

Klanttevredenheidsonderzoek

Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V.

11-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. 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	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 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				50%	50%
Opleidingsprogramma②				30%	50%
Uitvoering③				20%	50%
Opleiders④				40%	50%
Trainingsmateriaal⑤				40%	10%
Accommodatie⑥					
Natraject⑦			20%	10%	
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer⑧			10%	10%	30%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑨				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee van de respondenten geven aan geen zicht te hebben op het opleidingsprogramma.
- ③ Drie van de respondenten geven aan geen zicht te hebben op de uitvoering.
- ④ Eén respondent geeft aan geen contact te hebben gehad met de trainers.
- ⑤ Vijf van de respondenten geven aan dat zij het trainingsmateriaal niet gezien hebben.
- ⑥ Geen van de respondenten heeft een training gevolgd op een locatie van de Bestuursacademie.
- ⑦ Zeven respondenten geven aan dat er geen natraject heeft plaatsgevonden.
- ⑧ Vijf van de respondenten geven aan dat de Bestuursacademie niet aan relatiebeheer doet.
- ⑨ Eén respondent geeft aan geen zicht te hebben op de prijskwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Vier respondenten geven aan de Bestuursacademie hun preferred supplier is. "Als gemeente nemen we wel vaker trainingen af bij de Bestuursacademie. We zochten een specifieke training en zijn als eerst gaan kijken of dat hier kon." Acht van de tien respondenten geven aan een bepaalde training jaarlijks af te nemen bij de Bestuursacademie. "Wij zijn drie jaar geleden begonnen met deze training bij de Bestuursacademie." Respondenten geven aan een vast contactpersoon te hebben, de accountmanager. Dit contact wordt als prettig ervaren. "Contact gehad met de accountmanager, deze begreep precies welke punten voor ons belangrijk waren." Ook krijgen opdrachtgevers de contactgegevens van de trainer. Afhankelijk van de training en de trainer worden de opleidingen op maat gemaakt met de accountmanager of de trainer. "We hebben met de trainer zelf besproken hoe de gemeente in elkaar zat. Ze hebben toen zelf alvorens onze ontmoeting de stukken ingelezen en de begroting bekeken. Dat geeft het gevoel dat ze betrokken zijn."

Opleidingsprogramma

Negen van de tien respondenten vinden de offerte duidelijk. Eén van de respondenten geeft aan dat er delen uit de offerte niet consequent uitgevoerd worden. “In de offerte staat dat ze een voorbereiding en intake doen. Ik heb niet het vertrouwen dat ze dat doen. De ervaring leert dat ze dit vergeten of te laat doen en dan moeten de trainers dat aan het begin van de les vragen. Hetzelfde geldt voor de evaluatie.” Respondenten geven aan dat er voldoende naar hun inbreng wordt geluisterd. Op meerdere momenten wordt de ontworpen opleiding naar de opdrachtgever gestuurd voor feedback. “De cursus is gemaakt naar de situatie en cultuur in ons bedrijf. Hij is op maat gemaakt voor verschillende niveaus. Wij hebben aangegeven welke onderdelen we graag terug zouden zien in de opleiding en zij hebben met hun kunde de opleiding uitgewerkt. Ze hebben verschillende onderdelen van het programma naar ons gestuurd.” Opdrachtgevers geven aan dat zij zelf de deelnemers op de hoogte stellen. “Ze worden door ons op de hoogte gesteld van de training, maar de dingen die ze nodig hebben krijgen ze van de academie.”

Uitvoering

Vijf van de respondenten waren zeer tevreden over de uitvoering. Ze gaven aan dat deze volgens afspraak is nagekomen. Ook was er voldoende mogelijkheid voor het inbrengen van eigen casussen. “Wetgeving is vaak heel saai. Er werd op een simpele manier uitgelegd welke wetten er zijn en waar je deze kunt vinden. Via casussen worden dingen uitgelegd, wij konden ook zelf casussen inbrengen.” Wanneer er tussentijds geëvalueerd wordt, worden de aangegeven verbeterpunten opgepakt voor een volgende training. “Bij de activiteitendagen heb ik met de trainer geschakeld hoe het ging. Ze hebben de feedback van de vorige keer goed opgepakt.”

Opleiders

Respondenten geven aan dat de trainers zeer toegankelijk zijn voor communicatie. “Met de trainer bellen we even wie ze in de groep krijgt. Ik ben blij met de trainers” Ook worden de trainers gewaardeerd omdat ze weten wat er nodig is om te werken in een bepaalde sector. “Als ik met de trainers praat, merk ik dat zij weten waar adviseurs tegen aan lopen en hoe ze hen een stuk verder kunnen helpen.” Drie respondenten geven aan voor een jaarlijks terugkerende cursus dezelfde trainer te vragen. “We hebben gekozen voor een vaste trainer. Hij heeft kennis van zaken en weet dit op een fijne manier over te brengen daarom willen we specifiek deze persoon.

Trainingsmateriaal

Vijf van de respondenten gaven aan geen zicht te hebben op het trainingsmateriaal. De respondenten die wel zicht hebben op het trainingsmateriaal zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. “Er werd PowerPoint gebruikt. Ook werden er wetboeken toegestuurd en gebruikte ze tijdens de training verschillende tools. Deze waren duidelijk. Het trainingsmateriaal gaf je het gevoel dat je echt met een opleiding bezig was. De deelnemers zeiden nu gaan we echt weer naar school.” Twee van de respondenten gaven aan het prettiger te vinden wanneer de trainers zelf het trainingsmateriaal zouden meenemen of alles in één keer naar de juiste locatie zouden versturen. “Syllabussen, notitieblokjes, pennen en naamkaartjes ze verzorgen echt alles. Ik zou het zelf fijner vinden als de trainer het zelf meeneemt. Nu ligt het in de weg en soms is er nog iets onderweg of is het niet genoeg. Ik zou het fijn vinden als ik mij daar niet mee bezig hoeft te houden.”

Accommodatie

Alle respondenten hebben zelf de accommodatie verzorgd.

Natraject

Zeven van de tien respondenten geven aan dat er geen sprake is van een Natraject. Drie van deze zeven respondenten geven aan dat er in de wandelgangen met de trainers wordt geëvalueerd. Dit lijkt niet consequent te gebeuren en wordt niet opgevat door respondenten als Natraject. “We hebben het niet gehad over een evaluatie. Vaak geeft de trainer zelf een evaluatie mee aan de deelnemers, daar krijg ik dan ook een kopie van.” De respondenten die hebben aangegeven dat er geen sprake is van een natraject lijken dit niet erg te vinden. “Ik evalueer het niet meer. Mensen zijn tevreden geen bericht is goed bericht.” Eén van de respondenten geeft aan dat er een diploma werd gegeven naar aanleiding van een eindopdracht. “Aan het einde moest een eind opdracht maken waarna je een diploma kreeg.” Twee van de respondenten die aangeven zelf op een evaluatie te moeten aansturen, hadden dit graag anders gezien. “Ze mogen wat proactiever zijn. Ik heb zelf om de evaluatie gevraagd, ik had het op prijs gesteld wanneer zij dit hadden voorgesteld.”

Organisatie en Administratie

Dit onderdeel wordt door acht van de tien respondenten als snel en positief ervaren. “Altijd positief en vrij snel wordt er gereageerd. Ik geef aan dat ik iets wil en dan krijg ik de offerte. Ik kan alles veranderen en ze zijn bereid mee te denken met prijzen en data.” Twee van de respondenten geven aan dat ze de administratie rommelig en niet flexibel vinden. “De vorige keer was het erg rommelig. Er waren lange lijnen en vaak worden dingen vergeten alsof de aandacht er niet bij is.” Een andere respondent noemt dat ze een factuur na deze zelf te moeten opvragen pas in het volgende boekjaar toegestuurd kreeg. “Rekening gekregen in een ander boekjaar nu is ons budget van dit jaar geminderd omdat ik de factuur van het budget van dit jaar moest betalen.” Vier respondenten geven aan dat ze makkelijk schakelen. “Een paar van onze mensen konden ineens niet. Een andere collega mocht toen later instromen dit hebben ze heel flexibel opgelost.”

Relatiebeheer

Vijf van de respondenten geven aan dat er niet aan relatiebeheer wordt gedaan. Dit wordt als prettig ervaren deze respondenten geven aan te weten met wie ze contact op kunnen nemen wanneer ze iets nodig hebben. Enkele opmerkingen zijn: “Heel eerlijk gezegd hebben we alleen contact wanneer we iets van elkaar nodig hebben. Dat komt me goed uit ik heb veel te doen dus dat is prima”, “Wanneer je op de hoogte wilt worden gehouden van hun aanbod kun je je hiervoor aanmelden” en “Ja ze doen aan relatiebeheer. Je kunt je voor hun nieuwsbrief aanmelden als je wilt.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle respondenten vonden de prijs van de opleidingen in verhouding met de kwaliteit. Drie respondenten geven specifiek aan dat de prijs marktconform is. “Ik vind dat je waar krijgt voor je geld en het is marktconform.” Twee respondenten geven zelfs aan dat ze vinden dat de opleidingen niet duur zijn. “Heel goed zijn helemaal niet duur.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De samenwerking met de Bestuursacademie wordt als prettig ervaren. Onder andere omdat ze op een effectieve manier een opleiding op maat kunnen maken voor iedere opdrachtgever. Eén van de punten die vaker terugkomt in gesprekken met de opdrachtgevers is het feit dat ze veel kennis hebben van het specifieke vakgebied waarin ze trainingen geven. “Wat ik heel fijn vind is dat zij veel ervaring hebben in deze sector. Ik hoor bijvoorbeeld ook dat ze in andere gemeentes aan bepaalde projecten werken. Dit geeft vertrouwen dat zij gedegen kennis hebben van onze sector.” Wat de Bestuursacademie consequenter kan doen, is aansturen op evaluatie van de ontworpen opleiding. Bij de opdrachtgevers schiet dit er soms bij in, maar zij geven aan het op prijs stellen wanneer hier actief op wordt aangestuurd vanuit de academie. “Proactiever in het evalueren en voorbereiden van de opleiding. Dit versloft na een tijdje van beide kanten, maar je kunt samenbouwen aan een betere opleiding.” Door de flexibiliteit en brede kennis van het gemeentelandschap wordt er voor Bestuursacademie gekozen. “Ze bieden diversiteit en er is veel mogelijk. Het is grote organisatie met een breed netwerk en hierdoor is makkelijk met hen werken omdat ze sneller voor je kunnen schakelen.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		10%		40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie③			20%	10%	30%
Natraject④			10%		10%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑤			30%	40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					100%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén van de respondenten geeft aan dat het onplezierig te vinden niet te weten of een training doorgaat op de gewenste locatie.
- ③ Vier van de respondenten hebben de cursus online gevolgd.
- ④ Acht deelnemers geven aan dat er geen na traject van toepassing was.
- ⑤ Drie respondenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Zes respondenten hebben deze opleiding gevolgd via hun werkgever en geven aan dat de Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. (hierna te noemen Bestuursacademie) een prefererend supplier is. "De Bestuursacademie is de opleider voor de overheid dus we gebruiken deze vaak." Drie respondenten geven aan dat de academie makkelijk te vinden via Google. "Ik wilde graag een opleiding voor BABS doen, als je googelt dan zie je dat gemeentes vaak voor hun kiezen." Drie respondenten geven aan dat zij de door hen gevolgde cursus hebben gefinancierd met het STAP budget. Dit werd volgens deze respondenten zonder problemen met de factuur verrekend. "Briljant, ik heb er niets voor hoeven doen om de betalingen voor elkaar te krijgen."

Opleidingsprogramma

Respondenten geven aan dat je na aanmelding terechtkomt in een online leeromgeving genaamd e-Connect. Eén respondent geeft aan graag instructies te hebben willen ontvangen voor dit portaal. “Zeker als je digitaal niet heel sterk bent, is het lastig erachter te komen hoe dit portaal werkt. Ik zou hier een gebruiksaanwijzing van willen hebben.” Ook wordt aangegeven dat van tevoren wordt gevraagd of er specifieke doelen zijn waar de cursisten aan willen werken. Deze worden aan het einde van een training geëvalueerd. “We konden onze doelen aangeven deze werden naderhand nog geëvalueerd.”

Uitvoering

De respondenten waren tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de cursussen. Er wordt aangegeven dat er een goede vertaalslag wordt gemaakt naar de praktijk. Dit terwijl onderwerpen erg theoretisch kunnen zijn. “We moesten vooral dingen uitzoeken in onze eigen organisatie of zoeken via internet hoe het bij andere organisaties gaat. Heel erg gericht op de praktijk.” Er worden verschillende werkvormen gebruikt en wanneer dit van belang is voor een diploma of certificaat is er een eindopdracht of examen. “Ik moest als eindopdracht een controleplan opstellen voor een proces. Naar aanleiding daarvan krijg je punten en feedback.” Ook over de uitvoering in de virtual classroom waren de respondenten tevreden. “Het was goed te volgen. De trainer had een goede manier van lesgeven. We konden tussendoor vragen stellen en hadden geregeld even af en toe tien minuten te pauzeren.”

Opleiders

Respondenten waren tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Er werd aangegeven dat de opleiders zelf veel kennis en praktijkervaring hadden. De opleiders konden volgens de referenten ook goed omgaan met de verschillende kennisniveaus van de cursisten. Enkele opmerkingen zijn: “De trainer had veel kennis en je kon merken dat hij lang les gaf. Hij bracht de informatie helder en enthousiast over en kon goed afwegen wanneer iemand meer aandacht nodig had.” “De docent wist precies waar hij het over had dat was een verademing, dat geeft je als leek een boel vertrouwen.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal werd, wanneer dit een boek betrof, na aanmelding toegestuurd. “We kregen ruim van tevoren het studiemateriaal toegestuurd.” Ander trainingsmateriaal is te vinden op de online portal e-Connect. Het trainingsmateriaal wordt door meerdere studenten nog als naslagwerk gebruikt. “Je krijgt de PowerPointpresentatie van tevoren opgestuurd en een gids voor de BABS die kun je als naslag werk gebruiken.” Ook werd er aangegeven dat sommige trainers zelf informatie hadden uitgewerkt waar de cursist later nog mee aan de slag kon. “De trainer heeft naast de reader nog wat punten uitgewerkt die hij in de praktijk tegen kwam samen met een lijstje van dingen waarom je kunt letten.”

Accommodatie

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden met de locaties. “Er waren allerlei lokalen. De catering was geweldig verzorgd. De Bestuursacademie houdt niet van half werk.” Wel geven twee van de respondenten aan dat het ver reizen was. “Ik moest in Utrecht zijn. Niet bij de locatie bij het station, maar 20 minuten van het station. Dat vond ik minder, het is dan toch ver reizen. Ook vond ik het spannend omdat de bus de haltes niet opnoemde en ik niet bekend ben in Utrecht.”

Natraject

De meeste respondenten geven aan dat er geen natraject is geweest. “E-Connect blijft gewoon open en je kunt via je de trainer altijd vragen stellen.” Sommige geven aan dat de laatste les is gebruikt om te controleren of alle informatie duidelijk genoeg is overgebracht. “Als laatste les hebben we alles doorgelopen en het er goed over gehad.”

Organisatie en Administratie

De respondenten zijn tevreden over de organisatie en administratie van de Bestuursacademie. Ze geven aan dat men snel reageert en graag meedenkt over een oplossing. “Ik vind het fijn dat ze meedenken en dat je niet overal zelf achterna moet.” Eén deelnemer vertelt dat zij haar certificaat niet op tijd heeft ontvangen. “Ik moest zelf achter het certificaat van deelname aan en het duurde een tijd voordat ik die kreeg.” Het wordt door de referenten als prettig ervaren dat er duidelijke contactgegevens bestaan. “Ik heb een e-mail gehad waarin werd verteld dat ik vragen kon stellen. Hierin stond een telefoonnummer met naam. Het was prettig dat er een naam bij stond, dat gebeurt tegenwoordig niet vaak meer.” Wel werd door meerdere deelnemers aangegeven dat het soms onduidelijk is of een training doorgaat of niet. Wanneer een cursist zich aanmeldt voor een cursus op een bepaalde locatie kan deze afgezegd worden of verplaatst naar een minder gewenste locatie. Dit wordt als onprettig ervaren. “Ik schreef me in voor locatie Zwolle. Hier bleken te weinig aanmeldingen voor te zijn waardoor de training niet doorging. We hebben zelf gevraagd of hier een oplossing voor was. We konden naar Amsterdam, maar dit was niet onze eerste keuze en het was heel ver reizen voor ons.”

Relatiebeheer

Respondenten geven aan dat de Bestuursacademie aan relatiebeheer doet: zij bieden hun trainingen aan via een nieuwsbrief. “Je kunt je inschrijven voor een nieuwsbrief en dan krijg je ook andere opleidingen te zien. Het geeft een goede algemene indruk over wat ze nog meer aanbieden.” De frequentie waarmee dit gebeurt wordt als prima ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs kwaliteitsverhouding. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen geven aan tevreden te zijn. “De losse modules zijn redelijk duur, maar je wordt goed verzorgd en alles is tiptop in orde. Wat ze er voor vragen is terecht.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten zijn tevreden over de Bestuursacademie. Er wordt met name met veel waardering gesproken over de trainers. “De trainer heeft het verschil gemaakt. Iemand die echt weet waar het overgaat en weet hoe de wereld van ‘gemeenteland’ in elkaar zit.” Ook wordt de vertaling naar de praktijk aangegeven als pluspunt voor de Bestuursacademie. “Het bevalt me nog steeds heel goed. Het zijn kundige mensen die direct een antwoord hebben. Het is heel bruikbaar in mijn werk.” Het belangrijkste aandachtspunt lijkt te zijn dat de trainingen voor bepaalde locaties niet door gaan en respondenten hier dan zelf een oplossing voor moeten vragen of naar een locatie worden gestuurd die voor hen ver(der) rijden is. “Geef aan wanneer het onzeker is of een locatie doorgaat, behoud je goede locaties en bied eventueel een online optie aan.” Dit punt heeft de respondenten niet tegengehouden om de Bestuursacademie aan te raden bij collega's. “Ik heb het instituut al aangeraden aan een nieuwe collega. Als het kon gaf ik ze een 9,5.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. op 11-06-2024.

Algemeen

De Bestuursacademie is dé opleider voor overheidsinstellingen. Zij biedt vakopleidingen en praktijkgerichte cursussen aan, gericht op de professionalisering van overheidsorganisaties. De opleidingen en cursussen zijn zowel op de ontwikkeling van mensen als op de ontwikkeling van (overheids)organisaties gericht. Voorts biedt de Bestuursacademie adviesdiensten op het gebied van human resources, organisatie- en teamontwikkeling, leiderschap en cultuurveranderingen. De Bestuursacademie beschikt over een jarenlange ervaring binnen het openbaar bestuur en heeft daarom veel kennis van het werkveld en de politieke context. Alle opleidingsprogramma's zijn optimaal afgestemd op de praktijk. Opleidingen en cursussen kunnen zowel worden verzorgd op locaties verspreid door heel Nederland, maar ook binnen de eigen werkomgeving of online. Alle opleidingen en cursussen worden thans ook via een virtual classroom aangeboden. De Bestuursacademie maakt onderdeel uit van de Salta-groep. Het gesprek vond plaats met de heer G.J. van Barlingen (businessmanager), de heer W.J. Leenders (teamleider programmamanager), de heer Robin Hol (Teamleider Projectbureau) en mevrouw M.D. Cato (kwaliteitsmanager).

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij de Bestuursacademie. Er is een grote pool van docenten; allen afkomstig uit de praktijk en vaak al jarenlang aan de organisatie verbonden. Er vindt een scherpe selectie plaats bij de aanname van nieuwe docenten. Zij zijn afkomstig uit het werkveld en moeten de vertaalslag kunnen maken naar de praktijk. Evaluaties zijn belangrijk voor de Bestuursacademie; zowel tussentijdse als eindevaluaties met zowel deelnemers als opdrachtgevers vormen de basis voor de kwaliteitsbewaking. Naast onderdelen als lesmateriaal, gekozen werkvormen en logistiek wordt vooral de kwaliteit van de docenten scherp gemeten. Men hanteert een ranking systeem voor de inzet van docenten op basis van de evaluaties. Verder zijn bereikbaarheid en transparantie belangrijk voor de Bestuursacademie naast het op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in de markt en uitbreiden en onderhouden van het eigen netwerk zodat men altijd een perfect aanbod kan leveren. Elk kwartaal zijn er meetings met operations waar geëvalueerd wordt. Daarnaast zijn er zogenoemde "domeinraden" samengesteld in de acht verschillende domeinen waarin de Bestuursacademie haar diensten aanbiedt. Samen met de vakgroepen (waarin experts van naam en faam uit het werkveld zitting hebben), wordt in gezamenlijkheid gekeken naar de ontwikkelingen in de diverse vakgebieden en worden toekomstscenario's doorgesproken. Aan de hand van de input uit de domeinraden en vakgroepen wordt regelmatig getoetst op de opleidingsprogramma's nog actueel zijn of dat deze aanpassing behoeven. Het portfolio wordt dan ook met regelmaat aangepast. De samenwerking met andere labels binnen de Salta-groep maakt dat expertise kan worden gedeeld en kwaliteitsbevordering een gezamenlijk speerpunt van beleid is. Ook kan er beter worden ingespeeld op eventuele capaciteitsproblemen. De Bestuursacademie werkt samen met diverse universiteiten en is lid van de verschillende brancheverenigingen waaronder het NRTO. Daarnaast is de Bestuursacademie ISO-9001 gecertificeerd.

Continuïteit

De Bestuursacademie biedt, naast de acht publieke domeinen waarin vakinhoudelijk opleidingen kunnen worden verzorgd, ook cursussen en/of modules op het gebied van leiderschap en management en op persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden. Daarmee weet de Bestuursacademie zicht te onderscheiden van andere aanbieders. Opdrachtgevers en deelnemers kiezen voor de Bestuursacademie vanwege het brede opleidingsaanbod, de goede kwaliteit van de docenten en de goede aansluiting van de opleidingen bij de praktijk. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van de Bestuursacademie voor zowel maatwerkopleidingen als opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het opleidingsaanbod van de Bestuursacademie past zich voortdurend aan aan veranderende wet- en regelgeving. Vooral in het ruimtelijk domein (met name met betrekking tot de Omgevingswet) zijn thans vele ontwikkelingen gaande. De Bestuursacademie zal er altijd voor zorgen dat haar opleidingsaanbod blijft aansluiten bij de vraagstukken die spelen. Het instituut is voortdurend bezig om haar kennis van de markt over te dragen en met passie openbaar bestuur te ontwikkelen. Met de uitbreiding van het Projectbureau zal wordt voortdurend getracht de organisatie en administratie verder te verbeteren. Door de continue focus op kwaliteit en de zorg voor aansluiting bij de markt, kan de Bestuursacademie bogen op een vaste en brede klantenkring die vaak al jaren hun weg naar hen hebben weten te vinden.

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