

Klanttevredenheidsonderzoek

Hogeschool Utrecht, Centrum voor Natuur & Techniek

01-07-2013



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Hogeschool Utrecht, Centrum voor Natuur & Techniek 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	9
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, 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 jaaromzet 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering		10%		80%	10%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal			30%	70%	
Accommodatie			30%	60%	10%
Natraject②			10%	70%	
Organisatie en Administratie		10%	20%	60%	10%
Relatiebeheer③			40%	20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen geen score toe
- ③ Drie referenten kennen geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Hogeschool Utrecht, Centrum voor Natuur en Techniek, biedt cursussen en opleidingen aan die goed staan aangeschreven en in sommige gevallen niet door andere opleidingsinstellingen worden gegeven: "Hogeschool Utrecht bood de opleiding die ik zocht aan in een eenjarig traject terwijl bij andere opleidingsinstellingen hetzelfde traject twee jaar duurt", aldus een deelnemer aan de opleiding Onderhoud en Management. Terwijl een andere referent juist op zoek was naar een langlopende opleiding op het gebied van Erfgoed en Ruimte en deze bij Hogeschool Utrecht vond. Een deelnemer van de opleiding Monumentenzorg vertelt: "Dit was de enige school waar ik deze opleiding kon volgen. Ik wilde eerst de Post-HBO opleiding volgen maar dat heeft Hogeschool Utrecht mij afgeraden omdat ik geen ervaring in bouwkunde had. Het advies om niet meteen hoger in te stromen, wat later volkomen terecht bleek, heb ik opgevolgd."

Andere redenen die genoemd worden om juist voor Hogeschool Utrecht te kiezen: “Ze boden een specifieke specialisatiecursus ter verbreding van mijn kennis aan”, “Ze zijn de enige in mijn regio die deze cursus geeft” en “Nadat mijn collega's een opleiding van Hogeschool Utrecht gevolgd hadden hebben ze mij ook op dezelfde opleiding geattendeerd.” Voor een deelnemer aan de opleiding Bedrijfskundig Management en Ondernemerschap gaf de doorslag dat er in het lespakket net wat meer persoonlijke ontwikkeling zat dan bij andere hogescholen. Alle geïnterviewden hebben op de website een inschrijfformulier kunnen vinden en wanneer zij nog vragen hadden was er mailwisseling of een telefonisch onderhoud. Na aanmelden ontvingen zij snel een bevestiging van inschrijving en zij zeggen dan ook unaniem (zeer) tevreden te zijn over het voortraject.

Opleidingsprogramma

De deelnemers konden het opleidingsprogramma op de website van Hogeschool Utrecht vinden en sommigen hebben het eveneens per e-mail ontvangen: “Er is dieper op het opleidingsprogramma ingegaan dan ik had verwacht”, “Nadat ik me had ingeschreven kwam het lesrooster voor het eerste leerjaar binnen”, “Het opleidingsprogramma was helemaal helder en conform de opgave zoals vermeld op de website” en “Het was een zeer uitgebreid pakket beschrijvingen van de modules. Het vermeldde wat er behandeld zou worden en welke eisen aan een inspecteur worden gesteld.” Een overigens tevreden referent zegt: “Vooraf was de algemene inhoud van de onderwerpen en het niveau mij wel bekend maar de wijze van les geven en beoordelen wist ik bij aanvang niet. Dat bleek pas op de introductiedag.” Eén geïnterviewde is niet helemaal tevreden over de duidelijkheid van het opleidingsprogramma vooraf: “Het opleidingsprogramma heb ik in hoofdlijnen ontvangen, maar dat had van mij wel meer uitgebreid omschreven mogen worden. Sommige klasgenoten bleken zich op de karige omschrijving verkeken te hebben en hadden voor hun werk niet zo veel aan de cursus als zij vooraf verwachtten.” Over de financiële kant van de zaak kunnen geen twijfels bestaan want deze staat ook duidelijk op de website vermeld: “De offerte bevatte exact dezelfde bedragen als die op de website staan. Daar valt weinig aan te tornen.” Een deelnemer verbaast zich erover dat de offerte zo laat binnen kwam: “Hogeschool Utrecht zou uit commercieel oogpunt eerder kunnen factureren.”

Uitvoering

Het merendeel van de deelnemers vindt dat de uitvoering voldeed aan hun verwachtingen. “Buiten het feit dat het een prima opleiding was met een paar ontzettend goede docenten zat de kracht ook in de kennis en kunde die je met elkaar deelde. Ik heb de opleiding Monumentenzorg positief benoemd in een gesprek wat ik met een politicus had”, “De opleiding Onderhoud en Management begon gelijk goed. We werden in het diepe gegooid wat iedereen meteen alert maakte. Ik werk al een aantal jaren in deze industrie en heb de herkenning als een verademing en een soort thuiskomen ervaren”, “De opleiding Erfgoed en Ruimte viel uiteen in twee onderdelen. De wekelijkse colleges over de verschillende taakvelden en drie grotere verwerkingsopdrachten als afsluiting van ieder blok. Een combinatie die ik erg positief en constructief vond” en “Ik heb van de opleiding genoten. Ook het gebruik van het digitale systeem SharePoint welke ingezet is om veranderingen en wijzigingen bij te houden, was handig”, aldus de geïnterviewden. Drie overigens tevreden referenten noemen een verbeterpuntje: “Er mag wel iets meer afwisseling en variatie in het programma zitten”, “Ik vond het een goede cursus met voldoende afwisseling en heb een boel opgestoken, maar ik ben ook weer gaan studeren om mijn netwerk uit te breiden. Dat mag Hogeschool Utrecht meer benutten. Ook achteraf” en “Er is een tussenevaluatie geweest waarna Hogeschool Utrecht zaken zou uitzoeken en hier op terug zou komen, maar tot op heden moeten we het verslag van die evaluatie nog krijgen.” Eén referent is ontevreden over de begeleiding bij het schrijven van een businessplan tijdens het tweede leerjaar: “Daar had de lesstof beter op aan moeten sluiten.”

Opleiders

Er zit verschil tussen de didactische kwaliteiten van de diverse docenten, maar negen van de tien referenten zeggen dat er (veel) meer (hele) goede docenten dan minder goede waren. Zij zijn (zeer) tevreden over de kennis van de docenten, de wijze waarop ze de theorie en de praktijk combineerden en de verdieping in de lesstof: "Ik hoop dat ze het hoge niveau van de docenten ook in de toekomst kunnen handhaven", "Ik heb een aantal echt ongekend goede leraren gehad", "De docenten zijn specialisten op verschillende vakgebieden, waardoor ieder zijn eigen aspecten naar voren kon brengen", "De docenten waren heel goed en gaven voorbeelden uit de praktijk die zo helder als glas waren. Dat soort leraren kom je maar zelden tegen" en "Wat ik vooral goed vind is het aspect dat de projectleider en heel veel andere docenten door hun functie ook uit eigen praktijkervaring konden vertellen wanneer de in de studieboeken omschreven methoden niet werken." Een aantal overigens tevreden referenten hebben een opmerking over de (inhoudelijke) kwaliteiten van sommige docenten: "De één is heel goed en de ander brengt de lesinhoud op een langdradige manier en denkt heel erg in zijn eigen hoekje", "Sprekers die van buiten kwamen ter ondersteuning van de cursus vond ik niet altijd een positieve bijdrage leveren doordat ze vaak stonden te preken voor eigen parochie wat weinig toevoegde" en "De vakdocenten die een functie in de praktijk vervulden hadden meer te vertellen dan de vaste leerkrachten." Eén referent kent een neutrale score drie toe: "De meeste docenten maken deel uit van het bedrijfsleven of zijn gepensioneerd waardoor hun betrokkenheid met de praktijk hoog was. Het didactisch vermogen van deze praktijkmensen was her en der wel wat minder."

Trainingsmateriaal

Zeven van de tien referenten zijn tevreden over de kwaliteit van het lesmateriaal. Het overgrote deel van het lesmateriaal was up-to-date en op tijd uitgereikt. "Eén docent wilde dat wij het lesmateriaal niet vooraf kregen, zodat we alert zouden blijven en daar had hij wel gelijk in" en "De PowerPoint presentaties van alle colleges zijn na afloop van de betreffende colleges digitaal ter beschikking gesteld en daarnaast was er een literatuurlijst waarvan we op tijd de boeken hebben ontvangen", aldus twee tevreden referenten. Een aantal overigens eveneens tevreden respondenten noemen echter toch een puntje ter verbetering: "De lay-out van het lesmateriaal wat ik op schrift heb ontvangen, was soms wat slordig", "Het digitale lesmateriaal kregen we in het begin van het jaar pas op het moment dat de les begon", "Wanneer je de tekstuele uitdieping tijdens de les door afwezigheid gemist had, was het lesmateriaal te beknopt om met zelfstudie bij te blijven", "Er stonden nog wel wat tekstfouten in" en "Het uitreiken van het papieren materiaal verliep wel eens wat hobbelig. Soms was nog niet alles geprint en kregen we alleen een pdf-bestand." Drie geïnterviewden kennen een neutrale drie score toe: "Ik vond het jammer dat we het lesmateriaal pas in de les of achteraf kregen. Dan ga je blanco de les in terwijl ik mij liever in had willen lezen", "Het lesmateriaal was op zich wel gedegen, maar verschilde enorm per docent. Sommige docenten stellen een heel uitgebreid pakket ter beschikking en anderen geven slechts kopieën van de slideshow met misschien wat korte aanvullende informatie wat meer onderbouwd zou kunnen worden met theoretische documentatie" en "Ik heb zowel digitaal lesmateriaal als materiaal op schrift ontvangen. Er werd gewerkt met losse boeken waarbij ik een soort syllabus die als rode draad zou kunnen dienen als een welkome aanvulling zou zien."

Accommodatie

De cursussen en opleidingen hebben plaatsgevonden op locatie Nijenoord I in Utrecht. Het merendeel van de geïnterviewden vindt dit een prima uitvoeringslocatie. "Een hele mooie school", "Een gebouw wat ook door fulltime studenten in gebruik is", "Alles was in orde", "Daar heb ik geen enkele klacht over. De ruimtes zijn voorzien van internet en beamer en het is goed bereikbaar, ook met het openbaar vervoer." Drie referenten die noch tevreden noch ontevreden zijn over de uitvoeringslocatie lichten dit als volgt toe: "Er waren twee collegezalen die zijn ingericht op mensen van rond de twintig jaar. We zaten op elkaar gepakt en er was weinig frisse luchttoevoer", "Alles was prima behalve de stoelen. Die collegebanken zijn goed om wakker te blijven. Ik had dagen erna nog pijn in mijn rug" en "Daar twee klassen tegelijk in één lokaal les kregen was het erg krap. Dit kwam twaalf keer voor. Wel een eigen tafel, maar verder weinig ruimte." Ook twee tevreden referenten zijn dezelfde mening toegedaan: "Wij zaten met te grote groepen in een te kleine collegezaal waardoor het heel erg warm werd" en "Sommige vakken werden voor de richting 'Onderhoud en Management' en 'Onderhoudstechnologie' gezamenlijk gegeven. Daar waren de collegezalen eigenlijk te krap voor. Iedereen kon zitten, maar je had geen bewegingsruimte meer."

Natraject

De referenten die een score toekennen voor dit item zijn op één na allemaal tevreden over het natraject. De eindevaluatie waar ze aan deelgenomen hebben bestond enerzijds uit een mondelinge enquête en anderzijds uit een vragenformulier en er was genoeg ruimte om vragen te stellen of opmerkingen te plaatsen. De geïnterviewden zeggen allemaal hun opleidingsdoelen te hebben behaald. De Hogeschool Utrecht organiseert een leuke diploma-uitreiking sessie voor alle examenkandidaten en hun familie of vrienden waarna de geslaagden nog een borrel aangeboden krijgen: "Er is voldoende aandacht besteed aan de diploma-uitreiking. Leuk gedaan met sprekers." De geïnterviewden kregen het advies om in contact te blijven met iedereen die ze tijdens de cursus hebben leren kennen. De referenten zijn op de hoogte gebracht van andere opleidingen die bij Hogeschool Utrecht gegeven worden en ontvangen uitnodigingen voor vervolgoopleidingen: "De opleiding Inspectie- en Keuringstechnieken wordt aangeboden als instapeis om je te certificeren als inspecteur. Er is heel veel aandacht besteed aan het certificeringstraject wat ingegaan kan worden. Ik heb voldoende informatie gekregen om verder te gaan in de praktijk en het certificeringstraject met vertrouwen in te gaan" en "Ik heb een e-mail van de opleidingsbegeleider ontvangen met de vraag of ik een master wilde gaan doen en ik zag laatst nog een mailtje over een symposium voorbij komen." De tevreden respondenten zouden een initiatief van Hogeschool Utrecht om elkaar na afloop van de studie weer te ontmoeten op prijs stellen: "Er is tijdens de diploma-uitreiking ook over een symposium gesproken, maar daar heb ik tot op heden nog niets van gehoord", "Op eigen initiatief is er vanuit de groep in april een reünie geweest om terplekke het erfgood van één van de deelnemers te bekijken." Een makelaar die in een klas vol ambtenaren zat kent voor dit onderdeel een neutrale score toe: "We hebben van elkaar geleerd en ik heb veel meer begrip gekregen voor de ambtenarij. De opleiding heeft mij op mijn werk ook heel veel gebracht omdat er nauwelijks andere monumentenmakelaars zijn. Wat ik wel jammer vind is dat het contact met een paar ontzettend goede leraren weg is. Hogeschool Utrecht heeft wel alumnidagen en we hebben zelf als klas afgesproken om één keer per jaar bij elkaar te komen. In social media hoeft alleen tijd en energie geïnvesteerd te worden en het kan een mooie link tussen oud-deelnemers en de school zijn. Hogeschool Utrecht kan ook gebruik maken van free publicity in bijvoorbeeld bouwbladen."

Organisatie en Administratie

Het merendeel van de referenten is tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Hogeschool Utrecht: "Ik kon altijd even binnenlopen of opbellen en ontving al informatie voor ik erom gevraagd had", "Het contact was altijd correct en zo snel als mogelijk", "Ik heb me een paar keer ziek moeten melden en dat is keurig netjes aan de docent doorgegeven waarna het huiswerk werd nagestuurd", "Iedere maandag was de secretaresse van de opleiding aanwezig. De service die ze verlenen per e-mail was erg goed en de benaderbaarheid via SharePoint eveneens", "Ik ontving tijdig bericht over wijzigingen in het rooster of in de algemene afspraken" en "Alles gaat niet altijd even snel en soepel als je zou wensen, maar het geheel was wel naar behoren en ze hebben een goed product geleverd." Twee tevreden referenten hebben een opmerking: "Ik ben zelf wel content en heb geen klachten maar facturen en lesmateriaal zouden eerder verstuurd kunnen worden" en "Uit de evaluatie kwamen installatietechnische vragen van medestudenten naar voren waar nog op teruggekomen zou worden maar daar is tot nu toe nog geen respons op geweest." Eén respondent is ontevreden over de werking van het digitale instrument, SharePoint: "Het inloggen en updaten van de site werkte vaak niet." Twee referenten geven een neutrale drie score: "De informatievoorziening was niet optimaal. Wanneer er docenten uitvielen en de les niet doorging werden wij daar soms niet van op de hoogte gesteld" en "Ik kreeg pas anderhalve week van tevoren te horen op welke dag ik mijn eindschiptie moest verdedigen. Er was ook gezegd dat we ruim twee weken van tevoren een rooster door zouden krijgen, maar de coördinator bleek op vakantie."

Relatiebeheer

Drie referenten hebben de opleiding pas vrij recent afgerond en onthouden zich van het toekennen van een score: "Dit was voor mij de eerste keer dat ik een opleiding bij Hogeschool Utrecht heb gevolgd en ik heb gisteren pas mijn presentatie gehouden", "Ik ontvang een nieuwsbrief en zie regelmatig advertenties in vakbladen dus zodoende ben ik voldoende voorgelicht over wat Hogeschool Utrecht doet en kan" en "Buiten de opleiding om is er weinig contact, maar dat vind ik best zo. Wanneer ik iets wil weten kijk ik op de website." Drie referenten zijn (zeer) tevreden: "Ik ontvang informatie over nieuwe ontwikkelingen via de e-mail en heb nog onderlinge contacten met de deelnemers", "Er is vanuit de opleiding een LinkedIn- groep opgezet, waarin regelmatig kennisvragen worden uitgewisseld. Individueel heb ik ook nog wel eens contact met mensen van de hogeschool en ik kan mij informeren wanneer ik daar behoefte aan heb." Vier respondenten kennen een neutrale score toe: "Een jaarlijkse uitnodiging of één keer per half jaar een A-4tje met wat updates of sterke punten zou geen kwaad kunnen", "Ik heb een keer iets ontvangen, dat was alles. Het zou soms wel handig zijn om iets over nieuwe ontwikkelingen te horen", "Er is min of meer geen sprake geweest van relatiebeheer. Een vragenuurtje om nog eens hier en daar bijgespijkerd te worden lijkt me niet gek" en "Ze kunnen meer met het relatiebeheer doen. Nu mis ik een bepaalde cohesie. Zo zouden ze op een plek waar oud-studenten toch al zijn, zoals de jaarlijkse erfgoed beurs of restauratie beurs, een borrel kunnen organiseren. Dat zijn de kosten niet."

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten zijn positief over de prijs-kwaliteitverhouding van de afgenomen standaardopleiding: "Zeker niet te veel geld", "Er zijn niet veel soortgelijke opleidingen en ik heb veel meer gehad aan deze cursus dan ik aan een schriftelijke cursus zou kunnen hebben", "Wanneer je de prijs weerspiegelt aan de kwaliteit van de verzorging was het niet helemaal in verhouding, maar als je ziet hoeveel je in de praktijk hebt aan de afgeronde opleiding dan is de prijs-kwaliteitverhouding wel weer goed" en "De kosten vielen nog wel mee voor een heel jaar school." Natuurlijk vergelijkt men ook: "Ik denk dat de prijs-kwaliteitverhouding wel goed is, wanneer ik bedragen hoor van andere opleidingsinstellingen" en "Wanneer ik de prijs afzet tegen andere opleidingen die binnen het gemeentelijk bedrijf bestaan is dit marktconform." Twee referenten kennen een neutrale score toe. De één zegt de cursus op zich erg goed te vinden, maar hij vraagt zich af of het ook echt zoveel geld moet kosten. Ook de andere referent vindt de gevraagde prijs een fors bedrag: "Hogeschool Utrecht heeft een unieke positie dus commercieel gezien begrijp ik het wel."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het kost de referenten geen enkele moeite de sterke kanten van de standaard opleidingen van Hogeschool Utrecht op te sommen: "De opleiding was goed georganiseerd en we leerden in een prettige sfeer", "Een voordeel is dat je met gelijkgestemden uit hetzelfde vakgebied dezelfde doelen nastreeft" en "De mix tussen de theorie en de praktijk en de breedte waarin het onderwerp aan de orde is gekomen was prima." Een referent noemt de vakbekwaamheid en professionele kennis van de docenten en de wijze waarop ze dat overbrengen in hun lessen, bijzonder. Een cursus of opleiding valt of staat natuurlijk met de docent en daar denken de geïnterviewden hetzelfde over: "Hogeschool Utrecht heeft een enorm netwerk waarin ze de juiste docenten weten te vinden. Ze leiden alles in goede banen en de excursies waren eveneens zeer goed. Ik hoop van ganse harte dat zij hun kwaliteit hoog kunnen houden. Alle deelnemers hadden een enorme passie voor erfgoed en ik mis ze nu ook echt", "De gegeven lesstof sloot over het algemeen goed aan op de praktijk en de docenten hadden een positieve instelling", "Zeer gemotiveerde leraren die goed weten waar het over gaat en het ook goed kunnen uitleggen", "De docenten zijn betrokken bij de cursisten en proberen ze ook echt te motiveren en te begeleiden. Ik heb er een hele leuke tijd meegemaakt", "Door het inzetten van docenten met praktijkervaring wordt de relatie tussen de theorie en praktijk duidelijk. Zij zijn erg goed in het vertalen van bepaalde ideeën naar winst opleverende resultaten", "De sterke punten van Hogeschool Utrecht zijn een groot deel van hun docenten en het open staan voor kritiek" en "Ik vind bijna alle leerkrachten heel sterk, waardoor ik een boel geleerd heb."

Gevraagd naar verbeterpunten zegt een deelnemer aan de Onderhoud en Management opleiding: "Hogeschool Utrecht denkt heel erg vanuit de beheerskant terwijl er ook cursisten deelnamen die een aanbieders- of installateursrol hebben. Daar werd qua lesinhoud minder rekening mee gehouden. In het vervolg zou voor die groep deelnemers een aparte opleiding opgestart kunnen worden of de bestaande opleiding moet een beetje aangepast worden." Een optie voor de Bedrijfskundig Management en Ondernemerschap opleiding die genoemd is: "Om klantgericht te werken is het belangrijk dat Hogeschool Utrecht zoveel mogelijk praktijkdocenten behoudt en wellicht een panel in het leven roept waarin mensen zitten met dezelfde eigenschappen en achtergrond als de deelnemers." Eén referent vindt dat de onderdelen persoonlijke ontwikkeling en zelfleiderschap te minimaal zijn besproken. Twee referenten noemen wederom de accommodatie als verbeterpunt. De warmte in de te krappe collegezaal en 'veertig man in een hok' kan volgens hen beter. De snelheid van communiceren bij uitval van lessen of verandering in lestijden is voor twee referenten nog een punt ter verbetering. De overige tips zijn: "De samenstelling van de inhoud van de modules op papier zetten", "Zorgen dat al het lesmateriaal up-to-date is en ook digitaal wordt aangeboden. Ik heb nu negen ordners voor wat ook op één usb- stick zou passen. Het lesmateriaal als e-learning pakket op internet zetten kost minder en is sneller aan te passen en te updaten." Alle geïnterviewden hebben Hogeschool Utrecht al aanbevolen aan derden of zouden dit in de toekomst desgevraagd zeker doen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Hogeschool Utrecht, Centrum voor Natuur & Techniek op 01-07-2013.

Algemeen

Hogeschool Utrecht, Centrum voor Natuur en Techniek (CvNT) biedt al 60 jaar na- en bijscholing. De opleidingen op hbo-, post-hbo en masterniveau zijn gericht op de kennisgebieden Bouw en Omgeving (Bouw & Infra, Monumentenzorg, Fysieke Leefomgeving, Springstoffen), Techniek en Design (Materialen, Engineering, Onderhoud & Inspectie), Life Sciences & Chemistry, Bedrijfskunde en Informatie- en Communicatietechnologie. Naast korte en langere cursussen omvat het portfolio ook deeltijd- en duale opleidingen. Het CvNT biedt technisch georiënteerde professionals zowel vakinhoudelijke professionalisering, als bedrijfskundige opleidingen en verschillende mogelijkheden tot onderwijs op maat.

Kwaliteit

Omdat 'meesterschap telt' worden voor de uitvoering van de opleidingen door het CvNT 'meesters in hun vakgebied' ingezet. Het merendeel van de docenten is dan ook in het specifieke vakgebied werkzaam. Veel docenten zijn al heel lang voor het CvNT actief. De adviseurs van CvNT, specialisten op de verschillende kennisgebieden, onderhouden niet alleen de contacten met het werkveld en de opdrachtgevers, maar zijn tevens verantwoordelijk voor het beheren van de bestaande en het initiëren van nieuwe opleidingen. Hiervoor werken zij samen met de cursusleiders die (in overleg) invulling geven aan de opleidingsprogramma's en zo nodig docenten werven. Nadrukkelijk kijkt men bij werving naast kennis, naar de didactische vaardigheden van de docenten. Verschillende opleidingen en cursussen zijn ontwikkeld in samenwerking met bedrijven/brancheinstellingen en/of met lectoren van de Hogeschool Utrecht. Opleidingstrajecten worden zorgvuldig geëvalueerd met deelnemers en opdrachtgevers. Met het doel de kwaliteit structureel te bewaken worden de uitkomsten hiervan doorgenomen met docenten en cursusleiders en, indien nodig, de programma's bijgesteld of aangepast. Tevens wordt de klanttevredenheid getoetst via Cedeo en zijn verschillende specifieke cursussen gecertificeerd door o.a. SKO, NIL en KIWA of geregistreerd bij de Stichting Post-HBO Nederland. De masteropleidingen zijn geaccrediteerd door NVAO.

Continuïteit

Het gaat goed met het CvNT. Er is veel vraag naar de opleidingsactiviteiten. Opdrachtgevers weten de weg naar het CvNT eenvoudig te vinden. De meeste opdrachtgevers komen via mond-tot-mond reclame van tevreden klanten bij het bureau terecht en door het relatienetwerk. Het CvNT heeft innovatie hoog in het vaandel staan: het curriculum van de opleidingen wordt continu aangepast. De opleidingen zijn praktijkgericht en organisatiebreed inzetbaar. Het CvNT profileert zich verder op beurzen en met advertenties in vakbladen. Ook worden voor vakbladen artikelen geschreven. In het kader van het zo efficiënt en zo effectief mogelijk inrichten van de lesbijeekkomsten, wil men de komende periode de mogelijkheden van blended learning bekijken. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek werd verschaft en de wederom positieve beoordeling in het klanttevredenheidsonderzoek onder de huidige opdrachtgevers acht Cedeo de continuïteit van Hogeschool Utrecht CvNT voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De opleidingen van het Centrum voor Natuur en Techniek zijn sterk praktijkgericht; de werksituatie van de deelnemers vormt het uitgangspunt. Werken en leren zijn nauw verbonden. Zo biedt CvNT de mogelijkheid om projecten uit de praktijksituatie in te brengen in de studie, zodat de opgedane kennis en vaardigheden direct toegepast kunnen worden. Middels het intensieve contact en de aandacht in het voortraject worden studieprogramma's zo goed mogelijk afgestemd op kennis en vaardigheden van de deelnemers.

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