

# Klanttevredenheidsonderzoek

De Lerende Ambtenaar B.V.

19-05-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van De Lerende Ambtenaar B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				88%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				75%	25%
Opleiders				75%	25%
Trainingsmateriaal③				38%	
Accommodatie④					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie⑤				63%	
Relatiebeheer⑥				38%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				38%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen mening over
- ③ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ④ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ⑤ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ⑥ Niet iedereen heeft hier mee te maken gehad
- ⑦ Niet alle respondenten hebben zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal maatwerktrajecten die zijn georganiseerd door De Lerende Ambtenaar B.V.. Sommige referenten hebben niet zelf meegedaan met het feitelijke traject maar zijn betrokken geweest bij de organisatie en opzet, anderen hebben juist als deelnemer hun mening gegeven. De manier waarop De Lerende Ambtenaar B.V. vorm heeft gegeven aan het voortraject is naar tevredenheid van alle referenten die hier iets over kunnen zeggen. De respondenten geven aan dat ze bij De Lerende Ambtenaar B.V. terecht gekomen zijn omdat ze al eerder met hen te maken hebben gehad of doordat ze van anderen over deze organisatie hebben gehoord.

In het voortraject wordt er op een prettige manier gesproken over de wensen en de mogelijkheden, aldus deze referenten. “Wij hadden bepaalde wensen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers en De Lerende Ambtenaar B.V. kon hier voor ons het juiste bieden,” zo vertelt een van hen. De overige respondenten hebben soortgelijke ervaringen en dat verklaart hun positieve score met betrekking tot dit onderdeel.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma dat door De Lerende Ambtenaar B.V. wordt aangeboden is voldoende duidelijk volgens alle geïnterviewden. “Het programma was duidelijk opgesteld en bood voldoende afwisseling tussen theorie en praktijkcases. Toen we nog wat aanpassingen wilden doen, deden ze daar niet moeilijk over en werd er goed naar ons geluisterd,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere respondent vertelt: “De offerte was helder en maakte overzichtelijk waar de kosten vandaan kwamen”. Een deelnemer aan een van de trajecten zegt over dit onderwerp: “Het was voor mij vooraf duidelijk wat er aan bod zou komen, deze verwachtingen bleken goed aan te sluiten met wat er daadwerkelijk aan bod kwam”.

### **Uitvoering**

Over de manier waarop De Lerende Ambtenaar B.V. de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, zijn alle respondenten tevreden. Vijftientig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Alle geïnterviewden geven aan dat het gevolgd/afgenomen traject heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte. “Wat ik vooral heel prettig vond, was dat diepgaande en relevante theorie op een heldere manier werd gekoppeld aan de praktijk. Hierbij was er echt ruimte voor ons om eigen cases te bespreken,” aldus een van de tevreden referenten. Een andere referent zegt dat hij door het traject beter inzicht heeft gekregen in de beweegredenen van bestuurders: “Aangezien ik hier bijna dagelijks mee te maken heb, is dat voor mij zeer verhelderend en nuttig geweest”. En een laatste referent over dit onderwerp tenslotte: “De Lerende Ambtenaar B.V. is behoorlijk ervaren binnen het publieke domein en dit verwerken ze uitstekend in de opleidingen”.

### **Opleiders**

Net als bij het voorgaande onderdeel, is er een grote tevredenheid over de opleiders die door De Lerende Ambtenaar B.V. worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Ik ben zeer tevreden over de trainers van De Lerende Ambtenaar B.V. omdat ze weten wat er speelt in de actualiteit en ook rekening houden met onze eigen werksituatie. Ze stemmen hun verhaal goed af op de doelgroep en kunnen het gewoon het daarnaast gewoon goed overbrengen”, “De coach was heel betrokken en goed benaderbaar. Hij straalde enthousiasme uit en dat werkt aanstekelijk” en “De Lerende Ambtenaar B.V. zorgt voor professionele opleiders die veel kennis van zaken hebben en dit ook nog op een aantrekkelijke manier overbrengen”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de opleiders van De Lerende Ambtenaar B.V. wordt gedacht.

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal dat door De Lerende Ambtenaar B.V. wordt verschaft, zij onthouden zich om die reden van het geven van een mening. De overige respondenten zijn hier tevreden maar kort van stof over. Zij omschrijven het materiaal onder meer als “volledig”, “up-to-date” en “van voldoende niveau”. “Omdat er best wel wat theorie werd behandeld, was het materiaal wel heel belangrijk. Er werd gebruikt gemaakt van de laatste inzichten en dit werd op een overzichtelijke manier gepresenteerd,” aldus een van deze tevreden referenten.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

### **Natraject**

Met tevredenheid wordt door de geïnterviewden teruggekeken op het natraject zoals dat door De Lerende Ambtenaar B.V. wordt verzorgd. Na afloop is feedback gevraagd aan de deelnemers over de uitvoering van de training/opleiding en de kwaliteit van de trainers. Een van referenten vertelt: "Na afloop van het traject hebben we samen gekeken of de doelen die we vooraf gesteld hadden, waren gehaald. Ook hebben we tijdens dat gesprek besproken of er nog vervolgstappen nodig waren. Dit was een prettig en open gesprek". Een van de respondenten geeft hier als motivering voor zijn goede score: "De trainer was erg betrokken en gaf aan dat hij ook na afloop van het traject nog open stond voor eventuele vragen. Dat vond ik getuigen van grote professionaliteit".

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak heeft De Lerende Ambtenaar B.V. de zaken volgens alle referenten uitstekend geregeld. Geen van hen heeft op dit gebied problemen ondervonden, zij hebben hier juist allemaal goede positieve ervaringen. "De contacten met De Lerende Ambtenaar B.V. verlopen uitstekend, ze zijn altijd goed bereikbaar en reageren snel op vragen van onze kant," zo vertelt een van de geïnterviewden. Een andere referent zegt over dit onderwerp: "Toen wij te maken kregen met een aantal zieken, werd hier heel begripvol op gereageerd en toen hebben we samen naar een bevredigende oplossing gezocht. Dat vond ik heel fijn". Verder wordt er nog gezegd dat de offertes binnen een redelijke termijn worden verzonden: "Het was volgens mij best een drukke tijd voor ze maar toch werden we snel geholpen en kregen we de offerte heel snel toegestuurd". De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen en dat verklaart dan ook de hoge scores die aan dit onderdeel worden gegeven. Iedereen die hier iets over kan zeggen, is hier tevreden over.

### **Relatiebeheer**

Een groot deel van de referenten kan niets zeggen over het onderwerp 'relatiebeheer' omdat dit door een collega wordt onderhouden. De overige respondenten zijn eensgezind, zij zijn tevreden over de manier waarop De Lerende Ambtenaar B.V. deze relatie onderhoudt. Er is regelmatig contact door middel van mailings. "Ik vind dat veel instellingen en bedrijven je te veel overspoelen met informatie waarop je niet zit te wachten. Dat ervaar ik al snel als irritant. In het geval van De Lerende Ambtenaar B.V. is daar geen sprake van. Zij voelen goed aan waar wij behoefte aan hebben en laten het initiatief voornamelijk van ons uit gaan. Ik weet ze ook wel te vinden als ik ze nodig heb," aldus een referent. Een ander heeft een iets andere mening: "Ik vind het wel prettig om regelmatig een update en informatie te ontvangen, dan weet ik ook weer wat er voor ons beschikbaar en relevant is. Dit doen ze prima bij De Lerende Ambtenaar B.V.". Deze referenten hebben dus een ander beeld over wat goed relatiebeheer moet inhouden maar zij zijn beiden tevreden over de manier waarop De Lerende Ambtenaar B.V. hier invulling aan geeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Net als bij het vorige onderdeel, hebben niet alle referenten voldoende informatie om over dit onderwerp een oordeel te geven. De overige respondenten zijn tevreden over de verhouding tussen de prijzen die door De Lerende Ambtenaar B.V. worden gevraagd en de geboden kwaliteit. Een van hen zegt hier over: "De prijzen zijn volgens mij redelijk, zeker gezien het aanbod. Er werd voor ons echt een goed programma op maat gemaakt en dan is het logisch dat hier geen bodemprijzen gelden". Een ander zegt over ditzelfde onderwerp: "Omdat De Lerende Ambtenaar B.V. gaat voor hoge kwaliteit, wordt er meer tijd besteed aan de voorbereiding. Dit zie je uiteraard terug in de prijs. Toch vind ik het, in vergelijking met sommige andere instituten, alleszins redelijk wat ze vragen". "Ze zijn echt specialist op dit gebied en daar betaal je voor, aldus een laatste respondent hier over.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van De Lerende Ambtenaar B.V. blijkt dat zowel de organisatoren als de deelnemers erg te spreken zijn over het gehele proces. Van tevoren vinden er gesprekken plaats waarin vraag en aanbod op elkaar worden afgestemd: "Hierbij wordt er goed geluisterd en doorggevraagd. Ook wordt er duidelijk aangegeven wat de mogelijkheden zijn".

Respondenten zijn te spreken over het niveau en de kwaliteit van de opleidingen: "Het zijn echte overheidsspecialisten die hun kennis overbrengen. Door hun achtergrond is deze kennis zeer nuttig en ter zake doende". Over geen van de onderwerpen die tijdens dit onderzoek ter sprake kwam, zijn de referenten ontevreden. De referenten zijn zelfs zodanig te spreken over het gehele traject en de opbrengst hiervan, dat ze zonder meer De Lerende Ambtenaar B.V. aan zouden bevelen aan derden. Ook geven ze aan dat ze in de toekomst, indien van toepassing, zelf graag nog eens van de diensten van De Lerende Ambtenaar B.V. gebruik zouden maken.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met De Lerende Ambtenaar B.V. op 19-05-2022.

### Algemeen

De Lerende Ambtenaar B.V. is opgericht in 2015 en heeft als doel om mensen binnen het publieke domein te helpen om optimaal te presteren. In een arbeidsmarkt die voortdurend verandert door maatschappelijke ontwikkelingen en politieke besluitvorming, vertaalt De Lerende Ambtenaar B.V. de strategische visie van publieke organisaties naar mensgerichte oplossingen. Dit doet De Lerende Ambtenaar B.V. door het aanbieden van een breed dienstenpakket op HR gebied. De Lerende Ambtenaar B.V. kan bijvoorbeeld als toegewijde kennispartner overheden helpen bij het organiseren van een wervingstrajecten op maat. De Lerende Ambtenaar B.V. begeleidt ook diverse arbeidsmobiliteitsvraagstukken en helpt gemeenten om duurzame inzetbaarheid van werknemers te stimuleren en meer flexibiliteit te creëren binnen de organisatie met behulp van strategische personeelsplanning. Hierbij spelen coaching en opleiden ook een belangrijke rol, twee andere diensten van De Lerende Ambtenaar B.V.. Dit onderzoek richt zich met name op de opleidingstak van De Lerende Ambtenaar B.V..

### Kwaliteit

De Lerende Ambtenaar B.V. heeft in de loop der jaren diverse praktijkgerichte en actuele opleidingen ontwikkeld die ingaan op de huidige behoefte van het publieke domein. Zo zijn er onder andere de open opleidingen “Werken binnen de hedendaagse gemeente”, “Politiek-bestuurlijke sensitiviteit” en “De netwerkende ambtenaar”. Al deze opleidingen zijn ontwikkeld samen met professionals uit het werkveld en altijd met de achterliggende wens om de mensen binnen het publieke domein optimaal te helpen. Bij de maatwerktrajecten vinden er in eerste instantie gesprekken plaats met de regiomanager. Deze stelt de opleidingsbehoefte precies vast en zoekt contact met een geschikte en passende trainer. Samen met de trainer wordt vervolgens het programma inhoudelijk ontwikkeld. Dit is altijd in co-creatie met de opdrachtgever zodat de opleiding het beste aansluit op de wensen. De Lerende Ambtenaar B.V. kan gebruik maken van een ruime pool van trainers. Deze komen uit het netwerk van De Lerende Ambtenaar B.V. dat in de afgelopen jaren sterk is gegroeid en zij zijn bijna altijd werkzaam in de praktijk waardoor zij heel goed weten wat er speelt en wat er dus belangrijk is voor de opdrachtgever. Tijdens de opleidingen is er veel ruimte voor eigen inbreng van de deelnemers waardoor de effectiviteit nog groter wordt.

### Continuïteit

De Lerende Ambtenaar B.V. heeft, zoals uit het bovenstaande blijkt, kwaliteit hoog in het vaandel staan. De trainingen en opleidingen worden continu op actualiteit en effectiviteit gecontroleerd en de Raad van Advies speelt hierbij een belangrijke rol. Zij signaleren veranderingen in de het werkveld en letten erop dat deze worden verwerkt in de opleidingen/cursussen van De Lerende Ambtenaar B.V.. Door deze werkwijze is het programma-aanbod van De Lerende Ambtenaar B.V. altijd up-to-date en zullen de opdrachtgevers De Lerende Ambtenaar B.V. steeds weten te vinden. De Lerende Ambtenaar B.V. wordt door de deelnemers aan het Cedeo-onderzoek flexibel genoemd en daarnaast heeft het de afgelopen twee jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van De Lerende Ambtenaar B.V. voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De trainers/opleiders van De Lerende Ambtenaar B.V. zijn altijd werkzaam in de praktijk en zij weten daardoor wat er speelt en waar behoefte aan is. Nieuwe ontwikkelingen en actualiteiten worden snel opgemerkt en hier wordt adequaat op gereageerd door het ontwikkelen van nieuwe opleidingen of het aanpassen van bestaande opleidingen. De betrokken houding, gedrevenheid, het enthousiasme en de inzet van de trainers en adviseurs van De Lerende Ambtenaar B.V. worden door de opdrachtgevers gewaardeerd. Men ziet De Lerende Ambtenaar B.V. als een deskundige, innovatieve en betrouwbare partner. Bij maatwerktrainingen zorgt de betrokken trainer er samen met de regiomanager voor dat de leerdoelen en wensen van de opdrachtgever zo optimaal mogelijk worden verwerkt in het programma. De deelnemers aan dit onderzoek zijn dan ook zeer tevreden over de effectiviteit en het nut van de afgenomen trajecten. Deze sluiten zeer goed aan op de praktijk van de deelnemers.

## 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](http://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