

Klanttevredenheidsonderzoek

CNV Academie

25-09-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CNV Academie vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSBEGELEIDING	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				75%	25%
Opleidingsprogramma				38%	62%
Uitvoering②				13%	75%
Opleiders				25%	75%
Trainingsmateriaal③				38%	50%
Accommodatie④					
Natraject			13%	13%	75%
Organisatie en Administratie⑤				50%	38%
Relatiebeheer⑥				38%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Eén geïnterviewde heeft geen zicht op het trainingsmateriaal dat is gebruikt
- ④ Alle trajecten zijn in-company uitgevoerd
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe
- ⑥ Eén geïnterviewde geeft geen mening over het relatiebeheer
- ⑦ Eén referent geeft geen oordeel op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

CNV Academie (hierna afgekort: het CNV) is voor de meeste referenten in dit onderzoek een bekend trainingsinstituut wanneer het gaat om trainingen voor de (G)MR. Verschillende geïnterviewden hebben al vaak met hen samen gewerkt. Eén referent vertelt dat hij de organisatie tijdens een netwerkbijeenkomst heeft leren kennen. Velen zijn een partnerschap met het CNV aangegaan. Men kiest voor het CNV vanwege de kennis die het instituut heeft met betrekking tot (G)MR taken en bevoegdheden. Over het voortraject voor de maatwerktrainingen zijn alle geïnterviewden tevreden. Men vertelt dat de inventarisatie van de wensen en behoeften soepel en vlot verloopt. Daartoe heeft elke organisatie een vast contactpersoon. Over het algemeen volstaat een telefonische inventarisatie. Uiteraard wordt er met nieuwe opdrachtgevers wel eerst kennisgemaakt bij de organisatie.

Ter illustratie enkele uitspraken: “Wanneer wij een opleidingswens bespreken volstaat het om dit per telefoon en mail te doen. De trainer geeft aan welke stukken hij nodig heeft” en “Meestal gaat het om de basiscursus of de verdiepingscursus voor de (G)MR. De trainer vraagt altijd om specifieke aandachtspunten. Die worden dan ook meegenomen.”

Opleidingsprogramma

Achtendertig procent van de respondenten is ‘tevreden’ over de opleidingsprogramma’s; tweeënzestig procent is ‘zeer tevreden’. Men vertelt dat er goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de organisaties. Daar wordt eveneens goed op ingespeeld. Er worden niet altijd uitgebreide offertes opgesteld; meestal vallen de cursussen in het partnerschap-contract. In het jaarlijkse gesprek wordt een raming van de benodigde advies-uren en/of trainingen gemaakt. Achteraf worden de verbruikte uren in rekening in gebracht. Een referent vertelt: “Het CNV geeft een richtlijn voor het aantal deelnemers, maar daar zijn ze niet heel strak in. Dat is fijn.” In veel gevallen wordt er met een vaste trainer gewerkt, zodat de organisaties precies weten wie ze voor zich krijgen. Dat wordt als prettig ervaren.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgevers. Maar liefst vijfenzeventig procent geeft de hoogst mogelijke score (‘zeer tevreden’) op dit onderdeel. Eén referent is ‘tevreden’ en één referent scoort niet omdat hij nooit zelf aanwezig is bij de trainingen. Alle referenten vertellen dat de trainers zich goed voorbereiden. Daartoe wordt documentatie van de opdrachtgever opgevraagd. Men geeft aan dat er naast een stukje uitleg discussies kunnen worden gevoerd of dat er opdrachten worden gemaakt. De referenten vertellen dat de trainingen doorgaans vooral informatief van aard zijn en dat men daar veel aan heeft. “Iedereen ervaart het als heel zinvol”, aldus een positief gestemde referent. De trainers bieden voldoende ruimte aan de deelnemers om in te gaan op de inhoud.

Opleiders

Men is vol lof over de deskundigheid en kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van het CNV. De referenten vinden de adviseurs en begeleiders theoretisch en didactisch goed onderlegd. Zij zien hen als experts op het vakgebied. Enkele uitspraken over de adviseurs en begeleiders: “Zij kennen het klappen van de zweep. Mede door de kennis en kunde van de opleider functioneert onze MR goed”, “De adviseur is erg toegankelijk. Wij kunnen alles aan hem kwijt. Dat is prettig. Zij weten de deelnemers te boeien en zijn op de hoogte van de problemen in het werkveld. Of hebben daar zelf ervaring mee. Daardoor kunnen zij goed adviseren” en “De docent wist een goede discussie te leiden. Hij luistert goed en geeft geen pasklare antwoorden maar laat het uit de deelnemers komen. Zo blijft de verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever liggen. Hij draagt aan en ondersteunt. Precies wat wij nodig hebben.”

Trainingsmateriaal

De referenten vertellen dat er in de basiscursus voor de MR een ingebonden mapje is uitgereikt met daarin beschreven de taken en bevoegdheden van de MR en/of een toelichting op de CAO. Men vertelt hierover dat het een prima naslagwerk betreft dat nog regelmatig wordt gebruikt. Daarnaast ontvangt men vaak de presentatie van de trainer en soms achtergrondmateriaal zoals een artikel of handleiding. Men kan daarmee prima uit de voeten. In geval van een vervoltraining worden er vaak documenten van de opdrachtgevers gebruikt zodat de training kan worden toegespitst op de eigen organisatie. Een ander vertelt dat er ook op de website materiaal voorhanden is. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat er uitsluitend (zoals was afgesproken) eigen documentatie is gebruikt.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

De trainingen worden kort nabesproken met de deelnemers. Enkelen spreken over een evaluatieformulier dat kon worden ingevuld. Daarna volgt er meestal een telefonisch gesprek met de opdrachtgever. Soms wordt de training direct na afloop met de opdrachtgever nabesproken. Dit is voor de meesten referenten voldoende, op één referent na die een neutrale beoordeling op dit onderdeel geeft. Hij vindt de nazorg niet bijzonder goed of slecht. “Het volstaat”, zegt hij. Voorts geven alle referenten aan dat het mogelijk is om nadere vragen aan de trainer voor te leggen. Of om hen om advies te vragen. Dit maakt onderdeel uit van het partnerschap-contract. Ook is men van mening dat de trainingen tot resultaat leiden. Zo vertelt een respondent: “Door de prettige training is iedereen enthousiast geworden. De MR functioneert nu met meer belangstelling en nieuwsgierigheid.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn van mening dat de organisatie en administratie goed op orde is. “Zij willen het graag netjes doen. Alles is goed verzorgd. Ook de opdrachtbevestiging van de training kwam vlot”, aldus een uitspraak van een zeer tevreden referent. Anderen vertellen dat de organisatie prima bereikbaar is en vooral vlot reageert op vragen. De facturen komen overeen met de gemaakte afspraken. Eén referent heeft hier geen zicht op en geeft daarom geen score.

Relatiebeheer

De wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd wordt door allen positief ervaren. Alle opdrachtgevers werken met een vaste contactpersoon. Dit werkt naar volle tevredenheid. Respondenten geven aan het prettig te vinden dat de adviseur de organisatie van de opdrachtgevers goed kent. Een uitspraak hierover: “Er bestaat een goede verstandhouding. Er is geen drempel. Onze contactpersoon is een prettige man.” Men vertelt door middel van nieuwsbrieven en per mail op de hoogte te worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen en scholingsmogelijkheden. Dit vindt men voldoende. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Hij weet wat het CNV kan bieden en heeft geen behoefte aan intensief contact en onthoudt zich daarom van een oordeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden. Zij vinden dat er met het partnerschap-contract een mooie aanbieding is gedaan. De prijzen van de trainingen noemt men “standaard” en “niet schrikbarend hoog”. Eén van de respondenten benoemt dat het een voordeel is dat er voor meer scholen tegelijk kan worden ingekocht. “We worden nu met een grotere club in één keer geschoold. Voorheen ging een ieder verspreid naar een cursus.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de maatwerktrainingen van het CNV. Een referent licht toe: “De waarde van een goede relatie is van belang en dat vertaalt zich bij ons in goede trainingen. Er bestaat een hele ontspannen verstandhouding en dat werkt heel constructief.” Anderen zeggen: “We zoeken niet verder naar een andere partij want wij zijn tevreden. Zij bieden alles wat wij nodig hebben” en “De training voldeed precies aan onze verwachtingen. De deelnemers vonden het interessant.” De referenten bevelen de organisatie en haar adviseurs/trainers van harte aan anderen aan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak②				30%	60%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal③			10%	30%	50%
Afronding				50%	50%
Organisatie en Administratie④			10%	50%	10%
Relatiebeheer			10%	30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Bij één referent is er geen sprake van trainingmateriaal
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de onderwijsbegeleidingsactiviteiten van CNV Academie (hierna te noemen: het CNV) zijn 'tevreden' (veertig procent) of 'zeer tevreden' (zestig procent) over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Allen melden het zogenoemde partnerschap te zijn aangegaan. Bij deze vorm van dienstverlening wordt de (G)MR als collectief partner van het CNV. Met het partnerschap heeft de medezeggenschapsraad onder andere recht op een aantal uren dienstverlening per jaar die naar eigen keuze kan worden ingevuld. Iedere (G)MR krijgt een vaste contactpersoon bij het CNV. Enkele referenten zijn al lang geleden een partnerschap aangegaan. Voor anderen is het partnerschap van recenter datum. Allen vinden dit een prettige vorm van dienstverlening. Zij vertellen dat er regelmatig (minimaal één keer per jaar maar soms vaker) contact is met de contactpersoon. Deze inventariseert de wensen en behoeften bij de opdrachtgever. Respondenten vertellen een prettig contact met hem of haar te hebben. Vaak heeft het CNV eerst een cursus of cursusavond verzorgd, waarna een partnerschap volgt. Wanneer er al langer een partnerschap bestaat, volstaat het meestal om per mail en telefoon de wensen en behoeften te inventariseren. Naast trainingen voor de (G)MR kunnen er ook adviezen worden gevraagd over diverse onderwerpen.

Men vertelt over het voortraject: “Het is fijn dat het concept ‘partnerschap’ bestaat. Naast trainingen bieden zij ook consultancy. Die afwisseling is prettig. Het éne jaar ligt de behoefte net iets anders dan het andere jaar”, “Er is veel moeite gedaan door het CNV om onze wensen goed te inventariseren” en “De reactietijd op onze aanvragen is altijd kort. Dat is fijn. De contactpersoon is goed bekend met onze organisatie. Het is prettig dat we al heel lang met hem samenwerken.” Een ander noemt het voortraject juist “kort en bondig” en is daar zeer tevreden over.

Plan van aanpak

Ook het plan van aanpak stemt de referenten tot tevredenheid. Door het gedegen voortraject ontstaan er programma's die men “op maat” noemt. “De trainer heeft van te voren om bepaalde stukken gevraagd, zodat hij het programma goed kon laten aansluiten bij onze school” en “Er wordt altijd om specifieke invalshoeken gevraagd, zodat de trainingen voor de MR elke keer weer anders zijn”, vertellen de referenten. In het partnerschap-contract is het aantal advies-uren opgenomen. Op basis van nacalculatie worden deze in rekening gebracht. Het contact noemt men “helder” en “duidelijk”. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Zijn organisatie maakt vooral gebruik van de consultancy mogelijkheden. In zijn optiek is er geen sprake van een plan van aanpak.

Uitvoering

Alle geïnterviewden zijn (zeer) te spreken over de uitvoering van de trainingen en de consultancy vragen die worden voorgelegd. “Er kunnen stukken van algemeen beleid worden voorgelegd, zoals notities van de Raad van Bestuur. Zij voorzien die van commentaar en geven adviezen, valkuilen en aandachtspunten weer. Zij doen dit behoorlijk snel. Dat is prettig”, aldus een uitspraak van een positief gestemde referent. Anderen vertellen: “Het CNV heeft voor ons een training voor de MR verzorgd. Zij hebben zich goed voorbereid. Het verliep naar alle tevredenheid. Er was een goede balans tussen uitwisseling van informatie en discussie over het onderwerp. Alle vragen over het onderwerp kwamen aan bod”, “Ondanks dat er een algemeen onderwerp werd behandeld werd de training heel erg aan onze eigen situatie gekoppeld. Dat was fijn” en “De afwisseling in werkvormen was precies goed. Er werden zowel discussies gevoerd als casussen uitgewerkt in groepjes.”

Adviseurs en begeleiders

Ook over de adviseurs/trainers is men enthousiast. Men noemt hen “professioneel” en “deskundig”. Omdat bij het concept partnerschap een vaste contactpersoon aan de school is verbonden is weet de trainer/adviseur vaak van de hoed en de rand. Dat wordt als prettig ervaren. Enkele uitspraken over de adviseurs/trainers: “De adviseur heeft veel ervaring met de materie. Zij werken met het concept: u roept en wij draaien en kunnen heel veel werkzaamheden uit handen nemen. Dat is fijn”, “Wij hebben een trainingsavond over de begroting laten verzorgen. Een lastig onderwerp. De trainer was in staat het onderwerp voor iedereen begrijpelijk te maken” en “De trainer is goed en flexibel met het onderwerp omgegaan. Hij wist goed in te spelen op alle vragen die er over het onderwerp waren.” De rapportages die de adviseurs over specifieke vragen/onderwerpen maken noemt men “duidelijk”. Ook op dit onderdeel geven alle referenten de score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’.

Materiaal

Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Er is geen sprake geweest van trainingsmateriaal. Voorts geeft een ander een neutrale score, dertig procent de score ‘tevreden’ en vijftig procent de score ‘zeer tevreden’. Degene die een neutrale score geeft doet dit omdat hij het materiaal “standaard” vindt. In de trainingen wordt er vooral met PowerPointpresentaties en met stukken uit de organisatie van de opdrachtgever gewerkt. Sommigen spreken over een cursusmap met oefeningen/opdrachten en achtergrondinformatie. Eventuele aanvullende stukken worden na afloop van de training toegestuurd. Die stukken dienen als naslagwerk of verdieping. Enkelen vertellen dat het materiaal ook digitaal beschikbaar is gesteld.

Afronding

Na afloop van de trainingen wordt er een evaluatieformulier aan de deelnemers voorgelegd en worden de trainingen kort met de opdrachtgever nabesproken. Men vindt deze afronding voldoende. Ook over de resultaten van de trainingen is men positief: "De training heeft echt een meerwaarde gehad. Wij hebben goede adviezen en aanwijzingen gekregen over hoe wij met bepaalde onderwerpen om kunnen gaan", "De rol, taken en bevoegdheden van de MR zijn duidelijk geworden. Zowel nieuwkomers als oudgedienden leren elke keer iets nieuws" en "Wij hebben echt profijt van de persoonlijke adviezen", aldus enkele uitspraken van positief gestemde referenten. Alle referenten geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop de afronding plaatsvindt.

Organisatie en Administratie

Drie referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie. Zij geven daarom geen score. Tien procent geeft een neutrale score. Alle overige referenten zijn hierover 'tevreden' (vijftig procent) of 'zeer tevreden' (tien procent). Over het algemeen vertelt men dat de organisatie goed bereikbaar is en dat er snel wordt gereageerd op vragen. Een referent zegt hierover: "Er wordt precies aangegeven hoelang men verwacht dat het zal duren voordat het antwoord op onze vraag kan worden gegeven. Dat werkt fijn". De facturen kloppen met de prijsafspraken die daarover in het partnerschap-contact zijn gemaakt. Degene die een neutrale score geeft zegt: "Er is ooit iets mis gegaan met een factuur maar verder functioneert de organisatie en administratie naar verwachting."

Relatiebeheer

Alle referenten werken met een vast contactpersoon bij het CNV met wie op regelmatige basis contact wordt onderhouden. Daarnaast ontvangen de referenten regelmatig mail over het aanbod van trainingen en diensten. En er is informatie te vinden in het vakbondsblad en op de website. Twee geïnterviewden merken op dat bij een personeelwisseling of ziekte van een contactpersoon er een nieuw contactpersoon is voorgesteld. Dat verliep naar volle tevredenheid. Eén referent geeft een neutrale score. Hij zegt: "Wij worden niet actief benaderd door het CNV. Wij nemen zelf contact op als dat nodig is. Wellicht zouden zij daar wat pro-actiever in kunnen zijn." Alle overige referenten geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd.

Prijs-kwaliteitverhouding

De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit wordt door de meeste referenten in orde bevonden. Positief gestemde referenten zeggen: "De prijzen zijn best gunstig. Ook in vergelijking met een andere onderwijsbond", "Het CNV gaat flexibel om met het urencontract en ook in het maximum aantal deelnemers aan de trainingen is men niet heel erg rigide. Dat is prettig" en "De trainingen zijn niet veel duurder of goedkoper dan bij anderen. Zij hebben veel kennis van zaken en wij krijgen goede antwoorden op onze vragen. Dat is ons de prijs waard." Op dit onderdeel geven twee geïnterviewden een neutrale score. Eén van hen licht zijn score als volgt toe: "De all-in prijs is fijn maar daar maken wij (nog) nauwelijks gebruik van. Als de prijs alleen voor de training(en) zou zijn dan vind ik het een fors bedrag." De ander zegt: "Het tarief is behoorlijk, maar in onderwijsland wordt alles duur gevonden. De prijs voor het partnerschap neemt een behoorlijke hap uit ons budget, maar het is het wel waard." Alle overige referenten geven aan 'tevreden' (zestig procent) of 'zeer tevreden' (twintig procent) te zijn over de prijs / kwaliteitverhouding.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het einde van dit onderzoek geven alle respondenten een positieve eindscore voor de trainingen en adviezen van het CNV. Zestig procent geeft zelfs de hoogst mogelijk score. Als pluspunten worden de deskundigheid van de adviseurs/trainers genoemd, de snelle reactietijd, maar ook de werkvormen die worden gebruikt in de trainingen. Allen zijn van mening dat de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Het concept 'partnerschap' levert klantenbinding op. Het is fijn dat leerkrachten voor vragen en advies terecht kunnen bij het CNV." Desgevraagd melden alle referenten dat zij het CNV 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 CNV Academie op 25-09-2017.

Algemeen

De CNV Connectief Academie is al jaren een belangrijke partner voor de sector Onderwijs met als belangrijkste doel om ondersteuning, begeleiding en training te geven aan organisaties. Circa twee jaar geleden zijn daar de sectoren Overheid, Publieke Diensten en Zorg & Welzijn aan toegevoegd. Deze ondersteuning biedt zij voor zowel individuele medewerkers als voor ondernemings- en medezeggenschapsraden. Trainingen, workshops, studiedagen en het MR- & OR-Partnerschap vormen belangrijke activiteiten binnen het takenpakket. In de aanpak staat het individu en zijn omgeving centraal. Dankzij het creëren van verbindingen ontstaan langdurige samenwerkingsverbanden waarmee stabiliteit en continuïteit optimaal rendement kunnen genereren voor de opdrachtgevers. Recent is de naam CNV Connectief Academie verkort naar CNV Academie. Het gesprek vond plaats met mevrouw J. Dammingsh (manager Academie) en mevrouw P. Pistone (adviseur kwaliteit).

Kwaliteit

Aandacht voor kwaliteit heeft CNV Academie hoog in het vaandel staan. De afgelopen periode heeft de focus deels gelegen op het creëren van verbindingen intern. Immers, door het informeren van interne afdelingen over de taakstelling en het dienstenpakket van de Academie (en vice versa) en het gebruik kunnen maken van de aanwezige interne expertise, worden er mogelijkheden geschapen die nog beter aansluiten bij de veranderende vraagstellingen vanuit de markt. Experts die dan ook als trainer worden ingezet, komen voornamelijk uit de eigen gelederen. Indien er capaciteitsproblemen ontstaan dan wel een bepaalde expertise intern niet voorhanden is, schakelt men waar nodig externe specialisten in. Monitoring en begeleiding van deze externen gebeurt nauwgezet door één van de interne trainers waarbij eisen als kennis van een sector en daarmee het spreken van deze (vak) taal belangrijke criteria vormen, naast inhoudsdeskundige en didactische vaardigheden. Daarnaast past men ook steeds meer de makelaarsrol toe: het doorverwijzen van vragen naar gespecialiseerde externe partijen. Mede dankzij het feit dat de CNV uit leden bestaat, kan de CNV Academie hen ook actief benaderen en inschakelen. Bij intervisie, bijvoorbeeld, maakt men dankbaar gebruik van de aanwezige kennis. Evaluaties vormen een belangrijke basis voor het meten en borgen van de kwaliteit.

Continuïteit

Naast het versterken van de interne relaties zal de CNV Academie actief andere sectoren en branches gaan aanboren teneinde haar expertise verder te ontsluiten. Daarbij streeft zij naar het behoud van de markt binnen onderwijs en naar groei binnen de domeinen Publieke diensten, Overheid en Zorg & Welzijn. Dankzij constructieve interne samenwerking kan men zich richten op de deelgebieden 'loopbaan' en 'vitaliteit', naast het bestaande thema cao, waar men van oudsher al een sterke reputatie heeft. Mede dankzij de leden van de CNV weet men uit eerste hand waar de focus bij nieuwe vraagstellingen vanuit de markt gelegen moet zijn. Tevens constateert men dat er meer budget wordt vrijgemaakt voor het professionaliseren van medezeggenschap en ondernemingsraden. Via onder meer de website, het eigen netwerk, mond-tot-mondreclame, nieuwsbrieven en bijeenkomsten brengt men de totale dienstverlening onder de aandacht bij bestaande en potentieel nieuwe opdrachtgevers waarbij co-creatie een stabiel uitgangspunt is voor langdurige en duurzame samenwerking. Zogenaamde 'proeflokalen' vormen netwerkmomenten in de regio waar men (opnieuw) kennis kan maken van de CNV Academie, haar dienstverlening en producten. Tevens bekijkt men de mogelijkheden die e-learning binnen blended learning trajecten kunnen spelen. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van CNV Academie voor de komende periode bij maatwerktrajecten en onderwijsbegeleiding voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan deze onderzoeken hebben meegewerkt, stellen het MR- & OR-Partnerschap van de CNV Academie (zeer) op prijs. Een vast aanspreekpunt is voor opdrachtgevers waardevol omdat hij snel kan schakelen en goed zicht heeft op de organisatie van de opdrachtgever. Daarnaast roemt men onder andere de deskundigheid van de adviseurs en de flexibiliteit van het bureau.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu