# Klanttevredenheidsonderzoek

Iselinge Academie

12-03-2020

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Iselinge Academie 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 CEDEO OPEN OPLEIDINGEN ..... 3

**BEZOEKVERSLAG ..... 7**

**CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN ..... 8**

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.
Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.
Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.
Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.
Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

## 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Voortraject | | | 10% | 40% | 50% |
| Opleidingsprogramma | | | | 50% | 50% |
| Uitvoering | | | 20% | 20% | 60% |
| Opleiders | | | | 30% | 70% |
| Trainingsmateriaal | | | 20% | 40% | 40% |
| Accommodatie | | | | 10% | 90% |
| Natraject② | | | | 30% | 40% |
| Organisatie en Administratie | | | 10% | 40% | 50% |
| Relatiebeheer③ | | | 10% | 10% | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding④ | | | | 40% | 30% |
| 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 het natraject geen score toe.

③ Zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

④ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

**Toelichting op de gegeven antwoorden:**

**Voortraject**

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Iselinge geeft aan via collega's of via internet bij het instituut terechtgekomen te zijn. Enkelen vertellen: "Een collega tipte mij voor de opleidingen omdat hij wist dat ik een combinatiegroep 2 en 3 zou krijgen", "Een van mijn collega's had zelf aan de opleiding bij Iselinge deelgenomen en was erg enthousiast" en "Ik had al goede dingen over hen gehoord en kwam hen vervolgens tegen bij het googelen." Men licht de keuze voor Iselinge onder andere als volgt toe: "Iselinge was de enige die deze cursus aanbood", "Het programma sprak mij aan en de locatie was erg geschikt", "Het maakte de indruk goed geregeld te zijn", "Ik had handvatten nodig om een beleidsplan te schrijven en dat was een van de doelstellingen van de opleiding. Tijd en plaats kwamen goed uit en de studielast was niet al te groot" en "Eerlijk gezegd was Iselinge niet mijn eerste keuze, maar omdat de cursus elders maar niet van start ging, ben ik toch bij Iselinge begonnen. Uiteindelijk is het goed bevallen."

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. “De aanmeldingen en het contact verliepen heel prettig”, “Ik was laat met aanmelden, maar kreeg meteen een bericht dat het zou doorgaan. Ik hoefde geen papieren te laten zien” en “Ik heb mij aangemeld via de website. Je krijgt een formulier dat je ondertekend moet opsturen en vrij snel daarna ontvang je een bevestiging met de data en een routebeschrijving.” Een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: “Ik had graag van tevoren wat meer trainingsmateriaal ontvangen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het was even onzeker of het door zou gaan. Ik hoorde dat uiteindelijk pas heel kort van tevoren.”

**Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website staat en aan de cursist wordt gemaild of overhandigd, stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleidingen wordt er duidelijk in omschreven en is in voldoende mate in overeenstemming met de werkelijkheid. “Op de website staat precies wat er gaat gebeuren. Het klopt met hoe de cursus in werkelijkheid is”, “We kregen een aanvullende mail waarin alle doelen helemaal stonden uitgeschreven” en “Je krijgt op de eerste lesdag een handleiding. Deze is heel overzichtelijk en bevat voldoende informatie.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

**Uitvoering**

Afgezien van twee neutraal gestemde referenten zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Men is in grote lijnen positief over het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen, het theoretisch niveau en de praktijkgerichtheid: “Het is heel interessant en op de praktijk gericht. De opdrachten zijn waardevol, ook al gaat er veel tijd in zitten”, “Er is ruimschoots gelegenheid om vragen te stellen. Je krijgt goede voorbeelden uit de praktijk. Het is heel praktisch en zinvol”, “Er is een goede verbinding tussen theorie en praktijk. De theorie wordt in basis neergezet en daarnaast moet je praktijkgericht aan de slag met opdrachten”, “Er werden verschillende werkvormen toegepast. We kregen individuele opdrachten, maar moesten ook in een groep werken. Je kon veel van elkaar leren, daar was het op afgestemd”, “Het is een competentiegerichte opleiding. Alles is mogelijk. Je kon kiezen uit diverse onderwerpen en je visie bijvoorbeeld ook in beeld brengen met foto’s” en “Ik vond de opleiding breed maar ook heel concreet. We hebben een heel aantal theorieën gepresenteerd gekregen waaruit we als school kunnen kiezen. Heel inspirerend!” Een referent voegt nog toe: “Het groepje was mooi klein. Het voelde heel veilig om je verhaal te doen.” Degenen die een score ‘drie’ toekennen, geven ieder de volgende reden voor hun score: “Een groot deel van de opleiding bestond uit frontaal onderwijs. Ik heb de interactie een beetje gemist. Ik had bijvoorbeeld wel meer willen discussiëren en zelf een presentatie willen geven” en “Het was op momenten waardevol, maar ik vond er wat veel herhaling in zitten. De inhoud was ook niet altijd even relevant.” Een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: “Het huiswerk werd niet zo goed nagekeken en we moesten op onmogelijke, niet van tevoren afgesproken tijdstippen op komen dagen.” Desgevraagd bevestigt men in meerderheid dat er voldoende ruimte is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Een referent: “Wij zijn allemaal afkomstig uit het onderwijs en hadden moeite met de les- en reistijden. De docent heeft toen aangeboden dat we alleen of met zijn tweeën konden langskomen om ons beeldmateriaal te laten zien. Dat was heel luxe.”

**Opleiders**

Over de opleiders is men tevreden tot zeer tevreden. Een greep hieruit: “De docent kon boeiend vertellen en hij had humor”, “De docent had fantastisch veel kennis van zaken”, “De trainer was heel deskundig en kon het goed overbrengen”, “Het was een deskundig en vriendelijk persoon die zorgde voor een lolletje op zijn tijd”, “Hij speelde goed in op de vragen vanuit de groep”, “Het was een gevarieerde groep met leerkrachten, IB-ers en ambulant begeleiders. De trainer speelde daar goed op in. Hij gaf ruimte aan input uit alle verschillende hoeken”, “Het was een fijn persoon, heel betrokken en positief. Hij wist waarover hij het had. Hij stond open voor andere ideeën en feedback” en “Het was goed te merken dat de docent uit praktijkervaring sprak. Hij gaf goede voorbeelden.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Je kon de docent altijd mailen voor feedback” en “De trainer toonde veel interesse in mijn persoonlijke keuzes.” Eén referent plaatst nog wel een kanttekening: “De eerste docent speelde goed in op het gedrag van mijn medestudenten als die wat wilden uitwaaien, maar degene die daarna kwam had hier wat moeite mee.

**Trainingsmateriaal**

Acht van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; de twee overige zijn niet helemaal tevreden. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken en mappen die goed geschikt zijn als naslagwerk. Er wordt in de training ook gebruik gemaakt van beeldmateriaal. Tevens wordt er verwezen naar digitale informatiebronnen. Enkele reacties: “We kregen mappen met modules. Daarin stonden ook opdrachten en bruikbare tips over bijvoorbeeld kind-gesprekken. We kregen ook handige tools zoals placemats met informatie”, “De reader is zeer goed bruikbaar als naslagwerk”, “Als er tijdens de les iets nodig was dan kregen we dat. We hebben kopieën van de presentaties ontvangen. We moesten een heel aantal boeken aanschaffen, bij elk domein wel één”, “Het boek was een goede keuze. We hebben er veel aan gehad”, “We kregen beeldmateriaal te zien en er werd ons ook veel informatie aangereikt tijdens de les, waaronder links naar waardevolle websites waar digitale middelen te vinden zijn” en “Je kreeg voorafgaand aan elke bijeenkomst een hand-out met een opdracht.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “De kwaliteit van de kopieën was niet altijd even goed. Ze waren bovendien niet op thema gerangschikt en het waren er teveel. We hebben misschien maar 20% ervan gebruikt” en “Ik had liever vooraf wat meer theorie gehad.”

**Accommodatie**

Negen van de tien referenten kennen de accommodatie de hoogst mogelijke score toe; één referent geeft een score ‘tevreden’. Een greep uit de reacties: “De accommodatie is heel prettig. De ruimte is prima, heel rustig. Het is goed bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid”, “We hadden een mooie zaal met goede sportvoorzieningen en een geavanceerd verlichtingssysteem”, “Het is altijd in hetzelfde lokaal. Dat is groot genoeg. De ICT is prima geregeld” en “Het is een verzorgde accommodatie met een dito catering. Je kreeg een goede warme maaltijd, er werd rekening gehouden met dieetwensen en allergieën en je kon onbeperkt koffie en frisdrank krijgen.” Eén referent plaatst nog wel een kanttekening: “Het was soms een beetje zoeken naar parkeergelegenheid. In de buurt waar ik uiteindelijk een plek vond, voelde ik mij s avonds niet helemaal veilig.”

**Natraject**

Het natraject roept bij degenen die er een oordeel over geven uitsluitend positieve reacties op. Zes van de tien referenten kennen het natraject geen score toe, omdat zij op het moment van dit onderzoek nog niet klaar zijn met de opleiding. De opleidingen worden in de regel afgesloten met een eindopdracht en/of examinering. Enkele referenten: “Je moest een beleidsplan maken en een portfolio samenstellen. Daarna had je een eindgesprek over je competenties en plannen”, “Je werd gefilmd in de les en kreeg feedback” en “De opdracht is goed in overeenstemming met de theorie die je krijgt in de opleiding. Ik heb die er goed in kunnen verweven.” Geslaagden ontvangen ter plekke een certificaat. Een referent: “Het was een leuk moment. De docent had voor iedereen een praatje en een persoonlijk aandenken.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: “De toets vond ik niet zo goed matchen met de opleiding, omdat er alleen feitenkennis mee werd gepeild. Ik schrijf liever een verhaal” en “ Ook iemand met weinig praktijkervaring of praktische vaardigheden of zou het kunnen halen, puur op theoretische kennis.” De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Ook wordt er mondeling met hen geëvalueerd. Een referent: “De docent drong er echt bij ons op aan om het te zeggen als we iets gemist hadden.” De cursisten ontvangen doorgaans de contactgegevens van de docent om deze na afloop nog te kunnen benaderen met vragen. Een referent vult aan: “Iselinge is een whatsappgroep begonnen voor alle studenten.” Een overigens tevreden gestemde heeft nog een suggestie voor verbetering: “Ik had het leuk gevonden als de docent nog wat interessante artikelen had doorgestuurd of als er een soort dropbox was.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen geeft men onder meer aan: “Ik ben nog niet helemaal klaar maar ik heb al veel geleerd”, “We hebben nu veel meer kennis en kunde aangaande taalverbetering in het basisonderwijs en de rol van taalcoördinator”, “Er ligt nu een plan op het gebied van begrijpend lezen en ik weet dat ik zo’n plan zonder meer op een nieuwe school ook zou kunnen maken”, “Ik heb het beleidsplan stichting-breed mogen uitzetten. Ik had al een basis, maar heb veel gehad aan alles wat aan bod is gekomen rond dit thema”, “We zijn alle veranderpunten uit mijn rapport aan het uitvoeren” en “We gaan geïnspireerd op de opleiding een heel nieuwe koers varen. Zo gaan we meer kind-gesprekken doen met hoogbegaafde kinderen. We hebben er zelfs speciaal iemand voor aangetrokken en een werkgroep opgericht over sociaal-emotionele problematiek bij hoogbegaafdheid.”

**Organisatie en Administratie**

Bijna alle referenten zijn goed te spreken over de organisatie en administratie. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. Over de facturering en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail is men goed te spreken. Hetzelfde geldt voor de accuratesse en klantvriendelijkheid. Een greep uit de reacties: “In het voortraject word je keurig op de hoogte gehouden. Ze informeren je over de volgende bijeenkomst en sturen je alle documenten toe. Je hoort op tijd waar je naartoe moet. Het is allemaal heel netjes en zorgvuldig”, “Het is goed in orde. Je weet wanneer wat gedaan wordt en wanneer je aan de beurt bent”, “Toen de docent ziek was, hebben ze met man en macht geprobeerd mij te bereiken”, “Toen mijn eindgesprek zou plaatsvinden was ik hoogzwanger en was het 40 graden. Een medestudent mocht mijn presentatie voorlezen waardoor ik toch slaagde” en “De lessen beginnen op tijd. Online is alles goed te vinden. Je wordt van tevoren op de hoogte gebracht over wat je moet invullen. De facturering klopt. Ales is netjes geregeld.” Degene die niet helemaal tevreden is, licht zijn score als volgt toe: “Ik kon de leerkracht wel goed bereiken maar het mailverkeer met de backoffice leverde na een adreswijziging aan mijn kant nogal wat problemen op.”

**Relatiebeheer**

De meeste referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer. Van de drie personen die wel een score geven, zijn er twee (zeer) tevreden en kent er één een score ‘drie’ toe. Een zeer tevreden gestemde zegt: “Ik krijg weleens een nieuwsbrief of mailing en ik zit in een appgroepje voor studenten dat Iselinge heeft geïnitieerd.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Ik krijg veel reclame van Iselinge. Dat vind ik wat hinderlijk.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: “Iselinge is iets duurder dan anderen, maar de catering is erg goed en ze hebben gunstige lestijden”, “Het is een reële prijs voor wat je krijgt”, “Het wijkt niet erg af van andere opleidingen”, “De kwaliteit is super. Dat maakt dat die in goede verhouding staat met de prijs”, “Vergeleken bij andere opleiders is Iselinge niet duur” en “Bij aanvang vond ik het erg duur maar als ik nu kijk naar de flexibiliteit wat betreft data en de groepsgrootte, vind ik het een heel goede prijs.” Drie van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Iselinge en de samenwerking met de opleidingsaanbieder zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Iselinge, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten. “De docent maakte de opleiding. Hij wist echt waarover hij het had”, “De docent geeft voorbeelden waarmee je iets kunt” en “De kennis en praktijkervaring van de docent waren de grootste pluspunten.” Ook de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen wordt als een groot pluspunt aangemerkt: “De onderwerpen worden van veel verschillende kanten belicht. Je krijgt een breed beeld. De kennis is praktisch inzetbaar en dat heeft grote meerwaarde voor de school en de leerlingen”, “Wat ik de sterke kant vond van de opleiding was dat er gewerkt wordt aan coachvaardigheden”, “De opbouw van de modules is goed en de koppeling tussen theorie en de praktijk sterk” en “Wat ik erg prettig vind is de flexibiliteit. Het is jouw project. Je kunt kiezen om voor een individuele opdracht of een beleidsplan te gaan. Je hebt alle ruimte om je eigen koers te varen als je het maar kunt uitleggen. Het belangrijkste is dat je laat zien dat je een specialist in het onderwerp bent en iets betekent voor je eigen organisatie.” Verder voeg iemand nog toe: “Ik ben erg te spreken over de service en de catering, en het was sowieso prettig dat het een avondopleiding was.” Naast deze lovende woorden is er ook een tweetal niet eerder genoemde verbeterpunten: “Misschien is het voor een volgende keer leuk om ter inspiratie een gastspreker in te vliegen, iemand die een ander onderwerp of andere invalshoek inbrengt” en “Het was te lang onduidelijk wat er van ons verwacht werd wat betreft de eindopdracht. Achteraf denk ik dat ik er teveel tijd in heb gestoken. Mensen die er veel minder werk van hebben gemaakt, zijn ook geslaagd.” Desgevraagd bevestigen allen graag bereid te zijn de open opleidingen van Iselinge aan te bevelen bij derden.

# Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Iselinge Academie op 12-03-2020.

**Algemeen**

Iselinge Academie levert post-HBO opleidingen, masters en cursussen op het gebied van nascholing. De focus bij de trajecten ligt op een bijdrage leveren aan een leven lang ontwikkelen voor onderwijsprofessionals op verschillende gebieden, taken en functies. Iselinge Academie helpt en ondersteunt de onderwijsprofessional om onderwijs goed en zo mogelijk nog beter te geven. Dat gebeurt vanuit een sociaalconstructivistische opleidingsfilosofie waarbij praktijkgericht, vernieuwend en onderbouwd de kernbegrippen zijn. Het bureau werkt nauw samen met Iselinge Hogeschool en levert zowel maatwerktrajecten als trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met Dhr N.A.H. Zewald (directeur Iselinge Academie) en mevrouw J. Limbeek (medewerker backoffice).

**Kwaliteit**

Iselinge Academie beschikt over docenten in vaste dienst, maakt gebruik van de docenten van Iselinge Hogeschool en kent een flexibele schil aan freelancers met wie men samenwerkt. Kwaliteitsmeting en borging staat bij hen hoog in het vaandel. Iedere docent binnen de post-HBO opleidingen dient ook gekwalificeerd examinator te zijn. Veel van de freelance docenten hebben in het verleden bij SONedutraining en/of Iselinge Hogeschool gewerkt en zijn nog steeds nauw betrokken bij het bureau. Zij dienen hun eigen professionaliteit bij te houden en zijn verplicht om aan landelijke (post-HBO) docentendagen deel te nemen. Ook organiseert men interne docentenbijeenkomsten waarbij actuele onderwerpen en innovatieve leermiddelen aan bod komen. Evaluaties met zowel deelnemers als opdrachtgevers vormen de basis voor het structureren van kwaliteitsparameters. Iselinge Academie houdt alle processen dan ook nauw in de gaten om te zorgen dat het maximaal aansluit op het werkveld van de deelnemers.

**Continuïteit**

Inmiddels merkt het bureau een toenemende vraag naar maatwerktrajecten, met name op het gebied van blijvende en duurzame verandertrajecten. Met Iselinge Hogeschool werkt men nauw samen. Zo organiseert men een ‘100 dagen - dag’. Deze bijeenkomst is een terugkom moment voor alumni om elkaar weer te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen over de start van hun onderwijsloopbaan. Jaarlijks wordt aandacht besteed aan een thema, dit jaar was dat de ondersteuning van de startende leerkracht
Het bureau houdt de actuele marktontwikkelingen goed in de gaten om daarop proactief te kunnen anticiperen. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, de sterke focus op continue kwaliteitsverbetering, het signaleren van marktkansen en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Iselinge Academie voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Iselinge Academie wordt onder meer sterk gewaardeerd om haar vertaalslag van theorie naar praktijk. Dat komt mede door de kwaliteit van de docenten die met aansprekende voorbeelden weten te komen en over veel ervaring beschikken. Tevens weten zij goed in te spelen op de signalen van de deelnemers zodat men daadwerkelijk aansluiting bij de dagelijkse praktijk weet te bewerkstelligen. Mede daardoor beschikt het bureau over een loyale klantenkring waarbij duidelijk blijkt dat de deelnemers, vanwege de eerdere positieve ervaringen, opnieuw graag een traject bij hen afnemen.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

  Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu