

Klanttevredenheidsonderzoek

Public Academy

24-06-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Public Academy 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				50%	50%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering		10%	10%	40%	40%
Opleiders			30%	30%	40%
Trainingsmateriaal			30%	70%	
Accommodatie				50%	50%
Natraject			30%	30%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			20%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	40%	40%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor dit klanttevredenheidsonderzoek zijn tien referenten geïnterviewd. De referenten hadden deelgenomen aan verschillende meerdaagse opleidingen met open inschrijving. Alle referenten waren tevreden tot zeer tevreden over het verloop van het voortraject. Het inschrijfproces werd als eenvoudig en efficiënt ervaren. Meerdere respondenten gaven aan dat de communicatie voorafgaand aan de opleiding duidelijk en informatief was. De meeste referenten benadrukten de relevantie van het persoonlijke intakegesprek. De intake werd ervaren als waardevol en verdiepend. Een respondent zei hierover: "Het intakegesprek was zeer helpend. Het was een mooi en verdiepend gesprek waar veel vragen gesteld werden. Ik voelde me gehoord". Een andere respondent gaf aan: "Ik vond de intake via Teams heel fijn, de begeleider gaf veel informatie en de vragen die werden gesteld maakten het gesprek compleet". De goede recensies op de website werden ook genoemd als een pluspunt. Een van de geïnterviewden gaf aan: "De ervaringen van oud-deelnemers op de website waren erg interessant om te lezen en helpend bij het maken van een keuze". Daarnaast vonden velen de samenwerking met Erly een groot voordeel. Een aantal deelnemers kwamen via sollicitaties op RvC-functies in aanraking met de opleidingen van Public Academy. Anderen werden door een collega gewezen op de opleidingen.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden waren tevreden tot zeer tevreden over het vooraf gecommuniceerde programma. Meerdere respondenten benadrukten dat het programma helder was opgebouwd en dat er sprake was van een duidelijke dagindeling. Een aantal deelnemers ontvingen een flyer met de hoofdlijnen van de opleiding. In een persoonlijk intakegesprek konden verdere vragen gesteld worden. De praktijkgerichtheid werd gewaardeerd en was voor sommigen zelfs doorslaggevend bij de keuze voor Public Academy. De prijsstelling werd als helder en transparant ervaren. Een referent gaf aan: “De prijs was vooraf helemaal duidelijk, zonder verborgen kosten”. Daarnaast vonden respondenten het intakegesprek uitgebreid en professioneel. Eén tevreden respondent zei hierover: “Ik kreeg heel veel detailinformatie over het programma tijdens het intakegesprek. Ik werd geïnformeerd over de inhoud, de docenten, de eindopdracht en de groep. Ik voelde me serieus genomen”.

Uitvoering

Vier referenten waren tevreden en vier zeer tevreden over de opzet en uitvoering van het programma. De inzet van docenten met ervaring uit het veld werd veelvuldig genoemd als meerwaarde. De deelnemers vonden daarnaast de groepsgrootte ideaal voor persoonlijke interactie. Ook de diversiteit van de groep werd erg gewaardeerd. Een referent gaf aan: “We hadden deelnemers uit profit en non-profit organisaties. Dat was heel waardevol om van elkaar te kunnen leren en te merken dat er veel raakvlakken zijn”. Respondenten gaven aan dat de lessen goed waren opgebouwd met een sterke koppeling naar de praktijk. Er werden afwisselende werkvormen gebruikt, waaronder klassikale momenten, groepsopdrachten, intervisie en eindpresentaties. Evaluaties vonden na iedere bijeenkomst plaats. Flexibiliteit, zoals het inhalen van gemiste dagen, werd als prettig ervaren. Er was waardering voor de persoonlijke benadering. Eén referent zei hierover: “De training bood niet alleen kennis, maar ook een plek voor verbinding en kwetsbaarheid binnen de groep, vooral in de latere modules”. Na iedere lesdag werd er ook gelegenheid geboden om de dag af te sluiten met een borrel waar de docent en medewerkers van Public Academy bij aanwezig waren. Een referent gaf aan: “Tijdens de borrel ontstonden regelmatig waardevolle gesprekken waar voldoende veiligheid was om persoonlijke dilemma’s te bespreken in een informele sfeer”. Een referent gaf een neutrale score. Deze referent gaf aan: “Er was net te weinig diepgang om hoger te scoren. Ook vond ik niet alle docenten even sterk. Sommigen waren heel inspirerend en anderen veel minder. Er zat een hele slechte spreker bij. Dat is in de evaluatie doorgegeven en ook meteen opgepakt door Public Academy. Dat was weer heel prettig”. Een respondent was ontevreden en vond het niveau te laag, de inhoud te oppervlakkig of te weinig theoretisch onderbouwd. “De theoretische uitleg ontbrak vaak. Het was meer delen van ervaringen en dynamieken dan echt inhoud krijgen”. Veel geïnterviewden ervoeren de diversiteit van de groep, de variatie in onderwerpen en de ruimte voor eigen inbreng als zeer positief. Dit bleek onder meer uit de uitspraak: “Tijdens de bijeenkomsten was er ruimte voor eigen casuïstiek, vragen en aanpassingen van het programma op basis van groepsbehoefte”.

Opleiders

De geïnterviewden spraken overwegend positief over de docenten binnen het programma. De meerderheid waardeerde dat de docenten afkomstig waren uit de praktijk en veel bestuurlijke ervaring meebrachten. Deze ervaring werd volgens hen open en kwetsbaar gedeeld, wat bijdroeg aan een leerzame en veilige leeromgeving. De benadering was afwisselend. “De een gebruikte veel sheets en casuïstiek, de ander zat op tafel en vertelde verhalen. Er werden ook eigen fouten en dilemma’s gedeeld”, zo licht men onder meer toe. Docenten werden gezien als toegankelijk, betrokken en behulpzaam met ruimte voor vragen en eigen inbreng. Dit bleek uit opmerkingen als: “Ik kon mijn eigen ervaringen en uitdagingen goed kwijt” en “docenten stonden open voor discussie en zochten de interactie actief op”. Tegelijkertijd waren er kritische kanttekeningen bij de didactische vaardigheden van een aantal docenten. Hierdoor gaven drie referenten een neutrale score. Een respondent merkte op: “Alle docenten hadden veel ervaring, maar niet iedereen kon even goed lesgeven. Sommigen hoorden zichzelf graag praten met verhalen die niet relevant waren voor het onderwerp”. Een andere referent deelde: “Sommige docenten misten diepgang of waren te veel op zichzelf gericht” en “De financiële kant kwam echt te weinig aan bod, terwijl dat wel essentieel is voor een toezichthouder”. Ondanks deze punten waren de respondenten positief over de diversiteit en authenticiteit van de docenten. Een geïnterviewde gaf aan: “Iedere docent had zijn eigen stijl, maar geen van hen was betweterig”.

Trainingsmateriaal

Zeven referenten waren tevreden over het trainingsmateriaal. Zij gaven aan dat het lesmateriaal tijdig werd aangeleverd, veelal digitaal via e-mail of een digitale omgeving. Tijdens de bijeenkomsten werden er ook prints uitgedeeld van de presentaties van die dag. In de meeste gevallen werd er gewerkt met een map waarin hand-outs, artikelen en presentaties werden verzameld. De fysieke mappen werden gewaardeerd, maar veel deelnemers gaven de voorkeur aan digitaal materiaal. Zij gebruikten hun eigen elektronische apparaten tijdens de bijeenkomsten. Drie referenten gaven een neutrale score. Zij gaven onder meer aan: "Het toegestuurde materiaal werd niet structureel besproken of getoetst tijdens de opleidingsdagen". Voor sommigen werd het daardoor meer ervaren als naslagwerk dan als leidend onderdeel van het leerproces. Andere referenten gaven aan: "Er werd niet structureel gewerkt met het toegestuurde materiaal, maar er werd wel regelmatig naar verwezen tijdens de bijeenkomsten. Dit versterkte de toepasbaarheid". Eén respondent merkte op: "De artikelen waren inspirerend, maar ik miste degelijke theoretische onderbouwing op academisch niveau." Desondanks overheerste over het algemeen tevredenheid over het lesmateriaal. Het sloot goed aan bij de thema's van de dagen en het werd altijd twee weken van te voren toegezonden, waardoor er voldoende tijd was om het materiaal door te nemen. Er werden tevens interessante boekentips gedeeld.

Accommodatie

Over de trainingslocatie waren alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De opleidingen vonden plaats in een karakteristiek, statig pand. De sfeer werd als gemoedelijk, informeel en prettig ervaren, wat bijdroeg aan een open leeromgeving. Enkele deelnemers moesten wennen aan deze informele sfeer, maar ervoeren dit uiteindelijk als positief. De catering werd unaniem als uitstekend beoordeeld met voldoende aanbod gedurende de dag. Een referent gaf aan: "Je kon pakken wat je wilde. Koffie, thee en water de hele dag door. De lunch was heel uitgebreid en vers en de borrel aan het einde van de dag was ook super geregeld". Hoewel parkeren bij het gebouw zelf niet goed mogelijk was, konden deelnemers makkelijk uitwijken naar plekken in de buurt. Dit was over het algemeen geen grote belemmering. De lesruimtes werden als prettig en functioneel omschreven, hoewel temperatuurregulatie voor de verbouwing soms een probleem was. De centrale ligging in Nederland werd als voordeel ervaren. De mogelijkheid om in de tuin te vertoeven bij mooi weer vonden de deelnemers erg prettig. Samengevat vond men het een sfeervolle locatie met goede voorzieningen en uitstekende verzorging.

Natraject

De meerderheid van de geïnterviewden was tevreden tot zeer tevreden over de afronding van de opleiding. De opleiding werd afgerond met een groepspresentatie en een individuele pitch. De deelnemers werkten samen in een kleine groep aan een eindopdracht, bijvoorbeeld het simuleren van een Raad van Commissarissen. Presentaties vonden plaats tijdens de laatste bijeenkomst. Deelnemers kregen hier feedback op. Een inhoudelijk examen was er niet, hoewel sommigen aangaven dat dit juist had kunnen bijdragen aan verdieping. Certificaten werden altijd op feestelijke wijze uitgereikt met een borrel en fotomoment. Een referent gaf aan: "De uitreiking was heel leuk, je voelde je gewaardeerd. Er was een leuk foto moment en een borrel aan het einde ter afsluiting". Deze feestelijke afsluiting werd door alle geïnterviewden als positief ervaren. Evaluaties vonden doorgaans na elke module plaats en ook aan het einde van de gehele opleiding. Drie referenten gaven een neutrale score. Enkele deelnemers vonden dat de nazorg of follow-up ontbrak. "Na de opleiding was er helemaal geen contact meer. Klaar is klaar. Er is geen sprake van nazorg", werd aangegeven. Interessante openstaande vacatures uit het vakgebied werden beperkt of niet gecommuniceerd. Sommigen misten dit niet, terwijl anderen juist een alumni-netwerk of intervisie interessant en ondersteunend zouden vinden.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van de opleiding werden als zeer goed en persoonlijk ervaren. De medewerkers waren makkelijk bereikbaar via e-mail en telefoon. Er werd veel flexibiliteit getoond, bijvoorbeeld bij het wisselen van groepen of inhalen van modules. “Het was heel makkelijk om een module bij een andere groep in te halen”, aldus een geïnterviewde. Een enkel verbeterpunt betrof de communicatie over een verschoven lesdag, die volgens een respondent te kort van tevoren was doorgegeven. Al werd de geboden flexibiliteit bij het inhalen tegelijkertijd als positief ervaren. De administratie verliep vlekkeloos. De communicatie was duidelijk en snel en alle informatie en trainingsmateriaal werd tijdig toegestuurd. “De backoffice staat als een huis”, werd aangegeven. Evaluaties werden structureel aangeboden en feedback werd over het algemeen goed en snel opgepakt. Een deelnemer opperde om evaluaties specifiek te maken met normenkaders in plaats van enkel open vragen te stellen. “Meet normenkaders, niet alleen open vragen. Noem voorbeelden, verklaar je antwoorden. Ik zou veel specifiekere en gedetailleerde informatie opvragen in de evaluaties”, werd als idee geopperd. De online omgeving waar de deelnemers documentatie konden opzoeken functioneerde naar tevredenheid. Enkele deelnemers gaven aan dat zelfs op LinkedIn actief werd meegedacht of gecommuniceerd. Kortom, de ondersteuning werd als professioneel, warm en adequaat omschreven. Alle referenten waren tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Relatiebeheer

Het contact met de medewerkers werd als erg prettig ervaren. “Er waren altijd drie vaste gezichten. Zij waren ook aanwezig bij de borrel aan het einde van de opleidingsdagen”, werd aangegeven. De medewerkers werden geprezen om hun persoonlijke benadering. Veel deelnemers merkten dat de medewerkers goed op de hoogte waren van de voortgang. Tijdens de opleidingsdagen waren zij steeds aanwezig en toonden betrokkenheid. Een referent gaf aan: “Ze kenden direct ieders naam, heel knap”. De persoonlijke benadering was al voelbaar bij het intakegesprek en dat bleef gedurende de hele opleiding zo. Een referent gaf aan: “Ik was een keer mijn map vergeten mee te nemen. Die werd netjes bewaard en stond bij de volgende bijeenkomst weer voor mij klaar”. De deelnemers konden altijd via e-mail terecht voor vragen en kregen snel antwoord. Twee referenten gaven een neutrale score. “Het is een gemiste kans dat er geen communicatie en relatiebeheer meer is na de opleiding”, werd gezegd. Tijdens de opleiding waren alle geïnterviewden enthousiast over de manier waarop er contact onderhouden werd met de groep.

Prijs-kwaliteitverhouding

Velen gaven aan dat de kosten in verhouding staan tot de geboden kwaliteit, met positieve opmerkingen over de goede organisatie, persoonlijke en zorgvuldige intake, ervaring van de docenten, tijdsduur van de opleiding, persoonlijke aandacht tijdens de opleiding en goede faciliteiten. Enkel vergeleken het aanbod met andere instituten en vonden deze opleiding gunstiger geprijsd en met meer variatie in sprekers. Twee deelnemers gaven een neutrale score. Eén deelnemer vond de kwaliteit tegenvallen ten opzichte van de prijs. “Ik had liever meer betaald voor betere inhoud”, werd aangegeven. Acht deelnemers waren tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleiding. “Ik kreeg echt waar voor mijn geld. Ik heb er een goed gevoel over”, gaf een respondent aan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Acht referenten gaven de score tevreden tot zeer tevreden en twee referenten gaven een neutrale score. De volgende punten werden aangegeven als sterke kanten: flexibiliteit bij het inhalen van een dag, zorgvuldigheid van het intakegesprek, prettige sfeer, veel aansluiting op de praktijk, persoonlijke benadering, ervaren docenten, uitstekend georganiseerde backoffice, mogelijkheid om met eigen casussen te werken, zorgvuldige opbouw van het programma, betrokkenheid van zowel backoffice medewerkers als docenten en de samenwerking met Erly. Twee referenten gaven een neutrale score. Een referent gaf aan: “Ik vond de theoretische diepgang te summier. Voornamelijk op gebied van financiën. Voor beginners in het vakgebied zou ik het daarom niet aanbevelen”. Negen referenten gaven aan de opleiding zeker aan te zullen bevelen aan anderen. Een zeer tevreden en enthousiaste referent gaf aan: “Ik zou het zeker aanraden. Sterker nog, ik heb het al aanbevolen aan een collega!”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Public Academy op 24-06-2025.

Algemeen

Public Academy is een opleidingsinstituut voor bestuurders en toezichthouders in de publieke sector waar het moreel kompas centraal staat. Public Academy is ontstaan uit Erly; van oudsher bekend door haar recruitment- en advieswerkzaamheden. Erly heeft de afgelopen jaren meer dan duizend toezichthouders, bestuurders en directeuren geplaatst in de publieke sector. Alle opleidingsactiviteiten van Erly worden thans verzorgd onder de naam: Public Academy. Met haar opleidingen wil Public Academy toezichthouders, bestuurders, directeuren en andere leidinggevendenden het gedrag en de vaardigheden meegeven om vanuit een onderzoekende, lerende houding te groeien in waarachtig leiderschap waarmee ze binnen en buiten hun organisatie met hun moreel kompas een positieve impact kunnen hebben en daarmee ook op de samenleving. Naast opleidingen met een open inschrijving, wordt er ook maatwerk aangeboden. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw F. van Tilburg en mevrouw M. Been.

Kwaliteit

De opleidingen van Public Academy kenmerken zich door de praktijkgerichtheid en de persoonlijke benadering van de deelnemers. Een intakegesprek waarbij de geschiktheid en motivatie voor de opleiding wordt getoetst, behoort tot de standaardprocedure. De deelnemersgroepen worden bewust klein gehouden (tot maximaal 14 deelnemers) zodat er optimale interactie tussen de deelnemers mogelijk is. Public Academy werkt uitsluitend met docenten die ervaring hebben als bestuurder of toezichthouder. Zij hebben allen hun sporen in het vakgebied verdiend. Er vindt een strenge selectieprocedure plaats, alsook toezicht op hun lesactiviteiten. Het contact met de docenten kenmerkt zich door een nauwe betrokkenheid bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluaties van de opleidingen, maar ook door intensief persoonlijk contact. Zij worden ook betrokken bij de aanpassingen van het trainingsmateriaal dat permanent in ontwikkeling blijft. Public Academy monitort de kwaliteit van de opleidingen en docenten continu.

Continuïteit

Public Academy is groeiende en in ontwikkeling. Het opleidingsaanbod wordt regelmatig uitgebreid met nieuwe opleidingen voor de meer ervaren commissaris en bestuurder. Daarnaast worden de bestaande programma's continu geëvalueerd en waar nodig aangepast. Tevens worden innovaties in programma's doorgevoerd, rekening houdend met de ontwikkelingen in het vakgebied. Public Academy tracht daarmee de gehele breedte van het publieke domein te bedienen. Voorts gaan er verschillende opleidingen vaker per jaar van start. Op basis van het uitgevoerde Cedeo-onderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Public Academy onderhoudt een groot netwerk van alumni waarvan het overgrote deel een positie als bestuurder of toezichthouder bekleedt. Public Academy besteedt aandacht aan community building voor zowel alumni als docenten. Zo worden er themabijeenkomsten georganiseerd waar inhoud wordt afgewisseld met netwerkmogelijkheden. Public Academy is zich tevens aan het oriënteren op het implementeren van een Learning Management System waar informatie gedeeld kan worden en alumni in contact gebracht kunnen worden. Deelnemers waarderen Public Academy om haar persoonlijke benadering, flexibiliteit en praktijkgerichtheid. De uitstekende docenten die bekendheid binnen het vakgebied genieten en de gerichtheid op het publieke domein worden als unique selling points van Public Academy gezien.

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