

# Klanttevredenheidsonderzoek

Alba-academie bv

12-11-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Alba-academie bv 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③			20%	30%	40%
Accommodatie				70%	30%
Natraject④			20%	40%	30%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer⑤				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Alba Academie lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder onder meer als volgt toe: "Een collega van een ander bestuur had mij de opleiding aanbevolen", "Ik kon vanuit een subsidiepotje voor een bepaalde datum een opleiding inkopen, en Alba had op korte termijn een geschikte cursus", "Ik kon kiezen tussen Alba en een andere opleider. Mijn voorkeur ging uit naar Alba omdat ik eerder een opleiding bij hen had gevolgd die goed was bevallen", "Op de introductieavond kreeg ik een positief beeld van de begeleiding, de manier van uitleggen en de structuur van het traject", "Het is een eclectische opleiding. De mini-oefeningen en presentaties op de open dag vond ik bovendien meteen erg inspirerend" en "De holistische benadering sprak mij aan; de combinatie van het emotionele en het intellectuele."

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmeldingsprocedure verloopt over het geheel genomen naar wens. En in sommige gevallen is er sprake van een schriftelijke of persoonlijke intake: "Op het aanmeldformulier kon je je verwachtingen, doelstellingen en achtergronden aangeven", "Je moest je opleiding en motivatie vermelden. Er werd ook om je diploma's gevraagd" en "Ik kreeg een persoonlijke intake op de kennismakingsdag." Een geïnterviewde voegt nog toe: "Ik heb vooraf gebeld met de opleidingscoördinator. Hij heeft mij goed geadviseerd over de aansluiting op mijn vooropleiding en het verschil met andere opleidingen." Meerderen bevestigen desgevraagd dat er vooraf studiemateriaal wordt toegezonden. Een referent vertelt: "Er stond netjes bij vermeld welke hoofdstukken je voor de eerste les moest bestuderen." Degene die neutraal is, motiveert dit als volgt: "De opleiding werd in eerste instantie gecancelld omdat er deelnemers waren afgefallen. Op de datum die daarna werd gepland, was ik verhinderd. Uiteindelijk duurde het een jaar voordat ik kon deelnemen."

### **Opleidingsprogramma**

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: "Het geeft een duidelijk en overzichtelijk totaalbeeld van wat de bedoeling is", "Er stond wel veel in maar het was allemaal heel helder", "Het programma is een mooi middel tot voorselectie" en "Ze hebben alle beloftes waargemaakt." Eén referent plaats nog wel een kanttekening: "De omschrijving van sommige thema's was een beetje afschrikwekkend. Je leest: 'Je angsten onder ogen zien' en weet niet wat er precies gaat gebeuren. Dan ga je toch een klein beetje twijfelen of je het wel moet doen." Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men beoordeelt de opleidingen als praktijkgericht, afwisselend en interactief: "Het was ontzettend fijn. Alles wat je bespreekt kun je meteen in de praktijk brengen. Er werd van meet af aan duidelijk gemaakt dat er alleen gebruikgemaakt zou worden van werkelijke situaties. Er zat nul komma nul kunstmatige casuïstiek in", "Er werden heel veel werkvormen gebruikt. We hebben klassikaal gewerkt maar bijvoorbeeld ook in tweetallen", "Het was heel interactief. Je wordt lekker in het diepe gegooid, dat is goed. Je was voortdurend aan het oefenen en aan het uitwisselen over wat je ervan vond", "Er was genoeg ruimte om vragen te stellen en deze werden goed beantwoord" en "De intervisies waren heel leerzaam. Je kijkt als groep waar je tegenaan loopt. Het was een supergave cursus." Men is goed te spreken over de balans tussen theorie en praktijk: "Je gaat steeds gericht aan de slag vanuit de modellen", "Je kreeg bij elk nieuw onderdeel van de methodiek de regels uitgelegd en ging dan meteen oefenen" en "Wat er in de groep gebeurt, wordt steeds gebruikt om de theorie duidelijk te maken. Je schakelt voortdurend van theorie naar oefenen en weer terug." Verder merkt men nog op: "Je krijgt voldoende individuele aandacht", "Wat ik heel goed vind, is dat ook andere bronnen als helpend worden erkend en gebruikt", "De sfeer in de groep was fantastisch" en "Er was telkens iemand anders aan de beurt om het uit te proberen. Je voelde de groepsdruk wel, niemand kon ontsnappen en dat was goed. Je leert ook veel van anderen." Enkelen plaatsen nog wel een kritische kanttekening: "Het programma is best vol. Als er een thema wordt behandeld wat je echt raakt, en dat gebeurde best vaak met mensen, kun je wel om een gesprek vragen, maar op de dag zelf moet je wel dóór", "Er werd wat snel met termen gegooid die voorkennis vereisten die ik niet had. Sommige oefeningen gingen ook wat snel. In het algemeen vond ik drie dagen te kort voor zulke diepgaande lesstof. Ook was de groep iets te groot om persoonlijke dingen te delen" en "De nadruk lag wat mij betreft iets teveel op systemisch werken."

### Opleiders

Over de opleiders is men enthousiast en in ruime meerderheid zeer enthousiast. Men prijst hen om hun deskundigheid zowel als hun didactische en persoonlijke kwaliteiten. Een greep uit de reacties: "De docent durft mensen te confronteren. Het gebeurt niet zo vaak dat mensen mij vragen stellen die ik niet leuk vind. Fijn om iemand te treffen die boven de stof staat en boven mij", "Het was een kundig iemand die goed de verbinding tussen theorie en praktijk wist te leggen", "De docent was een fantastisch fijn mens, heel open, direct en bevolgen. Zijn motivatie werkte heel aanstekelijk", "De docent speelde goed in op wat er in de groep gebeurde. Alles wat er leefde, is aan bod gekomen", "De docenten zijn allemaal professioneel maar ook allemaal anders. Dat is een groot voordeel. Het zijn senioren die de groep goed kunnen dragen", "Het enthousiasme van de docent drong helemaal door in zijn mindset en houding" en "Elke subgroep had een eigen intervisiedocent. Die van ons was iemand van in de zeventig met wie iedereen wegliep." Men is tevreden over de individuele begeleiding die men van de docenten krijgt: "De ene docent is wat directer dan de ander, maar ze zijn allemaal ondersteunend waar nodig. Ze begeleiden je goed en zijn duidelijk in hun verhaal" en "Je kreeg een van de leraren als mentor toegewezen. Met die persoon had je een aantal individuele gesprekken." Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot: "De docent was zeer deskundig en dan bestaat het gevaar dat je niet ziet wat anderen moeilijk vinden. Hij was niet altijd goed te volgen. Daartegenover staat dat het wel fijn is om uitgedaagd te worden" en "Een van de docenten was wat afstandelijker en paste daardoor niet zo bij de andere twee."

### Trainingsmateriaal

Op twee neutrale referenten na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken en syllabi. Het is goed geschikt als naslagmateriaal. Enkele reacties: "De boeken waren een belangrijke aanvulling want het was een korte training", "Het was een goed naslagwerk. Het heeft mij verder gebracht", "We kregen een compleet programma mee voor hoe je stap-voor-stap aan de gang kunt met team-coaching", "Het zijn onderwerpen die heel erg aanspreken", "Je kon de theorie en de oefeningen zelf verzamelen in een map, waar ook de rode draad in beschreven stond. Er stonden ook allerlei andere dingen in, zoals een mooi gedicht. Verder kregen we een stuk of zes boeken. Het materiaal sloot mooi aan bij de lessen" en "Ik bekijk het materiaal nog regelmatig als ik even vastloop. In de map zat onder andere een voorbeeldcontract en een uitleg van de kernkwadranten." Men geeft eveneens aan dat er gebruik wordt gemaakt van een digitale leeromgeving waar materiaal te vinden is. "De leeromgeving werkt goed", zegt een geïnterviewde daarover. Degenen die niet helemaal tevreden zijn, geven ieder de volgende reden voor hun score: "Niet alles wat besproken was in de les kon ik terugvinden in de syllabus. Wat ik bijvoorbeeld miste was welke vragen je stelt aan mensen en wanneer je welke oefeningen inzet. Ook in het boek werd daarover met geen woord gerept" en "In de syllabus stond een aantal dingen die nog aangepast moesten worden." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog een kanttekening: "Het boek en de syllabus werden pas aan het begin van de opleiding verstrekt. Ik had deze graag eerder gehad, om het alvast door te lezen." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, omdat hij over onvoldoende informatie beschikt.

### Accommodatie

Over de accommodatie is men unaniem positief. Ter toelichting: "Het is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Het eten is lekker en de ruimtes zijn goed", "Het is fantastisch mooi gelegen, buiten in de bossen, heel stil. De service is perfect. Er is altijd wel iets te eten of te drinken", "De lunch is goed verzorgd. De accommodatie is ook geschikt om in kleine groepjes te werken" en "De dependance in Lunetten is heel goed te bereiken, vlakbij het station." Enkelen maken ieder nog wel een kritische opmerking: "Veldhoven is goed te bereiken met de auto maar lastig met het openbaar vervoer", "Het pand is erg oud. Ik zou liever in een mooi en statig pand willen zitten. Daar wil ik best wat meer voor betalen" en "De temperatuur was moeilijk te regelen en er zaten veel insecten op de ramen."

**Natraject**

Het natraject stemt zeventig procent van de referenten (zeer) tevreden. Verder worden er twee neutrale scores gegeven en kent één referent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Soms wordt er een certificaat van deelname uitgereikt op basis van aanwezigheid of bij het goed afronden van een opdracht: "Het certificaat wordt op de laatste dag uitgereikt" en "We moesten werkstukken inleveren waarin we aantoonde dat we de theorie konden toepassen op onszelf. Daarop kreeg je supervisie en feedback. Als je het goed deed, kreeg je het certificaat." In andere gevallen is er sprake van examinering en diplomering: "We moesten het theorie-examen met goed gevolg hebben afgerond en daarnaast kregen we een praktijkcasus als opdracht", "Er werd van ons verwacht dat we zes sessies met een coachee deden. De reflectie van de coachee werd meegenomen in de beoordeling en met medestudenten besproken", "Je werd heel nauwgezet beoordeeld aan de hand van formulieren" en "De diploma-uitreiking was feestelijk, met een hapje en een drankje. Iedere geslaagde kwam even aan het woord." De opleidingen worden afgesloten met een mondelinge evaluatie. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt. "Deep democracy leent zich goed voor evaluatie. De docent zelf doet voortdurend aan zelfevaluatie" en "Als je het met iets niet eens was, was er ruimschoots gelegenheid om dit aan te geven", aldus enkelen. Men toont zich tevreden over de opvolging en de nazorg. "Op de terugkomdag kon er geoefend worden en ze hadden wat vragen van deelnemers geclusterd", "We hebben nog een intervisiemoment ingekocht voor ons groepje" en "Ik heb een Irakese vluchteling met een jeugdtrauma als cliënt en daar kan ik de docent over bellen. Ik krijg heel goede feedback." De neutrale scores worden als volgt toegelicht: "Ik vind het jammer dat er na een half jaar geen terugkomdag wordt gehouden. Je hebt al geïnvesteerd in veiligheid binnen de groep, je kent elkaar" en "Ik had nog wel even contact willen hebben met een bepaalde docent over iets wat ik op het laatst van de opleiding bij mijzelf tegenkwam. Er werd wel teruggemailed, maar er kwam geen uitnodiging voor een gesprek. Dat vond ik jammer. Je hebt een jaar lang samen gezeten." Een, overigens tevreden gestemde, referent zet nog de volgende kritische noot: "Ik ben gezakt voor het examen vanwege de kinderachtige vraagstelling. Het klopte niet met de stof. Ik bevroor compleet." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: "Het is niet alleen bruikbaar voor je werk maar het komt ook je persoonlijke groei ten goede", "Ik coach alle startende leraren. Ik heb heel veel dingen in de praktijk kunnen brengen", "Ik heb een HR achtergrond en dit vormt een bruikbare aanvulling", "Dit is een van de meest praktische methodes die ik heb geleerd. Door het voortdurende herhalen en oefenen daalt het goed in. Ik gebruik een aantal onderdelen ervan heel regelmatig, zowel voor groepen als voor individuen", "Je leert veel en maakt grote stappen. Het is ook goed voor je eigen ontwikkeling. Je komt jezelf tegen en dat is alleen maar goed. Ik heb inmiddels ook al een andere opleiding bij Alba gevolgd", "Ik zie dat het bij klanten heel veel effect heeft. Ik heb door de opleiding heel veel zelfvertrouwen gekregen", "Ik kon het na de tweede les al meteen in de praktijk brengen. Ik heb zelfs een opdracht gekregen die ik binnen het bedrijf kan inzetten" en "Het geeft de coachee veel inzichten."

**Organisatie en Administratie**

Alba Academie heeft de organisatie en administratie prima op orde, in de ogen van de referenten. Men is goed te spreken over de accuratesse en klantvriendelijkheid. Ook de bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering levert geen problemen op. "De uitrijkaarten liggen klaar. Je wordt altijd op de hoogte gehouden van alles", "De bereikbaarheid is goed. De facturering is loopt vlekkeloos", "Het bureau in Veldhoven is goed bereikbaar", "Als je aankomt is er iemand om je te ontvangen. Het eten staat klaar. Er is geen moment dat het niet loopt", "De lijnen zijn kort. Ze zijn heel transparant" en "Ik heb mij last minute ingeschreven en ze hebben mij snel alle spullen toegestuurd. Het verliep helemaal vlekkeloos". Een referent voegt nog toe: "Het is een goed functionerende club die ook proactief werkt. Toen men kritiek kreeg op het feit dat je lang moest wachten op de examenuitslag heeft men meteen een andere procedure bedacht."



### **Relatiebeheer**

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Enkele referenten geven desgevraagd aan dat zij een nieuwsbrief ontvangen. Een van hen zegt: "In de nieuwsbrief staat het opleidingsaanbod. Dit geeft prima weer waarmee ze bezig zijn. Ze besteden bijvoorbeeld aandacht aan systemisch werken. Het is goed dat er regelmatig iets langskomt dat je bij de les houdt." Verder is Alba Academie actief op social media. Een geïnterviewde: "Ze promoten op de social media hun lezingen over nieuwe boeken. Ik ben daar een aantal keer naartoe geweest." Eén referent kent geen score toe: "Ik heb eigenlijk niets meer van hen gehoord. Het kan zijn dat ik mij zelf heb afgemeld voor de nieuwsbrief."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. "Het groepje was redelijk klein. De prijs-kwaliteitverhouding is denk ik heel goed", "Het is redelijk duur maar als ik achteraf kijk naar wat ik ervoor terugkrijg en het vergelijk met wat een collega betaalt bij een andere aanbieder, vind ik het niet slecht", "Het zijn goed gevulde hele lesdagen en je krijgt ook intervisie en supervisie" en "Het is geen goedkope opleiding maar ik heb het er graag voor over."

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

In hun eendoordeel over de open opleidingen van Alba Academie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze tonen zich met name enthousiast over de praktische toepasbaarheid van de opleidingen: "Het matcht heel erg met mijn dagelijkse werkzaamheden en behoeften", "Het is een pragmatische opleiding die je direct in de praktijk kunt brengen. Heel zinvol voor coaches en managers", "Ik ben erg tevreden over de praktische toepasbaarheid en de handvatten die je krijgt", "Je focust op wie jij als coach bent en wat je thema's zijn. Je gaat niet meer onbewust de spreekkamer in" en "Je gaat er met een gevoel vandaan dat het wel gaat lukken." Ook wijst men op de kwaliteit van de docenten: "Hun sterke kant is het enthousiasme waarmee ze dingen overbrengen", "Er staat iemand voor de groep die een rol vervult in de echte wereld en ervaringen kan uitwisselen" en "De cursusbegeleider was heel goed in wat hij deed. Hij had heel veel bagage." Een referent voegt nog toe: "Wat ik erg op prijs heb gesteld is de persoonlijke benadering. Als je een beetje onderuitgezakt in de les zit, komt de docent na de les even bij je informeren hoe het gaat" en "Ze kijken heel erg naar wat je als deelnemer zelf aankunt en haken daarop in." Naast deze lovende woorden is er ook een aantal verbeterpunten: "Ze zouden iets meer aan promotie moeten doen want het is een paar keer niet doorgegaan omdat ze onvoldoende deelnemers hadden", "De groepsgrootte moet niet groter worden", "De opleiding zou geaccrediteerd moeten worden" en "Ik had de supervisie liever in Veldhoven gehad, niet steeds op een andere plek." Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn de open opleidingen van Alba Academie aan te bevelen bij derden.

## 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 Alba-academie bv op 12-11-2019.

### Algemeen

De Alba-academie verzorgt al jarenlang (post-HBO) opleidingen op het gebied van coaching, leiderschaps- en organisatieontwikkeling; van Practitioner tot en met Master-niveau. Activiteiten worden verzorgd aan de hand van het 'Model Inclusive Leadership'; als fundament ooit neergelegd door de oprichter van de Alba-academie, Ien van der Pol. Het instituut wil bijdragen aan de professionalisering en de praktijkwetenschappelijke onderbouwing van coaching van personen en van organisaties. Zij leidt professionele effectieve coaches op die op hun beurt bijdragen aan welvaart, welzijn en wijsheid van mens, team, organisatie en uiteindelijk maatschappij. Daarnaast coacht Alba-academie managers, leiders en organisaties bij ontwikkeling en verandering. Binnen organisaties spelen leiders een cruciale rol, daarom worden zij ondersteund in hun bewustwording rondom hun financieel-economische verantwoordelijkheid (welvaart), maar ook bewustwording richting verantwoordelijkheid voor het welbevinden van mensen (welzijn) binnen een specifieke context of cultuur. Dat noemt Alba-academie Inclusive Leadership.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Alba-academie hoog in het vaandel; daaraan doet men geen enkele concessie. Kwaliteit staat zowel voor persoonlijke - als professionele ontwikkeling; activiteiten als persoonlijke ontwikkelgesprekken, supervisie, (begeleide) intervisie, theorietoetsing en praktijk(les)dagen vormen in de ogen van Alba-academie onderdelen die van groot belang zijn in de ontwikkeling van professionals en hun organisatie. Alle docenten zijn ZZP-ers die zich bewust zijn van hun eigen identiteit en van daaruit toegevoegde waarde weten te bieden. Om te borgen dat verschillende invalshoeken en methodieken aandacht krijgen (waardoor een deelnemer zelf kan kiezen welke stijl bij hem past), werkt Alba-academie met een team van drie docenten per opleidingsgroep. Twee keer per jaar organiseert men docentendagen met als doel binding en borging. Een flink percentage trainers is EMCC master geaccrediteerd. Enkeligen zijn geregistreerd LVSC trainer en allen functioneren op Masterniveau. Daarnaast weten zij alle complexe processen op een juiste manier te managen om ervoor te zorgen dat elke individuele student in zijn ontwikkeling komt. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van kwaliteit. Feedback van deelnemers wordt door de Alba-academie ter harte genomen en onderzocht welke toegevoegde waarde suggesties hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

### Continuïteit

Alba-academie monitort continu alle maatschappelijke ontwikkelingen die relevant zijn voor bestaande opleidingen en eveneens mogelijke input vormen voor toekomstige opleidingen. In een wereld die steeds in beweging is, beweegt zij mee waardoor opleidingen goed zijn toegespitst op mens, organisatie en maatschappij. Zij streeft ernaar continu onder de aandacht te blijven, mede door de inzet van social media en advertenties. Tevens organiseert het instituut eens per twee maanden 'Schitterbijeenkomsten'. Deze bijeenkomsten bieden (oud)studenten, docenten en vakgenoten een podium voor ontmoeten, leren en ontwikkelen, waar zij een product of idee kunnen presenteren, ervaringen kunnen uitwisselen, kunnen netwerken en nieuwe energie kunnen opdoen. Voor de komende periode ligt de focus op leiderschapsontwikkeling en het aanboren van nieuwe doelgroepen. Ook hierbij blijven waarden als 'gastvrijheid', 'duurzaamheid', 'veiligheid', 'het zich thuis voelen' en 'diepgang' kernelementen die hoog in het vaandel van de dienstverlening van Alba-academie staan. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Alba-academie voor de komende periode voor opleidingen met een open inschrijving dan ook voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Uit het voorliggende onderzoek blijkt dat de deelnemers aan de programma's van Alba-academie hen hoog waarderen om hun inhoudelijke deskundigheid (met bovenvermelde kernwaarden) maar eveneens om hun logistieke ondersteuning. De interventies die men aangeboden krijgt, kunnen meteen in de praktijk toegepast worden. Daarmee weet het instituut een mooie transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen. En dat maakt dat deelnemers Alba-academie al jarenlang hoog waarderen.

## 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)