

Klanttevredenheidsonderzoek

Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties

28-09-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Amsterdamse Federatie 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	7
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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				89%	11%
Opleidingsprogramma				89%	11%
Uitvoering			11%	44%	44%
Opleiders				44%	56%
Trainingsmateriaal				89%	11%
Accommodatie		11%	11%	33%	44%
Natraject				67%	33%
Organisatie en Administratie				22%	78%
Relatiebeheer				78%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding②				33%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				67%	33%

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

- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn als bestuurder van de corporatie lid van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (hierna te noemen AFWC). Verschillende redenen komen uit de vraaggesprekken naar voren om voor een bijeenkomst of training te kiezen, waaronder: de actuele onderwerpen, de ervaren docenten en de uitwisseling van ervaringen met leden van andere corporaties. Ter illustratie: "We kunnen binnen de organisatie veel van elkaar leren en de nieuwste inzichten komen voorbij. Daarnaast is het goed voor het netwerken en kun je er PE-punten voor krijgen", "Je haalt kennis en inspiratie uit de bijeenkomsten en komt in gesprek met collega-bestuurders", "Het zijn leuke en interessante bijeenkomsten en het is altijd waardevol om te netwerken en van elkaar te leren", "Het aanbod wordt afgestemd op de behoefte van de bestuurders van grootstedelijke corporaties" en "Ik ben al heel lang lid en heb de doelstelling wel wat zien veranderen naar niet alleen grootstedelijke problematiek. De groep is groter geworden en in de coronatijd is de aanwezigheid van de leden verstoord. Ik hoop dat we nu weer meer gaan kijken naar wat ons bindt en waar we voor staan. Weer teruggaan naar de basis" Het aanmelden voor de bijeenkomsten en trainingen verloopt volgens allen gemakkelijk en zonder problemen. De referenten zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is tevreden over het programma van de workshops, leergangen en congressen van AFWC. Alle informatie over de bijeenkomsten en trainingen met de onderwerpen, het programma en de sprekers/trainers is van tevoren beschikbaar. De communicatie verloopt via e-mail en een nieuwsbrief en ook op de website is de relevante informatie te vinden. De referenten spreken over heldere informatie en een programma dat 'goed in elkaar zit'. Over het algemeen zitten de kosten van de bijeenkomsten verwerkt in het lidmaatschap en soms zijn er aan een training nog apart kosten verbonden. Dit is vooraf duidelijk voor de deelnemers.

Uitvoering

In meerderheid laten de geïnterviewden zich positief uit over de uitvoering van de bijeenkomsten en trainingen. Men noemt de bijeenkomsten inspirerend, interessant en nuttig. Enkele uitspraken: "Ik vind dat het altijd goed geregeld is. Er wordt veel gedaan aan het uitwisselen van kennis en dat is belangrijk. Daarnaast is er een gedegen voorbereiding en een goede evaluatie achteraf door het dagelijks bestuur", "Ik zit nog niet zo lang in deze functie en heb twee congressen meegemaakt en een training over polarisatie. Met name over de training was ik erg te spreken. Daarvoor was echt een specialist op het gebied ingezet en ik vond het heel interessant. Ik vond het congres wel inspirerend op het podium, maar op een bepaald moment zijn we in groepjes kennis gaan uitwisselen en dat was voor mij wat minder interessant, doordat ik nog niet veel ervaring had", "Als bestuurders komen we meerdere keren per jaar bij elkaar en dan nodigen we sprekers uit. Ik heb de tweedaagse workshop 'Polarisatie' meegemaakt en mocht ook iemand anders uit onze organisatie meenemen. Die training vond ik heel goed en heel actueel en het werd gegeven door een bekende naam op dit gebied" en "Ik denk dat enerzijds de actualiteit en anderzijds het open kritische debat bepalend is voor wat het opbrengt. In de loop van de tijd is meer het accent komen te liggen op het indringende debat en zelfreflectie. De tweedaagse bijeenkomst heb ik zeer gewaardeerd door juist die kritische reflectie en openheid." Een van hen geeft een neutrale score voor dit onderdeel, omdat hij denkt dat de formule van de grote events zoals de jaarcongressen een beetje op zijn einde loopt. Hij meent dat er wel wat gemoderniseerd kan worden in de digitalisering en communicatie. Het is voor en door de leden en dan is het naar zijn mening belangrijk dat de leden niet alleen maar halen maar ook brengen. De workshop over polarisatie vond hij heel goed, want dat onderwerp speelt heel erg en de training heeft hem verdieping gebracht in de materie."

Opleiders

Men is positief tot zeer positief over de kwaliteit van de sprekers en trainers die bij de bijeenkomsten en trainingen worden ingezet. Er wordt gesproken over mensen met de nodige deskundigheid die de materie ook goed kunnen overbrengen. Illustratief zijn de volgende citaten: "Ze gaan echt voor de kwaliteit van de sprekers. Natuurlijk zijn er verschillen, maar dat wordt altijd geëvalueerd en meegenomen voor de volgende keer", "De trainer maakt gebruik van een model. Hij helpt je met de verschillende spelers in het model. Zijn boodschap was om niet voor de uitersten te gaan met extreme standpunten, maar die links te laten liggen", "De kwaliteit is goed tot zeer goed. Het zijn mensen met een mooie achtergrond en een goed verhaal. Zowel bij de grote als de kleine sessies zorgen ze voor de nodige interactie", "De trainer vond ik heel sterk. Hij is echt een expert op zijn gebied en heeft er ook een boek over geschreven", "De sprekers zijn mensen van bijvoorbeeld het ministerie en ook veelal mensen uit de eigen gelederen. 'Voor en door de leden' is dan ook het credo" en "Hij was heel goed. Hij komt over als een onderzoeker met zeer goede praktijkkennis. Hij heeft heel veel kennis van de materie en traint ook de burgemeesters van de veiligheidsregio's."

Trainingsmateriaal

Over de kwaliteit van het materiaal dat wordt verstrekt voor de bijeenkomsten geven allen een positieve beoordeling. Er wordt gesproken over boeken, readers, hand-outs en de presentaties van de sprekers. Enkele citaten op dit gebied: "Je kreeg van tevoren het boek opgestuurd om door te nemen en er zijn ook filmpjes als lesmateriaal", "Naderhand kregen we de hand-out van de presentatie opgestuurd" en "Er was een cursusmap met het programma en een model dat je kunt invullen aan de hand van de methode."

Accommodatie

De meerderheid van de geïnterviewden is tevreden over de kwaliteit van de accommodatie. Men noemt de locatie prima met goede voorzieningen en de accommodatie netjes en functioneel. Enkele uitspraken: "Het was in een groot complex en er was begeleiding die iedereen in de gaten hield. Het was twee dagen met een overnachting en alles was uitstekend verzorgd met goede lesruimte en catering", "Het was mooi in het midden van het land gelegen met prima voorzieningen" en "Het was een locatie van Van der Valk en ik vond die heel plezierig. De bereikbaarheid was ook met het openbaar vervoer prima." Een van de respondenten is niet tevreden op dit onderdeel. Hij vertelt dat hij wel voor sober en doelmatig is, maar voor hem had het toch wel wat mooier en netter gemogen. Een ander geeft een neutrale score omdat hij de lesruimte niet prettig vond. Het was een ruimte zonder daglicht en wat te klein voor de grootte van de groep.

Natraject

Allen zijn goed te spreken over de werkwijze in het natraject. Als er aan de bijeenkomsten Permanente Educatiepunten (PE-punten) worden toegekend, dan wordt dat volgens de referenten netjes geregeld via de presentielijst. Soms is er een certificaat verbonden aan de training. Ook worden met de deelnemers na afloop de bijeenkomsten en trainingen geëvalueerd in de vorm van een online evaluatieformulier. "Er wordt voortdurend feedback gevraagd, zeker bij de leergangen", geeft een tevreden iemand aan. Op het gebied van de nazorg vertellen meerdere respondenten dat er naderhand altijd ruimte is om een van de sprekers te benaderen met een vraag. Men is tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de trainingen. Er is voldaan aan de verwachtingen.

Organisatie en Administratie

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de organisatie en administratie. Men vertelt dat de contactpersonen goed bereikbaar zijn en snel reageren op vragen. Ter illustratie: "De bereikbaarheid is prima door de directe lijnen" en "Het contact met mijn contactpersoon verloopt heel soepel." De organisatie zorgt voor heldere communicatie en alle informatie over de bijeenkomsten is altijd goed op tijd beschikbaar voor de deelnemers. De facturen voor het lidmaatschap en de trainingen kloppen met de afspraken en ook op andere gebieden worden de afspraken nagekomen en ziet men AFWC als een betrouwbare organisatie die de zaken goed op orde heeft.

Relatiebeheer

Over de manier waarop de organisatie het contact met de leden onderhoudt heerst bij alle respondenten tevredenheid. Er wordt gesproken over contact via de e-mail en de nieuwsbrief over de bijeenkomsten en trainingen en de nieuwe ontwikkelingen. Enkele citaten op dit gebied: "Ze houden je op allerlei manieren goed op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen en kondigen de bijeenkomsten aan. Dat doen ze goed" en "We krijgen mail over de thema's en er is een jaarprogramma met verschillende werkgroepen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie van de geïnterviewden geven geen score voor dit onderdeel, omdat zij geen zicht hebben op eventuele kosten van bijeenkomsten. Zij denken dat de kosten van de bijeenkomsten verwerkt zitten in het lidmaatschap. De anderen vertellen dat er soms workshops of trainingen zijn, waarvoor wel apart nog een bijdrage wordt gevraagd van de leden en dat de congressen in het lidmaatschap zitten. Zij zijn allen goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij AFWC. Ter illustratie: "Soms zijn er wel kosten verbonden aan een training en dan vind ik de prijs heel erg meevallen" en "Voor een tweedaagse bijeenkomst is de verhouding echt uitstekend. Het jaarcongres vond ik wel prijzig, want je wordt uitgenodigd om mensen uit je netwerk mee te nemen om daar te netwerken, maar dat is niet echt uit de verf gekomen. Ze hebben wel voor interessante sprekers gezorgd."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de kwaliteit van de trainingen en bijeenkomsten en zijn zij ook goed te spreken over de samenwerking met AFWC. Als sterke punten noemt men onder andere: de relevante thema's, de goede sprekers en de mogelijkheid van netwerken. Ter illustratie: "Belangrijk is het uitwisselen van kennis met elkaar en met experts, zodat je niet opnieuw het wiel hoeft uit te vinden", "Het feit dat we bij elkaar komen is positief en dat je met bestuurders van andere woningcorporaties over relevante onderwerpen kunt discussiëren", "Ze zorgen voor goede vakinhoudelijke trainingen", "Je zit met mensen die dezelfde vraagstukken hebben, maar ook zodanig verschillen dat je interessante bijeenkomsten krijgt", "De bijeenkomsten zorgen voor de actualiteit en de trainingen en workshops zorgen voor verdieping in bepaalde materie", "Ik ben blij verrast door de hoeveelheid en diversiteit van wat er in de wereld van de corporaties wordt verzorgd" en "Sterk vind ik het hoge niveau van de onderwerpen en de sprekers en de collegiale uitwisseling op meerdere terreinen." Men is bereid om de organisatie aan te bevelen aan anderen voor de trainingen en congressen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties op 28-09-2022.

Algemeen

De Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) is een belangenvereniging van alle aangesloten woningcorporaties in Amsterdam. Tot haar dienstverlening behoort onder meer het vertegenwoordigen van de belangen van de leden richting stakeholders, het vergaren en delen van kennis binnen en buiten de sector met de leden, het fungeren als lokaal en regionaal kenniscentrum, het stimuleren en onderhouden van het netwerk en het verlenen van shared services en diensten. Gezamenlijk is het streven om goed en betaalbaar wonen in Amsterdam aan te kunnen bieden waarbij mensen met een laag inkomen de primaire doelgroep vormen. Dat impliceert ook het streven naar leefbaarheid in de buurten en het zorgen voor de juiste voorzieningen voor wonen en zorg; vaak in samenwerking met de gemeente en maatschappelijke partners. Al deze activiteiten worden ondersteund door middel van training en opleiding doordat de AFWC op regelmatige basis informatiebijeenkomsten organiseert waar de leden voor worden uitgenodigd en waarbij het vergaren van kennis en het netwerken met elkaar evenals het kunnen sparren over de diverse ontwikkelingen, centraal staat.

Kwaliteit

De AFWC beschikt over een breed netwerk van experts op deelgebieden en/of thema. Dit netwerk bestaat uit deskundigen, die verbonden zijn aan universiteiten en hogescholen maar eveneens specialisten uit de beroepspraktijk. Belangrijk uitgangspunt is dat men qua onderwerpen kan inzoomen op de actualiteit, dan wel nieuwe onderwerpen voor het voetlicht weet te brengen op een dusdanige manier dat de toehoorders de theorie direct kunnen vertalen naar hun eigen praktijk. Tot de activiteiten van de Federatie behoren onder andere vergaderingen, bijeenkomsten met een duidelijk leerdoel, debatten, workshops en excursies naar projecten.

Continuïteit

De AFWC streeft ernaar om onderscheidend te zijn op onderwerpen die raken aan politieke en bestuurlijke activiteiten, gekoppeld aan maatschappelijke trends. Als voorloper ziet zij het als haar taak om trends goed te monitoren en vervolgens deze kennis te delen met haar leden en aanpalende organisaties. Voor de komende periode heeft men als aandachtsgebieden 'energie en duurzaamheid', 'schaarste op de woningmarkt' en 'het huisvesten van mensen met een kwetsbare positie', in combinatie met 'wijken met een achterstandspositie' geformuleerd. Deze focus blijft de komende periode actueel. Mede op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van AFWC voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De AFWC organiseert bijeenkomsten die van toegevoegde waarde zijn voor de verdere professionalisering van medewerkers, directies, bestuurders en commissarissen binnen hun eigen vakgebied. Inhoudelijk sluiten deze goed aan op de dagelijkse werkpraktijk van de corporaties en ziet men vooral toegevoegde waarde wanneer thema's vanuit verschillende invalshoeken worden belicht. Mede in combinatie met de mogelijkheden voor interactie maakt dat men AFWC als deskundigheidspartner hoog waardeert.

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