

Klanttevredenheidsonderzoek

VNG Academie

02-07-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VNG 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de respondenten is via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten bekend met de VNG Connect Academie (hierna te noemen VNG Academie). Sommigen zijn via een collega of een relatie bij dit instituut terechtgekomen. Verschillende redenen worden genoemd voor het kiezen van dit instituut, zoals ook naar voren komt in de volgende citaten: "De VNG nam het voortouw bij de nieuwe wet en hadden al een workshop gegeven", "Het was op dat moment nieuwe materie en dit instituut was goed op de hoogte", "Op het gebied van de nieuwe Wnra is het initiatief genomen om in de regio een training te organiseren en we hadden in het verleden al goede ervaringen met hen opgedaan", "Ze stonden er open voor om een verhaal op maat te maken" en "Ze kunnen trainingen aanbieden, die andere partijen niet hebben." In het voortraject wordt samen met de klant gekeken naar de opleidingsvraag en de specifieke wensen en vervolgens wordt een voorstel gedaan voor een programma. "De voorbereiding met de academie en de trainers was grondig en verliep heel prettig", geeft een van hen aan. Een van de geïnterviewden was niet helemaal tevreden op dit onderdeel, omdat het proces tot de definitieve offerte van hem sneller had gemogen. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de werkwijze van de VNG Academie in het voortraject.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma van het instituut. In goed overleg met de klant wordt een programma opgesteld dat past bij de behoefte en de wensen. Enkele citaten ter illustratie: "Ze zorgen voor experts als gesprekspartner die niet alleen luisteren naar de klant maar ook hele goede inbreng hebben", "Ze hadden goed begrepen wat we wilden en er was voldoende mogelijkheid om aanpassingen te maken in het programma", "We hadden een kwalitatief goede gesprekspartner in het voortraject. We hadden een programma van eisen en samen zijn we op een goed trainingsprogramma uitgekomen", "We wilden wat meer body geven aan de training en dat is samen met hen gelukt. We hebben daarvoor verschillende keren met elkaar om de tafel gezeten" en "Het was honderd procent maatwerk en helemaal wat we wilden. We kregen daarbij ook de nodige goede adviezen." De kosten van de cursus waren vooraf helder en de offerte was duidelijk over de opbouw van de prijs.

Uitvoering

Positieve en zeer positieve reacties worden gegeven door de geïnterviewden, als er gevraagd wordt naar de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen die de referenten hadden van de training. Ter illustratie: "We hadden te maken met twee groepen cursisten, namelijk de toehoorders en de mensen die daadwerkelijk met de wet moeten werken, en van beide groepen zijn de vragen in de training beantwoord", "Ik wist er van tevoren niet zoveel vanaf en ik vond het indrukwekkend en boeiend. Ook de collega's vonden het een goede cursus", "We hadden afgesproken om eerst een proefcursus te doen en daaruit zijn enkele aandachtspunten gekomen. Vervolgens is de cursus voor allen van start gegaan en de reacties waren ontzettend positief. Sterk punt was onder andere de link met de praktijk en verder waren de tijdstippen van de sessies goed uitgekozen. Alles was gewoon goed", "De kwaliteit van de trainingen van de VNG is altijd prima, maar de kwaliteit van de e-learning was wat minder. Dat lag niet aan hun inzet maar aan ons budget", "We hebben onder de deelnemers een enquête gehouden en iedereen was positief, omdat het dichtbij de praktijk stond" en "De mensen waren heel enthousiast, want het was echt goed op maat en speciaal gericht op de werkzaamheden van mijn afdeling."

Opleiders

Uit de interviews spreekt veel waardering voor de kwaliteit van de opleiders van het instituut. Dit heeft zeker te maken met de grote expertise en flexibiliteit. Ook de didactische vaardigheid en de bedrevenheid om de lesstof op een aansprekende manier te brengen zijn als pluspunten genoemd. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ik was heel erg te spreken over de deskundigheid van de trainer. We hebben een keer een vervanger voor hem gehad en ook die was prima. De kwaliteit is hoog. Het zijn mensen die ook lesgeven op de universiteit", "We hadden te maken met twee docenten en met beiden was ik heel blij. Een van de docenten stak er met kop en schouders bovenuit. Hij kon het zo beeldend en verhalend brengen", "De docent maakte de training. Hij was op het vakgebied zeer goed onderlegd" en "We hebben meerdere docenten meegemaakt en ieder wist op zijn eigen manier de vrij droge stof leuk te brengen. Het was echt een interactief gebeuren."

Trainingsmateriaal

Allen zijn goed te spreken over het trainingsmateriaal dat door de VNG Academie wordt verzorgd. Als lesmateriaal wordt onder andere gesproken over: presentaties, readers, aansprekende voorbeelden en oefenstof. Enkele citaten: "Vooraf was er voor de deelnemers online een korte training over wat het onderwerp inhoudt en verder was er tijdens de cursus een powerpointpresentatie", "We hadden een syllabus met praktijkvoorbeelden en een presentatie", "Als materiaal voor de training is aan de cursisten ook gevraagd om eigen input en dilemma's" en "Het was een cursus van vier dagen met een cursusmap en presentaties."

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrainingen. Om die reden wordt geen score gegeven op dit onderdeel.

Natraject

De meeste referenten laten zich positief uit over het natraject bij het instituut. Afhankelijk van de soort training en de gemaakte afspraken kunnen de trainingen afgerond worden met een certificaat of bewijs van deelname, maar bij de meeste trainingen was dit niet het geval. “Er was geen bewijs van deelname, maar we gaan nog wel kijken of en hoe we de kennis van de cursist kunnen toetsen”, aldus een van de geïnterviewden. De cursussen worden afgesloten met een evaluatie door de cursisten en vaak wordt ook met de opdrachtgever nog de cursus doorgesproken. Ter illustratie: “Aan de deelnemers wordt na afloop feedback gevraagd over de training en de docenten in de vorm van een evaluatieformulier” en “Aan de cursisten is een evaluatie gevraagd en met mij is later nog contact opgenomen door mijn contactpersoon.” Op dit punt heeft een van de geïnterviewden nog wel de volgende opmerking: “Ik heb na afloop nog wel contact gehad met de docent, maar ik had verwacht dat het instituut naderhand nog contact zou opnemen met mij om te evalueren.” Hij geeft om die reden een score drie. Allen laten zich positief uit over de resultaten die behaald zijn met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut heerst bij de meerderheid tevredenheid. Volgens hen is het instituut goed bereikbaar per e-mail en telefoon. Ter illustratie: “Je krijgt altijd snel antwoord op je vragen via de mail” en “Ik heb over het algemeen rechtstreeks contact met mijn contactpersoon. Hij komt ook regelmatig met goede ideeën en de samenwerking verloopt goed.” Op het gebied van de communicatie heeft een van de respondenten nog wel de volgende tip: “Ik kreeg in het proces allerlei e-mails van mensen van het instituut die ik niet ken. Het zou goed zijn om alle e-mails naar de klant via de bij hem bekende contactpersoon te versturen.” De gemaakte afspraken worden netjes nagekomen en het instituut is flexibel in het verzetten en aanpassen van de afspraken aan de hand van de wensen van de klant. Enkele citaten: “Wij waren zelf maar een beperkt aantal dagen beschikbaar voor de training en daar hebben zij heel goed op ingespeeld” en “We hebben een eigen systeem voor de verwerking van de administratie en daar hebben zij zich aan aangepast.” Verder komen de facturen overeen met de uitgebrachte offerte. Een van hen is niet helemaal tevreden op dit onderdeel en verwoordt dit als volgt: “Lastig waren de vele personele wisselingen bij hen. Bij een van de cursussen had ik te maken met drie verschillende medewerkers. De bereikbaarheid was redelijk, maar ik moest soms wel zelf nabellen.”

Relatiebeheer

Men is goed te spreken over de manier, waarop de VNG Academie de relatie onderhoudt. Er wordt onder andere gesproken over mailings en nieuwsbrieven. Daarnaast vertellen meerdere respondenten dat er met enige regelmaat contact is met hun vaste aanspreekpunt binnen de VNG Academie. Enkele uitspraken ter illustratie: “Het contact tijdens het organiseren van de training was goed en ook daarna hebben ze nog regelmatig contact gezocht”, “Ik had een hele prettige relatie met mijn contactpersoon die mij ook netjes en op tijd heeft verteld over zijn vertrek bij de academie” en “Mijn collega heeft nog contact met hen, want er is sprake van het houden van een terugkomdag. Zelf weet ik hen te vinden, als ik hen nodig heb.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de referenten hebben zich niet verdiept in de prijs van de trainingen in vergelijking met andere instituten en geven om die reden geen score. Over de geleverde kwaliteit zijn zij goed te spreken. Van de anderen geeft de meerderheid een positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “We hebben ook gekeken naar de prijzen bij andere partijen en zij kwamen er gunstig uit naar voren”, “Voor een incompanytraining met een kleine groep vond ik de prijs meevallen”, “De verhouding is prima. Het is een overheidsdienst met vriendelijke tarieven”, “Ik vond het wel prijzig, maar daarvoor werd wel perfecte kwaliteit geleverd. Dus de verhouding is goed” en “Ze leveren goed werk en vragen daarvoor niet de hoofdprijs.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat hij de cursussen wel prijzig vindt ondanks de goede kwaliteit. Voor een andere referent is de prijs de reden om een score twee te geven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De diverse onderdelen bij elkaar genomen is men over het geheel gezien goed te spreken over de trainingen en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de deskundigheid, de kwaliteit van de trainers, het aanbod aan trainingen en de mogelijkheid van maatwerk. Ter illustratie: “Het is heel prettig dat ze heel goed en snel inspringen op de recente ontwikkelingen”, “Ze zijn heel goed op de hoogte van hoe het werkt bij de gemeente en hebben de juiste onderwerpen voor de trainingen”, “De training sluit goed aan bij de praktijk en wat de klant wil”, “Sterk is hun kennis van zaken als onderdeel van de VNG. Het is allemaal niet zo zwart-wit. Ze kennen de politiek en de nuance. Ze gaan ook altijd een stapje verder, dan de klant verwacht. Ze komen de afspraken na en kunnen snel schakelen, als er dingen op de weg komen”, “Ze waren flexibel bij het inwilligen van onze wensen en hebben al in een vroeg stadium de trainer erbij betrokken” en “Sterk is hun inhoudelijk kennis met daarbij goede trainers. Er was een goede afwisseling in de training en de deelnemers hingen aan de lippen van de trainer.” Een van hen heeft nog wel de volgende tip voor het instituut: “De nieuwsbrief mag wat meer ook gericht zijn op andere partijen dan de gemeenten.” Men is bereid om de VNG Academie aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie			20%	70%	10%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer②				90%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste respondenten was de VNG Connect Academie (hierna te noemen VNG Academie) al langer bekend als opleidingsinstituut. Een enkeling heeft het instituut via google gevonden. Meerdere factoren hebben meegespeeld bij de keuze voor dit instituut, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "Er was een mailing van de VNG, waarin deze nieuwe training onder de aandacht werd gebracht", "Ik zou de functie gaan uitvoeren, waarover deze training ging", "We zochten op het internet een training gericht op de omgevingswet", "Mijn collega's hadden dezelfde training incompany gevolgd en waren heel tevreden erover", "Het is een betrouwbare partner die weet wat er speelt en hun trainingen zijn interessant en diepgaand", "Bij de verandering van mijn functie zocht ik een training en zij hadden het juiste aanbod", "Ik heb gekozen voor de inhoud en het feit dat het werd gegeven in vier dagen verspreid over een periode", "Het is een vertrouwde partij en de cursus paste bij onze vraag" en "Ik kon uit meerdere instituten kiezen en de cursus van de VNG Academie paste inhoudelijk het beste bij ons. Ook prijstechnisch was het gunstig." Het inschrijven voor de training verloopt vervolgens zonder problemen. Allen geven een positieve beoordeling voor het voortraject bij de VNG Academie.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma van het instituut zijn de referenten goed te spreken. Van tevoren is voldoende informatie voorhanden om zich een goed beeld te vormen over de inhoud van de cursus. Men noemt in dit kader de website informatief en gebruikersvriendelijk. Enkele citaten ter illustratie: “Ik heb vooraf voldoende informatie gekregen over de inhoud van de training en alles rondom de training was duidelijk” en “De informatie was prima en overzichtelijk en alle spullen voor de training kreeg ik op tijd binnen. Ik heb nog even telefonisch contact gehad met hen en dat verliep ook soepel.” De kosten van de cursus zijn van tevoren helder en de bijbehorende offerte is duidelijk.

Uitvoering

Met grote tevredenheid wordt door de respondenten teruggekeken op de trainingen. De uitvoering is volgens verwachting verlopen en allen hebben de cursus als nuttig en leerzaam ervaren. Enkele uitspraken ter illustratie: “Het voldeed aan mijn opleidingsbehoefte en mijn verwachtingen”, “Ik vond de training inhoudelijk sterk”, “Voor mij was de training zeer interessant en heel zinnig”, “Ik vond het heel goed. Ze gingen goed de diepte in en er was volop ruimte voor discussie in de niet te grote groep. Ik heb er veel aan gehad”, “Het was heel nuttig en leerzaam en ik vond het heel plezierig met allemaal cursisten die nieuw waren in het taakveld”, “Ik heb er zeker wat van opgestoken en gebruik het nog steeds in mijn werk”, “De training was heel goed, mede door de kennis van degene die de training gaf” en “Het was een goede training met enerzijds het praktisch invullen van de onderwezen theorie en anderzijds een trainer uit de praktijk met veel ervaring.”

Opleiders

Over de kwaliteit van de trainers van het instituut worden in de interviews alleen maar positieve en zeer positieve verhalen gehoord. Dat heeft met name te maken met de grote praktijkervaring en de grote deskundigheid. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “Er waren verschillende docenten en een hoofdtrainer en allen vond ik deskundig”, “We hadden te maken met een trainer die heel kundig was en veel praktijkervaring had”, “Het waren twee trainers met heel veel ervaring en het vermogen om de stof goed over te brengen”, “Het zijn goede sprekers die deskundig zijn en veel van de materie afweten”, “Het zijn adequate en professionele trainers die ook goed zijn in de communicatie”, “Het niveau van de docenten is absoluut hoog” en “Het zijn mensen uit het veld die al jaren werkzaam zijn binnen de gemeente of bij externe adviesbureaus.”

Trainingsmateriaal

In meerderheid geven de geïnterviewden een positieve beoordeling voor de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Als gebruikt lesmateriaal wordt onder andere genoemd: hand-outs, cursusmappen, presentaties met bijbehorende sheets en digitale lesstof. “Van tevoren kregen we de sheets van de presentatie en verder waren er wetteksten en artikelen”, geeft een tevreden respondent aan. Een van hen plaatst nog wel de kanttekening dat het materiaal bestond uit cursusmappen, waarbij een gedeelte van de documenten verkeerd was gekopieerd. Een ander geeft een neutrale score, omdat volgens hem het lesmateriaal nog wat meer digitaal aangeleverd mag worden.

Accommodatie

De meeste referenten laten zich positief uit over de kwaliteit van de accommodatie die door de VNG Academie is verzorgd. Volgens hen is de locatie goed te bereiken en zijn de voorzieningen, zoals de parkeergelegenheid, de lesruimte en de catering, van goede kwaliteit. Ter illustratie: “Het is een uitstekende accommodatie die goede voorzieningen heeft en prima bereikbaar is” en “De bereikbaarheid met het openbaar vervoer was wat minder, omdat je het laatste stuk nog met de bus moest. Op de locatie zelf was alles prima geregeld.” Een van de referenten vond de lesruimte niet optimaal, Het was een lange smalle zaal die nogal krap was en waarbij je tegen de rug van je medecursist aankeek. Een ander merkte op dat de locatie heel goed lag ten opzichte van het station, maar dat de lesruimte, met name de grootte ervan, niet altijd voldeed. Beiden geven daarom een score drie.

Natraject

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier, waarop het instituut vorm geeft aan het natraject. De trainingen worden over het algemeen afgesloten met een bewijs van deelname of een certificaat. Ook wordt aan het einde een evaluatie gevraagd van de cursus en de docenten door middel van een evaluatieformulier. Enkele citaten op dit gebied: “Zowel tijdens de training als na afloop vroegen zij regelmatig om feedback, zodat ze daarvan konden leren. Dat vonden ze belangrijk” en “Na iedere cursusdag vragen ze je om een evaluatieformulier in te vullen.” Op het gebied van de nazorg vertellen meerdere respondenten dat zij na afloop altijd nog de docenten konden benaderen met hun vragen en een aantal van hen heeft daarvan ook gebruik gemaakt. “Ik heb naderhand nog contact gehad met de trainer en kon met mijn vragen goed bij hem terecht”, vertelt een van hen. Een ander merkt nog wel op dat het goed zou zijn om na enige tijd nog eens te informeren naar hoe het gaat of iets van een terugkombineerkomst te organiseren. De referenten zijn goed te spreken over het bereiken van de doelen die zij zich hadden gesteld met de training.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Het instituut heeft volgens de geïnterviewden de zaken goed op orde. Alles rondom de cursus is prima geregeld. De VNG Academie komt de afspraken na en ook de facturatie verloopt naar wens en correct. De informatie over de cursus is volledig en wordt op tijd verstuurd naar de deelnemers. Ter illustratie enkele uitspraken: “Alles verloopt heel vlotjes” en “De stukken voor de training waren goed op tijd.” Verder is het instituut goed bereikbaar voor eventuele vragen via de e-mail en telefoon. Er wordt snel en adequaat gereageerd. Een van hen heeft nog wel de volgende opmerking op het gebied van de organisatie en administratie: “We zouden via een digitaal systeem kunnen inloggen, maar dat was pas aan het einde van de cursus mogelijk. Tot die tijd kregen we alle informatie via de mail van de docent, wat hij overigens wel prima verzorgde.”

Relatiebeheer

Bij een van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer en hij geeft dan ook geen oordeel over dit onderdeel. Hij geeft daarbij wel aan dat hij ook geen behoefte heeft aan meer initiatieven van de kant van het instituut. De anderen zijn goed te spreken over de wijze, waarop het instituut de relatie met de klant in stand houdt en zij spreken in dit kader over nieuwsbrieven en mailings. Ter illustratie: “Ze sturen mailings met informatie en op die manier word je toch even op trainingen gewezen”, “We krijgen een nieuwsbrief met de nodige informatie over trainingen en nieuwe ontwikkelingen” en “Via de VNG krijgen we informatie en ik weet hen te vinden, als ik iets nodig heb.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten hebben zich niet beziggehouden met de prijzen van de trainingen en geven geen score. Daarbij merken zij op tevreden te zijn over de kwaliteit. De overige geïnterviewden zijn positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij spreken over marktconforme prijzen en prima kwaliteit. Enkele citaten: “Ik vind de prijs alleszins redelijk in vergelijking met sommige commerciële trainingsinstituten”, “Ze zijn niet duur en leveren goede kwaliteit” en “De kosten waren reëel en vielen binnen het budget en ik was heel tevreden over de kwaliteit van de cursus.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar genomen zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de afgenomen trainingen. Ook de samenwerking met het instituut wordt als prettig ervaren. Als sterke punten komen onder andere in de interviews naar voren: de expertise, de kwaliteit van de docenten en de praktijkgerichtheid van de trainingen. Enkele uitspraken ter illustratie: “De kwaliteit van het instituut heeft te maken met de skills van de trainer”, “Ze hebben gezorgd voor een basistraining van een nieuw product in Nederland”, “Hun trainingen zijn heel erg gericht op de praktijk en dat is heel belangrijk”, “Je kunt ook veel leren van de medecursisten en dat is echt een pluspunt”, “Sterk vind ik vooral dat ze de juiste persoon inzetten als trainer, die altijd antwoord heeft op alle vragen”, “Het gaf in een dag een aardig beeld van het vraagstuk en was goed gericht op de dagelijkse praktijk” en “De docenten hebben ons goed op weg geholpen en geven ook nog de juiste nazorg.” Allen zijn bereid om de VNG Academie aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met VNG Academie op 02-07-2020.

Algemeen

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, afgekort VNG, is de koepelorganisatie van alle gemeenten in Nederland. VNG bestaat inmiddels ruim 30 jaar en biedt als congres- en studiecentrum succesvolle traineeshipprogramma's en een leerplatform van en voor gemeenten. Daarnaast organiseert VNG jaarlijks zo'n 100 congressen en festivals. Sinds eind maart 2020 heet de organisatie VNG Connect. De Academie van VNG Connect is het leerplatform van en voor gemeenten en verantwoordelijk voor alle opleidingen, trainingen en andere leeractiviteiten die de VNG Connect organiseert. De Academie heeft een rijk aanbod van opleidingen met open inschrijving. Daarnaast ontwikkelt men maatwerk in opdracht van gemeenten. Met de programma's richt VNG Connect Academie zich op het vergroten van kennis en het (verder) ontwikkelen van vaardigheden voor een breed aantal functies binnen de lokale overheid. Zo bevat het aanbod onder meer trainingen, cursussen en/of maatwerkopleidingen voor ambtenaren, burgemeesters, raadsleden, wethouders, gemeenteraad en gelieerde publieke organen als provincies en waterschappen. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten van VNG Connect Academie en betreft zowel de Maatwerkopleidingen, als de opleidingen met open inschrijving. Het gesprek vond telefonisch plaats met de heer Luuk de Vries (Manager VNG Connect Academie) en de heer Kees Jan de Maa (adviseur Leren en Ontwikkelen).

Kwaliteit

Binnen VNG Connect is veel kennis en expertise aanwezig. Inhoudelijke specialisten kunnen als spreker/trainer ingezet worden op trajecten bij externe opdrachtgevers. Omgekeerd kan men ook rekenen op kennis en ervaring van sprekers uit het werkgebied van de lokale overheid. Zij kunnen vervolgens een rol vervullen richting interne- en externe klanten. VNG Connect Academie staat midden in het speelveld en is daardoor goed op de hoogte van alle actuele ontwikkelingen. Als deskundige partner hecht de Academie veel waarde aan het nastreven en borgen van de gewenste kwaliteit. Van trainers verwacht men dat zij beschikken over praktijkervaring en actuele kennis en dat zij een positieve rol kunnen vervullen in de wisselwerking met cursisten. Opdrachten worden vooraf goed doorgenomen en waar gewenst neemt de trainer zelf nog contact op met de opdrachtgever om trajecten verder te 'finetunen'. Ook speelt men een belangrijke rol in de totstandkoming van het trainingsmateriaal. Evaluaties vormen de meest belangrijke basis om kwaliteit te meten. Zowel met de individuele cursist, de opdrachtgever (bij maatwerktrajecten) als met de docent. Daar waar nodig wordt er gezamenlijk gezocht naar oplossingen. VNG Connect Academie is klein en flexibel; de lijnen zijn kort. Voor de trainingen maakt men gebruik van een zeer uitgebreid netwerk van freelance docenten met een breed scala aan expertise. Hierdoor kan men optimaal in spelen op de vraag naar vaak specialistische kennis en ervaring. Aan de docenten worden hoge eisen gesteld. Didactische vaardigheden worden structureel getoetst onder andere op basis van klant- en cursistenevaluaties. De Academie hecht waarde aan een goede relatie en een intrinsieke samenwerking met de docenten en streeft ernaar om jaarlijks een docentendag te organiseren met als belangrijkste doelstelling kennisuitwisseling en netwerken.

Continuïteit

De belangrijke doelstelling van de VNG Connect Academie is een bijdrage te leveren aan een krachtige, zelfbewuste lokale overheid en hen handvatten te geven voor verdere professionalisering binnen een omgeving die continu in ontwikkeling is. Nieuwe taken, een andere relatie met de burger en nieuwe vormen van lokale democratie vragen nieuwe werkwijzen en andere rollen van zowel bestuurders als ambtenaren. Leren en professionaliseren aan de ene kant en stimuleren, faciliteren en organiseren aan de andere kant, maken van VNG Connect Academie een allround partner. De focus van de Academie is gericht op het doorgroeien en blijven door ontwikkelen van een totaal leerplatform. Een plek waar professionals elkaar kunnen ontmoeten, zowel digitaal als fysiek, en waar (actuele) kennis wordt gebracht, gehaald en gedeeld. Gezien de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de kwaliteitsbewaking en de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van VNG Connect Academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

VNG Connect Academie geeft inhoud en uitvoering aan het ontwikkelen van een hoogwaardig en actueel aanbod. Men streeft ernaar stappen te maken naar een krachtige lokale overheid en verdere ontwikkeling van het huidige leerplatform. Alwaar professionals inspiratie kunnen opdoen, ervaringen kunnen delen en elkaar stimuleren om in de eigen praktijk verder te innoveren. De Academie ondersteunt professionals in hun doorgaande leerlijn én op het gebied van competentieontwikkeling en vaardigheden. Het doel is dat deze professionals het geleerde kunnen toepassen in de dagelijkse praktijk. Zo streeft VNG Connect Academie ernaar deelnemers te helpen verder invulling te kunnen geven aan hun rol als politiek bestuurder of ambtenaar in een continu veranderende omgeving en maatschappij.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu