

Klanttevredenheidsonderzoek

European Institute of Public Administration

01-11-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van European Institute of Public Administration 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	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders②				70%	10%
Trainingsmateriaal				40%	
Accommodatie					
Natraject③			10%	70%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Twee referenten kunnen hier niets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van het European Institute of Public Administration (hierna te noemen EIPA) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Deze referenten hadden in de meeste gevallen al eerder trajecten afgenomen bij EIPA. "We werken al jaren naar tevredenheid met ze. Zij weten echt wat er speelt, ze zijn een kennisinstituut met als expertise de EU en zij kunnen deze kennis op een uitstekende manier overbrengen," zo vertelt een van de geïnterviewden. Ook voor de overige respondenten zijn hun eerdere positieve ervaringen de reden om opnieuw met EIPA in zee te gaan. Referenten vertellen verder nog dat er in het voortraject gesprekken plaatsvinden om de opleidingsbehoefte nauwkeurig vast te stellen: "We geven dan aan wat wij willen, zij reageren met een aanbod en dan gaan we daar samen nog een beetje aan schaven. Dat is een prima werkwijze wat mij betreft". Alle referenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop EIPA aan het voortraject gestalte geeft,

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma of de offerte die door EIPA wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Verder wordt er hierbij verteld dat de offerte of het plan van aanpak er duidelijk uitziet en inhoudelijk ook klopt met wat er in de contractgesprekken is besproken. “Bijna alles kwam terug in de offerte. Wij hadden ook nog de kans om erop te reageren en onze reactie werd zonder enig gedoe verwerkt in de definitieve offerte,” zo vertelt een van de respondenten. Een andere referent zegt nog over dit onderwerp: “Er wordt goed aangegeven waar de kosten vandaan komen, dit wordt op een heldere manier verantwoord”. Een referent vond het prettig dat er al in deze fase werd besproken wie de trainers zouden zijn: “Wij hadden voorkeur voor een bepaalde trainer en hier werd door EIPA ook naar gehandeld”. Dit alles zorgt voor een goede score bij dit onderdeel, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over

Uitvoering

Over de manier waarop EIPA de diverse maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, zijn de referenten allemaal tevreden. Tien procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De geïnterviewden zijn met name te spreken over de mate waarin de trainingen gekoppeld worden aan de praktijk: “Het is in ons domein heel belangrijk om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen. EIPA heeft deze kennis in huis en weet dit dan ook nog te combineren met voor ons herkenbare situaties. Hierdoor wordt zo’n training vele malen interessanter dan als het om abstracte, minder herkenbare cases zou gaan”. Een andere referent heeft het in dit verband vooral over de kennisoverdracht en de manier waarop hier vorm aan werd gegeven: “Het ging in ons geval echt om het up-to-date brengen van de kennis van een bepaalde groep medewerkers. Dit klinkt niet heel erg spannend, maar toch wist EIPA er wat van te maken”. De overige referenten hebben soortgelijke opmerkingen over dit onderdeel. Dat verklaart dan ook hun tevredenheid over de manier waarop EIPA de diverse trajecten ten uitvoer heeft gebracht.

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door EIPA worden ingezet, zijn de respondenten erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De trainer was deskundig en enthousiast en wist de groep goed mee te krijgen” en “Ik ben heel tevreden over de spreker/trainer, hij had verstand van zaken en zorgde voor variatie zodat de deelnemers goed bij de les bleven”. Een andere respondent is vooral tevreden omdat de trainer flexibel was en goed in ging op vragen die leefden waardoor het maximale effect uit de training werd gehaald: “De inhoud van de training stond van tevoren vast maar er was echt voldoende ruimte om onze eigen vragen te stellen. Hier ging de trainer heel goed op in en dat was fijn. Zo hebben onze deelnemers er min of meer hun eigen draai aan kunnen geven”. Twee respondenten hebben hier geen mening. Zij geven aan te weinig inzicht te hebben in de trainers: “Ik ben er zelf niet bij geweest dus wil me niet aan een oordeel wagen”.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door EIPA wordt verschaft, is naar tevredenheid van de respondenten. “EIPA zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. De stof was volledig en werd duidelijk en gestructureerd aangeboden,” aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over uitgedeelde materiaal: “We kregen naast sheets van de presentaties ook diverse links met interessante informatie”. De overige referenten hebben dezelfde mening dit, zij vinden dat het materiaal van EIPA kwalitatief van goed niveau is omdat het “duidelijk, up-to-date en overzichtelijk” is. Zes referenten hebben geen zicht op het materiaal of kunnen hier om een andere reden geen mening over geven.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Twee respondenten zijn niet persoonlijk betrokken geweest bij het natraject en kunnen hier daarom geen oordeel over geven. De overige geïnterviewden zijn bijna allemaal tevreden over de manier waarop EIPA hier vorm aan geeft. Bij sommige referenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: "Ik heb tussentijds regelmatig overleg met onze contactpersoon bij EIPA en na afloop nemen we dan alles nog een keer door. Ook de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten komen dan aan bod. We krijgen dan ook een evaluatierapport. Ik vind dit prettige en nuttige gesprekken, vaak is dit ook weer een uitgangspunt voor een volgend traject". De meeste overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat EIPA voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: "We worden serieus genomen en er wordt op een constructieve wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen". Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij vindt dat EIPA op dit vlak wat proactiever zou mogen handelen: "Ik vind dat zij hier wel wat meer initiatief mogen tonen. Het ging nu vooral van ons uit".

Organisatie en Administratie

EIPA heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden over dit onderdeel. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij een keer te maken kregen met een aantal zieken, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is goed, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens". Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: "Ik heb een goede zakelijke relatie met EIPA. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd". Twee referenten hebben niet persoonlijk te maken met EIPA als opleidingsinstelling en zij onthouden zich hier van het geven van een mening.

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dit door EIPA wordt onderhouden. Zij zijn allemaal tevreden. Bij de andere twee referenten onderhoudt een collega het relatiebeheer. Een van de tevreden respondenten zegt over dit onderwerp: "Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over". "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail of nieuwsbrief en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: "De contacten met EIPA verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben".

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten eensgezind; ze zijn hier tevreden over. Een van hen zegt hier over: "De prijzen zijn volgens mij redelijk, zeker gezien het aanbod. Er werd voor ons echt een programma op maat gemaakt en dan is het logisch dat hier geen bodemprijzen gelden". Een ander zegt over ditzelfde onderwerp: "Omdat EIPA gaat voor maatwerk, wordt er meer tijd besteed aan de voorbereiding. Dit zie je uiteraard terug in de prijs. Toch vind ik het, in vergelijking met sommige andere instituten, alleszins redelijk wat ze vragen". En een laatste referent zegt over dit onderwerp: "Dit soort trainingen zijn buitengewoon nuttig voor onze medewerkers, hun kennis is hierdoor weer helemaal up-to-date. De prijzen die EIPA daarvoor vraagt vind ik heel redelijk".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van EIPA komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject of de opleiding die ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de vlotte wijze waarop het hele traject is verlopen: “Van het begin tot het eind is alles zonder problemen gegaan, er was regelmatig contact en dat vond ik heel prettig”. De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “Het doel was om de kennis van onze medewerkers te actualiseren. Dit heeft goed uitgepakt, de deelnemers waren enthousiast en geven aan veel geleerd te hebben. Dat kunnen ze dus goed gaan toepassen”. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met EIPA en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met dit instituut: “Als we weer behoefte hebben aan een dergelijke opleiding of cursus, gaan we zeker weer met EIPA praten. Zij zijn echt specialist op dit vakgebied dus dan weet je wat je in huis haalt”. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze EIPA als opleidingsinstelling zouden aanbevelen aan derden: “Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en EIPA als goede optie noemen. Ze zijn heel goed in wat ze doen”.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie②				40%	
Natraject③				80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ⑤ Twee referenten onthouden zich hier van het geven van een oordeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op het open aanbod van het European Institute of Public Administration (hierna te noemen EIPA). Tien referenten zijn bereid gevonden mee te werken aan dit onderzoek. Een ruime meerderheid van de respondenten heeft al eerder deelgenomen aan een cursus of opleiding van EIPA. Zij waren hier dermate tevreden over dat dit voor hen een reden was om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. De overige referenten zijn door collega's op het aanbod van EIPA gewezen en één van hen is bij EIPA terecht gekomen door te googelen: "Ik was specifiek op zoek naar een goede online cursus die zich richtte op the Green Deal, EIPA bood hier voor mij het beste programma. Ook had ik van anderen al positieve verhalen gehoord. Voor mij waren dit voldoende redenen om voor hen te kiezen". De manier waarop men zich aan kan melden voor de opleidingen, stemt eveneens tot tevredenheid. Iedereen beschreef dit als "eenvoudig" en "gemakkelijk" en dit leverde dan ook bij geen van de respondenten problemen op.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn de referenten, net als bij het vorige onderdeel, zonder uitzondering tevreden tot zelfs zeer tevreden. Een van de referenten vertelt: “Op de website van EIPA kan je snel en gericht zoeken naar een training op een bepaald vakgebied of met een bepaald onderwerp. Als je daar vervolgens op klikt, krijg je genoeg relevante en nuttige inhoudelijke informatie om je een goed beeld te vormen. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Zij vinden zonder uitzondering dat er door EIPA genoeg uitleg wordt gegeven over de inhoud van de bijeenkomst. Ditzelfde geldt voor de informatie die over de opzet, het niveau en de doelstellingen wordt verschaft: “Op de website staat veel algemene informatie over het opleidingsprogramma maar er is ook specifieke informatie per cursus te vinden. Dat is heel overzichtelijk”.

Uitvoering

De manier waarop EIPA de diverse bijeenkomsten ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Alle ondervraagde deelnemers zeggen dat de bijeenkomst die ze hebben gevolgd, heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de training. “Er werden heel goede voorbeelden gegeven en dat zorgde ervoor dat het heel levendig en praktisch werd. Ik snapte hierdoor goed het belang en de link met de praktijk,” zo vertelt een van de tevreden deelnemers. Ook de overige respondenten vinden dat de bijeenkomst of cursus die ze hebben gevolgd voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “De stof sluit aan bij de actualiteit en daar heb ik in mijn dagelijkse werkzaamheden profijt van, die kan ik dan zelf weer toepassen”. Voor de waardering van de respondenten maakt het niet uit of ze een live training dan wel een online training hebben gevolgd. Bij de online trainingen wordt specifiek vermeld dat het een “afwisselend geheel” is: “Ook vond ik het prettig dat er echt veel gelegenheid was om vragen te stellen, daardoor bleef het toch interactief”.

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door EIPA worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. De trainers worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verduidelijken met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de cases en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en ook kreeg ik hierdoor een beter beeld van de context. Dat is een groot pluspunt van de trainers van EIPA,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Bijna alle andere referenten onderschrijven dit, de eigen ervaringen van de docent zijn voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van EIPA zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven, zelfs bij online trainingen”.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de referenten kort van stof. Het trainingsmateriaal ziet er volgens hen “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over toegang tot digitale platforms, digitaal materiaal en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, je kon er echt veel informatie vinden”. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde”.

Accommodatie

Niet iedereen heeft hier een oordeel over (onder meer de deelnemers aan een online training). De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn hier allemaal tevreden over. Ze zeggen dat er gebruik wordt gemaakt van zalen en lokalen die goed geschikt zijn voor dit doel. Een van de referenten zegt hierover: “De zaal was ruim genoeg en bood alles wat je bij een dergelijke cursus mag verwachten. Ook de lunch was uitstekend en vormde daardoor een leuke en lekkere onderbreking. Top geregeld allemaal”. En een andere referent zegt over ditzelfde onderdeel: “Ik vond het een geslaagde bijeenkomst en dat was mede te danken aan de accommodatie en alles wat daar werd geboden. Het geheel was gewoon prima verzorgd”.

Natraject

Twee referenten hebben geen zicht op het natraject, zij geven hier om die reden geen oordeel. De overige respondenten zijn unaniem tevreden over het natraject zoals daar door EIPA vorm aan wordt gegeven. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al uitgebreid met de docenten hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken trainers: "Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en daarnaast vind ik het ook gewoon een goede service".

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten op rolletjes. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. EIPA is goed bereikbaar en vragen worden snel en goed beantwoord, aldus de referenten. "Je hebt te maken met een professionele speler in de markt en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen," zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: "EIPA heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik wat technische problemen had, werd er echt moeite gedaan om mij zo goed mogelijk te helpen. Zelfs toen bleek dat ik zelf het een en ander verkeerd had gedaan. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut geen nummer. Dat vind ik in deze tijd een grote pre". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van EIPA wordt gedacht.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de respondenten kort en bondig. Acht referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dat door EIPA wordt onderhouden. Deze respondenten zijn hier tevreden over. Zij vertellen dat ze met enige regelmaat een digitale nieuwsbrief ontvangen en dat ze daarnaast ook nog andere mailtjes ontvangen. Dat is voor hen voldoende. "Ik zit niet te wachten op een overload aan informatie. De nieuwsbrief is wat mij betreft genoeg," zo vindt één van de respondenten. Een andere referent zegt over dit onderwerp: "Ik vind de mailtjes wel prettig en als ik er geen zin in heb, negeer ik ze gewoon. Dat is het fijne aan e-mails, ze zijn niet opdringerig".

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten geven aan tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de training of opleiding en de kwaliteit hiervan. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Zo'n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren. Ik vind de prijzen van EIPA in vergelijking met anderen niet te hoog". De overige tevreden referenten onderschrijven dit. Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij vindt dat er in het algemeen te veel geld wordt gevraagd voor opleidingen: "Daar is EIPA geen uitzondering op". Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs, soms omdat hun werkgever dit direct betaalt en in een geval omdat deze referent niet weet wat andere aanbieders vragen voor een dergelijke opleiding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal cursussen/opleidingen die zijn georganiseerd door EIPA, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Zij vinden dat ze van tevoren zowel goed en volledig zijn geïnformeerd over zowel de feitelijke zaken (zoals data, tijden en locaties) als over de inhoudelijke zaken: "Het onderwerp, de docenten en het programma werden helder en op tijd gecommuniceerd". De bijeenkomsten zelf zijn eveneens naar tevredenheid van de deelnemers en dit komt door de duidelijke link die met de praktijk van de deelnemers werd gelegd in combinatie met de prettige manier van presenteren van de trainers/sprekers. Beide onderdelen krijgen hoge scores van de referenten. De tevredenheid geldt zowel voor de fysieke als de digitale bijeenkomsten. Ook over de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn geen klachten naar voren gekomen. Alle referenten zeggen zonder aarzeling dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het trainingsaanbod van EIPA: "Het zijn absoluut nuttige trainingen die worden gegeven door mensen met veel verstand van zaken. Als professional blijf je hierdoor op een leuke manier up-to-date".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met European Institute of Public Administration op 01-11-2022.

Algemeen

Het European Institute of Public Administration (hierna verder EIPA te noemen), opgericht in 1981 ter gelegenheid van de eerste Europese Raad in Maastricht, biedt relevante, hoogwaardige service gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden van ambtenaren die zich bezighouden met de EU. Gevestigd in Maastricht en Luxemburg profileert EIPA zich als kenniscentrum waar experts en professionals samenkomen. EIPA streeft ernaar de kennis van ambtenaren van nationale, regionale en lokale overheden in Europa, de Europese Commissie en andere EU instellingen te vergroten door het ontwikkelen en organiseren van cursussen en evenementen, het uitbrengen van publicaties en het doen van onderzoek. De cursussen bij EIPA onderscheiden zich door een combinatie van hoog wetenschappelijk niveau en een sterke focus op de dagelijkse praktijk. Het aanbod van EIPA richt zich op de volgende aandachtsgebieden: Management of public funding; EU governance and policy-making; Effective public administration; Global EU en EU law and policies.

Kwaliteit

Onderscheidend kenmerk van de trajecten op het terrein van leren en ontwikkelen is de sterke focus op de praktijk, in combinatie met hoogwaardige theorie. EIPA gelooft in een praktische aanpak die helpt om wat men leert in de dagelijkse praktijk toe te passen. Daarom wordt er gewerkt in kleine groepen, met interactieve workshops, casestudy's en simulatiegames. In de cursussen wordt veel nadruk gelegd op uitwisseling, zowel binnen als buiten de cursusmodule. Deelnemers krijgen veel kansen om best practices te leren van deelnemers uit een grote verscheidenheid aan landen en sectoren. Ook worden er veel informele discussies gevoerd. Een cursus biedt dus meer dan alleen kennis, deelnemers hebben ook de mogelijkheid om een sterk Europees netwerk op te bouwen. Vragen van de deelnemers zijn, evenals eerdere evaluaties met opdrachtgevers, een essentiële bron van input voor mogelijke verbeteringen of nieuwe cursussen. Voor de uitvoering beschikt EIPA over een wetenschappelijke staf van zo'n 25 personen, die de input van relevante en actuele theoretische informatie waarborgt. Bij elke cursus of seminar zijn daarnaast steeds sprekers uit de praktijk betrokken, bijvoorbeeld afkomstig uit de Europese Commissie; de combinatie van expertise en ervaring vormt een waarborg voor de link naar de dagelijkse beroepspraktijk. Interne projectleiders houden overzicht op de afzonderlijke programma's en zorgen ervoor onder meer voor dat de verschillende bijdragen van de sprekers/trainers elkaar niet overlappen.

Continuïteit

Innovatie, onder meer door alert in te spelen op ontwikkelingen op Europees en mondiaal niveau, vormt een waarborg voor een relevant en aansprekend productportfolio. De waardering van zowel de internationale als de nationale respondenten van het Cedeo-onderzoek, dit gaat over de maatwerktrajecten en over de open opleidingen, onderbouwt de kwaliteit van het aanbod. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van het European Institute of Public Administration voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Initiatieven voor nieuwe producten worden ontleend aan een breed scala aan bronnen, waaronder het bestuur van EIPA, dat bestaat uit vertegenwoordigers van deelnemende EU-landen, van het EIPA-management en van de wetenschappelijke staf. Uitkomsten van research- en consultancyopdrachten leiden ook regelmatig tot ontwikkeling van nieuwe seminars of cursussen. De ontwikkeling van cursussen in digitale vorm is de afgelopen periode in een stroomversnelling geraakt. Deelnemers zijn hier behoorlijk enthousiast over en deze ervaringen worden meegenomen bij de verdere ontwikkelingen van nieuwe programma's (er zijn al enkele blended-learning programma's). Het sociale aspect van de bijeenkomsten, met de ruime mogelijkheden tot netwerken, wordt door cursisten echter nog steeds bijzonder gewaardeerd: groepsbijeenkomsten zullen om die reden waar mogelijk het voornaamste onderdeel van de programma's blijven.

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