Klanttevredenheidsonderzoek

Hogeschool Utrecht, Instituut Social Work

20-12-2016

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Hogeschool Utrecht, Instituut Social Work 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 OPEN OPLEIDINGEN 6

BEZOEKVERSLAG 10

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, 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 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 klanttevredenheidonderzoek 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
Voortraject②				25%	62%
Opleidingsprogramma				38%	62%
Uitvoering			13%	13%	75%
Opleiders				38%	62%
Trainingsmateriaal③		13%	13%	25%	
Accommodatie④					
Natraject⑤				50%	13%
Organisatie en Administratie				38%	62%
Relatiebeheer⑥		25%	13%	13%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding			13%	62%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				62%	38%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent is niet bij het voortraject betrokken geweest
③ Vier respondenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe
④ Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden
⑤ Drie geïnteriewden geven het natraject geen beoordeling
⑥ Drie referenten geven geen score op dit item

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten tonen zich (zeer) tevreden over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals dat wordt uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht (hierna te noemen: de HU). Sommigen geven aan al langere tijd met hen samen te werken. Anderen kennen het instituut door eigen positieve ervaringen uit het verleden. Veel referenten en deelnemers hebben bij hen een HBO opleiding gevolgd. Omdat zij bekend zijn met de HU en het opleidingsaanbod komen zij vaak weer bij hen uit. Sommigen geven aan nog andere instituten in het voortraject met de HU te hebben vergeleken. Criteria die een rol hebben gespeeld bij de keuze voor de HU zijn onder meer de deskundigheid die de HU heeft op het vakgebied en het feit dat zij de trainingen incompany kunnen verzorgen. Referenten vertellen dat er in het voorgesprek met de accountmanager en/of docenten goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de organisatie en dat de trainingen daarop worden afgestemd: “De accountmanager hield een goed verhaal die goed aansloot bij onze organisatievraagstukken”, aldus een positief gestemde referent. Indien gewenst wordt er casuïstiek uit de eigen organisatie toegevoegd aan de training. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. Hij heeft het stokje overgenomen van een collega die inmiddels met pensioen is.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma zijn alle referenten (zeer) tevreden. De wensen en behoeften worden vertaald in een passende offerte. Men is van mening dat er echt maatwerk wordt geleverd, omdat de HU organisatie specifieke casuïstiek verwerkt in de opleidingsprogramma's. Bij langer lopende trajecten worden nieuwe ontwikkelingen verwerkt in de opleidingsprogramma's. "Zij spelen daar flexibel op in", vertelt één van de referenten. Een andere referent vertelt over de offerte: "De offerte was compleet. De gehele scholing was daarin in kaart gebracht." Weer een ander vertelt dat er een maatwerkprogramma is ontstaan in een co-creatie: "Wij hebben eerst een pilot training gedaan. De ervaringen die we daarin hebben opgedaan hebben geleid tot wat aanpassingen in de uiteindelijke versie. Wij zijn heel tevreden over die handelwijze", aldus een positief gestemde referent. Ook voorstellen over de nazorg die de HU kan bieden worden in de offerte opgenomen. Indien gewenst verzorgt de HU de informatieverstrekking naar de deelnemers. Sommige organisaties doen dit zelf. De financiële afspraken worden helder in de offerte opgenomen. Een paar geïnterviewden zeggen over de prijs te hebben onderhandeld. Ter voorbereiding van de deelnemers op de trainingen worden er soms bepaalde boeken aangeraden.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen voldoen aan de verwachtingen. De geïnterviewden die zelf niet bij de training aanwezig zijn geweest geven aan positieve geluiden van de deelnemers terug te horen. De trainingen zijn praktijkgericht. Men vertelt dat er diverse werkvormen worden toegepast. Zo worden er rollenspellen gespeeld en werken de docenten veel met het opnemen van videofilmpjes. Respondenten vertellen: "Er werden constant gesprekstechnieken geoefend. Ook was er veel aandacht voor het verantwoordelijk maken van de deelnemers om het geleerde in de praktijk te brengen. De docent vroeg telkens hoe wij dit dachten vast te houden in de praktijk en benadrukte dat het van belang is om het trainingsonderwerp regelmatig op de agenda van het werkoverleg te zetten", "Het beeldmateriaal werd onderbouwd met theorie. Er werd op een positieve manier feedback gegeven" en "We kregen voorbereidende opdrachten en huiswerk. En we hebben geleerd goed naar onze rol te kijken. De training vereist wel dat je digitaal vaardig moet zijn. Dat is vooral voor de oudere garde soms een probleem." Ook geeft men aan dat er ruimte is om in afstemming met de groep aanpassingen in het programma door te voeren. Eén referent geeft een neutrale beoordeling over de uitvoering. Hij zegt: "We hebben één goede en één minder goede docent gehad. Die sloot niet goed aan bij de groep. De medewerkers waren daarom niet altijd tevreden over de uitvoering van de training."

Opleiders

De theoretische en didactische vaardigheden van de opleiders worden goed beoordeeld. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de docenten die worden ingezet. Men vertelt: "De docent was heet dynamisch en klikte met de groep deelnemers. Hij wist ze aan te sporen en stemde goed met hen af", "De opleider was uitnodigend en prikkelend. Iedereen voelde zich vrij om zich uit te spreken. Hij creëerde een veilige sfeer en beschikte over goede gesprekstechnieken", "De opleider was theoretisch goed onderlegd en gaf goede, opbouwende kritiek. Hij wist ons in onze kracht te zetten", "Op één docent na wisten alle docenten een goede vertaalslag naar de praktijk te maken" en "De trainer heeft een actieve houding en is sterk op onze organisatie gericht. Hij weet de rol van de acteur goed te benutten, is to the point en betrokken. Hij wordt hoog gewaardeerd door onze deelnemers." Eén referent maakt ondanks een positieve beoordeling een opmerking: "De beoordelingen van de docenten op de huiswerkopdrachten waren niet gelijk aan elkaar. Daardoor ontstond er wat ruis op de lijn. Dit hebben we bespreekbaar gemaakt."

Trainingsmateriaal

De meningen over het trainingsmateriaal zijn wat meer verdeeld. Vier referenten geven geen score omdat zij onvoldoende zicht hebben op het trainingsmateriaal dat is ingezet. Of zij hebben afgesproken dat er geen materiaal zou worden gebruikt omdat het filmwerk centraal stond. Vijfentwintig procent geeft aan tevreden te zijn over het lesmateriaal. Zij zeggen dat er boeken zijn aanbevolen die goed aansloten bij het onderwerp of dat er een voorbereidende opdracht is geleverd. Eén referent geeft een neutrale score omdat er geen op maat gemaakt lesmateriaal was. "Daar had wat meer werk van gemaakt kunnen worden", zegt hij. Voorts zegt één respondent ontevreden te zijn over het lesmateriaal omdat de lesmappen chaotisch waren opgezet: "Ik heb er lang over gedaan om te snappen hoe de map werkte. De hoeveelheid materiaal was wél goed. Ook moest ik erg veel competentieformulieren invullen. Wat daarop moest worden ingevuld en hoe, was niet erg helder."

Accommodatie

Geen van de referenten geeft een score op dit onderdeel. Alle trainingen zijn op de locatie van de opdrachtgever uitgevoerd of op een externe locatie die door de opdrachtgever zelf is geregeld.

Natraject

Drie referenten geven geen score op dit item. Bij twee van hen is het opleidingstraject nog niet afgerond. De derde geeft aan dat het slechts om een programma ging van één dagdeel waarbij er geen sprake was van een natraject. Alle overige geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de nazorg die is geboden. Zij geven aan dat er een evaluatie met de deelnemers en/of de opdrachtgever heeft plaatsgevonden. Een referent vertelt: “Er vindt constant terugkoppeling plaats van wat er zich in de training heeft afgespeeld. Er wordt besproken hoe we één en ander kunnen meenemen in de volgende trainingssessie.” Er is aandacht voor het uitreiken van de diploma’s of certificaten. Daar wordt een officieel moment van gemaakt. Ook geeft men aan dat de trainer zijn e-mail adres aanbiedt voor het stellen van vragen nadat de training is afgerond. Allen zijn van mening dat het opleidingsdoel is bereikt. De meeste organisaties dragen zelf zorg voor borging van wat is geleerd in de organisatie.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie vindt men op orde. Er worden geen specifieke opmerkingen over gemaakt. “Op de achtergrond functioneert het”, zegt een geïnterviewde. Allen geven aan hierover (zeer) tevreden te zijn. De facturen worden op tijd verstuurd en zijn conform de afspraken. Eén referent geeft aan dat er eens een foutje zat in de factuur maar dat dat snel en goed is opgelost. Er zijn korte lijnen. Meestal is er direct contact met de trainer. De HU is goed bereikbaar.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer is niet iedereen enthousiast. Twee referenten zijn ontevreden. Zij zeggen: “De HU doet niets aan relatiebeheer. Na afloop van het opleidingstraject hebben wij niets meer van hen gehoord. Daar zouden zij meer aan kunnen doen. Bijvoorbeeld door ons op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen.” Een andere referent geeft om dezelfde reden een neutrale score. Overigens geeft hij aan wel in een ander kader contact te hebben met de HU. Voorts geeft één referent de score ‘tevreden’ en één de score ‘zeer tevreden’. Zij zeggen regelmatig nieuwsbrieven of uitnodigingen voor bijeenkomsten te ontvangen. De overige respondenten geven geen beoordeling op dit onderdeel. Zij vinden dat er geen sprake hoeft te zijn van relatiebeheer en zeggen: “Wij weten hen te vinden als wij hen nodig hebben.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Tweeënzestig procent is tevreden over de verhouding tussen de prijs van de trainingen en de kwaliteit daarvan; vijfentwintig procent zelfs zeer tevreden. Eén referent geeft een neutrale beoordeling. Hij zegt daarover: “Ik vind de prijs aan de hoge kant, maar de kwaliteit is goed. Het leerresultaat is ook goed. Daarom geef ik een neutrale beoordeling.” (Zeer) tevreden respondenten merken op: “In eerste instantie vonden wij de prijs te hoog, maar daar zijn we over in gesprek gegaan en tot goede overeenstemming gekomen”, “De prijs was prima. Wij hadden een prominente spreker. Dat is nou eenmaal duur” en “Zij rekenen niet echt commerciële tarieven. Daarom zijn wij zeer content over de prijs/kwaliteitverhouding. Zij bieden echt kwaliteit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek geeft tweeënzestig procent van de referenten aan tevreden te zijn over de verzorgde opleiding en de samenwerking met de HU. Achtendertig procent is zelfs zeer tevreden. Ter illustratie enkele citaten: “Het was gewoon prima. Zij denken actief met ons mee en ondersteunen onze organisatie; en dat doen zij niet vanuit een commercieel belang”, “De samenwerking is goed. Wij weten elkaar te vinden” en “Wij hebben een hele positieve indruk gekregen van de HU. De trainer heeft daar model voor gestaan. Ik ben nieuwsgierig geworden naar andere trainingen van hen.” Alle respondenten geven desgevraagd aan de HU te willen aanbevelen aan anderen of hebben dat al eens gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal		10%	20%	30%	40%
Accommodatie		10%	10%	60%	20%
Natraject②			20%	50%	10%
Organisatie en Administratie③		20%		40%	30%
Relatiebeheer④		10%	20%	10%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

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

② Twee referenten geven geen score op dit onderdeel

③ Eén geïnterviewde heeft geen mening over de organisatie en administratie

④ Vier respondenten kennen het relatiebeheer geen beoordeling toe

⑤ Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die bij dit onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving van de Hogeschool Utrecht (hierna te noemen: de HU) zijn betrokken, tonen zich (zeer) tevreden over het voortraject. De meesten geven aan via het internet met hen in contact te zijn gekomen. Als reden om voor de HU te kiezen wordt vaak de reistijd naar de opleidingslocatie genoemd. Ook geeft men aan te hebben gekeken naar de programmabeschrijving en naar de duur van de opleiding. Drie referenten geven aan dat zij de goede referenties die anderen geven over de opleiding hebben laten meewegen bij hun keuze voor de HU. Voorts zeggen twee geïnterviewden dat zij weliswaar hebben gegoogeld op vergelijkbare opleidingen qua inhoud, maar die niet hebben gevonden. Eén van hen zegt dat het feit dat de opleiding is geaccrediteerd door de beroepsvereniging een rol heeft gespeeld bij haar keuze. Enkele citaten over het verloop van de aanmelding: “Ik heb contact opgenomen met de opleidingscoördinator. Die wist mij te overtuigen aan de opleiding deel te nemen”, “In mijn overweging heb ik onder meer de prijs van de opleiding meegenomen. Bij de HU kreeg ik meer waar voor mijn geld” en “De opleiding leek mij een goede aanvulling op mijn werkzaamheden. Ik kende de docent al, wat mij vertrouwen gaf.” Het aanmeldingsformulier kan via de website worden verzonden. Sommigen hebben nog nadere informatie gevraagd en vertellen dat zij daarbij goed zijn geholpen.

Twee referenten vertellen dat zij eerst een intakegesprek hebben gevoerd of een assessment hebben gedaan voordat werd besloten of zij aan de opleiding konden deelnemen. Het gesprek en het assessment hebben zij als prettig ervaren.

Opleidingsprogramma

De opleidingsprogramma's staan op de website beschreven. Voor de meesten zijn deze duidelijk. Enkelen geven aan dat zij het zoekproces niet zo makkelijk vonden of dat zij nog nadere vragen hadden. Op één respondent na geven alle geïnterviewden aan (zeer) tevreden te zijn over de inhoud van het opleidingsprogramma. Zij vertellen: "Het programma was heel gevarieerd" en "Er is gestart met een introductiedag waarop het gehele programma nader werd toegelicht. Dat was prettig." Men vertelt dat de opleidingsinformatie op tijd is ontvangen en dat het kostenplaatje duidelijk werd aangegeven. Men heeft wisselende ervaringen met de groepssamenstelling. Zo vertelt men: "De groep was niet te groot. De deelnemers waren van een gelijkwaardig niveau. Veelal ook uit dezelfde branche", "Er werd vanuit gegaan dat iedereen ervaring had met sociaal werk. Toch schoot de kennis van enkele deelnemers te kort. Om te voorkomen dat zij de groep te veel op zouden houden is er voor gekozen om hen op een ander tijdstip bij te scholen. Dat werd goed opgepakt" en "Wij hadden een iets te grote groep met uiteenlopende achtergronden. Iedereen wil zijn/haar praktijkervaringen delen. Daardoor was er soms te weinig tijd om alles uitgebreid te behandelen." Eén referent is niet tevreden, maar ook niet ontevreden. Hij zegt: "De programmaonderdelen liepen erg door elkaar heen en sloten niet altijd aan bij de praktijk. Daar zijn wel opmerkingen over gemaakt waarnaar goed is geluisterd. In de volgende leergang wordt dit waarschijnlijk aangepast." Een andere referent merkt ondanks een positieve beoordeling nog op dat de studiebelasting van de verschillende programmaonderdelen niet evenredig was verdeeld. Nadat dit is gemeld is daar op een positieve manier mee om gegaan. Tot slot geeft een referent die de opleiding 'Rouwbegeleiding' heeft gedaan aan dat de opleiding heel erg gericht was op het onderwerp 'overlijden', terwijl er ook andere vormen van rouw en verlies bestaan, bijvoorbeeld rouw om het verlies van een baan of om een scheiding. Dat vond hij jammer.

Uitvoering

Veertig procent van de referenten is 'zeer tevreden' over de wijze waarop de uitvoering van het programma is verlopen. Nog eens veertig procent is 'tevreden'. Twintig procent geeft een neutrale score. De groep die (zeer) tevreden is vertelt onder meer dat de docenten goed waren voorbereid en dat er een goede wisselwerking was met de groep: "Er werd goed gekeken waar de behoeften lagen. Er was veel ruimte voor eigen inbreng", aldus een positief gestemde referent. Ook geeft men aan dat er voldoende afwisseling was in werkvormen: "Er was zowel aandacht voor de theorie als voor het nabootsen van praktijksituaties door middel van rollenspellen. Daar werden acteurs voor ingezet. We kregen goede feedback. Vooral in de lessen. Het becommentariëren van de opdrachten die wij per mail hebben ingestuurd vond ik minder sterk. Ook werden er soms filmpjes vertoond", vertellen de respondenten. De referenten die een neutrale score geven zeggen: "Organisatorisch verliep de opleiding rommelig en dat had zijn weerslag op de uitvoering. De informatieverstrekking vanuit de HU verliep niet goed. Zo beschikten wij niet altijd over (de juiste) readers. Dat was lastig. De weekenden die werden georganiseerd waren goed. Daarom geef ik een neutrale score" en "Ik had een ander beeld van de opleiding. Ik vond het te theoretisch. Er werden weinig praktijktoepassingen behandeld. Door de grootte van de groep was er weinig ruimte om af te wijken van het programma. Dat vond ik jammer."

Opleiders

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de kwaliteit van de docenten. "Ik hing aan de lippen van de docenten", aldus een zeer tevreden referent. Soms is er wat onderling verschil. Men vindt sommige gastdocenten wat sterker op het theoretische vlak terwijl de vaste docenten op het didactische vlak hoger scoren. Maar de balans daartussen vindt men goed. Ter illustratie enkele citaten over de kwaliteiten van de docenten: "De docenten waren heel gemotiveerd en betrokken. Er was daardoor veel interactie met de groep", "De opleiders waren heel sterk gericht op het menselijke aspect. Dat voegde veel toe", "De docenten beschikken over heel veel kennis en konden meebewegen met de praktijk" en "Elke docent heeft zijn eigen stijl. Zij waren goed onderlegd op het vakgebied. Het was prettig dat de stof vanuit verschillende invalshoeken werd belicht. Daardoor ontstond er een goede balans in de opleiding."

Trainingsmateriaal

De meningen over het trainingsmateriaal lopen wat meer uiteen. Eén referent is ontevreden. Hij zegt: “Wij kregen verschillende mappen die niet overzichtelijk waren geordend. Ik moest erg zoeken naar de juiste informatie. De verwijzingen klopten niet en dat was vervelend. Daardoor is het materiaal niet als naslagwerk te gebruiken.” Twee respondenten geven een neutrale score. Zij zeggen: “Sommige boeken waren wel wat gedateerd. Er kan wel wat vernieuwing plaatsvinden” en “De online leeromgeving werkte nog niet goed. Daar had ik meer van verwacht.” Alle overige geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over het lesmateriaal. Zij vinden het materiaal zowel qua inhoud als qua hoeveelheid goed. Bij enkele opleidingen werd gebruik gemaakt van een online leeromgeving. Enkele uitspraken over het opleidingsmateriaal: “Wij kregen een lesmap met artikelen en opdrachten. Soms werd er nog extra materiaal uitgereikt”, “De theorie werd goed verwoord. De opdrachten waren duidelijk. Het niveau van het lesmateriaal was voldoende” en “Naast verplichte literatuur lag er ook lesmateriaal ter inzage. Er werd ons geleerd hoe wij met het lesmateriaal om moeten gaan. Dat was prettig.”

Accommodatie

Tachtig procent van de respondenten geeft aan dat de leslocaties voldoen. Men is van mening dat de kwaliteit van de lesruimtes evenals de ondersteunende faciliteiten goed op orde zijn. “Er was voldoende ruimte aanwezig om ook in kleine groepen uiteen te gaan. Dat was fijn”, zegt een positief gestemde referent. De Hogeschool is vooral met het openbaar vervoer goed bereikbaar. Voor wie met de auto komt is het parkeren in het centrum van Utrecht soms lastig. Ook de catering beoordeelt men positief. Eén referent is ontevreden over de accommodatie. Hij vertelt: “Wij zaten in een dependance in verband met een verbouwing. Dat was een oud gebouw met een slechte klimaatbeheersing. Op zich waren alle faciliteiten aanwezig. Ik ben ontevreden omdat we veel geld voor de opleiding hebben betaald. Ter compensatie hebben wij een lunchbon gekregen. De nieuwe accommodatie is wél goed.” Een andere referent geeft een neutrale score omdat de groep eerst op een leslocatie was ingedeeld waar het niet mogelijk was om in kleine groepjes te werken. Halverwege is men geswitcht naar een andere locatie. Er is goed geluisterd naar de opmerkingen daarover en er is alert gereageerd, vindt hij.

Natraject

Twee referenten onthouden zich van een oordeel omdat de opleiding nog niet compleet is afgerond. Bij diegenen die hier wel zicht op hebben, lopen de meningen uiteen. Twee respondenten geven een neutrale score. Zij zeggen: “Het natraject was niet goed en niet slecht. Ik heb vooral veel profijt gehad van het delen van kennis met de andere deelnemers. Dat heeft mij veel nieuwe inzichten gegeven. We hebben nieuwe tendensen besproken en hoe je daar in de toekomst mee om kunt gaan. De afronding die wij moeten doen vind ik niet aansluiten bij de inhoud van de lessen. Het is heel veel werk” en “De nadruk in de opleiding lag vooral op zelfstudie. De evaluatie is per mail gedaan. Ik had daar iets meer van verwacht.” Alle overige geïnterviewden zijn tevreden over het natraject. Zij geven aan dat de opleiding voldoende is geëvalueerd. Soms ook op persoonlijk niveau. “Wij moesten zelfs elke les alles evalueren. Handmatig. Dat vind ik niet anno 2016”, zegt een referent die overigens wel tevreden is over het natraject. Er is aandacht voor het uitreiken van de certificaten of diploma’s. Deze worden in een feestelijke setting uitgereikt waarbij er voor een ieder een persoonlijk woordje wordt gedaan. Bij sommige opleidingen gaat daar een eindpresentatie aan vooraf. De docenten zijn via e-mail nog benaderbaar. Men geeft aan dat de opleidingen resultaat hebben gehad. Zo zegt een referent: “De opleiding heeft mij wakker geschud. Het heeft mij een enorme boost gegeven in de wijze waarop ik mijn werkzaamheden verricht. En ik heb mijn netwerk verbreed.”

Organisatie en Administratie

Zeventig procent is (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Twintig procent is ontevreden. Respondenten die tevreden zijn verklaren dat alle informatie op tijd is ontvangen en dat er op een goede wijze wordt gecommuniceerd. De facturen komen op tijd en zijn conform de prijsopgave. Ook geven zij aan dat er een vaste contactpersoon of opleidingscoördinator is. “Alles verliep heel keurig en accuraat. De opleidingscoördinator is zeer kordaat en toegankelijk. Zij gaf voldoende prikkels als je bijvoorbeeld nog iets moest inleveren”, aldus één van hen. Twee referenten zijn ontevreden over de organisatie en administratie. Zij verklaren: “Er was van alles aan de hand binnen de HU en dat was merkbaar. De gehele opleiding verliep rommelig. De informatieverstrekking vanuit de HU liet te wensen over. We hebben dat vaak aangegeven” en “We moeten ons port folio op papier inleveren. Daar moet je apart voor naar de leslocatie. Dat vind ik niet van deze tijd. Het verloopt allemaal nogal rommelig.” Tot slot geeft één referent geen score. Hij zegt: “Alles liep op de achtergrond naar behoren. Daarom heb ik er eigenlijk geen mening over.”

Relatiebeheer

Vier respondenten geven geen score op het onderdeel ‘relatiebeheer’. Voor één van hen is de opleiding nog niet afgerond. De anderen geven aan dat er geen sprake is van relatiebeheer. Twee personen geven een neutrale score. Ook zij zeggen dat er niet echt sprake is van relatiebeheer, en zien hierin een verbeterpunt voor de HU. Een volgende referent geeft om dezelfde reden aan ontevreden te zijn. “Je hoort of ziet niets meer van hen. Ik ben er zelf achter gekomen dat er op een andere faculteit een spreker komt die goed aansluit bij mijn opleiding. Ik ben daar niet voor uitgenodigd. Dat vind ik een gemiste kans”, zegt hij. Tot slot geeft dertig procent van de referenten aan tevreden te zijn over het relatiebeheer. Zij zeggen regelmatig mail te ontvangen over nieuwe ontwikkelingen. Twee van hen vertellen ook een uitnodiging voor een symposium te hebben gekregen. “Het contact wordt warm gehouden”, vinden zij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de opleidingen laat zeventig procent zich positief uit. Twintig procent geeft een neutrale score omdat zij van mening zijn dat de opleiding vrij prijzig is in verhouding tot de hoeveelheid lesuren die worden gegeven. Eén respondent geeft geen score omdat zijn werkgever de opleiding heeft betaald. Hij heeft geen zicht op de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. Enkele opmerkingen over de prijs/kwaliteitverhouding: “Mijn werkgever betaalt de opleiding. Toch vind ik het behoorlijk prijzig omdat de kwaliteit van de opleiding wisselde per studiedag”, “De prijs is in balans met de kwaliteit van de opleiding” en “De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit is goed. Mijn werkgever ziet de meerwaarde van de opleiding en overweegt om deze ook voor andere medewerkers te verplichten.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op één na geven alle geïnterviewden aan tevreden te zijn over de wijze waarop de opleiding is verlopen. De opleidingen worden als positief ervaren en als aanvulling op de kennis over het vakgebied beschouwd. Ter illustratie enkele uitspraken: “Het was een pittige opleiding, maar de moeite wel waard. Ik heb veel lof voor zowel de opleiding als voor de docenten, Alles was op en top verzorgd”, “Ik ben als persoon gegroeid door de opleiding. Het heeft mij veel inzicht gegeven en veel zelfkennis opgeleverd” en “Ik ben dik tevreden. De opleiding vond ik heel bijzonder. Het heeft mij echt verder geholpen in mijn werk.” Ook zegt iemand: “Het diploma heeft waarde in de markt, omdat er HU op staat.” Eén referent is tevreden noch ontevreden. Zijn opmerkingen zijn reeds bij bovengenoemde onderdelen weergegeven. De verbeterpunten zijn reeds bij voorgaande onderdelen benoemd. De meesten geven aan de opleidingen van de HU aan te bevelen aan anderen. Sommigen hebben dit al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Hogeschool Utrecht, Instituut Social Work op 20-12-2016.

Algemeen

Hogeschool Utrecht, Centrum voor Maatschappij & Recht, werkt ‘voor mensen die met mensen werken’. Het instituut biedt bij- en nascholing voor professionals die werkzaam zijn in de zorg-, welzijn- en onderwijssector, bij de overheid en in het bedrijfsleven. De visie van waaruit de cursussen, opleidingen en trainingen worden vormgegeven gaat uit van vraaggerichte zorg en ondersteuning. Voor een optimale invulling van de hulpverlening vanuit de verschillende disciplines van de sector Maatschappij en Recht, rekent het instituut op een intensieve samenwerking. Professionalisering op het vlak van de interdisciplinaire samenwerking is één van de continue aandachtspunten binnen de opleidingen en trainingen. Het aanbod van Centrum voor Maatschappij en Recht omvat naast deeltijd- en duale opleidingen ook een breed scala aan contractactiviteiten op verwante terreinen. Daarbij gaat het om post-hbo opleidingen, cursussen, trainingen en maatwerk incompany-trajecten.

Kwaliteit

Alle activiteiten vanuit Centrum voor Maatschappij en Recht zijn thematisch geclusterd, thema’s zijn onder meer Ouderbegeleiding, Spel, Krachtgericht werken, Wijkgericht werken, Agressie Huiselijk geweld en Weerbaarheid, Mediation en Mindfulness. Om de toepassing van de kennis te borgen is er vanuit elk cluster commitment van een lector. De trainingen en opleidingen worden verzorgd door docenten/trainers van de HU. Allen beschikken over een ruime mate aan zowel didactische als vakinhoudelijke kennis en ervaring en een sterke binding met het werkveld. Belangrijke kernwaarden van de dienstverlening zijn integriteit en respect. Professionalisering heeft een hoge prioriteit. Deskundigheidsbevordering, door het volgen van Masteropleidingen en vak- en beroepsgerichte opleidingen, wordt sterk gestimuleerd. Doordat de docenten ook zelf onderzoek doen is actuele expertise geborgd. Daarnaast weet Centrum voor Maatschappij vanwege de sterke binding met het werkveld goed in te spelen op actuele ontwikkelingen.

Continuïteit

Continue kwaliteitsverbetering is een structureel aandachtspunt. Een belangrijke bijdrage daaraan levert de Docent Contract Coördinator (DCC) per cluster, die niet alleen tot taak heeft de ‘link’ tussen het reguliere onderwijs, het contractonderwijs en het Kenniscentrum te vergroten, maar ook om het thema van het betreffende cluster in- en extern te profileren. Daarnaast is hij ook verantwoordelijk voor de inhoudelijke actualiteit van de kennis. Grote kracht van het bureau vormt het feit dat het instituut nieuwe opdrachtgevers voor maatwerktrajecten verwerft via mond-tot-mond reclame door bestaande relaties. Ook de informatie op de website en mailings spelen daarbij een rol. Het aanbod van Centrum voor Maatschappij en Recht wordt continu tegen het licht gehouden. Opleidingen die niet meer aan de criteria voldoen worden geschrapt. Op basis van de focus op kwaliteit, de verstrekte informatie tijdens het gesprek en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Centrum voor Maatschappij en Recht voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Centrum voor Maatschappij en Recht onderhoudt veelal langdurige relaties met opdrachtgevers. Het instituut is gericht op het bereiken van een hechte samenwerking. Het bewerkstelligen van overeenstemming zodat de werkwijze aansluit bij de intenties van de opdrachtgever, staat hierbij voorop. Op deze wijze wordt bijgedragen aan het creëren van draagvlak in de organisatie zodat de verworven kennis en vaardigheden ook daadwerkelijk in de praktijk kunnen worden toegepast.

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 Corporate

  Deze 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