

Klanttevredenheidsonderzoek

European Institute of Public Administration

22-05-2024



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.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④			20%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben hier geen oordeel over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ④ Niet iedereen heeft hier mee te maken
- ⑤ Niet iedereen heeft zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben hun medewerking verleend aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten verzorgd door het European Institute of Public Administration (EIPA). De meesten van hen hadden al eerder met EIPA samengewerkt, terwijl de overige deelnemers door hun leidinggevers voor de opleiding waren aangemeld. Een van de referenten merkte op: "Een collega bij een ander instituut was erg enthousiast over de opleiding die zij gevolgd had. Toen wij binnen onze organisatie behoefte kregen aan vergelijkbare kennis, heb ik EIPA op het lijstje gezet. Na wat navraag en enkele gesprekken bleek al snel dat zij ver boven de rest uitstaken, dus de keuze was snel gemaakt." De gesprekken voorafgaand aan de opleiding, waarin de specifieke opleidingsvragen en -behoeften worden besproken, werden als zeer positief ervaren. Een geïnterviewde zei hierover: "Ze luisterden heel goed en stelden de juiste vragen. Ze pasten de opleiding zo aan dat deze perfect bij ons aansloot, wat ons veel voordeel opleverde." De overige referenten deelden vergelijkbare ervaringen en waren unaniem tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop EIPA het voortraject vormgaf.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel heerst er grote tevredenheid onder de referenten over het opleidingsprogramma. Alle respondenten geven aan dat het programma van EIPA direct aan hun verwachtingen voldeed of voldoende ruimte bood om aanpassingen te maken en hun wensen kenbaar te maken. Een van de referenten zei: "Tijdens de verkennende gesprekken hebben we duidelijk aangegeven welke richting we als organisatie op wilden. EIPA kwam met een voorstel dat grotendeels aansloot bij onze wensen. We hebben alleen op detailniveau enkele wijzigingen doorgevoerd." Een andere referent voegde hieraan toe: "In de offerte werd helder uitgelegd wat precies werd geboden. Ook de kosten en de verantwoording daarvan waren duidelijk." Alle referenten zijn tevreden over dit aspect van het programma, en tien procent van hen beoordeelt het zelfs met de hoogste score van "zeer tevreden".

Uitvoering

Alle geïnterviewden zijn zeer tevreden over de uitvoering van de verschillende trajecten door EIPA. De verwachtingen werden volledig waargemaakt. Dit geldt zowel voor het niveau van de trainingen als voor de duidelijkheid, diepgang en balans tussen theorie en praktijk. Een van de referenten merkte op: "De trainingen waren precies afgestemd op onze wensen en behoeften, waardoor ze veel effectiever zijn dan standaardtrainingen. Onze medewerkers kunnen het geleerde direct of indirect toepassen in hun werk." Andere referenten bevestigen dat de trainingen praktische handvatten bieden: "Je merkt dat er goed is nagedacht over de inhoud en dat experts bij de ontwikkeling betrokken zijn. EIPA is een instituut met een schat aan kennis." Een tevreden referent voegde toe: "De verschillende werkvormen zorgden voor afwisseling en hielpen om alert te blijven. Deelnemers vonden het ook gewoon leuk om actief mee te doen; het was meer dan een verplichting." Een andere referent benadrukte de ruimte voor eigen inbreng tijdens de opleidingen: "Er wordt echt goed geluisterd naar de behoeften van de deelnemers, en de inhoud wordt daarop waar mogelijk aangepast."

Opleiders

De respondenten zijn even enthousiast over het volgende onderwerp als bij het vorige onderdeel: de trainers/opleiders die EIPA inzet. Ze worden gewaardeerd om hun professionaliteit, expertise en flexibiliteit. Hier zijn enkele citaten die dit positieve oordeel ondersteunen: "Ik ben echt blij met de professionals van EIPA waarmee we hebben samengewerkt. Ze begrijpen onze organisatie en kennen onze specifieke behoeften. Bovendien staan ze open voor feedback en passen ze hun aanpak indien nodig aan", "Ze houden zich aan afspraken en communiceren duidelijk als er problemen dreigen te ontstaan" en "De trainers van EIPA leveren uitstekend werk. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt met ons samen. De deelnemers ervaren persoonlijke aandacht." Alle referenten geven dan ook hoge scores aan de trainers van EIPA. Ze zijn niet alleen inhoudelijk sterk en goed geïnformeerd, maar weten hun kennis ook op een prettige manier over te brengen: "De presentatiestijl is in ons vakgebied van groot belang. Dat is waar het voor velen van ons om draait. De trainers van EIPA hebben hier een goed gevoel voor en dat leidt uiteindelijk tot veel meer succes."

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben inzicht in het trainingsmateriaal en geven hier daarom geen oordeel over. De respondenten die dit wel hebben kunnen beoordelen, zijn duidelijk tevreden over het door EIPA verstrekte materiaal. Ze prijzen het om de nette presentatie en de hoge inhoudelijke kwaliteit. Een referent merkt op: "Het materiaal is actueel en aangepast aan onze praktijk." Een andere referent zegt over het verstrekte materiaal: "We ontvingen verschillende links met interessante informatie en er waren ook sheets. Dit zorgde samen voor een actueel en compleet geheel."

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Het natraject wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld. De referenten bevestigen dat de vooraf gestelde doelen zijn bereikt, voor zover zij daar zicht op hebben. Een van de respondenten verwoordt het als volgt: “Ik ben zeer tevreden over het traject; er werd op een effectieve manier naar het einddoel toegewerkt. De deelnemers voelden geen druk, maar konden ook niet achterover leunen.” De referenten geven ook aan dat er regelmatig tussentijdse updates werden gegeven, waarbij de privacy van de deelnemers werd gerespecteerd: “Ik werd op de hoogte gehouden van de grote lijnen. Alles verliep heel netjes en correct.” Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden over de manier waarop EIPA de trajecten heeft afgerond: “Als organisatie hebben we er echt profijt van. Wij willen als werkgever investeren in onze mensen en hun kennis en vaardigheden, en dit soort trajecten helpen daarbij.” Een andere respondent merkt tenslotte nog op over het natraject: “We hebben na afloop altijd een gesprek met onze contactpersoon om de resultaten te bespreken en te evalueren of de doelen zijn behaald. Dat werkt prima.” De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen en zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van EIPA. Niemand heeft op dit vlak problemen ondervonden en het hele traject is soepel verlopen. Een tevreden referent zegt: “We hebben al lange tijd een zakelijke relatie met EIPA en ze zijn altijd professioneel en efficiënt. De communicatie is vlot, mijn contactpersoon reageert snel en mijn vragen worden altijd direct beantwoord.” Ook de andere respondenten waarderen de goede bereikbaarheid van EIPA. Daarnaast wordt de flexibiliteit van EIPA geprezen: “Ze denken echt met ons mee. Zelfs op logistiek vlak maken ze het ons gemakkelijk, bijvoorbeeld door goede hotelsuggesties te doen.” Tenslotte wordt vermeld dat de facturen overeenkomen met de offertes en dat beide documenten duidelijk en volledig zijn.

Relatiebeheer

Bijna alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer van EIPA. Drie van hen hebben hier geen zicht op en onthouden zich daarom van het geven van een mening. Zowel mailings als telefonisch contact worden genoemd in hun feedback. Een referent merkt op: “Ik ben tevreden over de frequentie waarmee EIPA ons informeert over relevante zaken. Het afgelopen jaar was er misschien iets minder contact, maar ik vind dat ze voldoende van zich laten horen.” Een andere referent voegt toe: “Ik ontvang regelmatig een mail en als ik zelf contact opneem, krijg ik snel antwoord.” Een laatste respondent zegt: “De contacten met EIPA verlopen prettig; ze weten inmiddels goed waar wij behoefte aan hebben.” Deze citaten geven een goed beeld van de positieve ervaringen van de respondenten met het relatiebeheer van EIPA. Twee referenten geven hier een neutrale score omdat ze vinden dat er meer initiatief van EIPA uit kan gaan.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van EIPA. “EIPA is niet de goedkoopste, maar de kwaliteit die ze leveren is uitstekend. Vooral de persoonlijke en op maat gemaakte pakketten rechtvaardigen de hogere prijzen,” zegt een van de referenten. Een andere respondent merkt op: “Het is zeker niet goedkoop, maar in de offerte wordt duidelijk uitgelegd wat er wordt geboden en waar de kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik begrip voor de prijzen. Bovendien is hun aanbod uniek, wat de prijs verklaart.” Andere referenten delen vergelijkbare meningen, wat hun positieve oordeel over dit aspect verklaart. Vijf respondenten hebben geen inzicht in de prijzen en kunnen daardoor de prijs-kwaliteitverhouding niet beoordelen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van EIPA blijkt dat de referenten zeer tevreden zijn. Ze prijzen vooral de persoonlijke benadering en de expertise van EIPA: “De trajecten worden volledig op maat gemaakt. Onze wensen worden vertaald naar duidelijke leerdoelen, en de docenten zijn professioneel en flexibel genoeg om tussentijds aanpassingen te doen.” De cursussen hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “De vooraf gestelde doelen zijn bereikt.” Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met EIPA en zijn zeker van plan in de toekomst opnieuw met dit instituut samen te werken: “We overwegen al een vervolgtraject, en EIPA zal daarbij onze eerste keuze zijn.” Ten slotte geven alle geïnterviewden aan dat ze EIPA als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan anderen: “Als het ter sprake komt, zal ik mijn positieve ervaringen delen en EIPA als goede optie noemen.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie			10%	80%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer②				40%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier mee te maken
- ③ Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor dit onderzoek naar diverse trainingen en congressen georganiseerd door het European Institute of Public Administration (EIPA) zijn tien referenten geïnterviewd. Sommigen van hen namen zelf het initiatief om deel te nemen aan een opleiding of congres, maar de meerderheid werd aangemeld door hun werkgever. Alle deelnemers volgden de opleidingen in het kader van hun werk. Ze zijn unaniem positief over de voorbereidende fase. Volgens de referenten was de verstrekte informatie vooraf duidelijk en volledig, inclusief cursusdata, tijden en locatie. Deze informatie werd zowel via de EIPA-website als per e-mail verspreid. Een van de deelnemers vertelde: “De uitnodiging die ik ontving, was zeer gedetailleerd en helder.” Ook het aanmeldingsproces werd als soepel en bevredigend ervaren door degenen die het moesten doorlopen. Kortom, de deelnemers waren stuk voor stuk tevreden over de voorbereiding en communicatie door EIPA.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma van EIPA zijn de ondervraagde deelnemers zeer te spreken. Een van hen merkte op: "In de uitnodiging stond een overzicht van alle sprekers en de onderwerpen die aan bod zouden komen. Dat gaf mij voldoende inzicht, hierdoor wist ik wat ik kon verwachten." Deze mening wordt gedeeld door de overige referenten, die allen aangeven dat EIPA voldoende uitleg geeft over de inhoud van de bijeenkomsten. De deelnemers waarderen ook de gedetailleerde informatie over de opzet, het niveau en de doelstellingen van de trainingen. Een referent benadrukte: "Op de website staat veel informatie over de opleidingen, maar er is ook specifieke informatie per bijeenkomst te vinden. Dat is heel overzichtelijk en informatief." Kortom, de deelnemers zijn unaniem tevreden over zowel de inhoudelijke als praktische aspecten van het opleidingsprogramma van EIPA. Ze benadrukken dat de duidelijke communicatie een belangrijke bijdrage levert aan hun positieve ervaring.

Uitvoering

De uitvoering van de diverse bijeenkomsten door EIPA heeft vrijwel alle referenten tevredengesteld, waarbij een aanzienlijk deel zelfs de hoogste score van "zeer tevreden" toekent. Eén deelnemer aan een congres beoordeelde echter neutraal vanwege de voor hem teleurstellende workshops: "Het plenaire gedeelte was uitstekend, maar de workshops waren van een lager niveau." Alle geïnterviewde deelnemers geven aan dat de bijeenkomsten voldeden aan hun vooraf gewekte verwachtingen, zowel qua niveau als qua duidelijkheid, diepgang en balans tussen theorie en praktijk. Een tevreden deelnemer zei: "De voorbeelden waren heel goed, waardoor alles levendig en praktisch werd. Ik begreep hierdoor het belang en de link met mijn dagelijkse werk." Andere respondenten beaamden dat de bijeenkomsten voldoende praktische handvatten boden voor hun werk. Bovendien waardeerden drie referenten het dat een deel van de opleiding digitaal was. "Blended learning heeft mijn voorkeur; sommige onderdelen kunnen prima online en dat bespaart veel tijd," aldus een van hen. Kortom, de bijeenkomsten van EIPA worden hoog gewaardeerd, met positieve feedback op zowel de inhoud als de praktische toepasbaarheid en de mix van fysieke en digitale elementen.

Opleiders

De docenten die door EIPA worden ingezet, worden door de meeste respondenten zeer gewaardeerd. Dit blijkt uit verschillende opmerkingen van deelnemers: "De docent was uitstekend; hoewel hij soms wat mij betreft dieper op zaken had mogen ingaan, was zijn kennis indrukwekkend", "Ik ben tevreden over de docenten. Ze weten precies wat belangrijk voor ons is, wat de opleiding veel effectiever maakt", en "De trainer was deskundig en professioneel." Een deelnemer die eerder neutraal oordeelde, blijft ook nu gematigd positief. Hij vond dat de trainer tijdens de workshop "meer sturing had moeten geven om alles goed te laten verlopen." De overige respondenten hebben deze ervaring niet. Zij zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden.

Trainingsmateriaal

Over het door EIPA verstrekte lesmateriaal zijn de referenten kort maar unaniem tevreden. Ze geven aan dat het materiaal kort voor de opleiding via een online leeromgeving beschikbaar wordt gesteld. "Dat vind ik een prettige manier, al zou ik het fijn vinden als het iets eerder beschikbaar was," merkte een deelnemer op. Inhoudelijk waren de reacties uitsluitend positief: "Het materiaal was zeer volledig en werd overzichtelijk gepresenteerd."

Accommodatie

De accommodaties die EIPA gebruikt, worden door de meeste ondervraagden als zeer geschikt ervaren. De zalen en ruimtes zijn goed afgestemd op de behoeften van de deelnemers. Een van de referenten merkt op: "De zaal was ruim en goed uitgerust. De lunch was uitstekend, wat zorgde voor een aangename onderbreking. Alles was top geregeld." Een andere deelnemer voegt toe: "Het congres was een succes, mede dankzij de uitstekende accommodatie en de verzorging ter plaatse." Eén respondent, ook een deelnemer aan een congres, had echter een minder positieve ervaring. Hij beoordeelde de ruimte als te klein en vond het daardoor te druk en rommelig: "Ik had het gevoel dat er te veel mensen in de zaal waren, alsof er ook mensen zaten die zich niet hadden aangemeld."

Natraject

De deelnemers zijn unaniem tevreden over de manier waarop EIPA aan het natraject vormgeeft. Na afloop van de opleidingen ontvingen zij een bewijs van deelname of een certificaat. Bovendien vulden ze een (digitaal) evaluatieformulier in. “Je kon ook eigen opmerkingen toevoegen, wat me het gevoel gaf dat er echt naar onze feedback wordt geluisterd,” aldus een deelnemer. Daarnaast werden de deelnemers erop gewezen dat ze na de bijeenkomst contact konden opnemen met de docenten. “We hebben contactgegevens uitgewisseld met de docenten en andere deelnemers, zodat we eventuele vragen later kunnen stellen. Dit helpt de hele groep verder,” vertelde een ander. De positieve waardering voor het natraject benadrukt hoe EIPA niet alleen tijdens, maar ook na de opleidingen betrokken blijft bij de deelnemers.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak zijn de referenten zeer tevreden over EIPA. Ze prijzen de efficiënte en goed georganiseerde aanpak. “We worden tijdig geïnformeerd over nieuwe cursussen en kunnen ons gemakkelijk aanmelden,” vertelt een tevreden deelnemer. Een andere deelnemer voegt toe: “Alles is goed geregeld. We hoeven zelf niet veel te doen en vragen worden snel beantwoord.” Een derde referent benadrukt de klantgerichtheid van EIPA: “Toen ik laatst verhinderd was, deed EIPA echt moeite om me alternatieve manieren te bieden om de bijeenkomst te volgen. De medewerkers zijn betrokken en laten je voelen dat je gehoord en serieus genomen wordt. Dat is tegenwoordig een grote plus.” Deze positieve feedback onderstreept dat EIPA ook administratief en organisatorisch de zaken uitstekend op orde heeft.

Relatiebeheer

Bij een meerderheid van de referenten zijn de contacten met EIPA uitbesteed aan andere collega's binnen hun organisatie, waardoor ze zelf weinig zicht hebben op het relatiebeheer. Hierdoor onthouden ze zich van het geven van een score of mening over dit onderwerp. Degenen die hier wel een mening over hebben, zijn echter unaniem tevreden over de aanpak van EIPA in het onderhouden van de relaties. Een deelnemer merkt op: “Het is een delicate balans; ik voel me snel overladen met informatie. Maar in dit geval heb ik geen klachten. Naast sporadische e-mails komt het meeste contact van mijn kant, en dat vind ik prima.” Een andere respondent voegt toe: “Ik waardeer nieuwsbrieven en informatieve e-mails, maar verder heb ik geen behoefte aan meer contact. Zoals het nu gaat, is het prima.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben een duidelijk beeld van de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen en opleidingen van EIPA. Degenen die wel een mening hierover hebben, zijn echter positief. “Deze opleiding heeft zeker een stevig prijskaartje. Maar als je kijkt naar wat ervoor geboden wordt, is de prijs gerechtvaardigd. De inhoud is uitstekend en de randvoorwaarden zijn ook goed,” merkt een deelnemer op. Een andere respondent voegt toe: “Gelukkig hoef ik deze kosten niet zelf te dragen. Het is een dure opleiding, maar in onze sector is het essentieel om als professional up-to-date te blijven. We moeten allemaal dezelfde basiskennis hebben, en daar moet in worden geïnvesteerd.” De meeste andere respondenten delen soortgelijke opvattingen en zijn tevreden over dit aspect van de opleidingen van EIPA.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar diverse opleidingen en congressen georganiseerd door EIPA blijkt een grote tevredenheid onder de deelnemers. Ze vinden dat ze goed en volledig zijn geïnformeerd over zowel praktische zaken zoals data, tijden en locaties, als over de inhoudelijke aspecten: “De onderwerpen, docenten en het programma werden duidelijk en tijdig gecommuniceerd,” vertelt een deelnemer. De bijeenkomsten zelf worden ook positief beoordeeld, voornamelijk vanwege de praktische relevantie van de inhoud en de aangename presentatiestijl van de trainers/sprekers. Beide aspecten ontvangen hoge waarderingen van de deelnemers. Er zijn ook geen klachten geuit over andere onderdelen die in het onderzoek aan bod kwamen. Alle respondenten geven zonder aarzeling aan dat ze in de toekomst graag gebruik willen blijven maken van het trainingsaanbod van EIPA. “Het is zeker de moeite waard om deze bijeenkomsten bij te wonen. Het is een geweldige mix van netwerken en kennis opdoen,” aldus een van hen.

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 22-05-2024.

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. Het gesprek vond plaats met mevrouw Hartmann op het kantoor van EIPA in Maastricht.

Kwaliteit

Bij EIPA draait alles om leren en ontwikkelen met een sterke focus op praktische toepassing in combinatie met hoogwaardige theorie. EIPA gelooft in een hands-on aanpak die helpt om opgedane kennis direct in de praktijk toe te passen. Daarom werkt EIPA waar mogelijk met kleine groepen en gebruiken ze interactieve workshops, casestudy's en simulaties. De cursussen van EIPA leggen veel nadruk op uitwisseling, zowel binnen de cursus als daarbuiten. Deelnemers krijgen volop de kans om best practices te leren van collega's uit diverse landen en sectoren, en er is veel ruimte voor informele discussies. Een cursus biedt dus niet alleen kennis, maar ook de mogelijkheid om een sterk Europees netwerk op te bouwen. Vragen van deelnemers en feedback van opdrachtgevers vormen een belangrijke bron voor verbetering en de ontwikkeling van nieuwe cursussen. EIPA heeft een team van ongeveer 25 wetenschappers die ervoor zorgen dat de theoretische kennis up-to-date en relevant is. Bij elke cursus of seminar worden er praktijkdeskundigen uitgenodigd, zoals sprekers van de Europese Commissie, om de brug te slaan tussen theorie en dagelijkse beroepspraktijk. De interne projectleiders van EIPA houden toezicht op de programma's en zorgen ervoor dat de bijdragen van verschillende sprekers en trainers elkaar aanvullen en niet overlappen.

Continuïteit

Innovatie, door snel in te spelen op Europese en mondiale ontwikkelingen, zorgt ervoor dat het productportfolio relevant en aantrekkelijk blijft. De hoge waardering van zowel internationale als nationale respondenten in het Cedeo-onderzoek, dat in het bijzonder maatwerktrajecten omvat, bevestigt de kwaliteit van het aanbod. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en de verstrekte informatie tijdens het bezoek, acht Cedeo de continuïteit van het European Institute of Public Administration voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Initiatieven voor nieuwe producten komen uit diverse bronnen, waaronder het bestuur van EIPA met vertegenwoordigers van deelnemende EU-landen, het EIPA-management en de wetenschappelijke staf. Ook de resultaten van research- en consultancyopdrachten leiden vaak tot nieuwe seminars of cursussen. De ontwikkeling van digitale cursussen is recentelijk in een stroomversnelling gekomen. Deelnemers zijn hier enthousiast over en deze ervaringen worden meegenomen bij de verdere ontwikkeling van nieuwe programma's, waaronder enkele blended-learning programma's. Hoewel digitale cursussen populair zijn, blijft het sociale aspect van de bijeenkomsten, met uitgebreide netwerkmogelijkheden, zeer gewaardeerd door de cursisten. Daarom blijven groepsbijeenkomsten, waar mogelijk, het belangrijkste onderdeel van de programma's.

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