

# Klanttevredenheidsonderzoek

HAS Kennistransfer en bedrijfsopleidingen

30-01-2017



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HAS Kennistransfer en bedrijfsopleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</b>

# 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, ondoorgondelijk 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: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	20%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal③				60%	20%
Accommodatie④					
Natraject⑤			20%	20%	40%
Organisatie en Administratie⑥				40%	40%
Relatiebeheer⑦				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.  
 ③ Eén referent kent geen score toe.  
 ④ Geen van de referenten kent een score toe.  
 ⑤ Eén referent kent geen score toe.  
 ⑥ Eén referent kent geen score toe.  
 ⑦ Eén referent kent geen score toe.  
 ⑧ Eén referent kent geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten kozen voor een maatwerktraining van HAS Kennistransfer en bedrijfsopleidingen (HAS) na eerdere positieve ervaringen. In de meeste gevallen hadden individuele werknemers eerder een training gevolgd. Eén geïnterviewde nam voor een langere periode maatwerktrajecten af. Over het voortraject zijn vier respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Ik heb twee jaar geleden al voor het eerste contact gehad met de HAS, maar toen was er nog geen budget. Een jaar later hebben we weer gesproken over onze opleidingsvraag. Ik ben een dag bij hen langs geweest en zij zijn naar ons toegekomen, om precies te zien wat wij nodig hebben. Ze hebben medewerkers gevraagd wat zij van de training nodig hebben en zo hebben we de training samen vanuit de vraag opgebouwd." Een ander zegt: "Er was hier al langere tijd behoefte aan een training in voedingsmiddelentechnologie. Een aantal van onze medewerkers had al eens een training van de HAS gevolgd. We hebben een trainer bij ons uitgenodigd. We hebben over onze doelstellingen gesproken en hij heeft vervolgens een voorstel gedaan." Eén referent kent geen score toe.

### **Opleidingsprogramma**

De afspraken over het opleidingsprogramma die tijdens het voortraject zijn gemaakt werden in eerste instantie vastgelegd in een offerte en tenslotte ook in een overeenkomst. Alle referenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Zij zagen echt maatwerk terug en de offertes waren correct en duidelijk. Eén van de respondenten vertelt: "Het opleidingsprogramma was maatwerk. Daar is behoorlijk wat tijd in geïnvesteerd. Naar aanleiding van de gesprekken in het voortraject is er een offerte uitgebracht. Ze hebben met ons meegedacht wat de beste training voor ons zou zijn, zodat het niet teveel in de weg zou zitten bij onze productie. Er zijn wat voorstellen heen en weer gestuurd en uiteindelijk zijn we het eens geworden." Een ander zegt: "Zij hebben ons een offerte gestuurd met een voorstel voor een in-company-training. Het uitgangspunt was een standaardprogramma, dat wij hadden uitgekozen. Zij hebben dat vervolgens voor ons geoptimaliseerd."

### **Uitvoering**

De trainingen werden volledig conform afspraak uitgevoerd. Alle respondenten zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. De trainingen zijn sterk op de praktijkgericht en de theorie die behandeld wordt heeft steeds een praktisch doel. Eén van de referenten vertelt: "De trainingen zijn sterk interactief en steeds gericht op het praktijkwerk. Dat begint al bij de huiswerkopdracht. De deelnemers kijken naar hun eigen werk en geven hun mening over wat ze maken. Dat is vervolgens uitgangspunt in de gesprekken tijdens de training. Vervolgens gaf de trainer instructie en gingen de deelnemers weer zelf aan de slag met een nieuwe methode." Een ander vertelt ook over diverse werkvormen: "De deelnemers hebben geoefend met een bedrijfsbezoek. Daarin werd toegepast wat we tijdens de andere trainingdagen geoefend hadden. Ze hebben een interview afgenomen en de resultaten daarvan verwerkt. Alle groepjes hebben hun resultaten vervolgens tijdens een plenaire bijeenkomst met elkaar besproken."

### **Opleiders**

Over de docenten waren alle respondenten heel enthousiast. Hun inhoudelijke en didactische kwaliteiten werden hoog gewaardeerd. Enkele positieve reacties: "Alle deelnemers waren erg enthousiast over de docenten, en dat is veelzeggend. Het zijn deelnemers die soms al achttien jaar geen training hebben gevolgd. De docent wist hen de hele training te boeien. Ook de niveauverschillen werden goed ingeschat", "Voor deze training hebben ze zeer ervaren docenten ingezet. Dat was ook te merken aan het feit dat ze flexibel omgingen met het programma. Een bepaald onderdeel over voedingsleer was voor ons niet zo interessant, dus daar hebben we niet te lang bij stilgestaan", "De trainer is enthousiast, oprecht geïnteresseerd en gemotiveerd om onze mensen iets bij te brengen. Het is ook prettig dat hij al tijdens het voortraject bij het programma werd betrokken" en "De docent was zeer ervaren in zijn vakgebied. De terugkoppeling van de deelnemers was dan ook uitstekend".

### **Trainingsmateriaal**

Ook het trainingsmateriaal was in meer of mindere mate maatwerk. Voor sommigen werd het materiaal speciaal ontwikkeld en voor anderen werd er nuttig trainingsmateriaal geselecteerd. Eén van de referenten vertelt: "Het trainingsmateriaal is ontwikkeld in overleg met iemand van ons van R&D, omdat we graag maatwerk wilden. Als uitgangspunt hebben we het standaardmateriaal gebruikt, maar dat is naar ons toegeschreven." Een ander zegt: "Het trainingsmateriaal is speciaal ontwikkeld. Uitgangspunten waren onze eindproducten en ingrediëntendeclaraties. Daar is alles verder omheen gebouwd." En een derde: "Natuurlijk kregen we de sheets van de presentatie. Ik werk nogal in hoofdlijnen, dus dat was voor mij voldoende. De deelnemers kregen ook nog een standaardwerk over de stof met meer detailinformatie. Dat is nuttig als je achteraf nog iets wilt opzoeken."

### **Accommodatie**

Alle trainingen werden in-company gegeven. Om die reden kent geen van de referenten een score toe aan het onderdeel accommodatie.

### **Natraject**

Drie referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén van hen vertelt: “De deelnemers moesten als afsluiting een toets maken en iedereen is geslaagd. De resultaten zijn ons toegestuurd, samen met een persoonlijk bericht van de trainer voor de deelnemers. Daar is echt aandacht aan besteed.” Tijdens het natraject werd ook gesproken over een mogelijk vervolg. Eén respondent vertelt: “De trainer heeft onze organisatie van binnen gezien en heeft daardoor nuttige ideeën over wat we nog meer kunnen doen. Op dit moment zijn we nog niet met een vervolg bezig, maar als we weer iets willen dan nemen we contact op.” Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: “Ik heb met de trainer direct na de training wel even een nabespreking gehad, maar verder is er geen contact geweest. Iets langer na de training denk je over bepaalde dingen toch weer wat anders, dus ik had het wel prettig gevonden als er daarna nog een keer contact was geweest.” Eén referent geeft aan dat het traject nog loopt en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn vier respondenten tevreden tot zeer tevreden. Het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op vragen per mail. Ook is het instituut flexibel in het maken van afspraken. Eén referent vertelt: “Wij hadden vrij specifieke wensen voor de tijden waarop de training gegeven moest worden, om onze productie zo min mogelijk tot last te zijn. Daarin zijn ze volledig meegegaan. Ze begrijpen dat dit voor ons van grote waarde is.” Anderen zeggen: “Ik kon goed schakelen met de relatiebeheerder en hij heeft mij alle zaken rondom de organisatie en administratie uit handen genomen” en “Er wordt heel snel en efficiënt gereageerd. Dat is prettig, want zo kun je zelf ook weer verder”. Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie en kent daarom geen score toe aan dit onderdeel.

### **Relatiebeheer**

Vier respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het instituut contact met hen onderhoudt buiten de trainingsmomenten om. Het contact is niet heel intensief, maar wel gericht op de behoefte van de klant. Eén referent zegt: “Ze sturen me alleen iets, als ze denken dat ik er wat mee kan. Natuurlijk leidt dit niet altijd tot een opdracht, maar zo blijf ik wel geïnformeerd.” Een ander zegt: “We hebben wel eens in de zoveel tijd contact, maar het initiatief ligt altijd bij ons. Dat vind ik wel prettig zo.” En een derde: “Ik heb contact met één persoon. Voorafgaand aan dit traject heeft hij het contact warm gehouden. Zijn interesse was daarin steeds oprecht.” Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn vier referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: “De HAS staat goed bekend in onze branche, dus een HAS-certificaat is belangrijk voor onze medewerkers. De trainingen zijn kostbaar, maar we hadden het er graag voor over. Bovendien was het traject echt maatwerk. In de praktijk verdient het de investering dus ook wel terug.” Een ander zegt: “Het was een maatwerktraining, maar de tarieven per deelnemer zijn vergelijkbaar met standaardtrainingen. Kwalitatief leveren de trainingen ons meer op, dus dat pakt wel positief uit.” Eén referent heeft geen zicht op de prijs en kent om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van HAS Kennistransfer en bedrijfsopleidingen en over de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: “Het zijn interactieve lessen met beeldmateriaal, dat aansluit bij onze medewerkers. Dit was een heel effectieve training”, “Onze medewerkers moesten in korte tijd de taal van onze nieuwe klanten leren spreken. Met dit programma en de twee ervaren docenten zijn ze in die opzet meer dan geslaagd”, “Ik vond vooral de praktijkvoorbeelden heel sterk. Ze hebben daarvoor onze eigen producten gebruikt. Daaruit blijkt hoe goed ze zich hebben voorbereid” en “Ze denken mee en zijn oprecht geïnteresseerd in wat wij willen bereiken met onze medewerkers. De vakbekwame docenten begrijpen snel wat we verlangen en zijn realistisch in wat er wel en wat er niet kan”. Alle respondenten zouden desgevraagd het instituut bij een collega aanraden en allen overwegen zij opnieuw een maatwerktraject van het instituut af te nemen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal			30%	50%	20%
Accommodatie				60%	40%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer②				40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

HAS Kennistransfer en bedrijfsopleidingen (HAS) was bij de meeste referenten al een bekend instituut, voordat zij zich voor één van de opleidingen met een open inschrijving aanmeldden. De goede reputatie van het instituut was voor hen een belangrijke reden om zich voor een training in te schrijven. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Eén van hen vertelt: "De HAS is een bekende speler in deze regio. Een collega had goede ervaringen met een training die hij volgde. Via internet heb ik informatie opgevraagd en me vervolgens aangemeld." Er zijn ook enkele referenten die niet eerder met het instituut zaken deden. Eén van hen vertelt: "Ik kreeg binnen het bedrijf de gelegenheid om naar een andere functie door te stromen. Om me voor te bereiden heb ik een training gezocht. Via een zoekmachine vond ik de trainingen van dit instituut. Voor ik me inschreef heb ik prettig telefonisch contact gehad, waarin alles is uitgelegd en waarin we afspraken hebben kunnen maken over de facturering. Dat is heel soepel verlopen."



### **Opleidingsprogramma**

De opleidingsprogramma's van de trainingen met een open inschrijving staan duidelijk beschreven op de website. Het was voor alle referenten duidelijk wat zij van de training konden verwachten. Zij zijn hierover dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. Eén van de referenten vertelt: "Het programma staat uitgebreid beschreven op de website. Verder had ik al enige voorkennis, omdat mijn collega's de training ook gevolgd hebben. Voorafgaand aan de training kreeg ik ook nog de cursusmap, dus daar kon ik ook uit opmaken wat we zouden doen. Het programma was voor mij dus helemaal bekend." Een andere respondent zegt: "Voorafgaand aan de training was ik naar een voorlichtingsavond geweest. Daarin heb ik eigenlijk alle informatie gekregen over de training. Ik heb kennisgemaakt met de trainer en de leerdoelen van de training werden besproken. Ook werden tijdens de voorlichtingsavond alle vragen beantwoord."

### **Uitvoering**

Negen respondenten bevestigen dat de trainingen volledig conform afspraak zijn uitgevoerd. Zij zijn hierover dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. Bij de meeste trainingen werd een presentatie afgewisseld met andere werkvormen om theorie zo effectief mogelijk aan de praktijk te verbinden. Eén van de referenten vertelt: "Het was een driedaagse training. Tijdens de eerste twee dagen werd de stof gepresenteerd door de docent. Daarbij was er veel ruimte voor interactie en het stellen van vragen die betrekking hadden op de eigen werksituatie. De derde dag was er een bedrijfsbezoek, zodat we de uitwerking in de praktijk konden meemaken. Daarover hebben we als afsluiting in groepjes een presentatie gegeven." Een ander zegt: "De werkvormen zijn zeer afwisselend. Naast de presentatie van de docent hebben we interviews bij bedrijven gedaan, zelf gepresenteerd en geoefend met verschillende leiderschapsvormen." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "De interactie was goed, doordat de deelnemers ook hun persoonlijk ervaring meenemen. Daardoor komt het soms voor dat iemand heel veel aan het woord is. Dat was niet zo gebalanceerd."

### **Opleiders**

Over de trainers zijn negen referenten tevreden tot zeer tevreden. Enkele positieve reacties: "De trainers zijn echte professionals. Ze komen zelf uit de praktijk en zijn helemaal up-to-date met hun kennis", "De trainers hebben hun eigen expertise. Ze zijn op de hoogte van de actualiteiten in de branche en kunnen hun kennis goed overbrengen", "De trainers spreken vanuit hun eigen ervaring en zijn daarmee een waardige sparringpartner", "Het zijn altijd mensen uit het vakgebied. Natuurlijk heeft iedere trainer zijn eigen stijl, maar de boodschap was steeds duidelijk" en "De trainer is nog steeds werkzaam als auditor, naast zijn werk als docent. Daardoor heeft hij actuele voorbeelden van hoe het er in het bedrijfsleven aan toe gaat. Dat maakt het heel geloofwaardig". Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Het is een sympathieke docent die interactie bevordert, maar het zou goed zijn als hij ook bijscholing krijgt. Bijvoorbeeld over het gebruik van natuurlijke kleurstoffen."

### **Trainingsmateriaal**

Zeven respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Enkele positieve reacties: "We kregen een dikke klapper. De inhoud is duidelijk. Per week staan er huiswerkopdrachten en voorbeelden in", "De presentaties worden via blackboard aangeboden. Bij iedere module zit ook een handboek. Daarmee heb je echt een uitstekend naslagwerk van de lesstof" en "De hand-outs kregen we voorafgaand aan de training. Dat maakte de bijeenkomsten zelf heel overzichtelijk". Er is echter ook kritiek. Drie referenten zijn niet tevreden en ook niet ontevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen zegt: "Het trainingsmateriaal is inhoudelijk verouderd. Ik vraag me ook af waarom we het niet digitaal krijgen." Een tweede zegt: "Het trainingsmateriaal was vrij minimaal. Tijdens de training was het nuttig, maar het is niet echt bruikbaar achteraf." En de derde: "Het materiaal bij de presentaties is verouderd. Dat werd tijdens de training wel aangepast, maar ik zou graag vooraf ook materiaal krijgen dat is geactualiseerd."

### **Accommodatie**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie van de HAS in Den Bosch. Het instituut is uitstekend bereikbaar. Eén van de respondenten zegt: "De locatie is zeer prettig. Er is koffie en je krijgt toegang tot het netwerk, Daarmee kun je op de schooldatabank en dat is een bron van nuttige informatie. Ook de practicumruimtes zijn heel goed. Dat draagt bij aan de kwaliteit van de lessen." Een ander zegt: "De klaslokalen zijn ruim en er is buiten het lokaal koffie, thee en water te krijgen. Ook de lunch was uitstekend. Er werd goed voor ons gezorgd." Eén respondent heeft nog wel een suggestie ter verbetering: "De locatie was geweldig, maar het was in het begin wel even zoeken, omdat we tijdens de eerste bijeenkomsten nog geen vaste ruimte hadden. Het zou fijn zijn als alle bijeenkomsten in hetzelfde lokaal gehouden worden."

### **Natraject**

Negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In het natraject wordt er altijd geëvalueerd. Eén van de respondenten zegt hierover: "Er wordt na afloop altijd om feedback gevraagd; Mondeling, maar ook met formulieren. Daar wordt ook wel echt iets mee gedaan." Het instituut zoekt dus actief naar verbetering." Verder kregen alle referenten een diploma of certificaat en werden de meeste trainingen met een toets afgesloten. Eén tevreden referent heeft een suggestie ter verbetering en zegt: "De proefexamens waren te makkelijk ten opzichte van het examen. Zo'n oefenexamen mag wel wat moeilijker, dan ben je in ieder geval goed voorbereid." Eén respondent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Na de beoordeling van het assessment kon daar soms een extra opdracht uit voort vloeien. Die onzekerheid heeft ervoor gezorgd dat veel studenten lang hebben gewacht met het inleveren van hun eindopdracht." Alle referenten vonden het prettig dat er een inkijkmoment was na de afsluitende toets.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn negen referenten tevreden tot zeer tevreden. Zij hebben daar dan ook weinig over op te merken. Ze noemen het handelen van het instituut 'professioneel'. Het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op vragen per mail. Eén van de respondenten zegt: "Ik heb eigenlijk weinig te maken gehad met de organisatie en administratie. Ik heb me ingeschreven en de facturatie is goed verlopen." Een ander zegt: "Ik kon pas later aan de training beginnen. Tijdens de tweede bijeenkomst lag alles netjes voor me klaar en iedereen was op de hoogte van het feit dat ik later zou beginnen. De interne communicatie is goed." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "De uitreiking van het diploma werd uitgesteld tot in de vakantie. Dat was vervelend."

### **Relatiebeheer**

Zeven referenten krijgen met enige regelmaat een berichtje via e-mail over trainingen die mogelijk interessant zijn. Zij vinden die manier van relatiebeheer prettig en zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Ik krijg eens in de zoveel tijd een mailtje, bijvoorbeeld over de nieuwe groep die van start gaat of een uitnodiging voor een reünie. Er worden ook wel suggesties gedaan voor verdere ontwikkelingsmogelijkheden." Een ander zegt: "Ik kreeg van de HAS een uitnodiging om deel te nemen aan een schriftelijke enquête en een uitnodiging voor een proefles van een andere training. Ik stel het wel op prijs dat ze me op deze manier blijven informeren en je kunt je natuurlijk ook altijd afmelden." Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Bij de meesten van hen werd de training door de werkgever betaald. Voor hen is vooral de geleverde kwaliteit van belang. Eén van hen zegt bijvoorbeeld: "Ik vond de prijs-kwaliteitverhouding goed. Zeker nadat ik te horen kreeg dat mijn werkgever de training zou betalen. In eerste instantie zou ik het zelf betalen en in dat geval vond ik de prijs-kwaliteitverhouding ook goed." Een ander zegt: "Met hun prijs zijn ze heel vergelijkbaar met andere instituten. Kwalitatief vind ik ze heel goed. De training is uitgevoerd volgens het programma en ik heb er in mijn werk al veel aan gehad. De training heeft zich daarmee al terugverdiend." Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en kennen om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen met een open inschrijving van HAS Kennistransfer en bedrijfsopleidingen of over de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "Er wordt een duidelijke verbinding met de praktijk gemaakt. Dat maakt de kennis uit de training direct bruikbaar", "De stof wordt op een boeiende manier overgebracht door de cursusleiders", "Er wordt door experts lesgegeven, die nog in verbinding staan met de praktijk. Dat zorgt voor een heel leerzame interactie" en "De training was nog beter dan ik vooraf verwacht had. Het heeft mij een goed beeld gegeven van wat het werk van een kwaliteitsmanager in de voedingsindustrie inhoudt. Het heeft diepgang en geeft toch een breed beeld". Enkele referenten hebben kritiek op de verouderde sheets. Toch zouden zij allen de gevolgde training bij een collega aanraden en overwegen zij opnieuw een training van het instituut te volgen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met HAS Kennistransfer en bedrijfsopleidingen op 30-01-2017.

### Algemeen

HAS Kennistransfer en Bedrijfsopleidingen (hierna HAS Kennistransfer genoemd) is onderdeel van HAS Hogeschool. Het instituut focust zich met toegepast onderzoek en advies op bedrijven en overheidsinstellingen in de agribusiness, food-, milieu- en groene sector. Het doel van het instituut is een duurzame relatie op te bouwen met de bedrijven en mensen in die sectoren. Door de directe relatie met HAS Hogeschool beschikt men over actuele kennis en brede deskundigheid. HAS Kennistransfer vormt als kennisinstelling een belangrijke schakel tussen onderwijs en bedrijfsleven. De opleidingen worden verzorgd door opleiders van HAS Kennistransfer, docenten van HAS Hogeschool en gastdocenten uit de beroepspraktijk. Eén van de belangrijkste waarden van het instituut is dat de realiteit en toepassing van kennis altijd centraal staan. Om die reden worden brancheorganisaties en mensen uit het vakgebied betrokken bij de opzet en uitvoering van de opleidingen. Alle HAS-experts beschikken over jarenlange ervaring op het terrein van agribusiness, food, milieu en groene ruimte, zijn bekend met de praktijk en spreken de taal van de klantorganisatie.

### Kwaliteit

HAS Kennistransfer heeft als opleider kwaliteit hoog in het vaandel staan. Met het oog op een optimale klantbenadering en de optimale uitvoering van de diverse activiteiten werkt het instituut met vastgelegde processen en procedures. Zo stellen zij regelmatig op basis van de klantvraag projectteams samen die o.a. bestaan uit adviseurs van HAS Kennistransfer en docenten en studenten van HAS Hogeschool. De kwaliteit van de opleidingen en trainingen wordt nauwkeurig bewaakt aan de hand van diverse evaluaties. Hierbij worden hoge eisen gesteld. Zo is in het kwaliteitsbeleid vastgelegd dat sprake is van 'tevredenheid' bij scores hoger dan vier (op een vijf-punts schaal) en worden er n.a.v. de eigen kwaliteitsmeting zo nodig verbeterprojecten opgezet. Opleiders van HAS Kennistransfer zijn tevens werkzaam als adviseur in projecten. Deze mix van training en advieswerk staat garant voor een uitstekende feeling met de praktijk. Het brede netwerk aan externe gastdocenten wordt door opdrachtgevers en cursisten als een meerwaarde gezien voor de opleidingen.

### Continuïteit

Veel organisaties weten HAS Kennistransfer te vinden en het instituut groeit hierdoor stabiel. HAS Kennistransfer heeft een sterke positie opgebouwd en is mede door samenwerking met andere partijen breed actief. Op nieuwe ontwikkelingen, vaak in samenwerking met externe partijen, wordt alert ingespeeld met nieuwe trajecten. Het instituut investeert continu in de opleidingen en in (langdurige) relaties met de opdrachtgevers. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt geven Cedeo dan ook het vertrouwen dat de continuïteit van HAS Kennistransfer voor de komende periode voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

HAS Kennistransfer richt zich als opleider op professionele doeners op hbo-niveau en ondersteunt professionals bij hun ambitie te groeien in hun loopbaan. Het instituut pakt opleidingsvragen professioneel aan en denkt mee met de ontwikkelvraag. Men wil met expertise en kennis een wezenlijke bijdrage leveren aan de duurzame ontwikkeling van maatschappelijke sectoren die zich bezighouden met dier- en veehouderij, voedselproductie en gebruik van de groene leefruimte. Het instituut biedt verschillende opleidingsvormen gericht op verdieping in een vakgebied of het (modulair) behalen van een HBO-traject. De grote deskundigheid van de docenten en adviseurs is een belangrijke factor in de dienstverlening van het instituut. Met betrekking tot opleiding en training speelt de cursusleider een centrale rol. Hij is betrokken bij intakegesprekken, de contacten met cursisten en docenten, de afstemming van het programma, de uitvoering en de evaluatie van de opleiding.

## 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](http://www.cedeo.eu)