

Klanttevredenheidsonderzoek

Aedes vereniging van woningcorporaties

05-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Aedes vereniging van woningcorporaties 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgroendelijk 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders			30%	60%	10%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie②				20%	20%
Natraject③			40%	40%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			20%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④				10%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

② Bij 6 referenten was er geen sprake van een accommodatie omdat het om een webinar ging.

③ 1 referent heeft geen mening over het natraject.

④ 9 referenten spreken zich niet uit de prijs-kwaliteitverhouding. De bijeenkomsten vallen namelijk onder de algemene bijdrage aan Aedes.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject leidt bij negen referenten tot (grote) tevredenheid. De aanmelding is duidelijk en verloopt via inloggen op de website. Deelnemers ontvangen snel een bevestiging. De volgende citaten ondersteunen dit: "Het is prettig dat alle gegevens voor ingevuld zijn bij het aanmelden" en "De aanmelding is prima. De website biedt voldoende informatie. Je ontvangt bovendien een mail ter herinnering met daarin een link." Een respondent zegt daarentegen: "Het aanmelden verloopt niet erg makkelijk doordat je moet inloggen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb er geen mening over, want dit is via een collega gegaan."

Opleidingsprogramma

De informatie die staat vermeld op website over de bijeenkomsten is helder. De meeste respondenten zijn hier dan ook tevreden of zeer tevreden over: "Het programma is duidelijk", "Het zijn aansprekende onderwerpen" en "Ik zie in het aanbod dat Aedes steeds meer een kwaliteitsslag maakt." Een geïnterviewde waardeert de inhoud als volgt: "De aangeboden onderwerpen zijn gericht op duurzaamheid. Dus ze spelen in op de actualiteit."

Wel wordt de volgende kanttekening geplaatst: "Soms ziet de informatie op de website er interessanter uit dan het werkelijk is in de bijeenkomst." Dit wordt onderschreven door een andere referent: "Als het webinar daar is, blijkt het te gaan om een spreker van een andere corporatie en dat is minder interessant dan ik vooraf had gedacht." Een ander is juist te spreken over het uitwisselen van informatie tussen de corporaties. Degene die een 'drie' heeft toegekend, licht dit toe met: "De inhoud is soms een vraagteken en wijkt nog wel eens af van wat vooraf is aangekondigd. Bovendien zijn de sprekers niet altijd vooraf al bekend."

Uitvoering

De bijeenkomsten worden gewaardeerd vanwege de goede koppeling met de praktijk en het halen en brengen van informatie. De meeste respondenten zijn dan ook (zeer) tevreden. Ter illustratie enkele uitspraken: "Het levert me veel op met elkaar te sparren. Je hoeft niet iedere keer het wiel uit te vinden", "Ik waardeer het dat er verschillende sprekers zijn met ieder hun eigen invalshoek", "Het webinar is goed georganiseerd en er is ruimte voor vragen. De chat wordt goed beheerd", "Er is voldoende interactie" en "Ik zie genoeg diversiteit in onderwerpen." Over de keuze voor een webinar zegt een referent: "Een online bijeenkomst is aan de ene kant fijn, want dan hoeven we niet te reizen. Omdat wij wat verder weg zitten, is de afstand een belemmering om te komen. Aan de andere kant mis je wel wat interactie." De twee respondenten die neutraal zijn over de uitvoering, onderbouwen dit als volgt: "De bijeenkomst is niet altijd zo interessant als verwacht" en "De inhoud is soms minimaal."

Opleiders

De sprekers en begeleiders van de bijeenkomsten kunnen de goedkeuring wegdragen van het merendeel van de referenten. Zij zeggen hierover: "De sprekers hebben verstand van zaken", "De spreker was zeer goed op de hoogte van het onderwerp", "De sprekers lieten een grote gedrevenheid zien" en "Er was een goede moderator die de bijeenkomst strak in de hand had." Drie geïnterviewden zijn neutraal om de volgende redenen: "De presentator had minder aansluiting met de groep", "De sprekers zijn vaak collega's van een andere corporatie. Die hebben niet altijd veel nieuws te vertellen" en "Ik mis inhoudelijke kennis op specifieke onderwerpen." Een ander nuanceert dat met: "Wat voor de een al bekend is, is voor een ander juist vernieuwend."

Trainingsmateriaal

De presentaties van de bijeenkomsten worden toegestuurd of zijn beschikbaar via de website. Verreweg de meeste respondenten zijn daar (zeer) tevreden over. Zij lichten dit als volgt toe: "Het is altijd keurig in orde", "Alle presentaties staan netjes vermeld op de website" en "Het materiaal is altijd goed en de presentaties zijn volledig." Een referent merkt op: "Het is prima materiaal, maar vaak wel snel achterhaald." Een ander waardeert het boekje dat achteraf is toegezonden. Degene die neutraal is, vindt de presentaties "hooguit prima".

Accommodatie

De vier respondenten die hier een score aan hebben toegekend, zijn (zeer) tevreden: "Het zijn goede vergaderlocaties, iedere keer verschillend" en "De locatie is zeer goed, het eten en drinken prima, parkeren en bereikbaarheid zijn in orde."

Natraject

Het natraject wordt (zeer) gewaardeerd door vijf van de negen referenten die zich hierover hebben uitgesproken. Deze waardering betreft met name het vlot beschikbaar stellen van de presentaties. Degene die zeer tevreden is, geeft aan: "Aedes zet al het materiaal online en je wordt gevraagd een evaluatie in te vullen. Als er iets bijzonders is, zoekt Aedes altijd contact." Een ander plaatst als kritische noot: "Het natraject vind ik minimaal. Ik neem vaak zelf rechtstreeks contact op met Aedes. Ze zijn wel goed bereikbaar." Vier respondenten zijn neutraal. Zij onderbouwen dit met: "Ik mis de aftersales. Er zijn best wat zaken aan de orde gekomen in de bijeenkomst waarop meer initiatief mag komen van Aedes. Dus bied meer nazorg en verdieping" en "Er is geen natraject of vervolg terwijl ik bij sommige onderwerpen meer behoefte heb aan vervolgcacties, contacten en interactie." Twee van de neutraal gestemden missen de evaluatie.

Organisatie en Administratie

Hierover zijn de geïnterviewden unaniem goed te spreken. "De organisatie is prima", "Alles is goed georganiseerd. De benodigde informatie wordt bekend gemaakt via de nieuwsbrief en via je persoonlijke account". "Aan het einde van een sessie wordt altijd gevraagd of er onderwerpen zijn voor een volgende keer" en "Er is een speciaal e-mailadres en telefoonnummer. Als ik bel, heb ik altijd meteen contact."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt bij de meeste referenten tot (grote) tevredenheid. De volgende citaten onderschrijven dat: "Je wordt continu geïnformeerd", "Ze zijn makkelijk bereikbaar" en "Ik krijg zeer regelmatig mails van Aedes met updates." Twee respondenten zijn neutraal en geven daarvoor als onderbouwing: "Er mag meer aandacht zijn voor interactie", "Er is een professionalisering te zien, maar dat kan beter" en "In het relatiebeheer kunnen ze een slag maken. Dan gaat het om meer doen dan alleen de presentatie toesturen. Laat Aedes de leden actiever benaderen over de thema's die spelen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De kennisbijeenkomsten en webinars zijn inbegrepen in het lidmaatschap. Daarom is wat betreft negen van de tien geïnterviewden de prijs-kwaliteitverhouding niet van toepassing. Eén referent spreekt zich er wel over uit en geeft aan dat hij tevreden is over de verhouding tussen dienstverlening en bijdrage: "Over het algemeen is het bij Aedes prima geregeld."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel van de samenwerking en de bijeenkomsten is iedereen (zeer) tevreden. Dit blijkt uit de volgende uitspraken: "Aedes wordt steeds professioneler. Ik merk dat bijvoorbeeld aan de vooraankondiging die duidelijk is en een goede uitnodiging", "Het is handig dat de bijeenkomsten inclusief zijn. Ook is er geen no-show-fee." Het beschikken over een netwerk om meer uit te wisselen wordt gewaardeerd: "Door het netwerk hoor je wanneer er interessante cursussen zijn", "Ik ben blij dat er bijeenkomsten zijn waarin je kennis kunt opdoen en kennis wordt gedeeld", "Het is goed te horen hoe anderen het doen." Een referent benoemt: "Aedes biedt het gemak van webinars en een makkelijke aanmelding." In het aanbod wordt gewaardeerd dat er een afwisseling is in onderwerpen en dat de bijeenkomsten plaatsvinden op verschillende dagen van de week.

Wel zijn er enkele kanttekeningen: "Er mag meer kwaliteit en expertise in de webinars, zet dus niet zozeer in op ervaringen delen", "Kijk kritisch of er voldoende inhoud en kennis in huis zijn om een webinar te vullen." Een ander zegt over de locaties: "De bijeenkomsten zijn vaak Randstad-georiënteerd. Dat levert een te lange reistijd op." Over het netwerk Leefbaarheid zegt een geïnterviewde: "Houd het netwerk Leefbaarheid exclusief. Organiseer dus geen bijeenkomsten waar ook andere onderwerpen dan leefbaarheid aan de orde komen." Een andere tip is: "Promoot meer het netwerken binnen het thema Leefbaarheid." Ondanks deze punten, is iedereen te spreken over het aanbod en de bijeenkomsten. Een respondent vat dit samen in: "De bijeenkomsten zijn zeker aan te bevelen. Mijn tip is dan ook: ga zo door!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Aedes vereniging van woningcorporaties op 05-07-2023.

Algemeen

Aedes is de branchevereniging voor woningcorporaties in Nederland en behartigt de belangen van de leden. Ook ondersteunt Aedes hen onder andere door een platform te bieden voor netwerken en kennisuitwisseling. De vereniging faciliteert zowel directeur-bestuurders als medewerkers van de aangesloten organisaties.

Aedes biedt thematische netwerken, bijvoorbeeld rond leefbaarheid of energiebesparing en netwerken voor specifieke functies als financieel managers of bedrijfsjuristen. Er worden regionale netwerkbijeenkomsten, webinars en kennisbijeenkomsten georganiseerd over actuele thema's zoals duurzame warmtebronnen of Werken aan waardenvol huurdersbeleid.

Leden worden geïnformeerd over ontwikkelingen in de volkshuisvesting en aanverwante terreinen. Zij kunnen bij Aedes terecht voor benchmarks, feiten en cijfers en voor werkdocumenten als modelcontracten en modelregelingen. Voor deze ondersteuning en activiteiten betalen de corporaties een jaarlijkse contributie.

Kwaliteit

Aedes richt zich op ontwikkeling en professionalisering van de woningcorporatiesector. Daarnaast gaat het om belangenbehartiging en lobby. Van daaruit worden onder andere dialoogsessies met stakeholders georganiseerd waar de actuele thema's in het werkgebied naar voren komen. Zo kan Aedes inspelen op wat er leeft. Een voorbeeld daarvan is een programma over duurzaamheid. Dit thema wordt opgepakt in de professionalisering van de corporaties.

Aedes staat voor professionaliteit en kwaliteit en is dan ook altijd alert op de toegevoegde waarde van de bijeenkomsten. Als een programmamanager een kennisbijeenkomst wil organiseren meldt hij dit bij het Bureau Bijeenkomsten en Evenementen. Zij kijken met de programmamanager naar het doel en de inhoud van de bijeenkomst.

Voor de kennisbijeenkomsten beschikt Aedes over een netwerk van experts. Er worden dan ook regelmatig deskundige sprekers ingehuurd. Daarnaast staan in de bijeenkomsten kennis delen en leren van elkaar centraal.

Aedes monitort structureel de bijeenkomsten aan de hand van deelnemersevaluaties. Om goed zicht te krijgen op de kwaliteit worden in deze evaluaties meerdere aspecten uitgevraagd, waaronder de kwaliteit van de spreker. De resultaten van de evaluaties worden meegenomen in de kwartaalrapportages en in het MT besproken.

Continuïteit

De visie van de vereniging wordt vertaald naar een strategische agenda die door de leden wordt vastgesteld. Daarna geeft Aedes vorm aan deze agenda met jaarprogramma's rond de actuele thema's. Denk hierbij aan betaalbaarheid, duurzaamheid, beschikbaarheid en beeldvorming.

Programmamanagers werken dit verder uit naar concrete activiteiten zoals de kennisbijeenkomsten. Hierbij is er aandacht voor een evenwichtige verdeling door het jaar heen.

Corporatiebestuurders zijn verplicht Permanente Educatie (PE) te volgen. Zij moeten binnen drie jaar 108 PE-punten halen (108 studiebelastingsuren). Hiervoor zijn recent nieuwe kaders opgesteld die beter aansluiten op de actualiteit. Ook voor sommige medewerkers geldt dat zij PE-punten moeten halen. Vanwege de Cedeo-erkenning is het Aedes toegestaan PE-punten toe te kennen aan deelnemers die met goed gevolg opleidingen hebben afgerond. Gezien de aandacht voor kwaliteit, de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Aedes voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Aedes ondersteunt corporaties met oog voor hun dienstverlening. Zo biedt Aedes onder andere al tien jaar de leden een benchmark aan. Hierin wordt het verbeterpotentieel van de deelnemende woningcorporaties inzichtelijk gemaakt. Bovendien koppelt Aedes dit aan een leerprogramma met webinars waarin de prestatievelen die in de benchmark zijn getoetst, worden besproken. De sprekers zijn degene die de analyse hebben uitgevoerd en een vertegenwoordiger van een corporatie die zijn/haar ervaringen deelt. Het dienstverleningspakket van Aedes leidt tot verdere professionalisering van individuele bestuurders en werknemers van corporaties.

Regelmatig houdt Aedes een tevredenheidsonderzoek onder de corporaties. Daarin wordt uitgevraagd wat de thema's zijn die aandacht behoeven. Zo kan Aedes inspelen op wat er leeft bij de leden.

Om de woningcorporaties optimaal te blijven ondersteunen, houdt Aedes de vinger aan de pols in het werkgebied. Zo is er nauw contact met de ministeries en met andere brancheverenigingen zoals de NEPROM, de Woonbond en de VNG. Hiervoor heeft Aedes bijvoorbeeld onlangs een stakeholdersevent georganiseerd. Aedes draagt hierbij het belang uit van steeds meer samenwerken met partners. Dit zien zij als de ontwikkeling voor de komende jaren. Van daaruit moedigen zij ook de corporaties aan in te blijven zetten op samenwerken, kennis delen en versnellen. Dit sluit aan op de woonopgave vanuit het ministerie.

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