

Klanttevredenheidsonderzoek

HAS green academy

04-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HAS green academy 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie②					40%
Natraject			40%	40%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten van de HAS green academy (hierna HAS te noemen) zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Sommigen kennen de HAS omdat zij oud-student zijn. Andere respondenten komen bij dit instituut terecht via een nieuwsbrief en ook omdat van de HAS bekend is, dat het maatwerk kan leveren. Het bieden van maatwerk is voor een aantal respondenten reden om te kiezen voor de HAS. Enkele reacties: "Zij bieden maatwerk en zo dik bezaaid is de markt niet" en "Ik kon precies aangeven wat ik wilde." Na een intakegesprek waarin de behoefte wordt verkend volgt doorgaans al snel een gesprek met de docent om heel specifiek in te gaan op de gewenste inhoud van de cursus. Geïnterviewden waarderen dit. Eén van hen zegt: "Ik vond het heel prettig dat de docent uitgebreid de tijd nam om onze wensen concreet te maken en mee te nemen in de cursus."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma, zoals in de offerte gepresenteerd, zijn referenten unaniem positief. Men ziet het programma en de offerte als een duidelijke vertaalslag van het intakegesprek. Men prijst de HAS om de inspanning die wordt gedaan om in gezamenlijkheid de opleiding af te stemmen op de behoefte. Twee respondenten vertellen: “Het programma was helemaal naar wens omdat heel concreet was opgenomen wat voor ons belangrijk was” en “Ze waren heel flexibel om samen te ontdekken hoe de opleiding eruit moest komen te zien. Het was ultieme co-creatie.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleiding, zoals in de offerte gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men waardeert de afwisseling tussen theorie en praktijk. Eén referent zegt hierover: “Door goede praktijkvoorbeelden werd het erg interactief.” Een ander geeft aan: “Er zat veel theorie in, maar dat was een bewuste keuze. Met goede voorbeelden en beeldmateriaal konden we evengoed de brug naar de praktijk slaan.” Daarnaast loven respondenten dat er tussentijds wordt afgestemd en geacteerd wordt op signalen en wensen. Twee reacties daarover zijn: “Er waren geregeld afcheckmomenten waarin we samen bespraken of het programma nog aansloot bij onze behoefte” en “Een groot gedeelte van het programma klopte, maar gaandeweg ontdekten we hoe het nog beter kon. Dat werd direct aangepast.”

Opleiders

Alle respondenten zijn zeer positief over de docenten. Men prijst ze voor hun deskundigheid. Reacties daarover zijn: “De kennis van de docent was zeer goed. Hij had ook veel praktijkervaring en kon onze vragen daardoor goed beantwoorden” en “De docent had kennis van zaken en wist veel interessante nieuwe dingen te vertellen.” Ook is er veel lof voor de didactische kwaliteiten. Geïnterviewden zeggen daarover: “De docent was rustig en kon op een hele prettige manier onze vragen beantwoorden”, “We hadden een kleine groep en de docent wist heel goed een interactieve sfeer te creëren”, “Ik vond het erg knap hoe hij iedereen aan boord wist te houden in zo’n diverse groep”, “Ik vond het zeer knap hoe de docenten zich wisten aan te passen aan deze bijzondere groep” en “Toen ik hoorde dat er een nieuwe docent op de groep kwam was ik in eerste instantie niet blij. Echter, ook die docent pakte het geweldig op.”

Trainingsmateriaal

Over het studiemateriaal is iedereen positief. Drie referenten scoren een ‘vier’ en twee een ‘vijf’. De HAS maakt gebruik van allerlei soorten materialen zoals hand-outs, syllabi, PowerPointpresentaties en opdrachten. Dit wordt geregeld beschikbaar gesteld via een digitaal platform en is goed bruikbaar als naslagwerk. Het is duidelijk gerangschikt zodat cursisten weten welk materiaal benodigd is voor een specifieke cursusdag. Enkele reacties zijn: “Het materiaal was via het platform zeer gemakkelijk te vinden en erg toegankelijk. Ik was daarvan erg onder de indruk” en “Het materiaal werd helemaal toegespitst op onze organisatie en was daardoor erg goed bruikbaar.” Eén referent vindt het niet prettig dat in het nieuwe beleid materiaal alleen digitaal beschikbaar wordt gesteld. Hij geeft aan: “Op een geprinte versie kunnen cursisten beter aantekeningen maken en kunnen ze makkelijker door de stof bladeren. Toen ik vroeg of het alsnog geprint kon worden aangeboden, deed de HAS dat.”

Accommodatie

Drie referenten kennen geen score toe omdat de cursus vanwege COVID online werd aangeboden. De andere twee referenten zijn zeer tevreden over de accommodatie. Alle aspecten, zoals bereikbaarheid, parkeergelegenheid, uitstraling, ruimte, outillage en catering waren op orde.

Natraject

Drie referenten zijn (zeer) tevreden. Twee kennen de score 'neutraal' toe. Deelnemers ontvangen een certificaat of diploma aan het einde van de cursus. Evalueren gebeurt doorgaans met de cursisten. Een aparte evaluatie met de opdrachtgever vindt soms wel plaats en soms niet. Eén respondent die een neutrale score toekent vertelt: "Het lijkt erop dat de aandacht iets verslapt. De laatste keer heeft er geen evaluatie met mij plaatsgevonden. Natuurlijk is COVID lastig, maar des te belangrijker is een evaluatie." Alle geïnterviewden geven aan dat de trainingsdoelen zijn behaald. Enkele voorbeelden die worden genoemd zijn: "We hebben heel concrete handvatten gekregen die wij weer kunnen inzetten voor onze doelgroep. Bijzonder prettig dat de HAS bereid is haar methodieken te delen", "Ik heb meer ideeën om praktische problemen in de fabriek op te lossen", "Onze mensen kunnen nu een juist advies geven in plaats van een half advies" en "Per keer zie ik dat er 3 of 4 deelnemers echt op een hoger niveau zitten."

Organisatie en Administratie

De respondenten zijn unaniem positief. Sommigen waarderen de HAS om haar flexibiliteit. Eén referent vertelt: "Wij kregen intern te maken met een plotselinge wijziging van de datum van een audit. De HAS was toen bereid de opleiding te herplannen." Eén referent toont begrip voor een situatie waarin de HAS minder flexibel is. Hij vertelt: "Bij het plannen van de cursusdagen was de HAS niet heel flexibel vanwege de beperkte beschikbaarheid van de docenten." Diverse geïnterviewden roemen de snelheid van handelen. Eén referent die zeer tevreden is, merkte op: "Ze regelden alles. Vervoer, accommodatie, een leuke groepsactiviteit buiten de cursus om. Ik werd 100% ontzorgd."

Relatiebeheer

Vier van de vijf referenten zijn (zeer) positief. Met sommigen wordt het contact onderhouden op basis van inhoudelijke behoefte en ligt het initiatief bij de klant. "Wij nemen elk jaar wel een cursus af en op die manier houden wij contact", aldus een respondent. Een ander geeft aan een vast contactpersoon te hebben met wie hij periodiek een afspraak heeft. Allen ontvangen een nieuwsbrief van de HAS. Eén van hen noemt daarbij een verbeterpunt: "Ik zou het waarderen wanneer ik meer onderwerpen aangeboden krijg die specifiek passen bij onze organisatie." Anderen geven aan iets meer proactief contact vanuit de HAS op prijs te stellen. Reacties die dit illustreren zijn: "Meedenken met de mogelijkheden voor mijn bedrijf zou ik op prijs stellen", "Zo nu en dan wat contact zou prima zijn" en "Vanuit de HAS is nooit een poging ondernomen voor de volgende groep."

Prijs-kwaliteitverhouding

Hierover zijn geïnterviewden unaniem positief. Eén van hen zegt: "Ik heb de HAS vergeleken met een andere aanbieder en daar kwam de HAS beter uit qua prijs en inhoud." Een ander geeft aan: "Wij hebben een afdeling die hier speciaal op let, dus dan weet ik dat de prijs marktconform is." Een derde vertelt: "De prijs is zeker marktconform, ook wanneer ik kijk naar de getroffen voorbereiding en de materialen en methodieken waar wij gebruik van kunnen maken."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel is een meerderheid van de referenten zeer tevreden. Allen geven aan dat zij de HAS zouden aanbevelen aan anderen. Er worden verschillende aspecten genoemd waarin dit instituut zich onderscheidt. Het bieden van maatwerk wordt door meerdere genoemd. De kwaliteit en deskundigheid van de docenten is een tweede aspect wat diverse respondenten prijzen. "De HAS is uniek, daar leer je echt wat", zo luidt een reactie. Een ander zegt over de opleiding: "Onze deelnemers zijn zo enthousiast dat ze elk jaar graag weer naar de opleiding gaan."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma			20%	70%	10%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders		10%		30%	60%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie②				50%	40%
Natraject			30%	50%	20%
Organisatie en Administratie		10%	10%	50%	30%
Relatiebeheer			20%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	50%	30%
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 de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negen van de tien referenten van de HAS green academy (hierna HAS te noemen) zijn positief over het voortraject. Er zijn diverse redenen waarom men voor de HAS gekozen heeft. Sommigen zijn oud-student en hebben daardoor een sterke binding met de HAS. Andere redenen zijn: 'de geografische ligging', 'een aanbeveling van een collega', 'een advertentie', 'wettelijke verplichting', 'zoeken via Google' en 'het unieke aanbod van de HAS'. Enkele reacties van respondenten zijn: "Ik zocht verdieping in mijn vakgebied en een collega zei dat hij erg te spreken was over deze opleiding" en "Dit is unieke content die ook niet op de Universiteit van Wageningen wordt aangeboden." Doorgaans verloopt de aanmelding via de website. Alle referenten geven aan dat dit soepel en makkelijk verliep. Bij sommige opleidingen is er ook een intakegesprek. Eén referent vertelt: "Ik had een intakegesprek met de docent waardoor ik zeker wist dat de opleiding goed aansloot. Het gaf me ook vertrouwen dat de lat hoog zou worden gelegd." Een ander waardeert dat de HAS met hem mee wil denken. Hij geeft aan: "Ik had gebeld en samen met iemand van de HAS onderzocht welke opleiding het beste bij mijn behoefte aansloot."

Opleidingsprogramma

Acht respondenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. Twee kennen een score 'drie' toe. Doorgaans is de brochure en website duidelijk. Twee reacties hierover zijn: "De brochure riep bij mij geen vragen op. Ik kon alles goed online vinden en ook eindtermen waren goed beschreven" en "Ik kon me een goed beeld vormen van de hoofdthema's en de doelen." Sommige geïnterviewden geven aan dat niet alles vooraf duidelijk was. Eén van hen zegt: "De opleiding was nieuw en de informatie was nog niet heel uitgebreid. Uitgebreidere informatie ontvingen we gedurende de opleiding." Een tweede vertelt: "De onderwerpen waren wel duidelijk benoemd, maar de verhouding waarin die onderwerpen aandacht kregen tijdens de opleiding verschilde sterk. Het onderdeel adviesvaardigheden kreeg wel erg veel aandacht." Diverse respondenten geven aan dat er vooraf weinig tot geen ruimte is om invloed op het programma uit te oefenen. Dat wordt niet als een probleem ervaren omdat men bij een standaard opleiding niet die verwachting heeft. Soms wordt die invloed wel ervaren en gewaardeerd. "Bij mijn inschrijving werd uitgebreid gevraagd naar mijn leerdoelen en wat ik uit de opleiding wilde halen. Daar deden ze ook echt iets mee in het programma", aldus een respondent.

Uitvoering

Een ruime meerderheid is zeer te spreken over de uitvoering. De meesten waarderen de goede afwisseling tussen theorie en praktijk. Enkele reacties die dit illustreren zijn: "Er werd veel ingegaan op ervaringen van de deelnemers en de docenten brachten zelf ook boeiende praktijkvoorbeelden in", "Zowel de theorie als praktijk vond ik erg interessant. Bovendien was de theorie goed toepasbaar in de praktijk" en "De les bevatte veel theorie, maar we hadden een eigen coach die zich volledig richtte op het eigen bedrijf van de deelnemers." Er waren ook minder goede ervaringen met de balans tussen theorie en praktijk. "Hele dagen online met veel theorie was te lang. Daar werd wel op ingespeeld, maar de aangepaste planning werd eenzijdig doorgevoerd zonder de deelnemers daar een stem in te geven", aldus een referent. Twee referenten beschrijven problemen met inloggen. "Ik had corona en wilde online inloggen. Toen dat moeizaam verliep besloot men het op te geven" en "Het inloggen verliep dramatisch", zo luiden de reacties. Een ander noemt een verbeterpunt voor de HAS: "Ik had meer aandacht gewild voor biologisch boeren omdat daar, zeker voor bemesting, grote verschillen gelden ten opzichte van gangbaar boeren." Eén respondent geeft aan dat de cursus enigszins moeizaam verloopt. Hij vertelt: "In deze cursus zaten veel disciplines bij elkaar en lag de focus te veel op landbouw en te weinig op planten. Het leek bovendien alsof ze voor deze cursus geen moeite deden." Diverse cursussen worden afgesloten met een examen. Verschillende geïnterviewden geven aan dat ze hier goed op werden voorbereid. Eén van hen zegt: "We werden goed voorbereid op wat we konden verwachten tijdens het examen en daarom zag ik het met vertrouwen tegemoet." Een ander had hier graag meer over gehoord tijdens de opleiding en vertelt: "Deze opleiding stond als lastig bekend, maar het examen viel uiteindelijk erg mee. Hier werden we niet op voorbereid waardoor ik tijdens de opleiding toch onzekerheid heb ervaren." Deze referent vraagt zich ook af of er geen sprake is van diploma-inflatie, omdat het onderdeel 'toegepaste wiskunde' wel in de cursus zat, maar niet in het examen. Respondenten waarderen dat tijdens de opleiding met deelnemers wordt besproken of alles naar wens verloopt en specifieke behoeftes serieus worden genomen. Twee reacties daarover zijn: "Er was niet één groots moment voor een tussentijdse evaluatie, maar het was een standaard onderdeel aan het einde van elke sessie" en "We kregen tijdens de sessies ruimte om eigen wensen in te brengen en dieper in te gaan op onderwerpen."

Opleiders

Negen respondenten zijn (zeer) tevreden over de docenten. Men prijst hun deskundigheid in combinatie met praktijkkennis. Voorbeelden die dit illustreren zijn: “De hoofddocent kon goed schakelen met de groep. Dat kwam omdat hij veel ervaring had in de praktijk” en “De docenten konden de materie goed uitleggen, hadden goede praktijkvoorbeelden en namen goed de tijd om in te gaan op vragen van de deelnemers.” Ook didactisch zijn referenten lovend. Sommigen geven aan: “Ik vond het geweldig hoe de docenten afwisseling wisten te brengen toen we plotseling met COVID werden geconfronteerd en de lessen online gegeven moesten worden”, “De docent had gelijk de hele zaal onder controle en wist iedereen er goed bij te houden door zijn verhaal op een boeiende manier te brengen” en “Er was veel ruimte voor vragen tijdens de lessen en daarnaast was er een appgroep waar je vragen kon stellen.” Niet iedereen was tevreden over alle docenten. Eén van hen geeft aan: “De andere docent ging gewoon door met zijn verhaal terwijl iedereen in de les volledig was afgehaakt.” Een ander vertelt: “De kwaliteit van de docenten was erg wisselend. Eén docent was nauwelijks te verstaan.”

Trainingsmateriaal

De HAS maakt gebruik van verschillende trainingsmaterialen. Referenten noemen dictaten, readers, huiswerkopdrachten, praktijkopdrachten, Powerpointpresentaties, filmpjes, vakliteratuur, boeken, linken naar websites. Dit materiaal wordt veelal beschikbaar gesteld via het online platform Blackboard. Eén referent vertelt hierover: “Als je het eenmaal gewend bent werkt het platform erg goed.” Verschillende respondenten zijn tevreden over het materiaal en geven aan het goed te kunnen gebruiken als naslagwerk. Enkele reacties die dit illustreren zijn: “Erg fijn naslagwerk. Ik heb het altijd binnen handbereik” en “Het bestond uit een digitale map en die gebruik ik nog steeds.” Anderen prijzen de actualiteit van het materiaal. “Het materiaal was erg bij de tijd en passend bij de markt” en “Ik herkende het materiaal uit mijn studietijd bij de HAS, maar dan wel aangevuld met nieuwe inzichten van de afgelopen jaren”, zo luiden ondermeer de reacties. Twee geïnterviewden geven een neutrale score en noemen enkele verbeterpunten. Zij vertellen: “Het materiaal was soms niet van tevoren beschikbaar. Ook kregen we het wel eens te laat waardoor mijn voorbereiding in de knel kwam”, “Als het materiaal niet behandeld werd in de les was het veel om te bestuderen in mijn eigen tijd” en “Ik ben misschien van de oude stempel, maar ik geef toch sterk de voorkeur aan een versie op papier waar ik in kan bladeren en notities bij kan schrijven.”

Accommodatie

De respondenten die een score toekennen zijn unaniem positief over de accommodatie. Men is tevreden over zowel de parkeergelegenheid en bereikbaarheid als ook het gebouw en de klassen. Sommigen vertellen: “Het is mooi open gebouw waar het prettig leren is” en “Het is ruim opgezet modern gebouw met alle faciliteiten die er nodig zijn.” Anderen geven aan dat het soms even zoeken was. Eén referent zegt: “Er werden looproutes ingesteld vanwege COVID waardoor het soms even puzzelen was, maar de accommodatie was prima in orde.” Diverse geïnterviewden hebben de opleiding tijdens COVID gevolgd waarbij afstand bewaren de ene keer makkelijk was dan de andere. “Sommige bijeenkomsten vonden plaats in een mooie, ruime klas. Andere momenten zaten we in een vrij kleine klas wat soms een beetje ongemakkelijk was”, merkt één van hen op.

Natraject

Zeven referenten zijn positief over het natraject en drie kennen een neutrale score toe. Diverse opleidingen worden afgerond met een examen. Ook wordt het presenteren van een rapport genoemd als afronding. Allen hebben een diploma of certificaat ontvangen aan het einde van de opleiding. Eén referent heeft een voorkeur voor een diploma. Hij geeft aan: “Ik zou wel willen dat er een examen aan de opleiding gekoppeld werd, omdat deelnemers dan nog beter gemotiveerd zijn.” Evalueren gebeurt doorgaans met een vragenlijst en een enkele keer in gesprek met de groep. Eén geïnterviewde vertelt: “We kregen een vragenlijst aan het einde van een lange dag. Dan wil iedereen snel naar huis en krijg je niet de optimale feedback.” Alle referenten stellen het zeer op prijs dat docenten na de opleiding nog benaderbaar zijn voor vragen. Enkele reacties ter illustratie: “Ik heb geregeld nog contact met de docenten. Die zijn heel toegankelijk”, “De docenten waren zeer bereid ook na de opleiding vragen te beantwoorden. Sterker nog, ze waren erg geïnteresseerd en stimuleerden het uitwisselen van informatie” en “Het is nu een jaar geleden dat ik de opleiding heb gevolgd, maar ik zou de docenten nog steeds mailen als ik een vraag heb.”

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten zijn (zeer) tevreden. Men waardeert de soepelheid van inschrijven, toezending van materialen, de facturatie en het prettige contact met de HAS. Ook ervaart men flexibiliteit. "Ik had plotseling corona en toen werd direct geregeld dat ik vanuit huis kon inloggen" en "Ik had problemen met de financiële afwikkeling van het STAP-budget en daar heeft de HAS mij heel erg mee geholpen", zo lichten twee referenten toe. Een ander noemt een verbeterpunt en geeft aan: "Alles verliep in principe prima, maar het reserveren en ophalen van een rekenmachine ging moeizaam." Eén referent is ontevreden en legt uit: "Er was veel gedoe met de erkenning en het duurde lang. Bovendien was onduidelijk wat van de cursist wordt verwacht. Hier mankeert het nodige. Als dit zou gebeuren op mijn werk verlies ik klanten."

Relatiebeheer

De HAS geeft goed invulling aan het relatiebeheer, zo blijkt uit de scores. Referenten waarderen de nieuwsbrief die wordt verstuurd. Twee reacties zijn: "De nieuwsbrief is voor mij een mooie reminder om nog eens contact op te nemen als dat nodig is" en "Wat de HAS de laatste tijd heel goed doet is aangeven welke cursussen gaan starten." Eén referent noemt als verbeterpunt om de nieuwsbrieven (verder) te personaliseren op inhoud. Het contact dat men na de cursus heeft met deelnemers uit de groep en docenten ziet men ook als relatiebeheer. Dat wordt ervaren als een waardevol netwerk. "Via onze groepsapp hebben we nog regelmatig contact met elkaar" en "Ik heb één keer per jaar contact met de docent en vind het heel prettig om zo laagdrempelig kennis uit te wisselen", aldus twee van de geïnterviewden. Eén referent geeft een tip: "Door nog meer in te spelen op het groepsgevoel tijdens de opleiding kan het netwerk verder versterkt worden."

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten zijn (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Positieve reacties zijn er zowel over de prijs als de kwaliteit: "Er was een uitgebreid lesprogramma inclusief diner en ik kreeg subsidie. Het was zeker marktconform", "De kwaliteit was conform verwachting en ik heb de verdieping gekregen die ik zocht", "Ik vond de opleiding laaggeprijsd. Ik heb absoluut waar voor mijn geld gekregen" en "Door avondbijeenkomsten te organiseren en niet hele dagen bleef het voor mij behapbaar, was ik langer met de stof bezig en beklifde het beter." Niet alle referenten zijn positief. Eén van hen vertelt: "Het zal wel marktconform zijn, maar ik vond het toch prijzig. Het weerhoudt mij ervan om medewerkers naar de opleiding te sturen." Deze referent geeft als tip om staffelkortingen of pakketvormen aan te bieden. Eén respondent is ontevreden en zegt: "Als je tweeduizend euro vraagt voor een verplichte cursus, met grote groepen waar je niets leert, dan is dat niet ok."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel is men unaniem positief over de HAS. Diverse van hen geven aan de HAS actief aan te bevelen. Referenten roemen de kwaliteit, vooruitstrevendheid, praktijkgerichtheid en betrokkenheid. Reacties die dit illustreren zijn: "Het is een goed praktijkgericht opleidingsinstituut, dat prettig is in de omgang en bovendien een goede manier om je netwerk uit te breiden", "Op dit vakgebied is de HAS echt onderscheidend", "De HAS is uniek. Nergens in de wereld bestaat een opleiding van dit niveau. Internationaal gezien is het verschil heel groot" en "In mijn geval is er een bedrijf door ontstaan dat het heel goed doet." Eén referent sluit af met een oproep aan de HAS om uit te dragen hoe belangrijk de agri food sector is en vertelt: "In de wereld wordt er naar Nederland gekeken en in Nederland wordt erop neergekeken. De HAS kan hier een sleutelrol in spelen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer A. van Gool voerde met HAS green academy op 04-04-2023.

Algemeen

HAS green academy (hierna HAS genoemd) is onderzoeker, opleider en expertise centrum. Het instituut focust zich op agri, food en leefomgeving en richt zich daarbij steeds meer op de zakelijke markt. Er zijn tal van complexe, maatschappelijke ontwikkelingen waar de dienstverlening van de HAS van grote toegevoegde waarde is en moet blijven. Dit Cedeo onderzoek richt zich op het open en maatwerk opleidingsaanbod van de HAS. Het gesprek vond plaats met mevrouw A. van Rossum en mevrouw M. De Jong.

Kwaliteit

De HAS heeft als opleider kwaliteit hoog in het vaandel staan. In het voortraject wordt de kwaliteit geborgd met een toegankelijke website, duidelijke informatie en een soepel aanmeldingsproces. Voor extra informatie, aanvullende vragen of advies staan medewerkers paraat. In maatwerk trajecten worden de uitvoerende docenten al vroeg in het traject betrokken om concreet en gedetailleerd de klantwensen te vertalen naar een programma op maat. Docenten worden geselecteerd op geschiktheid voor de zakelijke markt op basis van hun expertise, praktijkervaring en didactische kwaliteiten. Bovendien worden zij ruim van tevoren ingepland zodat zij voldoende tijd hebben om zich goed voor te bereiden op de bedrijfsopleidingen waarvoor zij zijn ingepland. De maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van agri, food en leefomgeving zijn enorm. Ze zijn complex en leiden tot onzekerheid en maatschappelijke onrust. De impact op bedrijven en ondernemers kan heel groot zijn. Voor de HAS is het een uitdaging om nieuwe inzichten en ontwikkelingen te verwerken in opleidingsprogramma's en steeds heterogenere doelgroepen te bedienen zonder de keten uit het oog te verliezen. De HAS is zich hier zeer van bewust en werkt actief aan passende oplossingen. De samenwerking met het ministerie van LNV is geïntensiveerd en projectaanvragen zijn ingediend om het onderwijsaanbod aan te laten sluiten op de vele recente ontwikkelingen. In het natraject worden evaluaties ingezet. Wanneer scores onder de 'vier' (op een schaal van vijf) komen komt het kwaliteitsteam bij elkaar om verbeteringen te initiëren.

Continuïteit

De HAS heeft een uniek aanbod en is een gewaardeerde naam. Hierdoor weten professionals, ondernemers en bedrijven de weg naar de HAS te vinden. In het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen verwacht de HAS een groei in de vraag. Echter, aanhoudende onduidelijkheid ten aanzien van die ontwikkelingen zorgt ook voor een afwachtende houding bij potentiële deelnemers. Bovendien is het voor een deel van de doelgroep niet vanzelfsprekend om zich te scholen. Dit vraagt van de HAS een actieve houding richting de zakelijke markt. Men licht toe dat focus op de zakelijke markt is versterkt binnen de HAS en inmiddels gelijkwaardig is ten opzichte van andere doelgroepen. Verdere professionalisering zal de komende jaren nodig zijn en daartoe worden stappen gezet. Op marketinggebied lopen initiatieven om het alumninetwerk te versterken en de nieuwsbrief te personaliseren. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij open en maatwerk opleidingen voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De grote deskundigheid en praktijkervaring van de docenten en adviseurs is een belangrijke factor voor succes in de dienstverlening van het instituut. Daarmee weet men een vloeiende transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen. Bovendien gebruikt de HAS haar kennis over bijvoorbeeld boeren om het ministerie te adviseren hoe deze doelgroep te bereiken en laagdrempeligheid van scholing te bevorderen.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo