

Klanttevredenheidsonderzoek

Christelijke Hogeschool Ede

02-02-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Christelijke Hogeschool Ede 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	40%
Accommodatie③				20%	
Natraject④				80%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑤			10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.
 ③ Acht referenten kennen geen score toe.
 ④ Eén referent kent geen score toe.
 ⑤ Eén referent kent geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten hebben al langere tijd contact met Christelijke Hogeschool Ede. Soms, omdat zij stagiaires van Christelijke Hogeschool Ede in het bedrijf hebben werken, maar vaker nog, omdat zij eerder positieve ervaringen hadden met een maatwerktraining. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Eén van hen vertelt: "Ik heb op verschillende manieren contact met Christelijke Hogeschool Ede. Ik zit bijvoorbeeld in de werkveldadviesraad. Vanuit dat contact ben ik met hen in gesprek geraakt over hun visie op onderwijs. Vervolgens zagen we structurele mogelijkheden om een verdergaande samenwerking aan te gaan op het gebied van trainingen." Een ander zegt: "We hebben eerder verschillende positieve ervaringen gehad. Als we weer een training willen opzetten nemen we eerst telefonisch contact op en vandaaruit werken we verder."

Niet alle respondenten kozen automatisch voor Christelijke Hogeschool Ede. Eén van hen legt uit: “We hadden nog geen eerdere ervaringen, dus we hebben bij drie verschillende instituten offertes uitgezet. Inhoudelijk voldeden alle offertes aan de eisen, maar bij Christelijke Hogeschool Ede zag het er ook financieel aantrekkelijk uit.”

Opleidingsprogramma

De respondenten hebben de indruk dat er veel tijd wordt geïnvesteerd in het opstellen van een echt maatwerkprogramma. Zij zijn dan ook allen tevreden tot zeer tevreden over het gepresenteerde opleidingsprogramma. Eén van hen vertelt: “Tijdens het eerste gesprek met de trainer wordt er al van alles opgeschreven. Vervolgens kregen we een e-mail met een voorstel. Daar hebben we nog verschillende keren over heen en weer gemaïld, zodat we uiteindelijk tot een passend programma zijn gekomen. Daarin waren ze heel flexibel.” Een ander zegt: “Motiverende gespreksvoering lijkt misschien een vrij algemene cursus, maar wij wilden het toegespitst hebben op onze doelgroep. Daaraan hebben ze echt gehoor gegeven in de opstelling van het programma. Het helpt daarbij dat ze bekend zijn met ons als opdrachtgever.” De uiteindelijke overeenkomsten waren voor alle referenten duidelijk. Zij wisten precies wat zij van de training mochten verwachten. Zoals één van hen het verwoordt: “Ik heb een heel duidelijk contract gekregen met daarin het plan van aanpak, de thema’s die behandeld zouden worden, het aantal sessies en de financiële verplichting. Ik wist dus precies wat ik kon verwachten en wat we moesten betalen.”

Uitvoering

Alle in het opleidingsprogramma gewekte verwachtingen, werden tijdens de uitvoering van de training ingelost. Alle respondenten zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. Verschillende werkvormen werden ingezet om theorie en praktijk zo effectief mogelijk aan elkaar te koppelen. Eén referent vertelt: “Er was grote variatie in de werkvormen en dat was prettig, want het was best veel stof. Daardoor was het geen statische training en er werden voorbeelden uit onze eigen praktijk gebruikt om te bespreken of om zelf in kleine groepjes te oefenen.” Een volgende: “Als huiswerk moesten we altijd een eigen casus beschrijven, die vervolgens in de les werd behandeld. Dan werd er altijd eerst een presentatie gegeven over de theorie en vervolgens gebruikten we de theorie om door middel van een rollenspel te oefenen met de casussen uit onze eigen praktijksituaties. Daardoor gaat de theorie echt leven en leer je het toe te passen.”

Opleiders

Over de trainers zijn alle referenten positief; een ruime meerderheid is zelfs zeer enthousiast. Enkele reacties: “De trainer was deskundig en to-the-point. Hij sloot goed aan bij het niveau van de deelnemers en gaf steeds een brede kijk op het onderwerp”, “De trainer is pas later het onderwijs in gegaan en had ruime ervaring met het werkveld van onze medewerkers. Dat had een positief effect op zijn geloofwaardigheid”, “De deelnemers bevinden zich in een kwetsbare positie en dan is het prettig als er een docent voor de groep staat die op de juiste toon feedback geeft en aansluiting met de groep weet te vinden”, “De trainer had op een natuurlijke manier contact met de deelnemers; deskundig, maar niet belerend”, “De trainer was betrokken, ambitieus, vernieuwend en maximaal ondersteunend met zijn creatieve visie”, “De trainer was voor ons de reden om voor dit traject te kiezen. Hij heeft een sterk analytisch vermogen en weet snel vertrouwen te wekken” en “De docent zit al lange tijd in het vak en kan vanuit zijn ervaring veel praktische tips en voorbeelden geven”.

Trainingsmateriaal

Bij de meeste trainingen werd een cursusmap gebruikt met hand-outs, opdrachten en ander materiaal. Soms werden er alleen hand-outs van de presentaties gebruikt en bij sommige trainingen werd andere literatuur ingezet. Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit trainingsmateriaal. Eén van hen vertelt: “We kregen van de trainer een map met teksten die we ter voorbereiding op de bijeenkomst moesten lezen en met opdrachten om zelf in de praktijk te proberen.” Een ander vertelt een vergelijkbaar verhaal en vult aan: “Ook tijdens de training werd er vaak nog aanvullend materiaal beloofd. Dat kregen we dan achteraf nog nagezonden.” Eén geïnterviewde heeft een suggestie ter verbetering: “We hebben tijdens de training veel tips gekregen van de trainer. Het zou heel fijn zijn als je als afsluiting een overzicht zou kunnen krijgen van alle praktische tips.” Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: “Het trainingsmateriaal bestond uit een standaardwerk over organisatieverandering. Dat had wel iets breder of origineler gekund.” Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Accommodatie

Bij acht van de tien referenten werd de training in-company gegeven. Zij kennen om die reden geen score toe aan het onderdeel accommodatie. De twee referenten die voor de maatwerktraining wel gebruik maakten van de locatie van Christelijke Hogeschool Ede, waren daarover tevreden. De één vertelt: "De accommodatie op zich had alles wat je ervan kunt verwachten. Het waren hele prettige ruimtes, de apparatuur werkte goed en ook als we in kleine groepjes opsplitsten, was er voldoende gelegenheid om rustig te werken. Tijdens de lunch liep er wel eens iets niet helemaal goed, maar dat werd snel opgelost." De ander vertelt: "We hebben bij deze training in een echte studio geoefend. Er was een geluidsman en een cameraman en door de ruimte voelde het meteen heel echt. Op die manier doe je tijdens de training al ervaring op met situaties waar je later ook mee te maken gaat krijgen in het werk."

Natraject

De trainingen werden niet afgesloten met een toets en de deelnemers kregen ook geen diploma. Evaluatie was er meestal wel in de vorm van een korte nabespreking, maar ook niet uitgebreider dan dat. De referenten verwachtten er ook niet meer van. Daarom zijn negen van hen tevreden tot zeer tevreden; ook omdat er soms nog activiteiten worden ondernomen om de stof beter te laten beklijven. Eén respondent vertelt: "Na afloop van de training bood de trainer aan om met de individuele deelnemers in gesprek te gaan als daar behoefte aan was. Ook hebben we een terugkomdag afgesproken, waarin we de toepassing van de kennis opnieuw bespreken." Een ander vertelt: "Na afloop van de training hebben we nog allerlei aanvullend materiaal ontvangen plus het beeldmateriaal van de oefeningen die wel zelf hebben gedaan. Dat geeft wel weer een nieuw inzicht." Eén referent heeft geen zicht op het natraject en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Op het gebied van de organisatie en administratie verloopt alles zoals dat van een professioneel instituut verwacht mag worden. Christelijke Hogeschool Ede is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op vragen via e-mail. Alle respondenten zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden en hun reacties zijn een opsomming van lof uitingen: "Alles is geregeld en de communicatie is helder", "Afspraken worden nagekomen en er is uitgebreid mailverkeer om de details vast te leggen", "Er wordt adequaat gereageerd op vragen en de factuur is correct en op tijd", "We hebben goede afspraken kunnen maken en de facturen zijn helder en transparant."

Relatiebeheer

Ook buiten de trainingsmomenten om wordt er met verschillende respondenten contact onderhouden. Er wordt informatie verzonden, maar er is ook telefonisch contact. Acht respondenten zijn dan ook (zeer) positief over het relatiebeheer. Ter illustratie: "Wij krijgen regelmatig informatie en het persoonlijke contact is goed. Wij hebben ook stageplekken, dus de lijnen zijn heel kort" en "Er is regelmatig contact om te bespreken wat we voor elkaar kunnen doen. Wij zorgen ervoor dat hun stagiaires werkervaring op kunnen doen en zij denken met ons mee welke trainingstrajecten voor onze organisatie interessant kunnen zijn. Dat levert ons beiden iets op." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Na afloop van de training is er helemaal geen contact meer geweest." Eén respondent heeft geen zicht op het relatiebeheer en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Zij vinden de prijs van de training soms hoog, maar legitiem door de geleverde kwaliteit. Eén van hen zegt bijvoorbeeld: "Als we met zo'n traject beginnen en zien wat het gaat kosten is het toch een fors bedrag. Achteraf hebben we tot nu toe altijd kunnen constateren dat het het waard is geweest." Een ander vertelt: "Het is begrijpelijk dat je voor kwaliteit betaalt. De trainingen hebben een stevig prijskaartje, maar daar krijg je ook echt wat voor terug." Anderen vinden dat de prijzen vergelijkbaar zijn met andere aanbieders en komen op basis van de kwaliteit tot een positieve verhouding: "Aan het eind van de lijn pakt de prijs-kwaliteitverhouding heel positief uit. We wisten natuurlijk van tevoren wat het ging kosten en doordat het echt maatwerk was heeft de training ons alles opgeleverd wat wij ervan verwacht hadden."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van Christelijke Hogeschool Ede en de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "We hebben een uitstekende voorbereiding gehad met de trainer. Hij begreep wat we met de training wilden en dat zagen we terug in de training", "De docent was deskundig en sloot aan bij het niveau van de groep. Hij week soms af van de planning, omdat hij goed begreep dat er al bepaalde kennis aanwezig was bij de deelnemers", "De trainer voelde aan waar de urgentie in ons werk zit. Hij sloot wat betreft woordgebruik en aanpak uitstekend aan bij onze groep", "In korte tijd hebben ze gezien waar bij ons de knelpunten zitten en ze hebben een veilig klimaat gecreëerd om daar aan te werken", "De trainer had een hele praktische aanpak, waardoor de deelnemers nu zelf ook weten hoe ze hun werk kunnen verbeteren" en "We hebben meer dan voldoende tools gekregen om in ons werk op terug te vallen". Alle respondenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij opnieuw een traject van het instituut af te nemen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie			10%	30%	60%
Natraject②				50%	30%
Organisatie en Administratie			20%	70%	10%
Relatiebeheer③			20%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④		10%	10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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.
- ④ Eén referent kent geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten kennen Christelijke Hogeschool Ede, omdat zij hun initiële opleiding aan de Christelijke Hogeschool Ede volgden. Daarnaast staat het instituut ook goed bekend en werd het aangeraden door anderen. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Eén van hen vertelt: "Ik woon in Ede en heb hier ook gestudeerd. Ik heb ook bij een andere hogeschool gekeken, maar het was al vrij snel duidelijk dat ik voor Christelijke Hogeschool Ede zou kiezen. Voordat ik me inschreef heb ik telefonisch contact gehad met de programmamanager. Al mijn vragen werden beantwoord en vervolgens heb ik mij via de website ingeschreven. Kort daarop kreeg ik een bevestiging." Een ander: "Ik heb de opleiding via een zoekmachine op internet gevonden. Ik heb de opleiding vergeleken met een andere aanbieder. De prijs was voor mij doorslaggevend." Eén tevreden referent had bij aanvang een minder prettige ervaring: "Ik had me ingeschreven voor februari. Drie dagen voor aanvang van het traject werd ik gebeld dat het niet door zou gaan, omdat er niet voldoende deelnemers waren. Dat had wel iets langer van tevoren gekund."

Opleidingsprogramma

Alle respondenten vonden de meeste informatie over het opleidingsprogramma via de website. Een aantal van hen had aanvullend telefonisch contact om bepaalde zaken duidelijk te krijgen. Eén geïnterviewde vertelt: "Het programma van de opleiding staat op de website. Bovendien kun je ook zonder inschrijving al de jaarplanning voor het komende studiejaar zien. Je weet dus ook precies welke momenten je vrij moet houden." Een ander zegt: "Op basis van de informatie op de website was voor mij redelijk duidelijk wat ik kon verwachten. Na telefonisch contact bleken sommige eisen aan de doelgroep minder hard dan op de website werd voorgesteld. Dat was voor mij prettig, want daardoor kon ik gelijk aan de opleiding beginnen." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Eén tevreden referent heeft toch een aandachtspunt: "Gedurende de opleidingen werden er aanpassingen in het programma gemaakt, waardoor ik dertig in plaats van twintig keer naar het instituut zou moeten komen. Na protest is dat wel weer teruggedraaid, maar het was vervelend dat dit zomaar gewijzigd werd."

Uitvoering

Alle respondenten bevestigen dat de training volledig conform het opleidingsprogramma werd uitgevoerd. Zij zijn hierover dan ook allen (zeer) positief. De referenten waren tevreden over de verhouding tussen theorie en praktijk en over de werkvormen waarmee die kennis werd overgedragen. Eén van hen vertelt bijvoorbeeld: "Ik vond het prettig dat de opleiding vooral uit presentaties bestond. Na een lange werkdag is het fijn als je niet zelf van alles hoeft te doen." Een volgende: "Ik vind het prettig als de docent aan het woord is. Natuurlijk leer je ook van medestudenten, maar dat is een denkniveau waar je zelf ook op zit. Ik hoor het liever van een expert." Er zijn ook referenten die opleidingen met meer diverse werkvormen hebben gevolgd. Ook zij zijn heel tevreden. Eén van hen verklaart: "Er wordt best veel voorbereiding gevraagd voor de bijeenkomsten. Zo ben je vooraf al de hoogte van de theorie, waardoor er tijdens de training zelf meer gefocust kan worden op oefeningen, eigen casussen en rollenspellen."

Opleiders

Over de trainers zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Enkele positieve reacties: "De trainers zijn zeer vakkundig en op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied", "Alle docenten hadden veel praktijkervaring en theoretische kennis van het onderwerp dat zij doceerden", "De trainers vulden elkaar goed aan. De één richtte zich meer op de theorie en de ander op de praktijk", "Ik vond de docenten prettig in de omgang. Zij stelden realistische doelen en waren aandachtig in hun begeleiding", "Alle trainers waren gepassioneerd over hun vak", "De opleiders zijn betrokken en betrouwbaar", "De docenten hadden bijzonder veel kennis van de onderwerpen en waren uitstekend in staat om een gesprek te leiden", "De docenten waren kritisch op een opbouwende manier" en "Alle trainers zijn inhoudelijk sterk. Bij de één heb je meer profijt van de dag dan de ander, door hun aanpak. Soms wordt er veel herhaald, maar over de breedte is het uitstekend".

Trainingsmateriaal

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen vermeldt: "Bij aanvang van de training kregen we een cursusmap. Vanuit die mappen hebben we steeds gewerkt en we kregen bij ieder blok aanvullend materiaal. Het zag er netjes uit en zo had je al het materiaal bij elkaar." Een ander vertelt een vergelijkbaar verhaal en vult aan: "Naast het trainingsmateriaal werd ook aanvullende literatuur geadviseerd, als je meer over een onderwerp te weten wilde komen. Die literatuur was ook altijd in de bibliotheek aanwezig. Dat was heel prettig." Twee respondenten zijn niet tevreden en ook niet ontevreden. Ter illustratie: "Ik vond dat er te veel opdrachten in het studiemateriaal zaten. Het was veel herhaling" en "De readers zijn handig, omdat je per blok de juiste informatie hebt. Het is wel veel moeilijker om iets terug te vinden dan bij een handboek. In het tweede jaar wil je toch vaak nog iets teruglezen en dan moet je alle readers doornemen om het juiste onderwerp terug te vinden."

Accommodatie

Alle respondenten geven aan dat zij de training volgden in het nieuwe gedeelte van de Christelijke Hogeschool Ede. Negen van hen zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. Eén van hen zegt bijvoorbeeld: "We zaten in het nieuwe gebouw. Het zijn prettige ruimtes en we zaten steeds in hetzelfde lokaal." Een ander zegt: "De accommodatie bij de Hogeschool is perfect. Het is uitstekend bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid." Onder de tevreden referenten is er ook enige kritiek: "De tafels waren door snoeren met elkaar verbonden. Toen we in groepjes wilden werken konden we de tafels niet verschuiven. Dat was onhandig" en "Het was voor verschillende studenten niet mogelijk om met hun laptop in te loggen op het netwerk". Eén respondent is neutraal gestemd en verklaart: "De accommodatie op zich is prima. Ik vond het alleen jammer dat er voor de tweedaagse niet een accommodatie beschikbaar was waar de deelnemers ook konden overnachten. Dat geeft toch een sfeer die nieuwe inzichten met zich meebrengt."

Natraject

Twee referenten hebben de training nog niet afgerond en kennen om die reden geen score toe aan het natraject. De overige acht zijn vooral tevreden over de aandacht die wordt besteed aan de diploma-uitreiking. Eén van hen zegt: "De diploma-uitreiking was echt een officieel moment, waarin de begeleider met een persoonlijk woord het diploma overhandigde. Daaruit bleek erkenning en waardering." Anderen vertellen een zeer vergelijkbaar verhaal. Ook aan de afsluitende opdracht werd veel tijd besteed. Eén respondent vertelt: "Als laatste opdracht moesten we een businesscase schrijven. We hebben onze ideeën gepresenteerd en na ons eindgesprek kregen we de beoordeling terug. Er werd heel persoonlijk feedback gegeven. Dat vond ik heel prettig." Alle trainingen werden na afloop geëvalueerd.

Organisatie en Administratie

Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt meestal snel gereageerd op vragen via e-mail. Eén referent zegt: "Soms duurt het iets langer voor er antwoord op mijn e-mail kwam. Dat was vooral afhankelijk van de urgentie van de vraag, maar het kon wel een paar dagen duren." Twee referenten geven een neutrale beoordeling en verklaren: "Er is niet duidelijk gecommuniceerd dat we de readers alleen digitaal zouden krijgen" en "Het is vaak niet duidelijk wat er moet worden ingeleverd. En wat er van een opdracht verwacht wordt. Beter communicatie op dit punt zou veel oplossen." De geïnterviewden bevestigden dat verder alles volledig zonder problemen is verlopen.

Relatiebeheer

Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel en onthouden zich van een oordeel. Twee anderen zijn neutraal in hun beoordeling. Beiden vinden het jammer dat ze niets van het instituut hebben gehoord sinds de training. Eén van hen zegt: "Ik krijg geen post van CHE. Mijn vrouw, die een masteropleiding volgde, wel." De overige vijf tonen zich wel tevreden over het relatiebeheer. Zoals één van hen verklaart: "We hebben uitstekend contact met de relatiebeheerder. Hij is van de week nog langs geweest. Bovendien kan ik hem altijd bellen of mailen en houdt hij mij op de hoogte van ontwikkelingen die interessant voor ons kunnen zijn." Een ander zegt: "Kort na de training kreeg ik een uitnodiging voor een bijeenkomst over verschillende generaties in organisaties. Dat was precies op mijn wensen toegesneden, dus ik heb die bijeenkomst bijgewoond."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn zes referenten tevreden tot zeer tevreden. Zo verklaren enkelen: "De prijs was aantrekkelijk en de kwaliteit van de opleiding was uitstekend" en "Dit was met afstand de goedkoopste opleiding op dit gebied en de kwaliteit was uitstekend." Er zijn ook respondenten die de opleiding niet goedkoop vonden, maar door de geleverde kwaliteit toch een positief beeld van de prijs-kwaliteitverhouding hadden: "Het is een dure opleiding die ik zelf moest betalen, maar als ik zie wat het me heeft opgeleverd was dat het meer dan waard." Eén respondent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Ik vind de kosten voor de opleiding aan de hoge kant. Dat wordt enigszins goedge maakt, doordat de opleiding is geaccrediteerd." Een laatste is ontevreden: "Ik volgde de opleiding om de stagiaires van de hogeschool beter te begeleiden. Daarmee nemen we hen werk uit handen. Ik vond het raar dat daar kosten voor in rekening werden gebracht." Tot slot geeft één respondent aan geen zicht op de prijs te hebben en kent om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn over opleidingen met een open inschrijving van Christelijke Hogeschool Ede en over de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: “De groep bestond uit tien man. Dat was prettig, want zo kwam iedereen aan het woord. Tevens was er op die manier voldoende begeleiding”, “Het was een training waarin je praktische handvatten kreeg aangereikt waar je direct mee aan de slag kon”, “Er wordt rekening gehouden met wat je kunt en wat je wilt bereiken. De docent stelt haalbare doelen, waardoor de training voor alle deelnemers een succes wordt”, “In de opleiding is veel aandacht voor het individu. Er wordt geïnvesteerd in ieders talenten” en “De opleiding maakt echt een verdiepingsslag. Het draait niet alleen om het overdagen van kennis maar zeker ook om begrip van de stof”. Alle respondenten zouden de gevolgde opleiding desgevraagd bij een collega aanraden en overwegen teven opnieuw een training van Christelijke Hogeschool Ede te volgen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Christelijke Hogeschool Ede op 02-02-2017.

Algemeen

De Christelijke Hogeschool Ede (CHE) biedt negen hbo-opleidingen en zes lectoraten op het gebied van zorg, welzijn, theologie, basisonderwijs, journalistiek, communicatie en zakelijke dienstverlening. CHE voor Professionals is onderdeel van de CHE en brengt de kennis, ervaring en expertise op deze gebieden op de markt voor organisaties, bedrijven en professionals. CHE voor Professionals verzorgt post-hbo en masteropleidingen, cursussen en trainingen en doet daarnaast advieswerk en onderzoek. Haar kernwaarden zijn kwaliteit, identiteit en persoonlijke betrokkenheid. Het uitgangspunt bij alle trajecten vormt de vraagstelling van de opdrachtgever waarna men gezamenlijk, als partners, de programma's vormgeeft. CHE biedt zowel opleidingen binnen het open aanbod aan als maatwerktrajecten aan. Bij het gesprek waren aanwezig mevrouw C. Schenk (marketing & communicatie), mevrouw I. Jacobsen (lectoraat basisonderwijs), de heer P. Zondervan (lectoraat gezondheid en sociale studies) en mevrouw P. Velthuis (lectoraat theologie).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij CHE hoog in het vaandel. Als partner met bewezen deskundigheid op velerlei terreinen, monitort zij continu de totale dienstverlening. Mede dankzij haar sterke focus op relatiemanagement weet zij veranderende behoeften in de markt te signaleren en daarop alert te anticiperen. In haar visie heeft zij dan ook haar focus verlegd naar de corebusiness waarbij zij nadrukkelijker inzoomt op haar bewezen kwalificaties. Op basis van een gedegen voortraject worden de wensen van de opdrachtgever nauwkeurig in beeld gebracht waardoor de trajecten optimaal kunnen aansluiten en bijdragen aan het rendement van de organisatie. CHE kan bogen op een intern docentenkorps en, bij sommige trajecten, aangevuld met externe specialisten. Op die manier vormen inhoudelijke expertise en actuele werkervaring ingrediënten voor een juiste transfer van theorie naar praktijk. Ook organiseert men twee keer per jaar bijeenkomsten voor in- en externe docenten in het kader van deskundigheidsbevordering. Tevens heeft men intern meer verbinding tussen de diverse disciplines weten te creëren wat de kwaliteit uiteindelijk ten goede komt. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor kwaliteitsmeting.

Continuïteit

De afgelopen periode heeft CHE een aantal interne processen nader onder de loep genomen. De naamsbekendheid van de CHE als partner voor professionals krijgt op dit moment veel aandacht. Onder meer via het relatienetwerk en via de organisatie van open avonden. Daarnaast hecht men veel waarde aan het blijvend (ver)binden van contacten, bijvoorbeeld via de inzet van LinkedIn. CHE heeft veel expertise in huis, waarvan marktpartijen gebruik kunnen maken en die een bijdrage leveren aan organisatie- en bedrijfsdoelstellingen. Symposia en beurzen vormen belangrijke pijlers voor het verhogen van de naamsbekendheid en het imago van de CHE. Daar waar mogelijk worden eveneens innovatieve leermiddelen ingezet ter ondersteuning van de cursist of student. Itslearning vormt daartoe binnen enkele trajecten van CHE voor professionals inmiddels al een belangrijke steunpilaar. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De sterke focus van CHE op het leveren van een bijdrage aan borging van het geleerde in de dagelijkse praktijk van de (individuele) deelnemer, zorgt mede voor het imago van CHE als betrouwbare, deskundige en loyale partner. Daardoor is men van mening dat trajecten, die men via de CHE heeft gevolgd, een duidelijke meerwaarde weten te creëren; zowel door een goede balans tussen theorie en praktijk, de inzet van de diverse werkvormen als de praktische vertaalslag naar het werkveld van de betrokkenen. Dat alles heeft geleid tot een verbeterd resultaat in de klanttevredenheidsscore van dit voorliggende Cedeo-onderzoek.

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