

Klanttevredenheidsonderzoek

Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V.

24-03-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties 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			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	10%
Accommodatie③					
Natraject④				40%	30%
Organisatie en Administratie		10%	30%	40%	20%
Relatiebeheer⑤				30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. (hierna Bestuursacademie Nederland te noemen) geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met de opleidingsaanbieder. In sommige gevallen is Bestuursacademie Nederland preferred supplier. De keuze voor het instituut wordt onder meer als volgt toegelicht: "Het praktische voordeel is dat zij net als wij landelijk opereren. Ook leveren zij maatwerk", "Destijds was er een opdracht afgeketst vanwege de prijs. Deze keer waren we wel gecharmeerd van een wat kleinere en betaalbare opdracht", "Ik ken de opleiding al vrij lang. Ik heb hem ooit zelf gedaan. Door de jaren heen heb ik als manager vaak mensen naar de open opleidingen gestuurd. Het is inhoudelijk van hoge kwaliteit. Ze hebben goed in beeld wat het is om beleidsambtenaar te zijn. Dit is de eerste keer dat ik maatwerk heb afgenomen voor een heel team. Het is prima bevallen" en "We hebben weer voor hen gekozen omdat wij hen van alle aanbieders het meest vertrouwen. Zij hebben het ook nu weer goed gedaan."

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Men is over het geheel genomen te spreken over de communicatie en de snelheid van handelen: “We konden vlot een afspraak maken”, “Als het haast heeft, komen ze snel met een plan.” Bij de voorgesprekken zijn zowel de opleider als een accountmanager aanwezig. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Enkele reacties: “Er is goed doorgevraagd naar wat wij precies wilden leren”, “Wij wilden een aangepast programma omdat onze mensen al een stukje vooropleiding hadden genoten. Ze hebben prima naar ons geluisterd” en “Het was onze wens om de training samen te geven. Dat is in goed overleg opgepakt.” Ook de deelnemers worden in voldoende mate betrokken bij het voortraject: “De deelnemers hebben digitaal hun verwachtingen en wensen kunnen aangeven” en “De trainer heeft bij alle deelnemers de persoonlijke leerdoelen opgehaald.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Toen we besloten dat het maatwerk moest worden, werd het overgedragen aan de afdeling planning. Het duurde een poos voordat de nieuwe mail en de juiste stukken kwamen.”

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het is in overeenstemming met de gemaakte afspraken en geeft een goed beeld van de inhoud van de opleiding: “Het opleidingsprogramma was helemaal volgens afspraak”, “De inhoud wordt uitgebreid in het plan omschreven”, “Het programma was duidelijk en voldoende gedetailleerd” en “We herkenden onze wensen er goed in.” Er is voldoende ruimte voor aanpassingen aan het concept: “We hebben een aantal versies gehad om de nodige nuances aan te brengen” en “Soms moeten we nog een paar keer heen en weer tikken om precies te krijgen wat de bedoeling is. Zij zijn daar heel welwillend in.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Er wordt er één score ‘drie’ toegekend. Men is over het geheel genomen positief over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk: “Het was heel interactief met veel praktijkvoorbeelden en casussen”, “Er was genoeg te beleven. Het zat didactisch prima in elkaar”, “De deelnemers hebben goed ervaringen kunnen uitwisselen”, “Er wordt veel naar de praktijk gekoppeld. De theorie en de praktijk zijn goed met elkaar in evenwicht” en “Het was een schot in de roos. De onderwerpen waren allemaal actueel. Er werd perfect aangesloten bij de praktijk en de veranderingen die op stapel staan. Dikke pluim!” Men geeft aan dat er in voldoende mate sprake is van maatwerk. “We hebben de training samen gegeven, precies zoals wij wilden. De samenwerking verliep soepel”, “De docent vraagt steeds naar de behoeften van de deelnemers en speelt daarop in” en “Wij wilden dat de eindopdracht de rode draad door de cursus heen zou zijn. Dat is goed gelukt.” Er is voldoende ruimte voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling. Een referent: “Wij vonden het halverwege de training beter om de cursusdagen wat meer te verspreiden. Dat was geen enkel probleem.” Er zijn voldoende mogelijkheden voor zowel online- als live onderwijs naar keuze: “Wij hebben het even online geprobeerd maar dat bleek voor deze groep niet goed te doen. We zijn heel snel weer fysiek gegaan”, “Het was eerst noodgedwongen maar wij hebben nu gekozen voor volledig digitaal” en “Het was best een gedoe met het opnemen van live sessies. Dat hebben ze netjes opgepakt.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Het was een leuke cursus, maar het ging meer over helder schrijven en eenvoudige zinnen maken dan over argumenteren, waar wij om gevraagd hadden. We hebben dit tussendoor nog aangekaart. Toen is er wel even aandacht aan besteed, maar dat was maar heel kort. “

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische vaardigheden: “Aan de beoordelingen is te zien dat de docenten didactisch heel goed zijn”, “De trainer is deskundig en didactisch vaardig” en “Hij bleef prima in contact met de groep. Hij was inhoudelijk ook goed. Hij pakte dingen prima op vanuit de praktijk.” Men is lovend over de inzet en betrokkenheid van de trainers. Men vindt hen prettig in de samenwerking. In veel gevallen is er sprake van vaste opleiders. Enkele reacties: “De trainers zijn enthousiast en actief”, “De trainer deed veel moeite voor ons om de overgang naar onlineonderwijs te maken. Hij pakte het goed op”, “Ze zijn betrokken en doen een stapje extra”, “Ik gaf de training samen met de trainer. De samenwerking verliep heel prettig” en “We werken met vaste trainers. Wij hebben een samengestelde doelgroep met gemeentebambtenaren maar bijvoorbeeld ook mensen van de brandweer en de GGD. Met dat gegeven kunnen ze goed overweg. Het is prettig om niet steeds te hoeven uitleggen wie er in de zaal zitten.” Enkele plaatsen nog wel een kritische noot: “Een van de trainers heeft de plank een beetje misgeslagen met de voorbereidende opdrachten” en “Eén van de trainers was niet echt gefocust op de leervraag. We hebben dit besproken en we gaan met de andere trainer verder.”

Trainingsmateriaal

Van de zes referenten die een oordeel geven over het trainingsmateriaal zijn er vijf tevreden tot zeer tevreden gestemd. Er wordt één neutrale score gegeven. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken, mappen en sheets. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de inhoudelijke kwaliteit ervan: “Het materiaal bestaat uit een behoorlijk dikke map die als leidraad dient voor de hele opleiding”, “De sheets met de opdrachten zijn duidelijk”, “Ik vind de boeken goed en degelijk”, “De boeken worden vaak geëvalueerd en ge-update om ze actueel te houden” en “Naast boeken zijn er binders met slides van de presentaties. We zijn er heel tevreden over.” In veel gevallen is er sprake van lesstof op maat: “In de syllabi staan de uitwerkingen van de door deelnemers aangebrachte casussen” en “Vaak wordt er naar aanleiding van de discussie nieuw interessant materiaal ingebracht door de trainer.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen nog wel een kritische noot: “Onze mensen zijn gewend aan digitaal lezen, dus de boeken zouden eruit kunnen. Ik vind het zonde van het milieu” en “Sommige boeken zoals dat over burgerschapskunde zouden iets toegankelijker kunnen worden geschreven.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “De verzending van de boeken liep in het honderd. Sommige mensen kregen er drie en andere geen.” Drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat alle opleidingen binnen dit onderzoek online of in-company waren kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Drie referenten geven geen mening bij gebrek aan informatie of omdat in hun situatie het traject nog niet is afgerond. Indien er sprake is van een examen is de voorbereiding hierop door de Bestuursacademie naar wens. “Het examen was online maar moest wel op een van de locaties plaatsvinden. Het was goed geregeld”, “Een van deelnemers moest een herexamen doen. Hij kon in overleg met de Bestuursacademie het examen inzien” en “Naast het landelijk examen zijn er moduleopdrachten en moeten er praktijkverslagen worden aangeleverd. Ook is er sprake van een eindverslag met een presentatie. De begeleiding is goed.” De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. In de regel ontvangt de opdrachtgever hierover een terugkoppeling en volgt er een mondelinge evaluatie. Feedback wordt serieus genomen en de opdrachtgever voelt zich gehoord: “De resultaten van de evaluaties worden met ons gedeeld. Er wordt naar onze mening gevraagd en goed naar ons geluisterd”, “Het is prettig zo’n nagesprek om even terug te kijken. Ze staan open voor verbeteringen” en “Ze hebben onze opmerkingen ter harte genomen zonder defensief te zijn. Er is meegedacht. Uiteindelijk is besloten dat we van een trainer afscheid nemen.” Men is goed te spreken over nazorg en opvolging: “Het digitaal platform blijft nog lange tijd ter beschikking”, “We hebben de opleiding meerdere keren gegeven en zijn nu bezig met een doorstart” en “Op grond van deze ervaring hebben we besloten om structureel met hen in zee te gaan.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen geeft men aan: “De slagingspercentages zijn hoog”, “We zijn tevreden over het resultaat”, “Ik krijg alleen positieve berichten”, “We kunnen er goed mee uit de voeten. We hebben meer inzicht gekregen in wat we doen en waarom we het doen” en “De resultaten over het algemeen goed. We horen van veel deelnemers dat de puzzelstukjes door de training op hun plaats vallen.”

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie lopen enigszins uiteen. Zes van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden, er worden drie neutrale scores gegeven en één referent toon zich ontevreden. De (zeer) tevreden gestemden zijn positief over de bereikbaarheid, de facturering, de accuratesse en de flexibiliteit: “We zijn heel tevreden over de snelheid en de nauwkeurigheid. De bereikbaarheid is goed; je krijgt netjes antwoord”, “Ze zijn flexibel en klantgericht. De samenwerking is heel fijn. Het is goed geregeld met de planning, de informatie richting de trainees en dingen als de inloggegevens”, “De offerte is goed verzorgd. Er wordt prima gecommuniceerd” en “De timing komt voor ons heel nauw. Daarom is het prettig dat ze zo flexibel zijn bij het plannen van de data.” De neutraal gestemden lichten hun score als volgt toe: “Ze zouden wat accurater en meer meedenkend kunnen zijn. Niet alles is even helder. Ook de facturering kwam wat traag op gang. De bereikbaarheid is niet optimaal. Het gaat weleens mis met het toesturen van links en presentielijsten”, “Er was sprake van een fout in de factuur. Dit is wel snel weer rechtgezet” en “Er valt nog wel wat winst te behalen op het punt van het informeren van trainees over de werking van bepaalde platforms.” De referent die de score “ontevreden” geeft, motiveert zijn score als volgt: “De telefonische bereikbaarheid was slecht en er was gedoe met de toezending van boeken. De contactpersoon die we aanvankelijk hadden liep niet zo hard. De tweede deed wat meer zijn best, maar het bleef rommelig.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten die hun mening geven goed te spreken. Meerderen geven desgevraagd aan zo nu en dan een nieuwsbrief te ontvangen. De aard van het contact met accountmanagers, docenten en andere medewerkers wordt op prijs gesteld. “We hebben regelmatig contact met zowel accountmanagers als met docenten”, “Het is niet te opdringerig”, “We hebben ieder kwartaal evaluaties, ook met mensen die inhoudelijke kennis hebben”, “Ze luisteren goed. Als je wensen en opmerkingen hebt, ondernemen ze meteen iets”, “Als er iets speelt komen ze meteen in de lucht. Het zit wel goed met de relatie”, “Het is prettig om met hen samen te werken. Ik voel me erg gehoord” en “De contactpersoon is heel benaderbaar. Hij neemt ons beslist serieus en heeft goede mensen om dingen te regelen en uit te voeren.” Drie van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die een oordeel uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: “Het is niet goedkoop maar het is de investering zeker waard”, “Het is duidelijk een stuk duurder dan bij een andere aanbieder bij wie wij gekeken hebben, maar hier is de snelheid van handelen groter en het maatwerk maakt het acceptabel”, “De prijs-kwaliteitverhouding valt bij het maatwerk heel positief uit”, “Het is niet overdreven prijzig en het is bijna ‘all you can learn’, zou ik zeggen”, “Volgens mij valt het wel binnen de benchmark” en “De prijs en de kwaliteit zijn goed in verhouding met elkaar.” Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van de Bestuursacademie Nederland zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één neutrale score toegekend om redenen toegelicht bij de onderdelen 'uitvoering' en 'organisatie en administratie'. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de onderlinge samenwerking, wijst men allereerst op de goede inhoudelijke kwaliteit: "Het is een goede opleiding", "Het is echt gericht op hoe je je moet bewegen als bestuurder in het veld", "Ze zijn inhoudelijk heel goed en leveren maatwerk. Zo maken de koppeling naar de praktijk" en "Wij zijn erg tevreden over de voorbereiding en de aandacht die eraan wordt besteed." Ook de grote kennis van de markt en de marktgerichtheid zijn aanleiding tot tevredenheid: "Ze hebben veel ervaring binnen de gemeentelijke overheid en passen hun programma's continu aan de wetgeving aan", "Ze zijn markt-specifiek. Ze richten zich op lagere overheden en gemeenten en dat doen ze goed", "Debet en credit is overal hetzelfde maar de kennis van specifieke achtergronden en politieke connotaties maakt hen toch wel tot specialist" en "Ze begrijpen hoe gemeentes en provincies werken. Ze snappen het krachtenveld tussen openbaarheid, rechtmatigheid en bestuurlijke processen. Ze hebben kennis over hoe je je als beleidsadviseur moet bewegen in het veld." Verder voegt men nog toe: "Ze zijn flexibel van handelen en de lijntjes zijn kort", "Je voelt je echt gehoord als klant. Ze kijken goed naar de behoeftes en doen daar ook echt iets mee", "Ze zijn snel van reageren. Vragen worden per ommekeer beantwoord. De offerte is verzorgd en ze hebben een goede website. Het komt heel degelijk en compleet over" en "Het is betrouwbaar en professioneel." Allen bevestigen desgevraagd dat zij genegen zijn de maatwerkopleidingen van Bestuursacademie Nederland aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②					60%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ③ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Bestuursacademie Nederland zijn zich op advies van werkgever of collega's bij de opleidingsaanbieder gaan oriënteren. Enkelen vertellen: "In het kader van loopbaanbegeleiding zochten we voor mij een opleiding op een wat hoger niveau dan de trainingen die binnen onze organisatie beschikbaar zijn", "Ik ben nog maar pas in mijn huidige functie. Onze griffier raadde me deze opleiding aan", "Mijn vader heeft een flink aantal opleidingen bij dit instituut gedaan" en "Ik heb navraag gedaan bij collega's en verschillende aanbieders vergeleken. Het aanbod van Bestuursacademie Nederland was het meest volledig." Men licht de keuze voor Bestuursacademie Nederland verder als volgt toe: "Ik heb gezocht op internet. Dit leek mij een betrouwbare organisatie", "Onze organisatie heeft een overeenkomst met deze opleidingsaanbieder", "Ik had de opleiding nodig voor mijn werk. Zij stonden goed aangeschreven" en "Ik had lang geleden al eens een opleiding bij hen gevolgd. Dat was een goede ervaring."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. In de regel is er sprake van een schriftelijke of mondelinge intake: “We moesten een formulier invullen waarop we onze wensen kenbaar konden maken”, “Ik had een telefonische intake met een docent” en “Er was een voorbespreking over de casus die je inbracht.” De communicatie is naar wens en het toezenden van informatie en materiaal levert geen problemen op: “Wanneer ik om iets vroeg, werd ik snel geholpen. Op mijn mailtjes werd meteen gereageerd”, “We konden zelf aangeven of we live of online wilden”, “Je kreeg keurig een link en veel schriftelijke informatie”, “We hebben goede uitleg gekregen over het online gebeuren”, “Ik kreeg al het materiaal vooraf thuisgestuurd” en “Er werd precies verteld wat we moesten voorbereiden. Alles was helder.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een realistische indruk van de inhoud van de cursus: “Ze hebben de juiste verwachtingen gewekt” en “Het klopt met de praktijk.” De informatie is volledig en gedetailleerd genoeg: “Er wordt van a tot z overzichtelijk gemaakt wat er in de training is opgenomen”, “De informatie is heel compleet. De beschrijving is behoorlijk accuraat” en “Je kon de inhoud en de planning helemaal bekijken.” Een referent voegt nog toe: “Mocht er iets niet helemaal duidelijk zijn, dan kun je altijd even om extra informatie vragen.” De prijsopgave is helder en correct.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering. Zij vinden het niveau hoog genoeg en zijn tevreden over het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: “Het was heel leerzaam. Je kon altijd onderbreken met vragen. Er werd goed gecheckt of we het snapten”, “Er was genoeg ruimte om casussen in te brengen”, “Het niveau was hoog genoeg. Er werden veel verschillende werkvormen gebruikt, zoals rollenspellen en het oefenen met speeches. Het was helemaal op de functie gericht”, “Het was behoorlijk interactief. Je moest met elkaar onderhandelen en een actieve input geven bij presentaties over je ervaringen” en “Er werden goede praktijkvoorbeelden gegeven die je kon koppelen aan de inhoud.” Een referent voegt nog toe: “Het online karakter deed niets af aan de interactie.” Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over de aandacht die wordt besteed aan de individuele leerbehoeften van de cursist: “Het deelnemersaantal was zo laag dat het vrijwel maatwerk was”, “We hadden heel veel input op de detailinvulling” en “Je kreeg uitgebreide individuele feedback.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij voldoen ruimschoots aan de verwachtingen voor wat betreft deskundigheid, didactische en persoonlijke vaardigheden. Enkele reacties: “De trainer was deskundig genoeg en gaf prima voorbeelden”, “De docent had kennis van zaken en kon het goed overbrengen”, “Het was een heel prettige persoon die alles goed uitlegde waardoor je het goed begreep”, “Een aardig iemand met veel knowhow en praktijkervaring”, “De docent speelde goed in op wat de deelnemers wilden. Hij had er geen enkele moeite mee om allerlei andere onderwerpen mee te nemen”, “Hij analyseerde goed wat het niveau van de deelnemer was en wist een stukje individueel maatwerk te leveren”, “Er zaten veel ervaren deelnemers in de groep die met complexe casuïstiek kwamen. Daar kon de trainer goed mee overweg” en “Ik was heel blij met de docent. Hij had ontzettend veel ervaring in uitvoerende rollen bij de gemeente. Hij was in staat om lastige dingen goed te belichten.” Iemand voegt nog toe: “Je mag je voorkeur voor een docent aangeven. Ik vraag steeds naar dezelfde. Hij geeft goede uitleg, staat open voor vragen en antwoordt goed. Je kunt hem altijd mailen.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “De eerste docent was nogal schools. De tweede ging veel breder en dieper op onderwerpen in.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt alle referenten tevreden of zeer tevreden. Het wordt in de regel vooraf toegestuurd. Het bestaat voornamelijk uit boeken, syllabi en online lesmateriaal. Men is te spreken zowel over de inhoud als over de vormgeving. Het is naar de mening van de referenten goed geschikt als naslagwerk. Een greep uit de reacties: “De boeken zijn goed genoeg”, “Ik ben tevreden over de leeromgeving en de digitale lesstof”, “We hebben de boeken en de reader van tevoren toegestuurd gekregen. Alles is te gebruiken als naslagwerk”, “We kregen per module een boek. Er staat veel informatie in die je goed kunt gebruiken in de praktijk”, “De docent overlaadde je met stukken. Ik kijk er regelmatig nog in” en “We kregen een mooie klapper met veel casuïstiek. Ik maak er nog regelmatig gebruik van als ik soortgelijke casussen tegenkom. Omdat het niet dagelijks voorkomt in onze gemeente is dat wel heel handig.” In veel gevallen is het materiaal aangepast aan de behoeften van de deelnemers: “De docent reikte naar aanleiding van de vragen in de les verdiepingsmateriaal aan” en “Hij nam op basis van de intake hand-outs mee waarin antwoord werd gegeven op mijn vragen. Het was echt maatwerk.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn allen (zeer) tevreden. De ligging, de voorzieningen en de lesruimtes voldoen ruimschoots aan de wensen: “De accommodatie was perfect”, “Het was een fijne accommodatie. Het was maar een klein stukje lopen vanaf het station”, “Het was luxe en goed verzorgd. De coronaregels konden er goed worden nageleefd en het ontbrak aan niets”, “De lunch was prima. De ruimtes waren goed” en “Het was helemaal voorzien van alles: goede parkeergelegenheid, prima apparatuur en genoeg ruimte.” Een referent maakt nog een opmerking: “We hadden bedenkingen tegen de voorgestelde locatie omdat het te krap was. Op ons verzoek hebben ze een andere locatie geregeld.” Vier van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score omdat er in hun situatie sprake was van een onlineopleiding.

Natraject

Aan het natraject kennen alle referenten de score “tevreden” of “zeer tevreden” toe. In de regel wordt er een certificaat van deelname toegestuurd. Een referent: “Je krijgt het certificaat op basis van aanwezigheid en het in de les volbrengen van de moduleopdrachten.” In sommige gevallen is er sprake van examinering. Een referent: “De modules worden afgesloten met examens. Die zijn op een officiële examenlocatie. De voorbereiding is goed. Je kunt de docent altijd om hulp vragen.” De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Men toont zich tevreden over de nazorg: “Je kreeg een uitgesproken uitnodiging om te bellen als het nodig is” en “Mocht je een moeilijke situatie of vraag hebben, dan kun je deze altijd nog even aan de docent voorleggen. Ik heb dat weleens gedaan. Het heeft goed geholpen. Mijn collega's hebben dezelfde ervaring.” Over de resultaten van de opleidingen is men goed te spreken: “Het heeft vooral mijn blinde vlekken zichtbaar gemaakt. Ik moet mij soms wat meer verdiepen in wat de andere partij echt wil. Dan kun je veel meer de relatie behouden”, “Ik heb er genoeg aan gehad. Ik kan het goed toepassen”, “Ik hoef geen vragen meer te stellen aan mijn collega's”, “Het heeft mij voldoende resultaat opgeleverd. Twee van mijn opdrachten waren van toepassing op mijn werk. Mijn leidinggevende heeft ze voorgelegd aan het managementteam”, “Ik leg nu meer de verbinding met leveranciers. Dingen zijn goed opgelost” en “Mijn pitch ging uitstekend. Ik kwam goed beslagen ten ijs en ben inmiddels trouwambtenaar.”

Organisatie en Administratie

Allen zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. De communicatie en het toesturen van materiaal verloopt naar wens, evenals de facturering. Eventuele fouten worden snel hersteld. Enkele referenten: “Alle informatie wordt toegestuurd door de trainer. Vragen worden goed beantwoord en er wordt meteen actie op dingen ondernomen. Je hoeft er niet meer achteraan te bellen of te mailen”, “Ik heb de boeken op tijd gekregen zodat ik alles kon voorbereiden”, “Als ik tegen iets aanloop wordt het vlot en keurig opgelost”, “De communicatie is heel helder en prettig. Ze hebben een omgeving waar je kunt inloggen en waar je antwoord krijgt op je vragen” en “De facturering verloopt heel soepel en de bereikbaarheid is goed.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept louter tevredenheid op. Meerdere geven aan met enige regelmaat een nieuwsbrief of update van het opleidingsaanbod te ontvangen. Men stelt het op prijs dat men niet overladen wordt met mailing. Enkele reacties: "Ik kan zelf invullen waaraan ik behoefte heb. Ik vind het wel prettig dat je niets opgedrongen krijgt", "Je krijgt nieuwsbrieven met het algemene opleidingsaanbod. Je kunt goed geïnformeerd worden op het moment dat jij daarvoor kiest" en "Ik heb een keer een mail gekregen over een opleiding die voor mij relevant en interessant was. Heel prettig dat je verder geen post krijgt. Ik weet hen zelf wel te vinden."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten die er een score aan toekennen tevreden of zeer tevreden. Enkele reacties: "Je krijgt een prima kwaliteit voor de prijs", "Ik heb er niet zoveel zicht op, maar ik neem aan dat het in orde is, anders had ik het wel gehoord van mijn werkgever", "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend", "Als ik het zo vergelijk met opleidingen van andere bureaus dan is het een goede prijs", "Het was een van de duurder cursussen maar iedereen was er heel tevreden over" en "Voor wat ik ervoor heb gekregen is het een heel nette prijs." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Bestuursacademie Nederland. In samenvattende zin prijst men de opleidingsaanbieder vooral om de inhoud van de opleidingen en de kwaliteit van de opleiders: "De trainer gaf duidelijke voorbeelden en legde het goed uit", "De kwaliteit was op niveau. Het heeft mij body gegeven voor mijn huidige functie", "Het is echt een relevante no-nonsens opleiding", "De docent communiceert heel helder en prettig. Dat maakt het makkelijk als je tegen dingen aanloopt", "Ze zijn heel actueel in wat ze vertellen", "Het lesmateriaal is uitstekend afgestemd op de cursus" en "Alles was goed aan de training: de casuïstiek, het materiaal, de overzichtelijkheid en de opbouw." Een referent voegt nog toe: "Wat ik heel waardevol vond, is de grote verscheidenheid aan deelnemers. Dat geeft een stukje meerwaarde, zeker als er, zoals hier, genoeg ruimte is voor uitwisseling." Allen tonen zich graag bereid om de open opleidingen van Bestuursacademie Nederland aan te bevelen bij derden. Een referent voegt nog toe: "Sterker nog, ik raad het mijn collega's, zoals die van het frontoffice, altijd aan."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. op 24-03-2022.

Algemeen

De Bestuursacademie is dé opleider voor overheidsinstellingen. Zij biedt vakopleidingen en praktijkgerichte cursussen aan, gericht op de professionalisering van overheidsorganisaties. De opleidingen en cursussen zijn zowel op de ontwikkeling van mensen als op de ontwikkeling van (overheids)organisaties gericht. Voorts biedt de Bestuursacademie adviesdiensten op het gebied van human resources, organisatie- en teamontwikkeling, leiderschap en cultuurveranderingen. De Bestuursacademie beschikt over een jarenlange ervaring binnen het openbaar bestuur en heeft daarom veel kennis van het werkveld en de politieke context. Alle opleidingsprogramma's zijn optimaal afgestemd op de praktijk. Opleidingen en cursussen kunnen zowel worden verzorgd op locaties verspreid door heel Nederland, maar ook binnen de eigen werkomgeving of online. Alle opleidingen en cursussen worden thans ook via een virtual classroom aangeboden. De Bestuursacademie maakt onderdeel uit van de Salta-groep. Het gesprek vond plaats met de heer P. Uitdenbogaart (labeldirecteur) en de heer H. Jellema (teammanager).

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij de Bestuursacademie. Er is een grote pool van docenten; allen afkomstig uit de praktijk en vaak al jarenlang aan de organisatie verbonden. Er vindt een scherpe selectie plaats bij de aanname van nieuwe docenten. Zij zijn afkomstig uit het werkveld en moeten de vertaalslag kunnen maken naar de praktijk. Evaluaties zijn belangrijk voor de Bestuursacademie; zowel tussentijdse als eindevaluaties met zowel deelnemers als opdrachtgevers vormen de basis voor de kwaliteitsbewaking. Naast onderdelen als lesmateriaal, gekozen werkvormen en logistiek wordt vooral de kwaliteit van de docenten scherp gemeten. Men hanteert een ranking systeem voor de inzet van docenten op basis van de evaluaties. Daarnaast zijn er zogenoemde "domeinraden" samengesteld in de acht verschillende domeinen waarin de Bestuursacademie haar diensten aanbiedt. Samen met de vakgroepen (waarin experts van naam en faam uit het werkveld zitting hebben), wordt in gezamenlijkheid gekeken naar de ontwikkelingen in de diverse vakgebieden en worden toekomstscenario's doorgesproken. Aan de hand van de input uit de domeinraden en vakgroepen wordt regelmatig getoetst op de opleidingsprogramma's nog actueel zijn of dat deze aanpassing behoeven. Het portfolio wordt dan ook met regelmaat aangepast. De samenwerking met andere labels binnen de Salta-groep maakt dat expertise kan worden gedeeld en kwaliteitsbevordering een gezamenlijk speerpunt van beleid is. Ook kan er beter worden ingespeeld op eventuele capaciteitsproblemen. De Bestuursacademie werkt samen met diverse universiteiten en is lid van de verschillende brancheverenigingen waaronder het NRTO. Daarnaast is de Bestuursacademie ISO-9001 gecertificeerd.

Continuïteit

De Bestuursacademie biedt, naast de acht publieke domeinen waarin vakinhoudelijk opleidingen kunnen worden verzorgd, ook cursussen en/of modules op het gebied van leiderschap en management en op persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden. Daarmee weet de Bestuursacademie zicht te onderscheiden van andere aanbieders. Opdrachtgevers en deelnemers kiezen voor de Bestuursacademie vanwege het brede opleidingsaanbod, de goede kwaliteit van de docenten en de goede aansluiting van de opleidingen bij de praktijk. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van de Bestuursacademie voor zowel maatwerkopleidingen als opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het opleidingsaanbod van de Bestuursacademie past zich voortdurend aan aan veranderende wet- en regelgeving. Vooral in het domein Openbare Orde en Veiligheid (met name met betrekking tot de Omgevingswet) zijn thans vele ontwikkelingen gaande. De Bestuursacademie zal zich ook de komende periode met haar opleidingsaanbod blijven aansluiten bij de vraagstukken die daar spelen. Binnen de Salta-groep heeft een reorganisatie plaatsgevonden en zijn er werkzaamheden gedecentraliseerd naar de labels (onder andere de afdelingen opleidingsmanagement, marketing en het projectbureau). Hierdoor komt de focus meer op de klant te liggen waardoor er flexibeler op de klant kan worden ingespeeld. Met de verdere uitbreiding van het Projectbureau zal worden getracht de organisatie en administratie verder te verbeteren. Door de continue focus op kwaliteit en de zorg voor aansluiting bij de markt, kan de Bestuursacademie bogen op een vaste en brede klantenkring die vaak al jaren hun weg naar hen hebben weten te vinden.

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