verhaal maar een actueel gebeuren" en "De vakgerichte inhoud is een duidelijk pluspunt", "De opzet van de opleiding is goed, met casussen waarin de theorie terugkomt. Beter dan alleen maar theorie stampen." Ook de accommodatie wordt als sterk punt aangemerkt: "De ligging en de ambiance zijn fantastisch" en "De locatie is goed verzorgd. De sfeer is prima." Verder geeft men aan: "SPV voelt aan als een betrouwbare organisatie. Je krijgt het idee dat het niet zo zeer commercieel is of met massaproductie te maken heeft. Er is een laagdrempeligheid richting de deelnemer en een wederzijdse interesse waardoor je je gezien en gehoord voelt" en "Het is een prima organisatie. Ik ben dik tevreden." Naast deze lovende woorden brengt iemand ook een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "Het werd soms wat langdradig. En als er tijd over is, kunnen ze die beter gebruiken om met toetsen te oefenen dan mensen eerder naar huis te sturen. Mensen vragen daar misschien niet om terwijl ze het heel goed kunnen gebruiken." Desgevraagd tonen allen zich bereid om 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 D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid op 23-01-2023.

Algemeen

SPV (Studiecentrum voor Publieke Veiligheid) biedt al ruim 50 jaar opleidingen op het gebied van openbare orde en veiligheid. Het bureau staat voor het delen van kennis en het duurzaam opleiden en trainen van professionals en profileert zich in het veiligheidsdomein als een toonaangevende opleidingspartner. Met online leren, praktijklessen en contactonderwijs bereidt SPV professionals voor op de toekomst. Gemeenten, politie, rijksoverheid, financiële instellingen en multinationals maken deel uit van het klantenbestand. Men richt zich op het aanbieden van open opleidingen en praktijkgerichte maatwerkopleidingen; deze worden vanuit de vestigingsplaats in Vaassen verzorgd, incompany of op zo'n 25 andere opleidingslocaties in Nederland. In de dienstverlening streeft men naar een warme, persoonlijke aanpak. Het opleidingsportfolio is breed en varieert van basis BOA tot specialistische politie-onderwerpen. De uitkomsten van het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek zijn besproken met de heer Jos Smits (Manager Opleidingsadvies).

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij SPV. Men werkt met vijf docenten in vaste dienst en een grote vaste groep flexibel inzetbare zzp-ers. Alle docenten zijn werkzaam in of afkomstig uit de praktijk. Hierdoor houdt men feeling met het werkveld en blijft de kennis en ervaring up-to-date. Daarnaast zijn er vier opleidingsadviseurs met wisselende achtergronden in dienst. Zij bezoeken klanten en participeren in diverse overleggen. Hieruit voortkomende input zorgt voor verandering/verbetering/aanpassing van het opleidingsportfolio. Lesmateriaal wordt ontwikkeld in samenwerking met de docenten en regelmatig aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. SPV besteedt veel aandacht aan de relatie met de docenten. Zo worden er (thema)bijeenkomsten georganiseerd, is er structureel persoonlijke aandacht en contact en vinden er lesbezoeken plaats. Alle docenten beschikken over een breed pallet aan basisvaardigheden en hebben daarnaast hun eigen specifieke expertise. Daarnaast werkt SPV samen met een vast acteursbureau. In de totale dienstverlening streeft SPV naar een hoog serviceniveau waarbij klantvriendelijkheid en flexibiliteit belangrijke pijlers vormen. Evaluaties zijn de basis voor meting en borging van de kwaliteit, zowel met opdrachtgevers als met cursisten. De komende periode houdt men de focus op onderwijsvernieuwing. Zo wil men o.a. een verbeteringslag 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.

Continuïteit

SPV biedt een compleet portfolio op het preventieve vlak van security en veiligheid en heeft hiermee een goede marktpositie weten op te bouwen. Mede door het aanbod van kwalitatief hoogwaardige, actuele opleidingen die goed aansluiten op de praktijk weten vele deelnemers en opdrachtgevers al jaren de weg naar SPV te vinden. Men besteedt veel aandacht aan innovatieve vormen van leren. Zo beschikt men over een elektronische leeromgeving; het Digitale Leerplein. Voor een groot deel van de opleidingen is op het leerplein e-learning beschikbaar en is de online leerstof snel en eenvoudig up-to-date te houden. Zo kan er bij wetwijzigingen snel geanticipeerd worden. Daarnaast biedt het leerplein een voorleesfunctie, podcasts en de MemoTrainer. De MemoTrainer registreert welke oefenvragen cursisten moeilijk vinden en zet dit om in persoonlijke (herhalings)schema's. Verder onderzoekt SPV of nieuwe leervormen als gamification (leerstof in spelvorm aanbieden) en virtual reality meerwaarde kunnen bieden. Daarnaast signaleert het bureau dat blended learning in omvang toeneemt. Men heeft tijdens de pandemie goed ingespeeld op de omstandigheden en geanticipeerd op uitval, uitstel of online-onderwijs in verband met de maatregelen. Nu alle maatregelen zijn opgeheven biedt men, indien gewenst, nog steeds keuze in de vorm. Zo anticipeert SPV op de stijgende behoefte aan individueel- en teamgericht leren aan de hand van de meest actuele digitale leermiddelen. Kijkend naar de wederom goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de positieve feedback van de referenten en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van SPV met betrekking tot de maatwerkopleidingen en opleidingen met open inschrijving, voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SPV is één van de grootste (en bekendste) speler in de markt. Het opleidingsaanbod wordt voortdurend aangepast aan de ontwikkelingen in de markt en de leerbehoeften van de opdrachtgevers. De betrokkenheid bij de 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. Om maatwerk te kunnen leveren besteedt SPV veel aandacht aan het voortraject. Zo houdt men uitvoerige gesprekken met de opdrachtgevers om de opleidingsvraag goed te kunnen inventariseren en te komen tot een passend programma. Als opleidingspartner is men regelmatig in gesprek met opdrachtgevers en hun omgeving. Zo kan men maatwerkadvies ontwikkelen en aansluiten op de dagelijkse werkpraktijk. Door praktischelementen van de deelnemers in te passen tijdens de bijeenkomsten ontstaan herkenbare oefensituaties die nauw aansluiten. Deze werkwijze en de praktijkgerichte invulling, evenals de deskundigheid en professionaliteit van de docenten, kunnen als sterke punten van SPV worden beschouwd.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo