

Klanttevredenheidsonderzoek

CNV Academie

05-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CNV Academie 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 ONDERWIJSBEGELEIDING	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd:10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	10%
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Niet iedereen heeft hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben een waardevolle bijdrage geleverd aan ons onderzoek naar diverse maatwerktrajecten aangeboden door de CNV Academie. Velen van hen hebben niet alleen als respondent deelgenomen, maar waren ook actieve deelnemers aan de trainingen. Een aanzienlijk aantal referenten heeft reeds eerdere maatwerktrajecten bij de CNV Academie gevolgd en spreekt met tevredenheid over het partnerschap dat zij met CNV Academie zijn aangegaan. De positieve ervaringen met eerdere trajecten vormden voor veel respondenten een doorslaggevende reden om opnieuw voor de CNV Academie te kiezen. Eén van de respondenten benadrukt: "Naast hun deskundigheid natuurlijk." Anderen kwamen via mond-tot-mondreclame via collega's of vakgenoten in aanraking met de CNV Academie. Een enkeling ontdekte de academie door simpelweg online te zoeken. Wat deze respondenten allemaal gemeen hebben, is hun tevredenheid - soms zelfs zeer tevredenheid - over de wijze waarop de CNV Academie het voortraject vormgeeft. Velen geven aan een basistraining te hebben afgenomen, met focus op onderwerpen relevant voor de OR, MR of Personeelsvertegenwoordiging.

Een van hen vertelt: “We konden onze specifieke behoeften aangeven, en de trainer hield hier vervolgens rekening mee.” Het proces van het bespreken van leerdoelen en de manier waarop de CNV Academie hieraan kon bijdragen, maakte voor hen duidelijk dat ze de juiste partner hadden gevonden. “Ze konden een hele groep tegelijk trainen en boden de expertise waar wij naar zochten,” aldus een referent.

Opleidingsprogramma

De feedback van de referenten over het opleidingsprogramma en de verstrekte offerte door de CNV Academie is eveneens positief. Ze benadrukken dat deze naadloos aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Daarnaast wordt gemeld dat de offerte of het plan van aanpak niet alleen duidelijk oogt, maar ook inhoudelijk overeenkomt met wat er tijdens de voorgesprekken is besproken. Een respondent deelt: “Onze contactpersoon heeft mij voorzien van waardevolle informatie in deze fase. Alle gegevens werden overzichtelijk gepresenteerd, waardoor ik de uitnodiging voor de bijeenkomst direct kon doorsturen naar onze deelnemers.” Een andere referent voegt hieraan toe: “Het is duidelijk aangegeven waar de uren en kosten vandaan komen, op een heldere manier verantwoord.” Deze transparantie draagt bij aan een positieve beoordeling, waarbij iedereen tevreden tot zeer tevreden is over dit aspect.

Uitvoering

Alle referenten uiten hun tevredenheid over de uitvoering van diverse maatwerktrajecten door CNV Academie, waarbij zelfs twintig procent de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden” toekent. De uitvoering heeft bij alle referenten voldaan aan de vooraf gewekte verwachtingen. Dit omvat zowel de verwachtingen met betrekking tot de inhoud als die met betrekking tot de duidelijkheid, diepgang, en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomsten. Een tevreden referent deelt zijn ervaring: “Ik had bepaalde verwachtingen vooraf, en deze zijn volledig waargemaakt. Het niveau was zoals afgesproken, en de wijze waarop de training werd verzorgd, was precies zoals ik had gehoopt.” De geïnterviewden prijzen de goede organisatie van de bijeenkomsten en benadrukken dat er voldoende inzet van de deelnemers wordt gevraagd. Eén respondent merkt op: “Het was een behoorlijk interactieve bijeenkomst, met ruimte voor oefenen en toepassen. Aan de andere kant werd er wel veel theorie overgebracht.” Verder geven de referenten aan dat de gevolgde bijeenkomst voldoende handvatten heeft geboden voor praktische toepassing door de deelnemers: “Het was uitgesproken praktisch; deelnemers zijn nu beter voorbereid op hun taken en rol als MR-lid.

Opleiders

In lijn met het vorige onderdeel, heerst er een aanzienlijke tevredenheid over een belangrijk aspect: de trainers. Alle referenten zijn enthousiast, variërend van tevreden tot zeer tevreden, over de trainers die CNV Academie inzet voor de trajecten. “De trainer, met ervaring in het onderwijs, begreep wat voor ons van belang was. De voorbeelden en oefensituaties spraken daardoor meer tot de verbeelding, wat resulteerde in tevreden deelnemers,” deelt een tevreden referent. Een andere respondent prijst de trainer die door CNV Academie is ingezet: “Hij was niet alleen uiterst deskundig, maar ook zeer menselijk en empathisch. Door zijn persoonlijkheid en lesgeefstijl wist hij iedereen bij de training te betrekken.” Dit beeld wordt bevestigd door andere referenten, die de nadruk leggen op de positieve impact van de trainers op hun leerervaring. “De trainers waren zeer betrokken en hadden oog voor individuele behoeften,” merkt een andere deelnemer op. De trainers worden gewaardeerd om hun kennis, menselijkheid en effectieve betrokkenheid, wat bijdraagt aan de algemene tevredenheid van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Het lesmateriaal dat door CNV Academie wordt aangeboden, krijgt van de geïnterviewden positieve beoordelingen, zoals “geschikt en duidelijk”, “netjes, goed verzorgd en afgestemd op de doelgroep”, en “goed vormgegeven en inhoudelijk helemaal in orde”. Drie referenten hebben geen gebruik gemaakt van het materiaal of hebben hier geen zicht op. Om deze reden onthouden zij zich van het geven van een mening over dit onderwerp. De overige respondenten, zoals eerder geïllustreerd in de bovengenoemde citaten, zijn vrijwel allemaal buitengewoon tevreden over het materiaal dat CNV Academie aanreikt. Een van hen verwoordt dit treffend: “CNV Academie is in alles professioneel; dat blijkt niet alleen uit hun trainingen maar uit hun hele dienstenpakket. Alles is goed verzorgd en van kwalitatief hoogwaardig niveau.” Hoewel de meerderheid positief is, geeft een referent die een neutrale score toekent voor dit onderdeel aan dat het materiaal iets te standaard was: “Ik had verwacht dat het meer op maat zou zijn toegespitst op onze organisatie.” In het algemeen getuigen de reacties van een goede waardering voor het lesmateriaal, met de erkenning dat het van hoge kwaliteit is, zij het met enkele nuances van individuele verwachtingen.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

CNV Academie heeft het natraject op een manier georganiseerd die bij alle geïnterviewden een tevreden tot zeer tevreden gevoel achterlaat. Sommige referenten benadrukken het belang van het certificaat dat deelnemers ontvangen, terwijl anderen hier niet over vertellen. Bij bijna alle referenten is er een evaluatie onder de deelnemers uitgevoerd, en bij de meerderheid daarvan is deze evaluatie vervolgens besproken. “Na het afronden van een traject hebben we altijd overleg, waarin we onder andere beoordelen of onze doelen zijn behaald en of er nog vervolgstappen nodig zijn. Dit zijn zeer open gesprekken waarin er echt met aandacht naar ons wordt geluisterd,” deelt een tevreden referent. De overige respondenten delen vergelijkbare ervaringen: “Na afloop hebben we contact gehad met onze contactpersoon, waarbij we ook afspraken hebben gemaakt over de toekomst. Dit maakt tevens deel uit van onze partnerschapsovereenkomst.” Deze betrokkenheid en follow-up na het traject dragen bij aan de positieve waardering van het natraject bij de respondenten.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem van mening dat CNV Academie de administratieve en organisatorische zaken uitstekend heeft geregeld; geen van hen heeft hierbij enige problemen ondervonden. “Het hele traject verloopt soepel, er wordt altijd snel gereageerd en de telefonische bereikbaarheid is ook prima,” benadrukt een tevreden referent. In een situatie waarin er enkele ziekten binnen zijn organisatie waren, deelt een andere respondent zijn positieve ervaring: “We hebben gelukkig snel met de trainer kunnen overleggen en een alternatieve datum kunnen afspreken. Dat was heel prettig voor ons.” Sommige respondenten hebben het hier over een toegewezen contactpersoon waar ze bijzonder tevreden over zijn: “Ik ontvang altijd snel een antwoord en er wordt echt met ons meegedacht.” Ook de referenten zonder een specifieke contactpersoon zijn van mening dat CNV Academie snel en adequaat reageert op vragen: “Een mail wordt altijd binnen een paar dagen naar tevredenheid beantwoord. Je hoeft daar niet nog eens achteraan te bellen.” Deze efficiënte aanpak en flexibiliteit bij de uitvoering van de administratieve taken, dragen bij aan de algemene tevredenheid van de respondenten.

Relatiebeheer

Alle referenten die hierover een oordeel hebben, zijn tevreden met de wijze waarop CNV Academie het relatiebeheer onderhoudt. Dit wordt volgens de respondenten onderhouden via nieuwsbrieven, persoonlijke e-mails en sporadisch persoonlijk contact. Deze benadering wordt door de respondenten als prettig ervaren. “Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken, zoals gewijzigde regels. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik contact op, en dan wordt er altijd snel gereageerd,” deelt een tevreden referent. De overige respondenten zijn eveneens tevreden en beschrijven het relatiebeheer van CNV Academie als “zeker niet opdringerig” en “prettig.” Deze omschrijvingen weerspiegelen goed hoe deze referenten denken over het relatiebeheer van CNV Academie. Drie referenten hebben geen specifieke mening over dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden zijn unaniem tevreden met de verhouding tussen de prijzen die CNV Academie hanteert en de geboden kwaliteit. Een van hen benadrukt: “De prijzen zijn naar mijn mening redelijk, zeker gezien het aanbod. Ze beschikken over veel expertise en weten dit op een prettige wijze over te brengen.” Een andere respondent deelt over hetzelfde onderwerp: “Aangezien wij een partnerschap met CNV Academie zijn aangegaan, is het lastig om te vergelijken. Er wordt meer aangeboden dan alleen de trainingen. Dit zie je uiteraard terug in de prijs. Desondanks vind ik het, vergeleken met sommige anderen, alleszins redelijk wat ze vragen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar diverse maatwerktrajecten van CNV Academie komt een grote mate van tevredenheid onder de respondenten naar voren. Op nagenoeg alle besproken onderwerpen zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Specifieke sterke punten van CNV Academie die naar voren komen, zijn onder andere “de klantvriendelijkheid en servicegerichtheid” en “de inhoudelijk sterke trainingen onder leiding van capabele trainers.” Een positief aspect dat herhaaldelijk wordt genoemd, is de persoonlijke benadering van CNV Academie. Een respondent benadrukt: “In de gesprekken wordt er goed geluisterd naar onze wensen en op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden zijn.” De samenwerking met CNV Academie wordt door alle respondenten als zeer prettig ervaren: “Het is aangenaam zakendoen met CNV Academie; ze begrijpen onze behoeftes en stellen hier een mooi programma voor samen.” Een andere respondent voegt toe: “CNV Academie heeft hooggekwalificeerde trainers in dienst die goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen. De bijeenkomsten zelf zijn eveneens van een hoog niveau en worden gewaardeerd door onze deelnemers.” De algemene tevredenheid over het gehele traject is zodanig dat de respondenten CNV Academie zonder aarzelen zouden aanbevelen aan anderen. Bovendien tonen ze interesse in toekomstige samenwerkingen: “Zolang we tevreden zijn, keren we bij hen terug.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Plan van aanpak				100%	
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs en begeleiders				60%	40%
Materiaal②				60%	
Afronding				70%	30%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	40%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien deelnemers hebben hun ervaringen gedeeld over diverse onderwijsbegeleidingstrajecten van CNV Academie. Allen vertellen dat zij een partnerschap hebben afgesloten, waarbij trainingen een integraal onderdeel vormen. Zoals een deelnemer aangeeft: "Binnen het partnerschap heb je de vrijheid om te kiezen voor meer of minder advies, en daarmee komt ook de mogelijkheid voor meer of minder training." Een respondent deelt zijn persoonlijke ervaring: "Wij hebben een vaste contactpersoon die goed op de hoogte is van onze situatie. Jaarlijks, soms zelfs vaker, bespreken we onze plannen en wensen. Op basis daarvan wordt dan een programma op maat samengesteld." Voor sommige deelnemers is de relatie met CNV Academie al jarenlang een succes: "Hun uitstekende werk is voor ons de reden om jaarlijks opnieuw voor een partnerschap te kiezen." Meerdere referenten benadrukken dat CNV Academie in het voortraject gesprekken voert met de opdrachtgever om de wensen gedetailleerd vast te stellen. Op basis van deze inventarisatie wordt vervolgens een op maat gemaakt programma aangeboden. Een tevreden respondent voegt hieraan toe: "We voelden dat er écht naar ons geluisterd werd, en er werden zelfs waardevolle suggesties gedaan die we zelf nog niet hadden overwogen." Een andere deelnemer motiveert de keuze voor CNV Academie met: "Hun aanbod is voor ons het meest geschikt, zowel qua inhoud als prijs sluit het nauw aan bij onze wensen." Met deze positieve geluiden benadrukken de referenten de succesvolle samenwerking met CNV Academie.

Plan van aanpak

De tevredenheid van de geïnterviewden strekt zich verder uit naar het opleidingsprogramma aangeboden door CNV Academie, waarover iedereen unaniem tevreden tot zeer tevreden is. Een respondent deelt zijn tevredenheid op de volgende wijze: “Bij het aangaan van het partnerschap worden alle afspraken nauwkeurig genoteerd. Wat betreft de precieze invulling is er vervolgens veel flexibiliteit. Persoonlijk heb ik geen aparte offerte voor de training ontvangen, maar eerlijk gezegd vind ik dat ook niet noodzakelijk. We hebben alle details mondeling doorgenomen.” Een andere geïnterviewde benadrukt de helderheid van het opleidingsprogramma: “Alles is duidelijk geformuleerd in de offerte, waardoor wij exact wisten wat de mogelijkheden waren en er dus geen ruimte was voor misverstanden. Bovendien kregen we voldoende ruimte voor onze eigen inbreng.” De overige referenten delen vergelijkbare opmerkingen, wat hun positieve beoordeling van dit aspect verklaart. De gestructureerde aanpak en de open communicatie rondom het opleidingsprogramma dragen bij aan het algemene positieve oordeel van de respondenten.

Uitvoering

CNV Academie voert met succes diverse onderwijsadviestrajecten uit, waarmee alle respondenten van dit onderzoek uitermate tevreden zijn. Opvallend is dat veertig procent van hen zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden” toekent. Stuk voor stuk geven de geïnterviewden aan dat de gevolgde trajecten volledig voldeden aan de verwachtingen die vooraf waren geschept. Een betrokken referent licht toe: “De trainingen worden afgestemd op de specifieke opleidingsbehoeften van onze organisatie. In combinatie met de mogelijkheid tot gericht advies vormt dit een compleet en waardevol pakket.” De “praktische toepasbaarheid” van de trainingen van CNV Academie wordt door veel andere respondenten eveneens geprezen. Een van hen benadrukt: “De wereld verandert voortdurend, en als MR-lid moet je hierin meebewegen. Het is essentieel om op de hoogte te blijven van nieuwe regels. Dergelijke trainingen zijn een waardevolle ondersteuning, ze helpen je soepeler mee te bewegen met wat er gaande is.” Een andere referent voegt toe: “In het onderwijs ben je simpelweg verplicht om je kennis up-to-date te houden. Het pakket dat CNV Academie hiervoor biedt, is perfect.” Deze positieve feedback van de respondenten benadrukt de effectiviteit van de trajecten en de waarde die CNV Academie toevoegt aan het onderwijslandschap.

Adviseurs en begeleiders

Alle referenten zijn unaniem positief over de adviseurs en begeleiders van CNV Academie, net zoals bij het vorige onderdeel. Enkele uitspraken benadrukken deze tevredenheid treffend: “De vakspecialisten van CNV Academie blinken uit in hun uitleg. Ze begrijpen onze dilemma’s en helpen om de zaken duidelijk in kaart te brengen,” verklaart een van de respondenten. Een andere deelnemer voegt toe: “De adviseurs zijn uitstekend op de hoogte van wat er speelt binnen ons vakgebied en tonen bovendien een vaardigheid in het adequaat reageren op vragen en problemen van onze mensen.” Een derde referent deelt zijn waardering: “De begeleiders van CNV Academie verdienen alle lof. Ze beschikken over aanzienlijke praktijkervaring en begrijpen daardoor precies waar onze behoeften liggen.” Deze citaten weerspiegelen goed hoe de geïnterviewden denken over de adviseurs en begeleiders van CNV Academie. De waardering van de referenten richt zich op de heldere communicatie, de vakinhoudelijke kennis en de praktijkervaring van de adviseurs en begeleiders, wat bijdraagt aan een positieve beoordeling van de begeleidingstrajecten.

Materiaal

Niet alle referenten hebben direct inzicht in het trainingsmateriaal, aangezien sommigen recentelijk geen training hebben gevolgd, maar wel gebruikmaakten van de mogelijkheid om advies in te winnen. Desondanks zijn de overige respondenten vol lof over het trainingsmateriaal dat CNV Academie aanbiedt. “CNV Academie zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld; er was veel achtergrondinformatie waardoor de context duidelijker werd,” merkt een referent op. Een andere deelnemer deelt zijn ervaring met het verstrekte materiaal: “We kregen diverse links met interessante informatie, naast onder andere sheets van de presentaties. Dit zorgde gezamenlijk voor een actueel en volledig geheel.” Deze positieve geluiden worden bevestigd door andere referenten, die het materiaal van CNV Academie als van hoogwaardige kwaliteit beschouwen. De waardering richt zich op de helderheid, relevantie en actualiteit van het aangeboden trainingsmateriaal.

Afronding

De geïnterviewden uiten hun tevredenheid, variërend van tevreden tot zeer tevreden, over hoe CNV Academie het natraject vormgeeft na afloop van de trainingen. Volgens de respondenten wordt na een training bijna altijd een schriftelijke evaluatie uitgevoerd. Een van hen geeft aan: “Hoewel ik de concrete resultaten niet zie, bespreken we tijdens mijn jaarlijkse overleg met mijn contactpersoon altijd globaal wat er heeft plaatsgevonden. Dat is voor mij voldoende.” Een andere respondent benadrukt de opgebouwde zakelijke relatie met CNV Academie: “Door de jaren heen heb ik een sterke band opgebouwd met CNV Academie, en ze begrijpen goed waar wij behoefte aan hebben.” De overige referenten delen ook hun tevredenheid en wijzen erop dat CNV Academie voor een zorgvuldige afronding zorgt. Bovendien wordt altijd de mogelijkheid geboden om eventuele verbeterpunten te bespreken. Een van hen zegt: “We worden serieus genomen, en onze op- en aanmerkingen worden op een constructieve wijze behandeld. Voordat we een nieuw partnerschap aangaan, is er altijd overleg om eventuele wijzigingen door te nemen.” Een andere respondent benoemt zijn wens voor meer evaluatie met de contactpersoon: “Ik overweeg om meer te evalueren met onze contactpersoon. Het initiatief hiervoor kan ik natuurlijk ook zelf nemen. Misschien ga ik dat wel doen.” Deze diverse perspectieven illustreren de positieve ervaringen van de geïnterviewden met het natraject van CNV Academie en benadrukken de flexibiliteit en aandacht voor feedback binnen de samenwerking.

Organisatie en Administratie

CNV Academie heeft de organisatorische en administratieve zaken uitstekend op orde, wat unaniem tot grote tevredenheid leidt bij de referenten. Een van hen deelt een voorbeeld van de klantgerichtheid: “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen we last minute voor een andere datum wilden kiezen, deden ze niet moeilijk en deden ze echt hun best om dit mogelijk te maken.” Een andere referent benadrukt de uitstekende bereikbaarheid en de persoonlijke benadering: “De communicatielijnen zijn prima, en onze vragen worden altijd snel beantwoord. Ze streven naar een persoonlijke benadering, wat ik zeer waardeer.” Daarnaast geven de referenten aan dat de facturen, indien van toepassing, overeenkomen met de offertes en helder leesbaar zijn: “Er staan geen overbodige posten op.” Een laatste citaat vangt de algemene tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak passend samen: “Ik ben zeer tevreden over CNV Academie en de manier waarop ze alles organiseren. Ons contact is regelmatig en als ik vragen heb, wordt er altijd snel en adequaat gereageerd.” Deze feedback illustreert de hoge waardering voor de efficiënte en klantvriendelijke aanpak van CNV Academie in de organisatie van hun diensten.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop CNV Academie het relatiebeheer aanpakt. Hierbij wordt gesproken over (algemene) nieuwsbrieven en het persoonlijke contact met de vaste contactpersoon binnen CNV Academie. Een van de tevreden respondenten deelt zijn ervaring: “Het initiatief voor het contact ligt voornamelijk bij mij, en dat bevalt me prima. Als ik zelf de telefoon oppak, is er altijd direct een snelle reactie.” Sommige referenten hebben frequenter overleg met CNV Academie: “We hebben met enige regelmaat besprekingen over de mogelijkheden die voor ons interessant zijn. Dat vind ik erg prettig, vooral omdat ik te druk ben om het programma-aanbod zelf goed in de gaten te houden. Als er bijvoorbeeld veranderingen zijn in regels of wetten die relevant zijn voor ons, ontvang ik graag een melding hierover.” Deze citaten weerspiegelen de tevredenheid over de effectieve aanpak van het relatiebeheer door CNV Academie. Het initiatief, de snelheid van reacties en het proactieve karakter van de communicatie dragen bij aan een positieve relatie tussen de respondenten en CNV Academie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De mening over de prijs-kwaliteitverhouding onder de geïnterviewden is overwegend positief; bijna iedereen is tevreden tot zeer tevreden. Slechts één referent geeft een neutrale score vanwege zijn perceptie dat de prijs ietwat aan de hoge kant is. Anderen delen deze zienswijze niet. Een van hen benadrukt: “CNV Academie is zeker niet de goedkoopste, maar ze leveren wel hoogwaardige kwaliteit. Voor mij rechtvaardigt dit de prijzen, vooral door het flexibele en uitgebreide pakket dat wordt aangeboden.” Een andere respondent voegt toe: “Hoewel het zeker niet goedkoop is, wordt in de offerte helder beschreven wat wordt geboden en wat je daarvoor krijgt. Deze transparantie zorgt ervoor dat ik begrip heb voor de prijzen.” De overige referenten hebben vergelijkbare opmerkingen, wat hun positieve beoordeling van dit onderdeel verklaart. Eén referent geeft echter zoals gezegd een neutrale score en licht dit toe: “Ik vind het behoorlijk prijzig, en ik heb het idee dat er aanzienlijke winstmarges zitten op de partnerschappen.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar diverse onderwijsadviestrajecten van CNV Academie blijkt een grote tevredenheid onder de referenten. Ze zijn zeer tevreden met de trajecten die ze hebben afgenomen, en dit wordt met name toegeschreven aan de vlotte en probleemloze afhandeling van het gehele proces: "Vanaf het begin tot het einde verliep alles soepel, er was regelmatig contact, en dat heb ik als zeer prettig ervaren." De trainingen zelf hebben de gewenste resultaten opgeleverd, zoals een tevreden referent uitlegt: "Ons doel was om de kennis naar een hoger niveau te tillen. Dat is zeker gelukt; de deelnemers waren enthousiast en gaven aan veel te hebben geleerd. Ze voelen zich nu zelfverzekerder in hun rol." Alle respondenten zijn niet alleen tevreden over de huidige samenwerking met CNV Academie, maar tonen ook bereidheid om in de toekomst opnieuw trajecten te doorlopen of partnerschappen aan te gaan: "Zodra er behoefte is aan een update, zullen we zeker met hen in gesprek gaan. Ze zijn echt specialisten in dit vakgebied, dus je weet wat je in huis haalt. Tot die tijd benutten we de beschikbare adviesmogelijkheden." Tot slot geven alle geïnterviewden aan dat ze CNV Academie zonder aarzeling zouden aanbevelen aan anderen. Deze brede positieve ervaringen benadrukken de effectiviteit en waarde van de geboden trajecten door CNV Academie.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met CNV Academie op 05-02-2024.

Algemeen

CNV Academie, onderdeel van CNV, biedt direct toepasbare en resultaatgerichte workshops, trainingen en advies. Alle programma's van de Academie zijn voor iedereen beschikbaar, niet alleen voor CNV-leden. CNV staat midden in de samenleving, gelooft in samenwerking en streeft ernaar altijd de dialoog aan te gaan. De doelstelling van alle medewerkers, trainers en de backoffice van CNV Academie is mensen beter te laten functioneren en teams te laten opbloeien. Met de dienstverlening richt men zich op individuele medewerkers, maar ook op onderneming- en medezeggenschapsraden. Trainingen, workshops, studiedagen en het MR- & OR-Partnerschap vormen belangrijke activiteiten binnen het takenpakket. In de aanpak staat het individu en diens omgeving centraal. Dankzij het creëren van verbindingen ontstaan langdurige samenwerkingsverbanden waarmee stabiliteit en continuïteit optimaal rendement genereren voor de opdrachtgevers. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de maatwerk programma's van CNV Academie en de activiteiten in het kader van onderwijsbegeleiding.

Kwaliteit

CNV Academie heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Voor de training- en opleidingstrajecten maakt men gebruik van een vaste groep trainers. Daarnaast maakt men gebruik van een aantal flexibel inzetbare personen. In de opleidingstrajecten van CNV Academie spelen resultaat- en praktijkgerichtheid een belangrijke rol. De verbinding met interne afdelingen wordt door de Academie als zeer belangrijk gezien en van toegevoegde waarde beschouwd. Om elkaar maximaal te kunnen ondersteunen streeft men ernaar elkaar structureel te informeren. Mede dankzij de interne expertise is CNV Academie in staat optimaal aan te sluiten op de veranderende vraagstellingen vanuit de markt. Experts/adviseurs die ook als trainer worden ingezet, komen vooral uit de eigen gelederen. Alleen bij capaciteitsproblemen of indien er bepaalde expertise intern niet voorhanden is, schakelt men externe specialisten in. Voor alle trainers geldt dat naast inhoudelijke en didactische vaardigheden, kennis van de sector en bekend zijn met de (vak) taal belangrijke criteria zijn. Er zijn zeer regelmatig werkoverleggen met het eigen team en verder zijn er twee keer per jaar bijeenkomsten waarvoor ook de mensen uit de flexibele schil worden uitgenodigd.

Continuïteit

Naast het onderhouden en versterken van de interne relaties richt CNV Academie zich actief op andere sectoren en branches. Naast behoud van de markt binnen onderwijs, streeft men naar groei binnen de andere domeinen. CNV Academie zit dicht bij het vuur en weet uit eerste hand, mede dankzij de leden van de CNV, waar nieuwe vraagstellingen vanuit de markt liggen. Het dienstenpakket wordt gepresenteerd op de website. Daarnaast profileert CNV Academie zich via het eigen netwerk, mond-tot-mondreclame en nieuwsbrieven. Gezien de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van CNV Academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

CNV Academie streeft ernaar om alle trajecten in nauwe samenspraak en samenwerking met de opdrachtgever te ontwikkelen. De Academie is goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, medewerkers spreken de taal van de klant en trainers hebben affiniteit met de doelgroep. De klantgerichtheid en de klantvriendelijke opstelling wordt door klanten als een sterk punt beschouwd. De opleidingen en advies/begeleidingstrajecten worden daarnaast goed gewaardeerd vanwege de betrokkenheid en de goede aansluiting met de praktijk. Nieuwe ontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd, zo wordt er momenteel veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van diensten en producten die zich richten op persoonlijke ontwikkeling en de balans tussen werk en privé. Naast de overdracht van theorie is er ook veel aandacht voor de praktijk. Een ander voorbeeld van de bedrijfsgerichte opstelling van CNV Academie is de informatievoorziening. Regelmatig brengt men nieuwsbrieven uit, waarin de nieuwe ontwikkelingen worden vermeld.

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