

Klanttevredenheidsonderzoek

Aedes vereniging van woningcorporaties

26-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Aedes vereniging van woningcorporaties vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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			10%	20%	70%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③			10%	10%	50%
Natraject④				40%	50%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer⑤			10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent geeft geen score voor het trainingsmateriaal.
- ③ Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Een referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot aantal referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Aedes vereniging van woningcorporaties geeft aan dat de keuze voor dit instituut vanzelfsprekend was en dat men al langer bij Aedes is aangesloten. Enkele reacties: "Ik ben al een paar jaar lid. Op de website zag ik een aantal lezingen en sprekers die mij interessant leken", "Ik ben er altijd bij, al acht jaar. Omdat het een brancheorganisatie is, lag de keuze voor de hand", "De netwerkbijeenkomsten zijn de moeite waard", "De training is essentieel als je de tool wilt gebruiken. Niemand anders biedt ze aan", "Van Jong Aedes ontvang ik altijd een mailtje met aankondigingen" en "Ik heb een account en krijg regelmatig nieuwsbrieven. Ik heb eerder webinars gevolgd, en zo blijf ik automatisch op de hoogte." Sommigen zijn via collega's of leidinggevenden op de trainingen geattendeerd: "Wij waren bezig met dataverbetering en deze training kwam op het juiste moment" en "Mijn manager wilde graag dat ik zou deelnemen." Over het voortraject zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden.

Eén iemand kent het voortraject een score 'drie' toe. De inschrijving verloopt in de meeste gevallen soepel. De communicatie is op orde. De bevestiging, routebeschrijving en inloggegevens worden netjes en tijdig verstrekt. Enkele reacties: "Ik heb mij via de mail aangemeld. De stappen waren makkelijk te volgen", "Ik kon mij eenvoudig inschrijven via de website. De bevestiging kwam vlot en de routebeschrijving klopte" en "Ik ben zeer tevreden. Alles verloopt prima." De referent die een score 'drie' geeft, licht dit als volgt toe: "De informatie komt soms pas in de week van tevoren."

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één referent die een score 'drie' toekent, zijn allen (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. Het geeft naar hun mening een duidelijk en volledig beeld van de inhoud van de opleiding: "Het programma klopte goed en was informatief genoeg", "Ik kon er alles wel in vinden", "De onderwerpen waren goed omschreven" en "Ik wilde er niet inhoudelijk mee aan het werk, maar wel mijn kennis bijschaven. Dat vond ik precies terug in de beschrijving." Ook wordt het programma gewaardeerd omdat het goed overeen komt met de werkelijkheid. Een referent: "Het programma stelde de training niet te rooskleurig voor. Uiteindelijk bleek die zelfs meer de diepte in te gaan dan ik had verwacht." De referent die een score 'drie' geeft, licht zijn oordeel als volgt toe: "Het programma was op zich in orde, maar het had wat mij betreft wel wat gedetailleerder gemogen."

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleiding; één referent kent een score 'drie' toe. De inhoud sluit volgens de (zeer) tevreden gestemden goed aan op de verwachtingen en biedt voldoende afwisseling en diepgang. Ze noemen de inhoud "nuttig", "relevant" en "inspirerend". De combinatie van theorie en praktijk wordt gewaardeerd, evenals de interactieve werkvormen. Een greep uit de reacties: "De onderwerpen zijn actueel en je kunt vragen stellen en inschrijven op workshops. Dat werkt heel goed", "Relevante onderwerpen worden op een laagdrempelige manier aan de orde gesteld", "Je kon als cursist ook veel leren van de onderlinge discussies en de oplossingen die anderen hebben gevonden", "De training was redelijk intensief. Dat beviel mij wel" en "De theorie werd goed uitgelegd. De training was heel compleet." Ook de praktijkcomponent komt sterk naar voren. Een referent: "We bezochten een huis voor mensen met dementie. We gebruikten VR-brillen om te ervaren hoe het is om dementie te hebben. Je gaat echt de problematiek begrijpen." De online deelnemers zijn eveneens positief over de interactie: "Je kon vragen stellen via de chat en die werden goed, luid en duidelijk beantwoord." Een referent verwijst naar een wandeling met opdrachten als onderdeel van de training, maar voegt toe: "Die opdrachten hadden wat mij betreft iets diepgaander gekund. Ook de moestuin en de sociaal-maatschappelijke invulling hadden iets meer hoog-over benaderd mogen worden." Men is over het geheel genomen tevreden over de groepsgrootte, hoewel een overigens tevreden gestemde in dit verband nog wel een kritische noot zet: "Het grote aantal deelnemers was verrijkend maar je kunt wel moeilijker vragen stellen. Bovendien zou het mooi zijn om het per beroepsgroep uit te diepen." De referent die een score 'drie' toekent, licht dit als volgt toe: "Mijn collega en ik zijn ervaren gebiedsontwikkelaars. De besproken case zat nog in een vroeg stadium van gebiedsontwikkeling, en was daardoor voor ons niet zo interessant."

Opleiders

Over de opleiders zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Zij worden gewaardeerd hen om hun deskundigheid en wijze van presenteren. Een greep uit de reacties: "Je kon merken dat de sprekers voldoende inhoudelijke kennis hadden. Ze konden het goed overbrengen", "De uitleg was heel duidelijk en inhoudelijk sterk", "Beide sprekers hadden een boeiend verhaal", "De sprekers waren deskundig en vertelden met passie" en "De ene spreker was wat interessanter en had meer humor dan de andere, maar alle onderwerpen werden op een laagdrempelige manier behandeld." Daarnaast noemen referenten de diversiteit aan sprekers als een pluspunt: "Soms was de spreker iemand van het ministerie of een coöperatie. Dat was heel verrijkend." De neutraal gestemde referent merkt op: "De sprekers waren op zich goed, maar ze leken nog wel wat zoekende te zijn naar hoe ze het moesten overbrengen."

Trainingsmateriaal

Allen die voor het trainingsmateriaal een score geven, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Men beoordeelt het materiaal als verzorgd, bruikbaar en informatief. Men geeft aan dat men niet met lege handen naar huis gaat. Ook komen er achteraf opnames en presentaties beschikbaar. Enkele reacties: "De presentatie werd nagestuurd. Ik gebruik die soms, als ik het thema bespreek aan de beleidstafel", "Na elke bespreking kregen wij de stukken van de presentator toegestuurd. Die zijn geschikt als naslagwerk" en "De presentatie zag er verzorgd uit, kwam op tijd en was makkelijk hanteerbaar." Eén referent geeft aan geen trainingsmateriaal te hebben ontvangen en daarom geen score toe te kennen.

Accommodatie

Aan de accommodatie worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. Men is met name positief over de bereikbaarheid, de locatie en de verzorging: "De catering was goed en de locatie was uitstekend bereikbaar vanaf Utrecht Centraal", "Het was in Arnhem en goed te bereiken", "In Rotterdam lag het vlak bij een metrostation. Goed aan te reizen" en "De locatie was centraal in het land, heel geschikt en ook goed bereikbaar met het OV. De lunch was prima. Hij was bij de cursus inbegrepen." Iemand zegt nog: "De training was in een kerk die eigendom is van een coöperatie die met gebiedsontwikkeling bezig is. Een toepasselijke plek en goede uitvalsbasis voor een wandeling met opdrachten." Eén geïnterviewde kent een score 'drie' toe en zegt: "De ruimte was warm en te klein. We zaten te dicht opeen. We moesten we met stoelen schuiven." Drie referenten geven geen score, omdat er in hun situatie sprake was van een onlineopleiding.

Natraject

Allen die hun mening uitspreken over het natraject zijn er (zeer) tevreden over. De meeste referenten geven aan dat er geen sprake was van een diploma of certificaat. Eén iemand ontving PE-punten en een certificaat. Een ander merkt op: "Ik had geen certificaat verwacht, maar het was wel handig geweest als ik het had gekregen." Over de evaluatie en opvolging klinken vooral tevreden geluiden. Er worden standaard evaluatieformulieren uitgereikt. Er is ruimte voor nazorg. De organisatie blijft na afloop goed bereikbaar. Een greep uit de reacties: "Er wordt altijd een evaluatieformulier aangereikt", "Ik heb na afloop nog even contact gehad met de organisator" en "Als je vragen hebt, kun je gewoon rechtstreeks mailen. Ze zijn heel benaderbaar." Eén referent kent het natraject geen score toe. Over de resultaten van de opleidingen zijn de meeste referenten goed te spreken. Men heeft concrete inzichten gekregen, toepasbare kennis meegenomen en inspiratie opgedaan: "Ik kon een aantal inzichten meteen vertalen naar implementatie in ons systeem", "Ik heb voldoende van de grote lijnen meegenomen. Het was ook een update van actuele ontwikkelingen" en "Het contact met collega's leverde waardevolle inzichten op. We belden achteraf nog even om uit te wisselen hoe iedereen het had aangepakt." Ook wordt gezegd: "Het was inspirerend op het gebied van wonen, zorg en domotica. Je leert breder kijken dan alleen de stenen waarvan een huis is gemaakt" en "Voor mij is het goed om deze kennis in huis te hebben, ook al is mijn corporatie er nog niet zo ver mee". Een referent kijkt minder enthousiast terug: "Het was een goede dag, maar ik had er meer uit kunnen halen."

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen allen een 'vier' of een 'vijf' toe. Zij ervaren het proces als efficiënt en betrouwbaar. De communicatie is helder. Enkelen geven ieder aan: "Het aanmelden via de website gaat vlot. Je krijgt alles netjes toegestuurd, inclusief de link naar de bijeenkomst", "De bevestiging kwam direct, er was een persoonlijke pagina op de website. Alles was keurig geregeld", "Alles was altijd op tijd - de uitnodiging, de agenda- het loopt gewoon goed", "Er is nog nooit iets onduidelijk geweest. De terugkoppeling is heel direct", "We ontvingen achteraf prompt de opname van het webinar."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt allen die hun oordeel erover uitspreken tevreden tot zeer tevreden. Ze waarderen het regelmatige contact en het gerichte aanbod van webinars, nieuwsbrieven en uitnodigingen: "Ik krijg regelmatig een programma met webinars of live bijeenkomsten", "Als bestuurder ontvang ik alleen relevante masterclasses. Dat is heel functiegericht" en "We worden goed op de hoogte gehouden. Ze vragen ook wat de leden willen en spelen daarop in." Iemand voegt nog toe: "Je kunt aangeven waarover je informatie wilt ontvangen en dat krijg je per mail. Ook is het handig dat je in de databank gegevens kunt vergelijken met die van andere coöperaties." Een referent merkt op dat er ruimte is voor verbetering: "Wat ik mis, is een regelmatige update op de lange termijn over waar Aedes mee bezig is en wat er op het programma staat." Een ander voegt toe: "Ik zou graag een jaarkalender hebben, zodat ik verder vooruit kan plannen. Concullega's hebben dat ook." Twee referenten kennen aan dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor de prijs-kwaliteitverhouding worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. De trainingen zijn voor leden doorgaans kosteloos, wat als groot voordeel wordt gezien: "De training was gratis, dus kan niet beter" en "Voor bestuurders is het gratis, dat is geweldig." Ook wordt benadrukt dat de gratis deelname geen afbreuk doet aan de inhoud of verzorging: "Het was gratis voor leden en toch goed verzorgd" en "Voor een gratis seminar is het van goede kwaliteit." Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Aedes zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De bijeenkomsten brengen naar hun mening vakgenoten uit het hele land samen en zorgen voor herkenning, kennisdeling en verbinding binnen de sector: "Het is altijd weer een soort reünie met HR-professionals uit de branche. Er wordt heel veel informatie gedeeld", "Er wordt op een laagdrempelige manier veel kennis gedeeld", "Jongeren worden onderling verbonden, met een goede balans tussen inhoud en praktijk" en "Je kunt dingen met elkaar delen, vaak over landelijke thema's zoals kosten en pijnpunten. Dat is heel verrijkend." Anderen benadrukken de inhoudelijke kwaliteit van het programma: "Er is een brede keuze aan workshops en seminars", "Tijdens de bijeenkomsten worden veel voorbeelden gegeven van hoe je ermee aan de slag kunt gaan" en "Ze staan altijd goed in de wetgeving, hebben veel actuele kennis en delen die ook graag." Naast deze lovende woorden worden ook enkele verbeterpunten genoemd. Een referent zou graag eerder inzicht krijgen in de inhoud: "Bij Jong Aedes wordt de inhoud vaak pas last minute bekendgemaakt. In combinatie met het reizen haak ik dan soms af, omdat ik het niet op tijd kan plannen." Een ander pleit voor meer overzicht: "Er zou een jaarkalender moeten komen, zodat je wat verder vooruit kunt plannen. Concullega's hebben dat ook." Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij Aedes als opleidingsaanbieder zouden aanbevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Aedes vereniging van woningcorporaties op 26-05-2025.

Algemeen

Aedes is de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland en vertegenwoordigt 258 leden die samen zo'n 2,4 miljoen sociale huurwoningen beheren. De vereniging zet zich in voor goed en betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben. Aedes behartigt de belangen van haar leden richting overheid en politiek, en biedt een platform voor kennisdeling, samenwerking en professionalisering binnen de sector. Leden kunnen gebruikmaken van praktische ondersteuning zoals benchmarks, modeldocumenten en actuele informatie. Ook organiseert Aedes bijeenkomsten, webinars en thematische netwerken rond onderwerpen als duurzaamheid, leefbaarheid, vastgoedsturing en juridische of financiële vraagstukken. Daarmee versterkt Aedes de professionaliteit in de sector en bevordert zij innovatie, onder meer op het gebied van datagedreven werken. Aedes werkt met een team van ervaren professionals, adviseurs en netwerkcoördinatoren die de leden ondersteunen. De vereniging is aangesloten bij relevante netwerken in de volkshuisvestingssector en werkt samen met partijen als de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Nederlandse Vereniging van Bestuurders van Woningcorporaties (NVBW). Aedes onderscheidt zich door haar brede ledenbasis, sterke lobby, praktische dienstverlening en verbindende rol in de sector. Ze blijft zich ontwikkelen, onder andere via nieuwe netwerken en het stimuleren van digitale en datagedreven werkwijzen. Daarmee blijft Aedes een toonaangevende partner voor woningcorporaties in Nederland.

Kwaliteit

Aedes ziet opleiden en professionaliseren als een essentieel middel om woningcorporaties te versterken bij het inspelen op maatschappelijke en beleidsmatige opgaven. Opleidingstrajecten, bijeenkomsten en netwerksessies zijn altijd gericht op actuele thema's zoals duurzaamheid, betaalbaarheid en goed bestuur, met als doel directe toepasbaarheid in de praktijk. De kwaliteit wordt vanaf het voortraject geborgd. Een programmamanager werkt samen met het Bureau Bijeenkomsten en Evenementen om doel, inhoud en doelgroep scherp te definiëren. Opleidingsmateriaal wordt in samenwerking met inhoudelijke experts ontwikkeld en regelmatig geactualiseerd op basis van nieuwe ontwikkelingen en feedback uit de sector. Aedes werkt met een groep ervaren trainers en externe experts die zorgvuldig worden geselecteerd op inhoudelijke kennis, ervaring met woningcorporaties en didactische vaardigheden. Nieuwe trainers worden begeleid in het inwerktraject en krijgen toegang tot relevante achtergrondinformatie over de sector. Doorlopende professionalisering vindt plaats via intervisie, terugkoppeling uit evaluaties en deelname aan sectorbrede kennisontwikkeling. Evaluaties na iedere bijeenkomst zijn standaard en vragen onder meer naar de kwaliteit van inhoud, spreker en praktische toepasbaarheid. De resultaten worden geanalyseerd en besproken binnen het MT. Klantfeedback en eventuele klachten worden serieus genomen en leiden tot concrete verbetermaatregelen. Terugkoppeling aan opdrachtgevers gebeurt via rapportages met inzichten en aanbevelingen. Om het geleerde te verankeren, biedt Aedes aanvullende tools zoals kennisroutes, praktijkvoorbeelden en formats die verdere toepassing stimuleren binnen de eigen organisatie. Daarmee draagt Aedes actief bij aan duurzame kennisontwikkeling in de volkshuisvestingssector.

Continuïteit

Aedes waarborgt de continuïteit van haar activiteiten door de koers van de vereniging te verankeren in een strategische agenda, die door de leden zelf wordt vastgesteld. Deze agenda wordt jaarlijks vertaald naar concrete programma's rond urgente thema's zoals betaalbaarheid, duurzaamheid, beschikbaarheid en leefbaarheid. Programmamanagers werken deze programma's uit tot inhoudelijke activiteiten zoals kennisbijeenkomsten, netwerksessies en leertrajecten, met aandacht voor spreiding door het jaar en afstemming op de behoefte van de sector. Een belangrijk onderdeel van de structurele aanpak is het systeem van Permanente Educatie (PE), waarbij corporatiebestuurders verplicht zijn 108 PE-punten te behalen in drie jaar.

Ook voor andere functies binnen corporaties geldt in toenemende mate een scholingsverplichting. Aedes is, mede dankzij haar Cedeo-erkenning, bevoegd om PE-punten toe te kennen aan deelnemers die opleidingen met goed gevolg afronden. Hierbij wordt gewerkt volgens actuele kaders die beter aansluiten op de dagelijkse praktijk van woningcorporaties. De combinatie van een gedragen strategische koers, actuele en sectorgerichte programmering, structurele evaluatie en een bewezen focus op kwaliteit en klanttevredenheid maakt dat Aedes als organisatie duurzaam is ingericht en haar continuïteit voor de komende jaren stevig geborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Aedes ondersteunt woningcorporaties met een scherp oog voor hun maatschappelijke opdracht én hun bedrijfsvoering. De dienstverlening is gericht op het versterken van de effectiviteit en professionaliteit van corporaties, met concrete instrumenten zoals de Aedes-benchmark, die al meer dan tien jaar inzicht biedt in prestaties op onder meer klanttevredenheid, duurzaamheid, onderhoud en governance. Op basis van de benchmarkresultaten organiseert Aedes leerprogramma's en webinars waarin de uitkomsten worden toegelicht door zowel de opstellers van de analyse als corporatieprofessionals die hun praktijkervaringen delen. Deze aanpak helpt leden niet alleen bij het identificeren van verbeterpotentieel, maar ook bij het ontwikkelen van gerichte actieplannen. De combinatie van meten, leren en delen staat centraal en sluit naadloos aan bij de praktijk van corporaties. Aedes houdt voortdurend de vinger aan de pols door middel van tevredenheidsonderzoeken onder haar leden. Op basis van deze signalen wordt het aanbod continu afgestemd op wat er leeft in het veld. Daarnaast staat Aedes in nauw contact met ministeries, andere brancheorganisaties zoals NEPROM, de Woonbond en de VNG, en organiseert zij bijeenkomsten om samenwerking in de keten te versterken. Samenwerking, kennisdeling en het versnellen van gezamenlijke opgaven vormen de kern van de bedrijfsgerichte benadering van Aedes. Deze werkwijze sluit direct aan op de volkshuisvestelijke doelstellingen van het Rijk en op de behoefte van corporaties om wendbaar en professioneel te opereren in een dynamische omgeving.

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