

Klanttevredenheidsonderzoek

VNG Connect

28-09-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VNG Connect 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.....	6
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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering					100%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②				80%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van VNG lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder als volgt toe: "Ik had goede ervaringen met VNG en met deze docent", "VNG heeft veel verstand van overheidsorganisaties", "Zij snappen wat secretaresses nodig hebben", "Zij zijn een partner van ons. We waren op zoek naar een programma waarin we stappen konden zetten" en "Ze zijn onderdeel van onze organisatie. Het was coronatijd en ze hadden het extra moeilijk. Op deze manier konden we iets voor hen doen." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er wordt naar hun mening goed navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Men vertelt: "Ik heb een uitgebreid gesprek met de docent gehad", "Ik heb met de hoofddocent om de tafel gezeten om te bespreken wat er moest gebeuren en wie de gastsprekers zouden zijn" en "De trainer heeft goed doorgevraagd." Ook de individuele deelnemer wordt indien gewenst betrokken bij het voortraject. Enkele referenten in dit verband: ""Ze hebben ook gepraat met de secretaresses zelf" en "Ze hebben alle deelnemers een vragenlijst gestuurd om de behoeften te peilen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte is gezet, roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het is een goede weergave van wat er in het voortraject is afgesproken. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma was meteen goed. Er hoefde niet meer aan gesleuteld te worden”, “We kregen een heel nette offerte. Er stond alles in wat we besproken hadden” en “We hebben het helemaal zelf kunnen invullen. In feite was het onze eigen offerte.” Eén referent voegt nog toe: “Het programma gaf alle ruimte voor invulling ter plekke.” De financiële kant van de zaak wordt in de offerte correct weergegeven.

Uitvoering

Aan de uitvoering wordt unaniem de hoogste score toegekend. De opleidingen voldoen qua maatwerkgehalte ruimschoots aan de wensen. Hetzelfde geldt voor de structuur, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid. Enkele referenten zeggen ieder: “De training had een goede opbouw. Het was heel interactief, met rollenspellen, casussen uit onze eigen praktijk en gemeentelijke kwesties. Iedereen was super enthousiast”, “De suggesties van de deelnemers zijn goed meegenomen. Ook de coachende vaardigheden en de werkplanning hebben aandacht gekregen”, “We hebben genoeg input gehad in de inhoud van de training. Er wordt veel aan intervisie gedaan” en “Er is goed ingegaan op klantgerichtheid en gespreksafhandeling. Met name moeilijke gesprekken zijn aan bod gekomen, zoals wij hadden aangegeven dat we het wilden. Wat heel goed werkt is dat je als team weer even afstemt hoe je het doet.” Een referent voegt nog toe: “Je kon merken dat ze zich er goed in verdiept hadden. Ze kwamen zelf met leuke casussen.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse feedback en eventuele aanpassingen. Een referent: “De hoofddocent vraagt goed en gericht om feedback.”

Opleiders

Ook de kwaliteit van de opleiders stemt alle referenten zeer tevreden. Men is goed te spreken over hun didactische vaardigheden en deskundigheid: “Ik heb de docent zelf uitgekozen. Ik ben heel tevreden over de manier waarop hij de abstracte theorie naar de praktijk vertaalt. Hij doet het bovendien met de nodige humor”, “Het was een goede trainer die de groep prima aanvoelde. Hij bracht het heel leuk” en “De beide docenten wisselden elkaar af. Ze vulden elkaar goed aan.” Ook over de gastdocenten is men positief: “Wat ze te vertellen hadden, was altijd relevant” en “Er waren mensen van de provincie bij en soms een burgemeester. Het waren allemaal mensen die verstand hebben van speciale vormen van samenwerking en gemeenschappelijke regelingen.”

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden over. “Er wordt altijd netjes een doos met materialen bezorgd”, “We krijgen de PowerPointpresentaties mee naar huis” en “Er worden vaak hand-outs aangereikt en verwijzingen naar boeken gegeven. Soms zijn er ook onderzoeken of stukken vanuit de regio bij, zoals de jaarplanning.” Een referent geeft geen score voor het trainingsmateriaal, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek in-company of online waren, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

Natraject

Alle referenten zijn tevreden over het natraject. In sommige gevallen is er sprake van een certificaat van deelname en/of een evaluatieformulier voor de deelnemers. Ook wordt er mondeling geëvalueerd met de opdrachtgever. Een referent: “We bespreken wat er goed gaat en wat beter kan. Ze verwerken onze feedback altijd in de volgende leergang.” Een ander toont zich enthousiast over een stukje nazorg: “Ik heb de contactgegevens van de docent en kan altijd bellen met vragen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men aan: “De mensen zijn er echt over gaan nadenken en er iets mee gaan doen in de praktijk”, “Het is gelukt om het netwerk te vergroten en te verstevigen. Mensen blijven elkaar nog opbellen en uitwisselen”, “Secretaresses zijn een moeilijke doelgroep als het gaat om eigen agendabeheer. De training doet hen goed” en “De klantvriendelijkheid is toegenomen. De oudere collega's hadden een opfrisser nodig. Daar is goed op ingespeeld.”

Organisatie en Administratie

Met de organisatie en administratie oogst VNG louter tevredenheid. Men is te spreken over de accuratesse, bereikbaarheid, betrokkenheid en coulance: "Alles is prima geregeld. We hebben geen problemen ervaren. Als ik een e-mail stuur, krijg ik meteen antwoord of word ik teruggebeld. De offerte was netjes", "In coronatijd is alles in goed overleg met ons opgelost. Mensen hebben voor de camera gepraat. Je kon merken dat de docenten veel begeleiding kregen bij het digitale aspect", "Wij willen de kosten zo laag mogelijk houden. Wij hebben zelf de accommodatie en de lunch kunnen regelen, terwijl zij de praktische dingen deden" en "Ik wilde niet voorschieten voor de andere gemeentes. VNG bood als oplossing aan om per gemeente apart te factureren. Daar was ik erg blij mee." In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon voor organisatorische en administratieve aangelegenheden. Een referent ter illustratie: "Ons vaste aanspreekpunt handelt snel en proactief. Op een gegeven moment hadden we wat weinig deelnemers. Hij kwam meteen met een concept om mensen te inspireren. Hij heeft heel erg meegedacht."

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over het relatiebeheer. Sommigen ontvangen zo nu en dan een nieuwsbrief of uitnodiging. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ik krijg telefoontjes, mailtjes en uitnodigingen, bijvoorbeeld voor andere leergangen of voor congressen" en "Ik ontvang een nieuwsbrief en ze hebben ook al eens gevraagd of ik nog iets wilde doen." Enkelen geven aan dat ze weinig van VNG vernemen, maar dat zij dit juist als een pré beschouwen. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik krijg nog wel eens mail, maar ik word verder niet benaderd."

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen tonen zich (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele reacties: "Het is een heel schappelijke prijs. Je krijgt veel waar voor je geld", "Het was een prijzige cursus, maar hij was wel goed" en "Ondanks de extra kosten voor de studioruimte zijn we ruim binnen het budget gebleven."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten in dit onderzoek tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van VNG. Gevraagd naar de sterke kanten van VNG, wijst men vooral op het geleverde maatwerk en de kwaliteit van de docenten: "Het is de combi van maatwerk en een uitstekende docent", "Het was echt maatwerk. Fijn dat we van tevoren konden kennis maken met de trainer. Op die manier krijg je echt wat je nodig hebt", "De docenten zijn heel rustig en prettig. Ze zijn niet belerend. Ze staan open voor vragen. Je kunt hen onderbreken in hun verhaal. Het gaat er heel gemoedelijk en amicaal aan toe." Ook de onderlinge samenwerking wordt als pluspunt genoemd: "Het is prettig samenwerken. Je hebt er heel weinig werk aan." Tot slot merkt iemand nog op: "VNG heeft veel kennis van gemeentelijke netwerken en heeft ons hierdoor heel goed kunnen bedienen." Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van VNG aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie③				10%	20%
Natraject④		20%		40%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑤			10%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van VNG zijn via collega's of Internet bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Een collega van mij kreeg regelmatig mailing met het aanbod van VNG. Zo kwamen we te weten over de opleiding", "VNG is algemeen bekend in gemeenteland", "Ik was aan het googelen naar geschikte opleidingen toen ik deze tegenkwam", "Een collega kende de trainer van een andere opleiding. De cursus sprak mij aan omdat het voor grote gemeenten was. Ik hoopte collega's van andere gemeenten te treffen om mee te sparren. Dat pakte ook inderdaad zo uit." Alle referenten die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De aanmelding, de informatievoorziening en de verstrekking van materiaal verlopen over het geheel genomen naar wens. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De inschrijving verliep keurig. Ik kreeg binnen no time een uitnodiging en het lesmateriaal", "De voor aankondiging, de informatie en de literatuur waren dik in orde" en "We kregen netjes alle gegevens en de inlogcode voor het e-learning-programma dat we moesten doen ter voorbereiding op de leergang." Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de mailing wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een helder en volledig beeld van de inhoud van de opleidingen: “De intentie van de opleiding was heel duidelijk”, “Alles stond in het programma en was helder” en “De omschrijving van de opleiding sprak mij erg aan. Ik had behoefte aan bepaalde achtergrondinformatie. Uit het programma viel op te maken dat deze in de opleiding aan bod zou komen. Op grond daarvan heb ik mij aangemeld.” De prijsopgave is correct en laat geen ruimte voor misverstanden.

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Deze voldoet qua interactief gehalte, afwisseling in werkvormen en inhoudelijke diepgang ruimschoots aan de verwachtingen: “Het was een leuke cursus. De praktische oefeningen waren verhelderend”, “We hebben superveel inhoudelijke informatie gekregen. Het luisteren en bezig zijn wisselde elkaar goed af” en “Er werd helder verteld wat de bedoeling was, met veel praktijkvoorbeelden.” En verder: “Het was een klein groepje. Er werd veel gewerkt met chatruimtes. Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen. Er werden ook vragen aan de deelnemers gesteld om ons erin te betrekken”, “Er was voldoende interactie. Voor ieder blok moest je een boek lezen en daar de zeven belangrijkste inzichten voor jezelf uithalen. Daar kreeg je een reactie op in de vorm van vragen, tips en aanmoediging” en “Alle aspecten van het communicatie-vak kwamen aan bod, met rollenspellen, presentaties in groepjes, gespreksverslagen en modellen voor gespreken en coaching, ook richting de opdrachtgever.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik heb geen reactie gekregen op de door mij ingeleverde opdrachten. De trainers waren slecht bereikbaar.”

Opleiders

Over de docenten en gastdocenten is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis van zaken en didactische capaciteiten: “De docent was deskundig en legde het goed uit”, “De docenten hadden veel praktijkervaring en konden er goed over vertellen”, “De gastdocenten waren goed op de hoogte van alles op hun vakgebied”, “De docenten hadden er voldoende verstand van en zorgden voor een mooie sfeer, zelfs al was het een online training”, “De docent was iemand met genoeg geduld om mensen die er niets van afwisten er doorheen te helpen” en “De docent was een enorme expert. Hij pakte het heel grondig aan. Hij gaf heldere feedback. Hij was heel kritisch maar met de beste bedoelingen om je verder te brengen. Hij kon ook heel lief zijn. Bovendien had hij veel humor.” Iemand voegt nog toe: “De vaste docent zorgde goed voor het didactische aspect en ving het op als de gastdocenten daar wat minder goed in waren.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten kennen het trainingsmateriaal een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken, mappen, presentaties. Het is praktijkgericht en goed geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: “De boeken waren relevant. Ik heb ze er later nog weleens bij gepakt”, “Het zijn interessante boeken allemaal. Fijn om ze achter de hand te hebben”, “We kregen geschikte voorbeelden van andere gemeenten en formulieren om in te vullen”, “De PowerPoint was helder. We kregen ook een naslagwerkje dat goed geschikt is om nog eens iets in op te zoeken.” Een referent vult nog aan: “We hebben ook templates ontvangen voor een klantreis te kunnen maken. Heel praktisch.” Er is ook sprake van digitaal materiaal en e-learning. Iemand vertelt: “De e-learning module was prima. We kregen ook een tool om dreigende verstoringen in de openbare orde goed te kunnen monitoren. Helaas hebben we er al elementen uit moeten gebruiken. De tool is goed toepasbaar.”

Accommodatie

Een meerderheid van de referenten kent op dit onderdeel geen score toe, omdat in hun situatie de opleiding online was. Diegenen die wel een oordeel geven, tonen zich (zeer) tevreden: “Het zijn goede accommodaties”, “Het was dichtbij mijn huis in Utrecht. Ik kon er met de fiets naartoe. De ruimte was erg geschikt. De catering was goed” en “Het was dichtbij het station en goed te vinden. Een prima zaaltje. De verzorging was uitstekend.” Eén van hen zet nog wel een kanttekening: “Ik had het liever niet alleen in de stad Utrecht gehad maar in diverse steden. Dan had je met cases uit die stad aan de gang gekund en steeds een wandelingetje in die stad kunnen maken.”

Natraject

Afgezien van twee ontevreden gestemden, zijn allen die een mening geven over het natraject, er (zeer) tevreden over. Twee geïnterviewden geven geen score, respectievelijk bij gebrek aan informatie en omdat er nauwelijks sprake was van een natraject. Bij voldoende aanwezigheid ontvangt men een certificaat van deelname. Een referent in dit verband: "Er wordt veel aandacht besteed aan de afronding en uitreiking van de certificaten. Van iedere deelnemer worden de sterke punten en groei benoemd." In de regel worden er evaluatieformulieren ter invulling aangereikt. Een geïnterviewde: "Ik heb na elke module een korte enquête ingevuld. Ook werd er steeds mondeling geëvalueerd." Meerderen geven desgevraagd aan de contactgegevens van de docent te hebben ontvangen, om deze naderhand nog te kunnen benaderen met vragen: "Ik heb nog een paar keer gezoomd met de trainer" en "Ik heb hem na afloop nog om een document gevraagd." De ontevreden gestemden motiveren hun score ieder als volgt: "De vervolgopleiding is niet van de grond gekomen. We hadden al een plan van aanpak gekregen maar toen corona kwam was de docent met de noorderzon vertrokken en we hebben niets meer gehoord" en "Ik heb nooit een reactie gekregen op mijn opdrachten en ook geen certificaat." Over de resultaten van de opleidingen is men positief: "Ik ben weer op de hoogte van de actualiteiten", "Ik kan er heel veel mee, zowel op werkgebied als op persoonlijk vlak", "Een aantal dingen die we geleerd hebben, zijn we nu aan het toepassen voor de afdeling. Het heeft veel inzichtelijker gemaakt waarvoor we staan en wat we doen", "Ik ben contactpersoon voor de bibliotheek. De cursus was een mooie onderlegger voor mijn werk", "Een goede kennismaking met het werkveld. Ik heb superveel inhoudelijke informatie gekregen die ik goed kan gebruiken" en "Mijn klantreis is door de opdrachtgever heel goed ontvangen. Hij heeft er voldoende ammunities uitgehaald om beleidsveranderingen door te voeren."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten goed te spreken. De facturering is correct. De klantvriendelijkheid, de bereikbaarheid en de informatievoorziening zijn naar wens. Enkele reacties: "Je krijgt heel snel een reactie op je vragen", "Alles is perfect geregeld" en "Ze zitten er bovenop met de ondersteuning. Je krijgt altijd antwoord op je vragen. De boeken worden netjes thuisgestuurd. Je ontvangt tijdig alle info en na afloop de enquête. De facturering is ook goed gegaan."

Relatiebeheer

Op één toegekende 'drie' na, worden er voor het relatiebeheer alleen 'vieren' en 'vijven' gegeven. Meerderen geven desgevraagd aan met enige regelmaat mailing of nieuwsbrieven te ontvangen: "Ik krijg regelmatig mailtjes met het opleidingsaanbod", "Ik ontvang sinds kort bijna wekelijks een notificatie van de ontwikkelingen" en "Ik ben geabonneerd op het opleidingsaanbod in een aantal onderwerpen op mijn vakgebied. Op die manier blijven ze bij mij voldoende op de radar." Een referent voegt nog toe: "Ik heb een eigen inlog op VNG en kan altijd het opleidingsaanbod raadplegen." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Niet dat ik het nu erg mis, maar ik heb het idee dat er niet heel veel aan relatiebeheer gebeurt." Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de zeven referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zes tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'drie' gegeven. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ik denk dat de prijs en de kwaliteit met elkaar in verhouding zijn", "Het is een relatief prijzige cursus, maar de kwaliteit is daar ook naar" en "Het is een smak geld maar het is het zeker waard. Ik kan het goed gebruiken in mijn werk." Iemand voegt nog toe: "De training was in ons geval gratis (subsidie) dus niets te klagen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "In principe is de prijs best goed, maar omdat ik geen contact met hen kreeg over de opdrachten en de templates voor hen een eenmalige inspanning zijn, vond ik het wel 'snel verdiend'. Bovendien vind ik het vreemd dat mijn voorgangers dezelfde cursus gratis kregen terwijl ik ervoor moest betalen." Drie van de tien referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van VNG zijn alle referenten positief. Ze prijzen VNG vooral om de inhoud van de opleidingen en de kwaliteit van de docenten: “We kregen heel helder tekst en uitleg”, “De onderwerpen zijn goed gekozen. Ze zijn allemaal actueel”, “Het is heel afwisselend en behoorlijk compleet”, “Er wordt op een brede manier gekeken naar het communicatievak en hoe je er meer uit kunt halen”, “Je krijgt veel praktische handvatten. Er is genoeg ruimte voor vragen”, “Het is een goed programma dat deskundig wordt gepresenteerd”, “De docenten zijn zeer goed op de hoogte” en “Ze geven actuele voorbeelden, beginnen met kleine stapjes en stimuleren je om aan de slag te gaan.” Iemand voegt nog toe: “De training kon gelukkig doorgaan in die moeilijke omstandigheden. Ze hebben het wendbaar georganiseerd. Het leukste was dat er veel uitwisseling was tussen deelnemers uit het hele land.” Tot slot zegt een referent: “Het zijn echte professionals, bevlogen mensen die er echt iets van willen maken. Dat merk je.” Naast deze lovende woorden is er ook een aantal niet eerder genoemde verbeterpunten: “Het ene blok was wat meer op de praktische toepassing gericht dan het andere. Dat hing samen met de interactie tussen de docenten en de voorbereiding”, “In kleinere gemeentes kom je niet alles tegen in de praktijk. Eigenlijk zou er daarom een opfriscursus moeten komen. Ik geloof niet dat die er is” en “In voorgaande jaren zat er een hotelovernachting in de cursus. Jammer dat dit deze keer niet het geval was, want het geeft gelegenheid om te sparren, een band op te bouwen en de focus vast te houden.” Alle referenten tonen zich graag bereid om de open opleidingen van VNG aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met VNG Connect op 28-09-2022.

Algemeen

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, afgekort VNG, is de koepelorganisatie van alle gemeenten in Nederland. Als congres- en studiecentrum biedt men succesvolle traineeshipprogramma's en een leerplatform van en voor gemeenten. Sinds 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 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 is gericht op de maatwerkopleidingen en opleidingen met open inschrijving. Het gesprek heeft via MS Teams plaatsgevonden met de heer Dirk Jan Jonker en mevrouw Sonya Feelders.

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. 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. Daarnaast is van belang 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. VNG Connect Academie is klein en flexibel; de lijnen zijn kort. Voor de trainingen maakt men gebruik van een 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. Men streeft ernaar om jaarlijks een docentendag te organiseren met als belangrijkste doelstelling kennisuitwisseling en netwerken.

Continuïteit

De COVID-19 pandemie heeft ook op VNG Connect Academie de nodige impact gehad. Opleidingen zijn aanvankelijk on hold gezet. Desondanks heeft men alert ingespeeld op de maatregelen en is een deel van de opleidingsactiviteiten online opgepakt. 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 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 wederom 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 continue stappen te maken naar een krachtige lokale overheid en verdere ontwikkeling van het huidige leerplatform; waar 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 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