

Klanttevredenheidsonderzoek

Public Academy

11-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Public Academy 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 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				90%	10%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering		10%	20%	50%	20%
Opleiders			20%	50%	30%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject②		10%		30%	50%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer			50%	30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de resultaten van de opleidingen met open inschrijving van Public Academy besproken. Er zijn tien referenten bevestigd naar hun ervaringen met deze opleidingen. Referenten vertellen voor Public Academy te hebben gekozen omdat zij bekend staan als een goede opleider; vooral binnen woningcorporaties. Als redenen om voor hen te kiezen zegt men onder meer: "Ik wilde een opleiding in de publieke sector volgen, niet ver van mijn woonplaats. Public Academy voldeed daaraan en bood een goede tijdsindeling", "Ik ben beginnend commissaris en wilde verdieping aanbrengen binnen mijn functie. Ik heb verschillende partijen onderzocht. Ik ben bij public Academy uitgekomen omdat er erg goede ervaringen met hen waren binnen mijn netwerk. Ook prijstechnisch klopte het" en: "Er zijn meer opleiders op dit gebied. Die zijn twee keer zo duur en daar kom je niet makkelijk tussen want die verzorgen de opleiding maar twee keer per jaar." Anderen vertellen verder: "Bij Public Academy word je vooraf goed gescreend. Public Academy is een bekende naam binnen de woningcorporatie-sector. Je komt dan al heel snel bij hen terecht. Zij hebben een breed netwerk. Het opleidingsprogramma bestaat al een aantal jaar en is praktijkgericht. Je komt ook bekende mensen uit de sector tegen: dat is fijn" en "Public Academy is gespecialiseerd op dit vakgebied. Als je verdieping of verbreding zoekt in je ontwikkeling dan zijn zij een goede partij."

En tot slot: “Ik heb twee opleidingen met elkaar vergeleken. Public Academy was wat meer down to earth. Na de intake heb ik mij ingeschreven. Dat ging makkelijk. Het traject verliep vlot. Het is een kleine organisatie. Je hebt snel contact met hen en voelt je heel gezien en geholpen.” Referenten vertellen de opleidingsinformatie via een brochure en op de website te hebben gevonden. Zij noemen de opleidingsinformatie “helder”. Referenten vertellen voorafgaand aan de inschrijving een intakegesprek te hebben gehad. Een referent vond het in te vullen inschrijfformulier “omvangrijk”. Er werd veel van haar gevraagd. Het gesprek daarentegen was goed: “De vragen die werden gesteld hadden toegevoegde waarde. Er wordt goed doorgevraagd naar de motivatie om aan de opleiding te beginnen en de ervaring tot dusverre.” Anderen vullen aan: “Er werd goed doorgevraagd naar mijn achtergrond. Ook was het mogelijk om zelf allerhande vragen te stellen. Het was een prettig gesprek”, “Er was een flinke ballotage. Maar ik vind dat ze de kwaliteit goed bewaken.” Alle referenten zijn “tevreden” over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Eén referent is zelfs “zeer tevreden.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma heeft bij alle referenten aan de verwachtingen voldaan. De meningen over groepssamenstellingen zijn wat meer verdeeld. De hoeveelheid deelnemers vindt men in orde. Een referent zegt hierover: “Ik was blij dat de groep niet zo groot was. Daardoor was er veel betrokkenheid van de deelnemers. We waren allemaal van ongeveer hetzelfde niveau en op hetzelfde carrièreniveau.” Een andere referent zegt echter dat de hoeveelheid mensen die afkomstig waren van woningcorporaties wat oververtegenwoordigd waren. De sectoren onderwijs en zorg waren daarentegen wat ondervertegenwoordigd. Deze referent is van mening dat er een wat evenrediger verdeling zou kunnen worden gemaakt. Weer een ander benoemt het prettig te hebben gevonden dat sommige deelnemers al een positie binnen de Raad van Commissarissen vervulden en anderen niet. “Dat was juist heel erg waardevol. Zo kon je alvast ervaringen uitwisselen. Ik heb ook wel eens een dag ingehaald bij een andere groep. Ook daar heb ik leuke contacten gehad.” Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij van mening is dat er grote niveauverschillen binnen de groep bestonden. De overige referenten geven een positieve score. Zij zeggen onder meer: “Het programma was volledig. De tijdsindeling ook. Het waren lange dagen, maar wel heel boeiend. Ook de zachte kant kwam voldoende aan de orde”, “Het was een flink programma, maar het was goed te doen. Het niveau was over het algemeen goed. Het was niet super diepgaand, maar wel passend bij het niveau van de deelnemers” en “Ik vond het programma geweldig. Qua onderwerpen was het heel erg breed. Elke keer werd er een ander onderwerp behandeld.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen is wat wisselender ervaren. Voor sommigen waren enkele modules wat te langdradig; dat lag vooral aan hun achtergrond. Zij hadden bijvoorbeeld al ervaring met het onderwerp. Anderen vertellen dat iedereen actief meedeed. Een deelnemer vertelt: “Je kreeg van tevoren zaken toegestuurd. Tijdens de lesdag werd daarop teruggekomen. Er vond een goede voorbereiding op de bijeenkomsten plaats. Zo kregen wij ook te horen welke sprekers/docenten er zouden zijn, en wat hun functies waren. Ook werden er voorbereidende opdrachten gegeven. Je kon je dus goed voorbereiden op de lesdag. Iedere bijeenkomst startte met een introductie. Er werd verteld wat er stond te gebeuren en er werd teruggeblikt op wat al reeds aan de orde was geweest. Dat vond ik prettig. Tijdens de bijeenkomsten werden er veel vragen gesteld en de opdrachten besproken. Dat was een perfecte combinatie. De onderwerpen werden vanuit verschillende kanten belicht. Voor elk thema werd een andere docent ingezet.” Anderen vertellen: “Alles wat besproken werd was heel open. We hebben elkaar het commitment gegeven om betrouwbaar met alle gesprekken om te gaan. Dat was fijn. Daar werd ook continu op gehamerd.” Anderen vertellen dat er ook rollenspellen zijn gedaan. “De onderwerpen werden vanuit verschillende invalshoeken belicht. In het begin van de opleiding heeft men een eindopdracht gekregen die met een groepje uitgewerkt moest worden. Aan het eind van de opleiding werd deze gepresenteerd en verdedigd”, “Er was een sessie die meer de sociale, empathische kant belichtte. Je komt dan dicht bij jezelf uit. Daar zat een behoefte van de deelnemers. Een aantal mensen gaf zich wel; anderen niet. De trainer sprak hen daarop aan. Naar mijn mening had de Academie meer de zachte kant mogen belichten. Daar zou je meer uit kunnen halen. Wellicht zou de voorgaande les daarop een voorbereiding kunnen zijn. Ook zou in de intake gevraagd kunnen worden naar wat je uit de opleiding zou willen halen. Twee referenten geven de uitvoering een neutrale score.

Zij zeggen: “De docenten gaven vrij klassiek les. Zij waren wel van dusdanige kwaliteit dat dat wel wat compenseerde, maar de opzet van de opleiding kan iets levendiger. Daar zit nog wat verbetering in.” Tot slot geeft een referent een negatieve score op dit onderdeel. Hij vond de opleiding weinig inhoudelijk. Hij licht toe: “Ik ben niet echt enthousiast. De sprekers waren niet echt bestuurders van de 21^e eeuw. Ze waren allemaal niet erg vernieuwend en al wat ouder. Er waren heel veel monologen. En weinig inspirerende werkvormen. Het was veel luisteren. Dat was jammer. Ik vraag mij af of er goed over is nagedacht welke onderwerpen aan de orde zouden moeten komen en op welke wijze.”

Opleiders

Twee referenten geven de kwaliteit van de docenten een neutrale score. Alle overige referenten scoren op dit onderdeel positief. Een referent licht toe: “Iedere module werd verzorgd door een andere docent. Alle docenten waren goed. Zij hebben hun sporen verdiend op het vakgebied. De een is evenwel wat meer overtuigd van zichzelf dan de ander. Ieder gaf een eigen dimensie aan het toezichthouden.” Anderen zeggen: “De docenten komen uit de praktijk. Zij zijn niet de minsten. Zij spreken ook over wat er mis gaat in de sector. Daar kun je veel van leren”, “Ik vond enkele sprekers zeer inspirerend. De een spreekt je nou eenmaal meer aan dan de ander.” De referenten die een neutrale score op dit onderdeel geven, zeggen: “Drie docenten boden wat meer afwisseling in werkvormen. De andere twee docenten gaven meer hoorcolleges en waren wat minder interactief. Die brachten weinig nieuws. Dat vond ik wel jammer” en “Naar mijn mening kan de interactie bij een aantal docenten beter. Er was bijvoorbeeld een door de wolf geverfde voorzitter. Die heeft drie uur verteld. Dat had wellicht ook in een uur gekund zodat er twee uur overbleef om te discussiëren. Weliswaar vertelde hij over veel ervaringen uit het verleden en gaf hij persoonlijke voorbeelden” en “De docenten waren coöperatie bestuurders en niet per se docenten. Zij vertelden over hun dagelijkse werkzaamheden. Dat voegde voor mij niet zoveel toe.”

Trainingsmateriaal

Vijftig procent van de referenten is “tevreden” over het lesmateriaal. Nog eens dertig procent is “zeer tevreden”. De overige twintig procent geeft een neutrale score op dit onderdeel. De referenten vertellen dat zij ruim van tevoren het voorbereidingsmateriaal toegestuurd hebben gekregen, zodat zij voldoende tijd hadden om de lessen voor te bereiden. Referenten vertellen dat er een Dropbox was waar alles in stond. Het lesmateriaal kon ook opgestuurd worden. De hoeveelheid was voldoende. Het sloot goed aan bij de onderwerpen en gaf verdieping. Ook waren er voldoende achtergrondartikelen. En er werden boekentips gegeven. De referenten die een neutrale score op dit onderdeel geven zijn van mening dat de hoeveelheid lesmateriaal enorm varieerde: “Bij de ene docent kregen we 117 pagina's leesvoer of een compleet rapport. De ander gaf bijvoorbeeld maar 20 pagina's op vooraf.” De verzorging van het lesmateriaal was goed. Een ander voegt nog toe: “We werden goed aangejaagd om opdrachten te maken.”

Accommodatie

De accommodatie is geheel naar de tevredenheid van de referenten. Het merendeel van de lessen heeft plaatsgevonden op het kantoor van Public Academy. In verband met een verbouwing is er ook uitgeweken naar andere locaties. Dat heeft men als erg leuk ervaren. Men vindt de accommodaties zeer geschikt. Een geïnterviewde vertelt dat het een mooie locatie is om de lessen te volgen. Er kon ook gebruik worden gemaakt van de tuin. Dat vond men prettig. Ter toelichting een uitspraak: “De accommodatie was prima. Wij hebben les gekregen op het kantoor in Baarn. Ook de alternatieve locatie vanwege de verbouwing was prima. We kwamen niets tekort. De lunch was niet al te overdadig. Netjes.” Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij is van mening dat er meer aandacht aan de zaalindeling besteed kan worden en zegt: “Maak het intiemer; een meer open opstelling. Zonder tafels ertussen. Dat maakt dat je makkelijker het debat met elkaar aan kunt gaan. Daar zou meer aandacht aan kunnen worden besteed.”

Natraject

Het natraject wordt in orde bevonden. Al zeggen referenten wel dat er heel veel voorbereiding was vereist voor de laatste module. Zij moesten een persoonlijke pitch houden, een groepsopdracht maken en een eindopdracht. Dat vond men wat onevenwichtig verdeeld. “De pitch zou wellicht een module eerder kunnen worden gedaan”, geeft een van de referenten als tip. Een ander vertelt dat er voldoende aandacht aan de eindopdracht en de presentatie is besteed. De deelnemers kregen serieuze feedback. Weer een andere referent is van mening dat de eindopdrachten gevarieerder zouden kunnen zijn: “Zij zouden wat meer toegespitst kunnen worden op wat de deelnemers nog nodig hebben”, meent hij. Sommige opdrachten zijn naar de mening van deze referent wel heel erg ingestoken op het nog verwerven van een RVC-functie. Na elke bijeenkomst werden er evaluatieformulieren uitgereikt. Public Academy staat open voor feedback. “Op informele wijze wordt deze vergaard”, vertelt men: “Er werd voldoende ruimte geboden om feedback op de opleiding te leveren. Ook tijdens de opleiding. De eigenaresse kwam vaak even vragen na afloop van de les hoe wij het hadden ervaren. Het is heel persoonlijk. Iedereen voelt zich vrij om hen te benaderen”. De opleiding is netjes afgerond. Het certificaat werd door middel van een feestelijke uitreiking uitgereikt. Alle deelnemers zijn zeer positief over de diploma-uitreiking. Een referent vertelt na afloop van de opleiding een stage te hebben gelopen. Hij vond de matching heel goed. Daar was naar zijn mening aandacht aan besteed. Voorts vertelt men dat er een register is waarin men kan worden opgenomen. Dat vindt men goed geregeld. Een van hen vertelt dat haar na afloop van de opleiding een functie is voorgesteld. Ook is men tevreden over het resultaat dat met de opleiding is behaald. Zo zegt men onder meer: “Het waren nuttige dagen. Ik ben wat zekerder geworden in mijn huidige functie.” Een referent geeft het natraject echter een negatieve score. Hij is van mening dat hij niet zoveel heeft geleerd. Hij voelde zich dan ook wat ongemakkelijk bij de feestelijke afsluiting en zegt: “Als je een bestuurder wilt klaarmaken voor deze sector, dan heb je aan deze opleiding niet voldoende. Als ik dat had geweten dan was ik er niet aan begonnen.” Tot slot geeft één referent geen score op dit onderdeel. Hij heeft de laatste bijeenkomst niet kunnen bijwonen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt over het algemeen in orde bevonden. Twee referenten geven echter een neutrale score op dit onderdeel. Vier referenten geven de score “tevreden”. En nog eens vier referenten zijn “zeer tevreden” over de organisatie en administratie. Referenten vertellen onder meer dat zij binnen korte tijd reacties hebben ontvangen op hun vragen. Ook vonden zij het prettig dat zij wanneer zij een les hadden afgezegd deze konden inhalen. “Alle medewerkers werken bij Public Academy met hart en ziel. Zij doen wat ze beloven. Ze zijn erg betrokken. Zij horen mij als deelnemer”, licht een referent toe. Een ander zegt: “De medewerkers van de organisatie en administratie kennen je persoonlijk. Ze zijn oprecht in je geïnteresseerd.” De referenten die een neutrale score geven doen dit omdat zij vinden dat de organisatie en administratie naar behoren functioneert; niet bijzonder goed of slecht.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer kan wellicht iets beter worden georganiseerd. Er zijn vijf referenten (vijftig procent) die een neutrale score op dit onderdeel geven. Zij zeggen na afloop van de opleiding niets meer te hebben vernomen van Public Academy. “Dat zou wel prettig zijn geweest”, aldus voornoemde referenten. Enkelen spreken uit het jammer te vinden dat er geen terugkomdag of iets dergelijks is. En weer een ander is van mening dat er wellicht meer aan bemiddeling zou kunnen worden gedaan: “Wellicht dat zij nog een vacature kunnen doorsturen of zo”, licht hij toe. Ook vindt een referent dat het relatiebeheer wat commercieel is gedreven. Deze referent snapt dat wel, maar vindt het toch wat irritant. “Maar op zich doen ze het goed”, vult hij aan. De overige vijftig procent geeft een positieve score voor het relatiebeheer. Zij vertellen bijvoorbeeld een nieuwsbrief te hebben ontvangen. Hierin staan onder meer de mogelijkheden voor een eventuele vervolgopleiding. Weer anderen vertellen de organisatie ook in ander verband tegen te komen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs/kwaliteitverhouding zijn wat verdeeld. Zeventig procent geeft een positieve score op dit onderdeel. Twee referenten geven neutrale score. Een referent is hierover ontevreden. De referenten die een positieve score op dit onderdeel geven zeggen dat zij de prijs in balans vinden met de kwaliteit. Ter toelichting: "Ik heb er veel voor gekregen. In het algemeen vind ik hen niet heel erg prijzig. Ik heb niet het gevoel dat ik teveel heb betaald." Enkelen noemen de opleidingsprijzen "marktconform". "Voor wat je kreeg was het prima", licht een ander toe. En: "Ik vond het geen goedkope opleiding, maar het levert wel waarde op. Het is de investering waard." Eén referent is van mening dat de balans tussen prijs en kwaliteit wat gespannen is. Deze referent licht toe: "Het wordt verkocht als een opleiding tot commissaris in de publieke sector, maar in de uitvoering was de sector Onderwijs en Zorg geheel afwezig. Bijna alle deelnemers waren afkomstig van woningcorporaties. Het heeft een beetje trekjes van een verdienmodel. Er zijn zes cursussen per jaar. Meer dan er vacatures zijn. Dat vind ik een beetje jammer." Tot slot geeft een referent de prijs/kwaliteitverhouding een negatieve score. Deze referent is niet tevreden over de opleiding en vindt daarom de prijs niet in verhouding tot de kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negentig procent is tevreden over de opleiding die zij bij Public Academy hebben gevolgd. Als pluspunten van Public Academy benoemen zij onder andere de kleinschaligheid van het instituut en de persoonlijke benadering van de deelnemers. Ook de flexibiliteit wordt genoemd. Enkele uitspraken die de tevredenheid van de geïnterviewden onderstrepen: "In de kern is het een prima opleiding. Je leert het meest van de ervaring van de docenten. Die was zeker aanwezig en daar zat een mooie variatie in. Als je al RVC-lid bent, dan haal je wat minder uit de opleiding. Voor nieuwkomers is deze opleiding perfect", "Ook de zachte kant werd in de opleiding belicht. De opleiding is goed verzorgd." Eén referent geeft als verbetertip mee: "Vroeger werden RVC-leden aangenomen op basis van kennis. Dat verschuift nu naar het type mens dat men nodig heeft om het werk goed te doen. Dat zat wel in de opleiding, maar kan naar mijn mening nog belangrijker worden gemaakt, zodat de deelnemers zich daarin nog verder kunnen ontwikkelen. Wie ben jij als mens en wat kan je nog verbeteren?" Eén referent geeft een negatieve eindscore. Zijn opmerkingen zijn reeds bij de andere onderdelen verwoord. Op de vraag of de referenten Public Academy zouden aanbevelen aan anderen, reageren de meesten positief. Enkelen zeggen al een collega naar de opleiding te hebben gestuurd. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Public Academy heeft een goed ingewerkt team. Zij bieden een goede opleiding die ze al jaren verzorgen. Ik ben ontzettend blij dat ik deze opleiding heb gevolgd. Je bent je weer maatschappelijk bewust. En je komt met anderen in gesprek. Ik kijk er met een goed gevoel op terug!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Public Academy op 11-07-2023.

Algemeen

Public Academy is een opleidingsinstituut voor bestuurders en toezichthouders in de publieke sector. Public Academy is ontstaan uit Eryl; van oudsher bekend door haar recruitment- en advieswerkzaamheden. Eryl heeft de afgelopen jaren meer dan duizend toezichthouders, bestuurders en directeuren geplaatst in de publieke sector. Alle opleidingsactiviteiten van Eryl worden thans verzorgd onder de naam: Public Academy. De opleidingen richten zich op het verbeteren van governance en leiderschap. Public Academy gelooft dat de juiste leiders in de top van een organisatie het verschil kunnen maken en kunnen bijdragen aan een betere wereld, ook voor toekomstige generaties. Met haar opleidingen wil Public Academy toezichthouders, bestuurders, directeuren en andere leidinggevendenden het gedrag en de vaardigheden meegeven om vanuit een onderzoekende, lerende houding te groeien in waarachtig leiderschap waarmee ze binnen en buiten hun organisatie een positieve impact kunnen hebben en daarmee ook op de samenleving. Naast opleidingen met een open inschrijving, wordt er ook maatwerk aangeboden. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mw. L. Vos en mw. M. Been.

Kwaliteit

De opleidingen van Public Academy kenmerken zich door de praktijkgerichtheid en de persoonlijke benadering van de deelnemers. Een intakegesprek waarbij de geschiktheid en motivatie voor de opleiding wordt getoetst, behoort tot de standaardprocedure. De deelnemersgroepen worden bewust klein gehouden (tot maximaal 14 deelnemers) zodat er optimale interactie tussen de deelnemers mogelijk is. Public Academy werkt uitsluitend met docenten die ervaring hebben als bestuurder of toezichthouder en die ervaring hebben als docent. Zij hebben allen hun sporen in het vakgebied verdiend. Er vindt een strenge selectieprocedure plaats, alsook toezicht op hun lesactiviteiten. Het contact met de docenten kenmerkt zich door een nauwe betrokkenheid bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluaties van de opleidingen, maar ook door intensief persoonlijk contact. Zij worden ook betrokken bij de aanpassingen van het trainingmateriaal dat permanent in ontwikkeling blijft. Public Academy monitort de kwaliteit van de opleidingen en docenten continu.

Continuïteit

Public Academy is groeiende. De afgelopen periode is het opleidingsaanbod uitgebreid met een aantal opleidingen voor de meer ervaren commissaris en bestuurder. Public Academy tracht daarmee de gehele breedte van het publieke domein te bedienen. Voorts gaan er verschillende opleidingen vaker per jaar van start. Op basis van het uitgevoerde Cedeo-onderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft Public Academy een aantal marketingactiviteiten verricht om de naamsbekendheid te vergroten. Zo zijn er advertenties geplaatst en is de website en de huisstijl aangepast. De grootste aanwas van nieuwe deelnemers komt echter voort uit mond-tot-mond reclame. Public Academy onderhoudt voorts een groot netwerk van alumni waarvan het overgrote deel een positie als bestuurder of toezichthouder bekleedt. Een aantal keer per jaar organiseert Public Academy voor haar alumni themabijeenkomsten. Deelnemers waarderen Public Academy om haar kleinschaligheid en persoonlijke benadering. De uitstekende docenten die bekendheid binnen het vakgebied genieten en de gerichtheid op het publieke domein worden als unique selling points van Public Academy gezien.

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