

Klanttevredenheidsonderzoek

Vanberkel Academy B.V.

21-11-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vanberkel Academy 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
BEZOEKVERSLAG	8
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			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma②			10%	50%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③			20%	50%	20%
Accommodatie④					
Natraject⑤		10%	10%	20%	20%
Organisatie en Administratie⑥		10%		50%	30%
Relatiebeheer⑦				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	10%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Vier referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑦ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Zeven referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Vanberkel Academy B.V. (hierna Vanberkel te noemen) was deelnemer aan een opleiding van Vanberkel, op uitnodiging van de eigen werkgever. Anderen waren opdrachtgever. Zij lichten als volgt toe waarom zij voor Vanberkel hebben gekozen: “Een van mijn medewerkers wees mij op Vanberkel”, “Mijn organisatie had al eerder met Vanberkel gewerkt. De ervaringen waren positief. Ik had geluk dat Vanberkel tot twee keer toe een tender naar zich toe wist te trekken” en “Een collega had een docent van Vanberkel horen spreken op een congres, en dacht dat wij van hem nog wel iets van konden leren.”

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever: "De spreker heeft goed geïnformeerd naar onze specifieke behoeften, doelen en situatie. Het was heel professioneel. Ik voelde mij beslist gehoord" en "Ik heb heel prettig gesproken met de hoofdtrainer en met de directeur. De trainer nam dezelfde dag nog contact op met mijn collega." Ook de deelnemers wordt van tevoren gevraagd naar hun wensen en doelstellingen. Een referent: "Ik heb, samen met mijn leidinggevende, een intake gehad over mijn leerdoelen. Er werd goed doorgevraagd en aangevoeld waar het bij mij om ging." De informatievoorziening naar de referenten is goed. Iemand merkt hierover op: "Er wordt uitstekend gecommuniceerd. We kregen bijvoorbeeld vooraf al te horen dat we aan het einde gecontacteerd zouden worden door de trainer." Naast een intake vinden er soms ook andere voorbereidende activiteiten plaats: "We kregen als deelnemers vooraf een vragenlijst om in te vullen" en "Er is een pilot geweest, die uitgebreid geëvalueerd is." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "Ik had liever gehad dat mijn werkgever maar eventjes aangesloten was bij het voorgesprek, in plaats van de hele tijd."

Opleidingsprogramma

Van de acht referenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score 'drie' toegekend. Het programma geeft naar de mening van de referenten een goed beeld van de opleiding en vertoont voldoende overeenkomst met wat er in de intake is afgesproken. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Wij herkenden onze wensen er goed in", "Het was een prima weergave van wat we konden verwachten", "Je wist waar je aan toe was, en ze hebben gedaan wat erin stond" en "Het programma was niet op alle punten duidelijk, maar ook weer niet verwarrend. Ik ben tevreden." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het programma was niet helemaal uitgestippeld. Dit kan ermee te maken hebben dat wij de eerste groep waren." Over de omschrijving van de financiële kant van de zaak is men over het geheel genomen tevreden. Wel is er op dit punt een kritische noot van een referent: "Ik kan mij niet herinneren of het uurtarief goed was vastgelegd." Twee van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is goed te spreken over het maatwerkgehalte: "De training was enerzijds bedoeld om elkaar beter te leren kennen en anderzijds om inhoudelijk iets mee te geven. Het was precies zoals wij het voor ogen hadden", "De theorie is voldoende behandeld. Het is gelukt om het onderwerp uit de negatieve sfeer te krijgen. Het was voldoende op maat" en "Het was precies volgens afspraak en naar wens, met de juiste onderwerpen en een aantal online sessies en één live bijeenkomst." Ook over de balans tussen theorie en praktijk, de interactie en de afwisseling in werkvormen is men enthousiast: "Er was volop gelegenheid om vragen te stellen", "Ze maken het licht en praktisch, met een fijne afwisseling tussen theorie praktijk", "Het was voor een deel theorie en voor een deel waren het uitgewerkte rollenspellen. Ook kon je een situatie uit je eigen praktijk toepassen op de theorie. De begeleiding was goed", "De werkvormen waren heel simpel en geniaal", "Er waren naast plenaire momenten ook rollenspellen in groepjes, groepsopstellingen met poppetjes en andere leuke werkvormen. Er was ook een persoonlijke workshop gelinkt aan je leerdoel. Het was goed voorbereid en aan de theorie gekoppeld. Iedereen kwam aan de beurt" en "Het in de praktijk kunnen toepassen en daarna weer terugkomen was heel nuttig." Enkele voegen ieder nog toe: "Wat ik hier heel leuk vond, was de nieuwe methodiek om nog beter een gesprek te voeren. Het werd op een bijzondere, positieve manier gepresenteerd, met filmpjes, heel laagdrempelig" en "Het was heel nieuw, apart en leuk. Er werd goed diep op dingen ingegaan. De oefeningen maakten dat je het goed kon plaatsen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "In de laatste twee lessen verdween het persoonlijk aspect een beetje." Er is voldoende ruimte voor tussentijdse evaluatie en bijstelling. Enkele referenten: "Ze vragen bij elke sessie hoe je eraan hebt gewerkt. Zo houd je cursisten wakker" en "Na onze feedback heeft de docent haar stijl van lesgeven wat aangepast."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij voldoen ruimschoots aan de verwachtingen, zowel qua didactische vaardigheden als qua deskundigheid. Enkele referenten: "De docent kon je goed meenemen. Hij had een aanstekelijke manier om de theorie over te brengen", "De trainers stonden ver boven de stof. Ze konden alle vragen beantwoorden over inhoud, leerstijlen en generatieverschillen", "Het waren ervaren trainers. Ze vroegen de aanwezige denkkracht goed uit. Onze mensen zijn best kritisch, maar iedereen was erg tevreden over hen", "De docent had veel expertise en was onder andere door zijn werkervaring heel entertaining" en "De trainer wist een onderwerp dat zwaar had kunnen worden luchtig en boeiend te brengen." Meerderen laten zich lovend uit over de prettige en veilige sfeer die de docenten creëren: "De docent was bedachtzaam, legde alles geduldig uit en liet veel ruimte aan de deelnemers. Je kreeg het gevoel dat geen vraag te gek was", "Het was een heel aardig iemand, makkelijk om mee te praten en heel duidelijk. Ik ben alleen maar positief", "De docent wist hoe ze een groep moest aanfietsen. Ze zei: 'Als je het niet wilt, is het ook goed.' Ik ben een Noorderling, maar ik voelde mij veilig en op mijn gemak bij haar. Je kon merken dat het iets is waarin ze 100% gelooft. Dat maakt het fijn om in mee te gaan." Enkele zetten ieder nog wel een kanttekening: "De docent werd op een gegeven moment ziek. Een van zijn vervangers vond ik minder goed" en "Nadat de trainer in het ziekenhuis kwam, zijn mijn leerdoelen goed overgedragen en opgepakt. Toch vond zijn opvolger er iets te veel bovenop zitten. Er moet ook ruimte zijn om de groep te kunnen volgen en af te wijken. Na onze feedback is dat wel verbeterd."

Trainingsmateriaal

Op twee neutraal gestemden na, tonen alle referenten die een score geven voor het trainingsmateriaal zich tevreden tot zeer tevreden. Het materiaal bestaat voornamelijk uit mappen en digitale lesstof. Ook wordt er gebruik gemaakt van videomateriaal. De (zeer) tevreden gestemden zijn te spreken over zowel de inhoud als de presentatie: "We hebben de stukken van tevoren toegestuurd gekregen", "Het totaaloverzicht dat ze hadden gemaakt was prima", "Ze hebben goede links gegeven en we hebben de sheets ontvangen", "Het materiaal was degelijk en paste bij de lessen" en "Het materiaal was heel schattig. Het zat keurig netjes in mapjes. De presentatie was al uitgeprint, met een pennetje erbij en mooi papier voor aantekeningen. Het was echt met aandacht gedaan." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Het materiaal had niet heel veel om het lijf. De video's en de syllabi matchten niet goed met een zakelijke omgeving" en "Er was geen boek bij over het onderwerp. Dat had van toegevoegde waarde kunnen zijn." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Accommodatie

Omdat de betrokken opleidingen in-company waren of omdat het de betreffende referenten niet duidelijk is of Vanberkel de accommodatie heeft geregeld of hun eigen werkgever, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

De meningen over het natraject zijn enigszins verdeeld. Van de zes referenten die een score toekennen, zijn er vier (zeer) tevreden. Daarnaast worden er een 'drie' en een 'twee' toegekend. Vier referenten kennen geen score toe, omdat in hun situatie de afronding nog niet heeft plaatsgevonden. In sommige gevallen is er sprake van een certificaat van deelname. In de regel wordt er zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever mondeling geëvalueerd. Enkele reacties: "Aan het einde is er een driegesprek geweest met mijn leidinggevende erbij", "Het was een goede eindevaluatie" en "Ik heb zowel de trainer als de accountmanager nog gesproken. Beiden stonden open voor mijn feedback." In veel gevallen is er sprake van een of meerdere vormen van nazorg: "We hebben nog een naslagwerk gekregen", "De presentatie is achteraf digitaal beschikbaar gesteld", "Er zijn nog extra oefeningen en scheurkalenderachtige opmerkingen toegezonden via mail" en "Er zit nog intervisie aan vast." Enkele maken ieder nog een kritische opmerking: "Bij de intervisiebijeenkomsten had ik de docent liever nog erbij gehad" en "Misschien was het goed geweest om nog wat praktische tips mee te geven. Ook ben ik niet uitgenodigd om nog een verdiepingsslag te maken." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: "Ze hadden beter moeten informeren naar de behoeften van de deelnemers qua opvolging. Ik had liever de intervisie alleen met ons managementteam gehad."

Degene die een 'twee' toekent, licht zijn oordeel als volgt toe: "Ik heb als opdrachtgever geen eindevaluatie gehad. Ik heb alleen een evaluatieformulier aangeboden gekregen." Gevraagd naar het resultaat van de opleidingen, reageert men positief: "Ik heb er voldoende uitgehaald. Ik pas het niet dagelijks toe, maar het is goed dat je je projectmanager kunt helpen", "We hebben het gevoel dat we ons doel hebben bereikt. De onderlinge contacten zijn beter", "Het is leuk om andere managers te leren kennen na te denken over bepaalde probleemstellingen", "Ik heb daadwerkelijk gewerkt aan mijn leerdoel. Ik grijp nog steeds weleens terug op de theorie van de persoonlijke workshop", "Ik geef nu zelf sessies voor klanten. Die genereren een goede opkomst", "Als ik met opdrachtgevers of mensen in mijn team praat, gebruik ik absoluut delen uit de cursus, zoals dat ik de behoefte van mensen beter peil", "Je krijgt inzicht in welke kwaliteiten je wilt ontwikkelen", "Ik heb mijn competitieve kant ontdekt en leer die nu in te zetten op mijn werk" en "De methodiek helpt de mensen merkbaar om beter te communiceren."

Organisatie en Administratie

Op één ontevreden gestemde na, zijn alle referenten die hun mening uitspreken over de organisatie en administratie, er tevreden tot zeer tevreden over. Ze zijn te spreken over de facturering, communicatie en de bereikbaarheid: "Ik krijg geen klachten over de facturering, dus ik ga ervanuit dat het goed zit", "Ze reageren goed en snel", "Ze communiceren heel effectief via mail en telefoon", "Ze houden direct contact met je. Je weet waaraan je toe bent" en "Ze houden je goed op de hoogte, bijvoorbeeld over wanneer en hoe je de resultaten van de examens krijgt." De facturering voldoet bij de (zeer) tevreden gestemden aan de verwachtingen. De score 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Het aantal uren werd niet bijgehouden. De prijsafspraken waren niet duidelijk. De factuur kwam niet maandelijks, maar in één keer. Het bedrag viel erg tegen." Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Allen die een oordeel geven over het relatiebeheer zijn er tevreden of zeer tevreden over. Geen van de referenten kan met zekerheid bevestigen dat er een nieuwsbrief wordt verstuurd. Men is tevreden over het persoonlijke contact: "De trainer belt nog weleens", "Ze mailen ons zo nu en dan of we nog iets nodig hebben. Ze hebben ook de aandacht gevestigd op de intervisie die we nog tegoed hadden", "We hebben veel contact via whatsapp, e-mail en teams" en "De contactpersoon is nog langs geweest en de trainer heeft geappt. Het contact is heel persoonlijk. Ze weten wie je bent en waar je vandaan komt." Vier van de tien referenten geven geen mening over het relatiebeheer omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor de prijs-kwaliteitverhouding worden een 'drie', een 'vier' en een 'vijf' gegeven. Zeven van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. De (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: "De prijs is goed in verhouding tot de kwaliteit" en "Het is veel beter dan bij sommige andere aanbieders en de prijs is vergelijkbaar." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Als ik van tevoren had geweten wat het zou gaan kosten... Het probleem was dat de factuur pas na 1,5 jaar kwam. Ik had ondertussen geen idee meer wat er allemaal gedaan was. Ik schrok wel een beetje."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Vanberkel zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, prijst men het bureau allereerst om de kwaliteit van de trainers: "Het is de docent die de opleiding maakt. Dat zit bij Vanberkel wel goed", "Het niveau van de trainers is bij Vanberkel heel hoog. Ze zijn erg deskundig. Ze halen eruit wat erin zit", "De docenten zijn betrokken, deskundig en ervaren", "De trainer was theoretisch heel sterk. Hij sloot goed aan bij de groep en zorgde voor een veilige sfeer" en "De ruime ervaring van de trainer en de voorbeelden waarmee hij kwam, waren van doorslaggevende waarde." Ook over de inhoud van de trainingen is men lovend: "Het was een goede uitwisseling met andere collega's. Je had tijd om goed over dingen na te denken, op een prettige manier, zonder huiswerk", "De training was heel veelomvattend" en "Je krachten komen naar voren en je leert ze te benutten." Ook het maatwerkgehalte, de betrokkenheid en persoonlijke benadering voldoen ruimschoots aan de verwachtingen: "We hebben het programma als gelijkwaardige partners samengesteld. Het voelde voor mij heel prettig", "Zowel de trainer als de contactpersoon zijn benaderbaar en zeer proactief in het plannen van evaluaties" en "Er is gedaan wat we gevraagd hebben en meer. We zijn zeer tevreden." Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Vanberkel aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Vanberkel Academy B.V. op 21-11-2024.

Algemeen

Bij Vanberkel Academy B.V. (hierna te noemen Vanberkel) draait alles om positieve verandering: leren en ontwikkelen zijn de sleutel tot het creëren van een betere toekomst. Hun passie ligt in het begeleiden van financials en juristen die werkzaam zijn bij het Rijk op hun reis naar groei en succes. Vanberkel gaat verder dan alleen traditioneel leren. Zij omarmt een nieuwe benadering, waarbij leren vanuit waardering, met de focus op het ontdekken, het benutten van talenten en het opbouwen van sterke verbindingen centraal staat. Zo ontwikkelen zij waardevolle maatwerktrainingen die perfect aansluiten op de behoeften van hun opdrachtgevers. De aanpak omvat zorgvuldige stappen en nauwe samenwerking met hun opdrachtgevers om ervoor te zorgen dat de trainingen niet alleen informatief zijn, maar ook echt impact en een geweldige leerervaring hebben. Professionaliteit is de belangrijkste kernwaarde van Vanberkel. Dit uit zich door deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit. Zowel naar relaties als naar opdrachtgevers en collega's onderling blijkt dit uit de werkhouding en het resultaat van de professionals van Vanberkel. De organisatie heeft een positieve, effectieve en informele organisatiestructuur waarbij individuen proactief samenwerken aan innovatieve oplossingen voor de cliënten. Vanberkel richt zich met name op de volgende vijf gebieden: rijksoverheid, lokaal bestuur, wonen, zorg en onderwijs.

Kwaliteit

De Academy werkt zoals aangegeven intern en extern. In beide gevallen zijn specifieke leervragen en leerbehoeften de trigger voor een intake met stakeholders. Op basis van deze intake doet de Academy een voorstel voor een leertraject waarin visie op leren centraal staat. Na goedkeuring van dit voorstel gaat de projectcoördinator van de Academy aan de slag met de uitvoer. Dit betekent contact met klant en trainer(s) over planning, logistiek, vragenlijsten en specifieke zaken. Daarnaast zet de projectcoördinator het interne projectproces in gang waarbij projectcodes worden aangemaakt en voorbereidingen worden getroffen voor de administratie en de facturatie.

Voor de uitvoer kijkt de Academy naar benodigde expertise en bepaalt of deze bij de interne trainers aanwezig of dat deze (aanvullend) van externe trainers moet komen. Tijdens de uitvoer is nauw contact met de klant over de voortgang en de behoefte om het traject bij te stellen. Bij langdurige trajecten zijn verschillende tussentijdse evaluatiemomenten ingebouwd.

Continuïteit

Na afloop wordt het traject geëvalueerd. De Academy wil in verband met privacywetgeving graag dat de klant de evaluatie uitzet onder deelnemers en de totalisatie daarvan deelt met de Academy. Waar nodig levert de Academy de vragen aan voor de evaluatie. Op basis van de evaluatie bespreekt de Academy de uitkomsten met de betrokken trainer en met de klant. Waar nodig volgen vervolgacties. Opmerkingen worden altijd serieus genomen en zo goed mogelijk afgehandeld. Vanberkel Academy is een flexibele en diverse organisatie waarbij hun rol verschilt per vraagstuk. Expertise is leidend voor de hiërarchie waarbij iedereen op elkaar vertrouwt en rekt. Vanberkel Professionals, waar de Academy een onderdeel van is, groeit hard en heeft de ambitie om de komende jaren nog verder te groeien. Gezien de informatie die tijdens het interview is verschaft in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, wordt de continuïteit van Vanberkel Academy voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

Vanberkel streeft er met de trainingen en opleidingen van de Academy naar om het maximale rendement te behalen, zowel voor de deelnemer als voor de organisatie waarvoor deze werkzaam is. Dit wordt bereikt door een geïntegreerde aanpak die bestaat uit 'zien', 'horen', 'ervaren' en 'zelf toepassen'. De focus ligt daarbij op persoonlijke vaardigheden, vakinhoudelijke kennis en vaardigheden, persoonlijke ontwikkeling en op maat gemaakte begeleiding en advisering. Ook worden in de trainingen altijd de meest recente ontwikkelingen verwerkt en worden de beste trainers ingezet. Dit blijkt succesvol, er is nog steeds een groeiende vraag naar de trainingen en events van Vanberkel Academy. Zowel door de eigen professionals als door externen worden de bijeenkomsten hoog gewaardeerd.

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