

Klanttevredenheidsonderzoek

VNG Connect

08-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VNG Connect 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma			20%	50%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				30%	60%
Accommodatie③				30%	60%
Natraject④		10%		10%	10%
Organisatie en Administratie⑤			10%	30%	40%
Relatiebeheer⑥			20%	20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%		50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén respondent heeft hier geen zicht op
- ③ Eén respondent heeft hier geen zicht op
- ④ Zeven respondenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Twee respondenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Vijf respondenten hebben hier geen zicht op
- ⑦ Vier referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden met het voortraject, zoals VNG Connect dit bij opleidingen met een open inschrijving, vormgeeft. Zes van hen geven aan de cursus via mail te hebben ontvangen en zich vervolgens ook zo te kunnen aanmelden. Zoals één van hen zegt: "Aanmelden was heel makkelijk. Ik kreeg de link zo doorgestuurd en toen ik op de site was, hoefde ik mij alleen maar in te schrijven." Alle respondenten melden dat VNG een preferred supplier is van het bedrijf waar zij werken. "Wij doen als gemeente veel dingen met VNG. Het ligt voor de hand om daar zaken mee te doen. De activiteiten, die zij organiseren, zijn toegespitst op dat wat actueel is", verklaart een referent. Sommige cursussen zijn gratis wanneer de werkgever lid is van VNG. Hier wordt wel aangegeven dat er een boete in rekening wordt gebracht wanneer een cursist zich niet tijdig afgemeld. "Omdat wij lid zijn, is de cursus gratis. We kregen na een paar weken nog een reminder dat deze binnenkort zou plaatsvinden met de toevoeging dat er een geldboete in rekening zou worden gebracht wanneer je je niet voor een bepaalde datum afmeldde", vertelt een referent.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door de meeste respondenten als duidelijk ervaren. “Er was duidelijk te zien wat er aangeboden zou worden”, meldt een geïnterviewde. Ook meldt een aantal van hen dat vooraf een survey ingevuld kon worden. “Ik heb een mail ontvangen met een survey over wat ik wilde leren en wat mijn doelstellingen waren”, vertelt één van hen daarover. Twee respondenten hebben een neutraal oordeel gegeven voor dit onderdeel. Eén van hen zegt: “We dachten dat het over de nieuwe wet zou gaan maar het was meer algemeen en niet zozeer toegespitst op de actualiteit van de wet. Dus de informatie vooraf was niet helemaal helder.” De ander vult aan: “Ik dacht dat het specifiek over de wet zou gaan maar men pakte het wat breder aan.”

Uitvoering

De respondenten zijn enthousiast en zeer enthousiast over de uitvoering van de cursussen die zij hebben gevolgd. Bijvoorbeeld omdat er een goede vertaling naar de praktijk wordt gemaakt. “De theorie en de praktijk werden gekoppeld doordat er veel interactie met de docenten was en ruimte voor eigen casussen.” Eén referent geeft aan bij een zeer theoretische cursus aanwezig te zijn geweest: “Er was voldoende variatie ook al was de cursus heel theoretisch. Ik ben altijd theoretisch ingesteld en houd daar wel van.” Wanneer het onderwerp het toelaat, wordt er gezorgd voor verschillende passende werkvormen. Enkele citaten ter toelichting: “Er werden verschillende casussen gebruikt” en “Het waren combinaties van theorie en methodieken die een trainer zelf gebruikte of had verrijkt. Deze werden aangereikt in casussen die wij zelf moesten uitwerken.” Ook waarderen de respondenten de afwisseling tussen theorie en praktijk. “In de ochtend moesten we vooral luisteren maar na de pauze gingen we met de theorie aan de slag. Dat was prettig want de informatie zat nog vers in mijn geheugen zodat ik het meteen kon toepassen”, aldus een geïnterviewde. Een andere referent zegt hierover: “Het was niet alleen maar zenden en luisteren. Soms moest ik zelf de wet op een casus toepassen. Dit was fijn want na een hele dag luisteren, word je gaar. Door deze manier van werken creëer je haakjes om de theorie aan op te hangen.”

Opleiders

De respondenten zijn (zeer) lovend over de opleiders. Zoals twee van hen melden: “Ik vond de trainer heel goed omdat hij erg goed keek naar mensen. Hij wist het te buigen zodat het voor iedereen interessant was. We konden de casussen gebruiken om de theorie te verduidelijken waardoor er een wereld openging. Iedereen had er wat aan was mijn gevoel” en “De docent was een spraakwerval. Dan kun je op een gegeven moment niet meer luisteren. Van mij had het in een rustiger tempo gemogen of de cursus had een dag langer mogen duren.” Een andere respondent, die een meerdaagse cursus heeft gevolgd, meldt dat er ook per dag, naast een vaste trainster, gast docenten kwamen spreken. “Ik vond het fijn dat er zoveel trainers waren zodat je gebruik kunt maken van al hun kennis en kunde.” Ook blijkt uit de interviews dat er een duidelijke lijn wordt aangehouden door de trainers, zoals blijkt uit dit citaat: “Ze wisten alle drie heel veel. De opleiders waren heel enthousiast en hadden een duidelijk verhaal in een duidelijke lijn.” Vrijwel alle respondenten geven aan dat de trainers zelf uit het werkveld komen en daardoor goed begrijpen waar een cursist tegen aan kan lopen in het werkveld. Zoals een van de referenten zegt: “Eén van de trainers had veel ervaring waardoor hij goed begreep waar je in de praktijk tegenaan kunt lopen. Dit zorgde ervoor dat ik geboeid bleef.”

Trainingsmateriaal

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Sommigen geven aan dat zij nog materiaal nagezonden hebben gekregen om als naslagwerk te kunnen gebruiken. Er wordt gewerkt met PowerPoint. Deze worden in pdf-vorm online toegestuurd. Een geïnterviewde vertelt: “We kregen de PowerPoint toegestuurd in de digitale omgeving. In deze presentatie stonden links naar verschillende artikelen met uitgebreidere informatie.” Eén volgende respondent meldt dat er ook boeken bij het trainingsmateriaal hoorden. Deze waren wel te laat op de trainingslocatie geleverd waardoor de eerste dag wat minder soepel verliep: “Het was lastig dat de boeken niet op tijd waren waardoor we niet mee konden lezen. Dit was geen voorwaarde maar de voorbereiding was daardoor niet optimaal.” Een geïnterviewde vertelt geen zicht te hebben op dit onderdeel omdat er niet echt met materiaal is gewerkt.

Accommodatie

De accommodatie wordt door de respondenten als prettig ervaren. Zij geven aan dat deze goed te bereiken is. Zoals een van hen verklaart: "Het is niet een te grote ruimte. Het was niet ver van het treinstation en ik kon er prima naartoe lopen." Eén van hen meldt echter dat de locatie lastig vindbaar was: "Ik moest even zoeken hoe ik door het station via een trap omhoog bij de locatie terecht kwam." Bij een cursus van meerdere dagen achtereen wordt er voor een hotelovernachting gezorgd. Dit wordt als prettig ervaren: "Het is een hotel in een mooie omgeving. Er wordt aangegeven hoe laat je kunt inchecken en eten dit is goed geregeld." Eén referent was blij dat er meerdere locaties waren om uit te kiezen: "Ik vond het fijn dat het niet in de Randstad was. Dan hoef ik eens niet zover te reizen." Een laatste merkt nog wel op dat hij een stuk moest reizen: "De locatie was mooi gelegen in de natuur maar helaas konden we door het slechte weer niet naar buiten. En ik merkte dat ik ertegenop zag om zover te rijden."

Natraject

Zeven van de tien respondenten geven aan dat er geen sprake is van een natraject. Eén geïnterviewde is zeer tevreden en vertelt dat er mogelijkheid is om de docent later nog te benaderen wanneer er vragen zijn: "Ik heb nog wel eens contact met de docent wanneer ik vragen heb en krijg altijd antwoord." Een andere tevreden referent verklaart naderhand een email van VNG Connect te hebben gekregen zodat hij contact kan opnemen wanneer er vragen zijn. Eén van de respondenten is ontevreden en geeft aan dat er geen sprake is van een natraject maar dat hij dit wel graag zou willen: "Ik zou graag een terugkoppeling na de training hebben gehad met het gebruikte materiaal en een telefoonnummer voor als ik vragen heb."

Organisatie en Administratie

Zeven van de acht respondenten, die zicht hebben op de organisatie en administratie, melden dat de organisatie makkelijk en snel bereikbaar is. Zoals een referent vertelt: "Ik kreeg meteen de dag na de cursus een certificaat en de presentatie. Ik had niet het gevoel dat ik meer contact met hen nodig had." Een andere referent verklaart: "Ik heb hen niet hoeven spreken na aanmelding en dat betekent dat het duidelijk was." Een van de referenten geeft een voorbeeld van de duidelijke informatie die er wordt gegeven na aanmelding. "Er was ook een routebeschrijving bijgevoegd waarin werd aangegeven dat er een omleiding was." Degene die neutraal is, vertelt dat hij zich niet kon aanmelden voor de cursus van zijn voorkeur: "Ik vond het dit jaar minder goed want mijn inlog gegevens waren niet juist gekoppeld. Ik kon dus pas aan het einde bij informatie van de module die ik volgde."

Relatiebeheer

Van de vijf referenten, die zicht hebben op het relatiebeheer, zijn er twee neutraal. Zij verklaren dat er in hun ogen geen actief relatiebeheer wordt gevoerd: "Ze hebben ons vast een mailtje gestuurd. Maar ik kan het me niet herinneren" en "Er is naderhand geen enkel contact geweest." De overige drie zijn tevreden waarbij een van hen opmerkt: "Het relatiebeheer is niet commercieel. Dit vind ik prettig." De mails worden veelal verstuurd vanuit de VNG zelf. Zij sturen nieuwsbrieven waarin ook wordt aangegeven dat er nieuwe cursussen worden aangeboden. Een respondenten verklaart: "VNG stuurt altijd nieuwsbrieven naar gemeentes en daarin zag ik de training voorbijkomen. Het is niet zo dat de nieuwsbrieven gekoppeld zijn aan het opleidingsinstituut VNG Connect." Ook wordt het gewaardeerd dat geabonneerden op de nieuwsbrief zelf onderwerpen kunnen aanvinken die zij interessant vinden waardoor zij geen onnodige e-mails krijgen. "Ik word niet overladen met informatie, maar ik krijg herinneringen en nieuwsbrieven over de onderwerpen die voor mij interessant zijn", aldus een geïnterviewde.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de zes respondenten die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er vijf tevreden. “Het is een forse investering maar je bent ook op locatie met verschillende trainers je krijgt boeken, eten en drinken. Ik vind dat je dat wel kunt verwachten van zo een uitgebreide leergang”, verklaart één geïnterviewde. Waar een ander aanvult: “De kwaliteit is hoog en er is een heel goed programma waar ik veel aan heb gehad. Het is niet goedkoop, maar je krijgt waar voor je geld.” Eén van de respondenten heeft een neutrale beoordeling gegeven omdat het een kostbare training is. Tevens meldt hij erbij dat de verzorging goed is. Vier respondenten verklaren dat bepaalde trainingen kosteloos gevolgd kunnen worden wanneer de werkgever lid is van VNG. Eén van hen zegt: “Het is gratis, ik kan gewoon aanschuiven. Mijn werkgever betaalt een lidmaatschap. Wel laten ze weten dat er een geldbedrag in rekening wordt gebracht wanneer je je niet tijdig afmeldt.” Zij geven geen oordeel op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde training en samenwerking met VNG Connect. Enkele positieve punten die uit de interviews naar voren komen, zijn: “VNG Connect zit dicht op de dagelijkse praktijk van de gemeente. Trainers gaan diep in op de stof en sluiten nauw aan bij de praktijk”, “Ik vind de trainingen heel goed in elkaar zitten. Er is veel kennis in huis” en “Het zijn gedegen cursussen. Je wordt aan de hand genomen en gedetailleerd geïnformeerd.” Ook de afwisseling tussen theorie en praktijk wordt aangegeven als één van de pluspunten van VNG Connect. Zoals één geïnterviewde verklaart: “Er was een goede afwisseling tussen theorie en praktijk waarbij je je eigen casus kon gebruiken. Dit was voor mij zeer positief.” Tot slot geven allen aan dat zij VNG Connect van harte aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met VNG Connect op 08-07-2024.

Algemeen

De Academie van VNG Connect is het leerplatform van en voor gemeenten en verantwoordelijk voor alle opleidingen, trainingen en andere leeractiviteiten die VNG Connect organiseert. De Academie heeft een rijk aanbod van opleidingen met open inschrijving. Met de programma's richt VNG Connect Academie zich op het vergroten van kennis en het (verder) ontwikkelen van vaardigheden voor een breed aantal functies binnen de lokale overheid. Zo bevat het aanbod onder meer trainingen en cursussen voor ambtenaren, burgemeesters, raadsleden, wethouders, gemeenteraad en gelieerde publieke organen als provincies en waterschappen.

Kwaliteit

VNG Connect heeft een totaal leerplatform voor een krachtige, zelfbewuste en lokale overheid. Organiseren, faciliteren, leren en professionaliseren vormen daarbij het uitgangspunt. Binnen VNG is veel kennis en expertise aanwezig. Sprekers zijn inhoudelijke specialisten uit het werkveld van de lokale overheid en experts binnen de VNG die als deskundige op trainingen en cursussen worden ingezet. Allen beschikken over inhoudelijke kennis en praktijkervaring. Inmiddels is de propositie veranderd en volgt men het beleid van de VNG waardoor men nauw aansluit op de programma's die zij aanbieden. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. Mede dankzij train-de-trainer trajecten bieden kerndocenten een bedding aan nieuwe sprekers, zoals gastdocenten uit het netwerk. Alle sprekers dienen eveneens te beschikken over aantoonbare ervaring en hebben een rol in het samenstellen van een nieuw ontwerp ten aanzien van bijvoorbeeld het trainingsmateriaal. In het najaar is de Academie voornemens om voor alle docenten een bijeenkomst te organiseren voor het uitwisselen van kennis en het delen van ervaringen. Daarnaast bieden de diverse forums contact om met elkaar informatie te delen. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Zowel met de cursisten als met de docenten.

Continuïteit

Actuele ontwikkelingen vormen een belangrijke grondslag voor de activiteiten van de VNG Connect Academie. Kerntaken van de gemeenten worden op die manier gekoppeld aan thema's die aandacht behoeven. Op dit moment spelen er zaken als voortdurende bezuinigingen, duurzaamheid, arbeidskrapte en vergrijzing. Leren en ontwikkelen vormt binnen het gehele werkveld de sleutel om de juiste keuzes te kunnen maken. Daarnaast zijn er vele soorten gemeenten; van groot (multinational achtig) tot klein (lokaal bestuur). Zij kunnen veel van elkaar leren. Een van de belangrijkste toepassingen daarvan gebeurt binnen levende netwerken waar men gezamenlijk met elkaar optrekt om tot maximaal rendement te komen. Gezien de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van VNG Connect Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn vooral (zeer) te spreken over de transfer van theorie naar praktijk. Mede dankzij de vertaalslag richting eigen voorbeelden, vragen en casuïstiek heeft men direct de juiste tools in handen om daarmee de volgende dag aan de slag te gaan. De Academie ondersteunt professionals in hun doorlopende leerlijn en op het gebied van competentie- en vaardigheidsontwikkeling. Door de nauwere samenwerking met VNG speelt de Academie een prominente rol om deelnemers te ondersteunen in hun rol als lokaal politiek bestuurder in een continu veranderende omgeving en maatschappij.

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