

Klanttevredenheidsonderzoek

Saxion

16-11-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Saxion 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Vijf referenten hebben geen gebruik gemaakt van een accommodatie van Saxion
- ④ Een referent heeft geen zicht op het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft een samenvatting van het oordeel van tien klanten over de recentelijk van Saxion afgenomen trainings- of opleidingstrajecten. Zeven referenten waren opdrachtgever voor een traject. De resterende drie hebben zelf bij Saxion een opleiding gevolgd. Veruit de meeste respondenten laten weten dat zij voor een traject van Saxion hebben gekozen op basis van eerdere goede ervaringen met deze aanbieder. Drie referenten kozen voor het eerst voor Saxion. Zij deden dit op basis van de informatie op de website, goede referenties, de nabije ligging en/of het feit dat de lessen op locatie gevolgd konden worden (in plaats van online). Een deelnemer zegt: "Wat me erg aansprak is de mogelijkheid tot interactie met de overige deelnemers tijdens de training. Dat sprak uit tekst op de site en ik had het ook van collega's gehoord." Een opdrachtgever meldt nog dat Saxion trainingen aanbiedt waarmee de deelnemers opleidingspunten kunnen behalen ten behoeve van hun beroepsregistratie. Alle respondenten zijn tevreden over het voortraject bij de besproken trainingen en opleidingen.

Tachtig procent is hierover zelfs zeer tevreden. Opdrachtgevers die een traject alleen afnamen dat uitsluitend gevolgd zou worden door hun eigen werknemers geven aan dat hun contactpersoon bij Saxion zich open en flexibel opstelde ten opzichte van hun wensen. In verschillende gevallen leverde dat zelfs een maatwerktraining op. Deelnemers aan een opleiding geven aan dat de inschrijfprocedure eenvoudig was, doorgaans via een online aanmeldformulier. Waar dat relevant was hebben de deelnemers een intake ondergaan, bijvoorbeeld om te toetsen of zij het vereiste instroomniveau hadden.

Opleidingsprogramma

De gesproken deelnemers hebben de website van Saxion geraadpleegd alvorens zich in te schrijven. Zij melden dat de beschikbare informatie makkelijk te vinden was en voldoende gegevens bevatte om tot een weloverwogen keuze te komen. “De opbouw van de opleiding werd duidelijk weergegeven en de te behandelen onderwerpen stonden er bij”, zegt een van hen. De opdrachtgevers laten weten dat zij een offerte hebben ontvangen, waarin de gemaakte afspraken voldoende goed werden weergegeven. Enkele van hen vertellen dat ze nog een aanpassing hebben laten aanbrengen, alvorens de offerte te tekenen, en dat deze flexibel is doorgevoerd. Een van hen zegt dat hij in samenspraak met zijn contactpersoon een tekst heeft opgesteld om de deelnemers in te lichten over wat zij konden verwachten van de training. Zeventig procent van de referenten is zeer tevreden over dit onderdeel van de samenwerking. Twee referenten zijn gewoon tevreden hierover. Eén opdrachtgever is ontevreden over de offerte. Hij vertelt dat de tweede keer dat hij hetzelfde traject afnam de prijs veel hoger was. De communicatie daarover vanuit Saxion was zijns inziens niet duidelijk, waardoor hij daar pas achteraf achter kwam. Met dit voorval in gedachten heeft hij onlangs voor een volgend traject zelf een offerte aangevraagd, want die kwam niet automatisch. Een tweede, op zich tevreden opdrachtgever tekent aan dat de offerte niet vermeldde dat een minimumaantal deelnemers als voorwaarde gold voor de gegeven prijsstelling. De overige opdrachtgevers vonden de financiële afspraken in de offerte wel voldoende duidelijk. De deelnemers laten weten dat de prijs duidelijk en voldoende gespecificeerd vermeld stond op de website van Saxion.

Uitvoering

De manier waarop Saxion de besproken trajecten heeft uitgevoerd beoordeelt tachtig procent van de referenten met het hoogst mogelijke cijfer. De rest is tevreden hierover. De opdrachtgevers laten weten dat ook de deelnemers aan de betreffende trainingen hierover enthousiast waren. Twee van hen zeggen hier: “Het is best een intensieve training, er moet hard voor gewerkt worden, maar de motivatie onder de deelnemers blijft heel groot en ze hebben er heel veel aan” en “Sommige medewerkers gaan met een zekere aversie naar de training, maar bijna allen komen ze terug met: ‘Ik heb er heel veel van opgestoken’”. De trajecten sloten doorgaans goed aan bij de werksituaties van de deelnemers en waren voornamelijk praktijkgericht; veel referenten melden dat de stof meteen toegepast kon worden in het eigen werk van de deelnemers. Bovendien was er volgens verschillende respondenten gelegenheid om eigen casuïstiek te bespreken. Anderen benadrukken dat er veel ruimte was voor onderlinge uitwisseling tussen deelnemers. “De groep was tevoren goed gescreend, er waren geen opvallende niveauverschillen en dat bevorderde de uitwisseling”, voegt een van hen eraan toe. Eén opdrachtgever tekent aan dat de training sterk was gericht op een specifiek vak en dat dit niet goed aansloot bij het vak dat de deelnemers uitoefenen. Tijdens de voorbereiding was deze informatie dus kennelijk niet goed doorgelopen bij de contactpersoon bij Saxion. De theoretische en praktische aspecten van de training waren goed in balans en werden op een prettige manier afgewisseld, zo geven de meest respondenten aan. De theorie werd in verschillende gevallen aan de hand van de praktijk gegeven en geoefend. De begeleiding is doorgaans eveneens goed bevallen. Zowel de opdrachtgevers als de deelnemers geven aan dat Saxion gaandeweg de trajecten die langer dan een dag duurden het initiatief nam om tussentijds te vragen om feedback. “De trainers stonden open voor feedback en waren goed in staat om te schakelen”, zegt een opdrachtgever bijvoorbeeld. Indien nodig brachten ze de opdrachtgever op de hoogte van wat hen tijdens de training was overgeleverd.

Opleiders

Ook de ingezette opleiders scoren uitstekend. Acht referenten zijn zeer tevreden en twee zijn tevreden over de inhoudelijke deskundigheid en de didactische vaardigheden van de trainers. Deelnemers die per onderwerp een andere opleider troffen geven aan dat zij de ene beter vonden dan de andere, maar gemiddeld genomen zijn zij doorgaans zeer tevreden. Naast de deskundigheid van de opleiders noemen respondenten nog als kwaliteiten hun praktijkervaring, enthousiasmerende bevoegdheid, prettige communicatieve eigenschappen, laagdrempeligheid, humor en de ruimte die ze gaven voor interactie. Daarnaast waren de opleiders goed aanspreekbaar. Ze maakten veel ruimte voor vragen van individuele deelnemers en deze kregen waar nodig ook individuele begeleiding. Een opdrachtgever vertelt: "Soms viel een deelnemer uit vanwege vervelende persoonlijke omstandigheden. Deze kon dan toch nog het certificaat behalen, mede doordat hij wat meer begeleiding kreeg van de docent."

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers melden dat zij geen oordeel kunnen geven over het trainingsmateriaal. Zij hebben dat zelf niet doorgekeken en hebben er evenmin iets over gehoord van de deelnemers. De meeste overige referenten laten weten dat het materiaal goed van toepassing was en prima van kwaliteit. Op een enkele uitzondering na was het ook goed leesbaar. Bovendien was het materiaal goed verzorgd. Doorgaans bestond het uit een of meer boeken, hand-outs, achtergrondinformatie en de presentaties die de opleiders tijdens de lessen vertoonden. Het materiaal werd veelal via de online leeromgeving van Saxion beschikbaar gesteld. Eén opdrachtgever geeft aan daarmee nogal wat gedoe en vertraging te hebben ondervonden. Hij had liever gehad dat zijn medewerkers het materiaal per e-mail toegestuurd hadden gekregen. Daarnaast bleek het materiaal niet goed van toepassing te zijn voor de doelgroep. Dat gold met name voor het boek dat besteld moest worden, dat bovendien te ingewikkeld bleek te zijn. Hij is om deze redenen ontevreden over dit onderdeel. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal.

Accommodatie

De helft van de referenten kunnen niet oordelen over de accommodatie van Saxion omdat zij zelf een trainingsruimte hebben geregeld. De rest is tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie die Saxion bood. Soms werd er gebruikgemaakt van een schoolgebouw van Saxion, met adequate catering en overige voorzieningen. Soms was er een luxere accommodatie geregeld. Een deelnemer zegt: "Het was in een kasteeltje, zo mooi! Het was omringd door bossen, waarin reeën rondliepen. Er was een prima lunch en het was goed bereikbaar, met voldoende parkeergelegenheid. Er werken mensen met een beperking en dat sluit aan bij de opleiding."

Natraject

Een opdrachtgever heeft geen zicht op dit onderdeel omdat de afgenomen training nog niet is afgerond. De overige respondenten zijn tevreden, overwegend zelfs zeer tevreden over de manier waarop Saxion de besproken trajecten heeft afgerond. De deelnemers kregen in sommige gevallen een certificaat op basis van aanwezigheid bij de training. In andere gevallen moesten zij een of meer opdrachten voltooien om een certificaat of diploma te krijgen. Een referent vertelt dat de deelnemers een landelijk assessment moesten ondergaan, wilden ze het diploma behalen. Dit werd door een externe organisatie afgenomen, maar Saxion meldde hen aan voor de toetsing. "Als je het niet haalde dan stonden de docenten van Saxion klaar om je bij te spijkeren voor de herkansing", zegt hij erbij. In veel gevallen was er een aangeklede bijeenkomst geregeld waar de deelnemers in het bijzijn van (een deel van) de opleiders hun certificaat of diploma ontvingen. "Het was echt leuk en keurig geregeld. De docent had voor iedereen een persoonlijk woordje", vertelt een deelnemer. Men is ook tevreden over de manier waarop de besproken trajecten vervolgens geëvalueerd zijn. Deelnemers vulden doorgaans een evaluatieformulier in voor Saxion en vaak is er ook mondeling met hen geëvalueerd. In een enkel geval was er een individueel eindgesprek met de deelnemers. Opdrachtgevers kregen doorgaans een terugkoppeling van de uitkomst van de evaluatieformulieren. Daarna had deze vaak nog een nagesprek met de trainer. Een opdrachtgever zegt dat hij op basis van de terugkoppeling van de evaluatieformulieren jaarlijks een evaluatiegesprek heeft met zijn contactpersoon. "Als er dingen spelen dan hoor ik dat tussendoor", zegt hij erbij. Twee deelnemers vertellen tot slot dat zij nog steeds contact kunnen opnemen met een of meer van de opleiders, mochten zij iets te vragen hebben.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van de besproken trajecten beoordelen veruit de meeste referenten als zeer goed; enkelen vinden deze gewoon goed. Naast een incidentele zieke trainer of vergissing bij het regelen van een lokaal hebben de meeste referenten hier niets op aan te merken. Ze vinden de zaken goed geregeld en zijn content over de korte communicatielijnen en de flexibiliteit bij Saxion. Op e-mails en voicemails werd steeds tijdig en goed gereageerd. Ook opleiders reageerden snel op e-mails van deelnemers, zo melden enkele referenten. Eén opdrachtgever is echter tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Hij zegt: "Vroeger, toen we meer afnamen, hadden we een accountmanager en die regelde alles voor ons. Nu moeten we alles met de docenten regelen en dat is lastig; we komen er wel uit, maar het initiatief moet steeds van ons komen." Een tweede tekent aan dat hij bij de wisseling van zijn contactpersoon dingen opnieuw heeft moeten uitleggen. Alle referenten die de factuur zelf gezien hebben laten weten dat deze overeenkwam met de gemaakte afspraken. Ook over de manier waarop de medewerkers van Saxion omgaan met feedback van hen als klant zijn de respondenten zonder uitzondering goed te spreken. Een van hen vult aan: "We hadden soms wat wensen, dan wilden we daar en daar wat meer over weten, of we wilden de aanpak de volgende keer anders; dat werd serieus genomen en er werd meteen wat mee gedaan."

Relatiebeheer

Ook op het vlak van relatiebeheer scoort Saxion goed. Zeventig procent is hierover zeer tevreden, terwijl twintig procent tevreden is. De referenten die zich daarvoor hebben aangemeld ontvangen af en toe een nieuwsbrief per e-mail. Deze komt in hun ogen met een goede frequentie. Enkele opdrachtgevers hebben daarnaast jaarlijks een gesprek met hun contactpersoon over hoe de samenwerking verloopt en waar aanpassingen gewenst zijn. Een deelnemer meldt dat er via LinkedIn contact gehouden wordt en dat ex-deelnemers zo kosteloos adviezen kunnen krijgen. Verschillende opdrachtgevers vertellen dat zij een vaste contactpersoon hebben. Zij zijn goed te spreken over dat contact. Eén opdrachtgever is tevreden, noch ontevreden over het relatiebeheer van Saxion omdat zijn vaste contactpersoon enige tijd geleden vertrokken is en niet is vervangen. Een tweede meldt daarentegen dat hij onlangs een nieuwe contactpersoon heeft gekregen en dat er een goede overdracht heeft plaatsgevonden.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-prestatieverhouding van de afgenomen trajecten stemt de respondenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. "De prijs is marktconform; ik heb het nergens goedkoper kunnen vinden. Kwaliteit is belangrijk en die is goed" en "Opleidingen zijn prijzig; dit zijn nu eenmaal de kosten en ik heb nog nooit zo'n goed opleider gehad, het klopte allemaal, dus het was de prijs waard", wordt bijvoorbeeld gezegd. Andere respondenten geven eveneens aan dat de prijzen van Saxion naar hun idee marktconform zijn, terwijl de kwaliteit goed is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten geven aan dat het doel dat ze met de besproken trajecten nastreefden gehaald is. Al met al zijn ze dan ook zonder uitzondering tevreden over de samenwerking met Saxion. Zeventig procent geeft deze opleider hiervoor zelfs de hoogst mogelijke score. "Het gaat eigenlijk allemaal feilloos, de reacties van de deelnemers zijn heel goed en dat is belangrijk; ik ben eigenlijk heel tevreden", zegt een opdrachtgever hier nog. Een deelnemer vindt: "Het is allemaal goed verzorgd, de opleiding is goed qua opzet, met bekwame docenten, goede catering, iedere keer op tijd beginnen en een vooraf goed gescreende deelnemersgroep ... het klopte gewoon allemaal." Een opdrachtgever tekent nog aan: "Saxion werkt met een beperkt aantal trainers voor ons. Misschien zou dat een kwetsbaar punt kunnen zijn als we meer vraag krijgen." Alle referenten geven tot slot aan dat zij Saxion aan anderen zouden aanbevelen voor een trainings- of opleidingstraject.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Saxion op 16-11-2020.

Algemeen

Saxion is een hogeschool voor HBO-onderwijs en biedt uiteenlopende Ad-, bachelor en masteropleidingen in voltijd- en/of deeltijdonderwijs. In Apeldoorn, Deventer en Enschede studeren ruim 26.000 studenten. Saxion biedt uiteenlopende opleidingen en bijzondere afstudeerrichtingen of specialisaties, zowel nationaal als internationaal. Daarnaast staat Saxion ook bekend als opleider voor na-, bij- en omscholingscursussen en opleidingen voor professionals, organisaties en het bedrijfsleven. Samen met bedrijven en instellingen wordt door onze lectoraten toegepast onderzoek gedaan. Daarnaast heeft onze Parttime School een gevarieerd aanbod van bij- en nascholing. De wisselwerking tussen mens en technology is een belangrijk profileringspunt van het onderwijs van Saxion. Daartoe werkt men nauw samen met het bedrijfsleven. Onderzoeksvragen vanuit de markt kunnen in samenwerking met de lectoraten van Saxion worden uitgevoerd waarbij toepassing van het resultaat eveneens centraal staat. Binnen het deeltijdonderwijs kan een potentiële student een keuze maken uit zo'n 50 opleidingen en 100 cursustitels. Het totale aanbod aan opleidingen en cursussen wordt verzorgd door dertien academies.

Kwaliteit

Om op de vraagstukken vanuit de markt zo optimaal mogelijk te kunnen anticiperen, heeft men enkele jaren geleden de Saxion Parttime School in het leven geroepen die, op basis van onderzoek, nieuwe onderwijsmodellen heeft ontwikkeld. Dit heeft onder andere tot gevolg dat er vanuit verschillende disciplines dezelfde modules kunnen worden gevolgd en groepsamenstellingen meer divers worden. Interne docenten en externe vakspecialisten geven het onderwijs vorm. Transfermanagers zijn verantwoordelijk voor het cursusaanbod. Zij beschikken over veel inhoudelijke en theoretische bagage, maar ook over didactische vaardigheden. Externe specialisten zijn expert op een bepaald vakgebied waardoor zij veel toegevoegde waarde op het gebied van kennisdeling kunnen bieden. De nadruk bij de deeltijdopleidingen en cursussen ligt op de toepasbaarheid van het geleerde in de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Kwaliteit en kwaliteitsborging staan bij Saxion hoog in het vaandel. De zorg voor de kwaliteit van het cursorisch onderwijs is de aangelegenheid van de academies. Daardoor zijn er verschillen. Borging vindt nu plaats op het niveau van de opleiding of de cursus zelf en daarnaast ook op academieniveau. Dat is een divers proces. Het stafbureau 'Bureau Kwaliteitszorg' heeft een ondersteunende rol. Er loopt op dit moment een project om de kwaliteitszorg van het cursorisch onderwijs meer onder een noemer te brengen: gemeenschappelijkheid waar nodig en mogelijk, met oog voor de specifieke situatie en markt van de opleidingen. Verdere monitoring en optimalisatie van de totale dienstverlening vormt een continu aandachtspunt binnen de totale organisatie.

Continuïteit

Binnen het onderwijs zijn vele ontwikkelingen gaande. Dat leidt ertoe dat onderwijsinstanties deze niet alleen moeten signaleren maar daar ook op moeten anticiperen. In het kader van het uitgangspunt 'een leven lang leren' besteedt Saxion ruim aandacht aan doorlopende leerlijnen en multidisciplinaire verbintenissen binnen bachelor- en master onderwijs maar ook op het gebied van onderzoek, cursussen en opleidingen. Saxion heeft binnen Oost Nederland drie vestigingen in Enschede, Deventer en Apeldoorn. Deze regio staat bekend om haar High Tech maakindustrie. Daar sluit Saxion op aan door Living Technology toe te passen binnen alle opleidingen waarbij studenten kennis maken met het succesvol toepassen van technologische ontwikkelingen in het eigen vakgebied. Dit kan alleen door over de grenzen van het eigen vakgebied heen te kijken en samen te werken met andere disciplines. Deze samenwerking levert leuke kruisbestuivingen en uitkomsten op. Bedrijven doen samen met docenten, onderzoekers en studenten van Saxion onderzoek naar innovatieve toepassingen met bijvoorbeeld slimme materialen.

Een nieuw project van Saxion dat op korte termijn gaat starten heet 'Fast Switch'. Het is gericht op het omscholen van werknemers via speciale pakketten en het bijdragen aan betere mobiliteit op de regionale arbeidsmarkt. Het is een experiment waarbinnen Saxion met werkgevers, werknemers en sociale partners korte switchtrajecten op maat ontwikkelt, om zo voor werkgevers en werknemers de drempels voor een succesvolle carrièreswitch te verlagen.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Saxion van open opleidingen voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De uitstraling van Saxion is 'Technology'. De hogeschool weet een juiste transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen. Mede dankzij een brede oriëntatie en de geschetste interne ontwikkelingen in combinatie met de externe focus op de markt, maakt dat zij als een gerenommeerde opleider wordt gezien die nauwgezet de meest actuele wet- en regelgeving onderzoekt en zorgt voor naleving daarvan. Studenten en onderzoekers uit verschillende opleidingen werken samen in complexe projecten. Door kennis en praktijk te combineren komen ze tot nieuwe, verrassende oplossingen. Oplossingen die het dagelijks leven makkelijker of aangenamer maken. Om de efficiëntie van het onderwijs te vergroten zijn de opleidingen modulair opgebouwd. Het nauwe contact met bedrijfsleven en diverse instellingen heeft dit model gesterkt: een leven lang leren in deeltijd. Verdere monitoring en optimalisatie van de totale dienstverlening vormt een continu aandachtspunt binnen de totale organisatie.

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