

Klanttevredenheidsonderzoek

Avans+

17-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Avans+ vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	40%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			30%	30%	20%
Accommodatie③				20%	
Natraject④				40%	30%
Organisatie en Administratie⑤				40%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geen score.
- ③ Acht referenten geen score.
- ④ Drie referenten geen score.
- ⑤ Twee referenten geen score.
- ⑥ Eén referent geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar enkele maatwerktrajecten verzorgd door Avans+ hebben tien referenten meegewerkt, waaronder tien opdrachtgevers en vijf deelnemers. De wensen en behoeften worden van tevoren doorgesproken. De afspraken en doelstellingen worden, naar de mening van vrijwel alle geïnterviewden, helder en duidelijk schriftelijk bevestigd.

In verschillende gevallen hebben opdrachtgevers eerder ervaringen gehad met Avans+ en kozen zij opnieuw voor deze aanbieder vanwege eerdere goede ervaringen en aanbevelingen van collega's. "Er wordt veel waarde gehecht aan de intakegesprekken, waarin goed naar de wensen van de deelnemers wordt geluisterd en er actief wordt meegedacht over de invulling van de opleidingen." Een andere referent vertelde: "Ik wilde de kennis binnen onze afdeling vergroten, en onze leverancier had dit bedrijf aanbevolen. Hoewel ik nog even rondgekeken heb, heb ik uiteindelijk alleen informatie opgevraagd bij Avans+." Ook de modulaire opzet van de opleiding was voor sommige referenten onder andere een reden om voor Avans+ te kiezen.

Meerdere referenten benadrukken de langdurige samenwerking met Avans+, waarbij soms verschillende opleidingen zijn afgenomen. De persoonlijke benadering en het op maat maken van leerdoelen worden hierbij als zeer positief ervaren, met soms een kritische noot: "Achteraf gezien bleek dat het kennisniveau van de deelnemers verschilde, doordat bepaalde terminologie niet bekend was. Een grondigere uitvraag vooraf had dit beter kunnen inschatten."

Twee referenten die noch tevreden noch ontevreden zijn, geven aan dat "in de praktijk blijkt dat het verkrijgen van eventuele vrijstellingen behoorlijk wat gedoe met zich meebrengt." Een andere respondent, die een neutrale score geeft, vertelt: "Achteraf gezien had de opleidingsmanager meer betrokken moeten zijn bij dit voortraject. Dit is later in het traject aangepast."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals van tevoren besproken en afgestemd, wordt helder en duidelijk op schrift bevestigd. Alle referenten geven aan dat dit volgens de inhoudelijke en financiële afspraken wordt weergegeven in de offerte. Enkele reacties: "Het voorstel stond goed uitgewerkt op papier en is het ook voor andere deelnemers allemaal duidelijk", "Het betrof een bestaand programma waar ook brochures over bestonden, die alle informatie bevatte" en "Het opleidingsprogramma is uiteindelijk allemaal goed verzorgd en er moest nog even wat bijgesteld worden."

Uitvoering

De manier waarop Avans+ de verschillende opleidingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar volle tevredenheid van de referenten. De tevreden respondenten leggen uit: "Het programma is interactief met verschillende toegepaste werkvormen. Deelnemers kunnen hun eigen casus inbrengen. Het biedt een brede basis en behandelt veel aspecten. Dit moet als groep worden doorlopen voordat men de volgende stap naar verdieping kan zetten," en "De uitvoering is heel goed bevallen en heeft voldoende opbrengsten opgeleverd, zowel voor individuen als voor de organisatie. Er zijn voldoende werkvormen gebruikt, waarbij goed is ingespeeld op verschillende niveaus. Verschillende sprekers hebben bijgedragen, waarbij sommigen meer diepgang boden dan anderen, maar dit paste ook bij de verschillende behoeften van de groepen onderling."

Een andere referent zegt nog over de uitvoering: "De uitvoering was ontzettend goed. Eerst was er een theoretische uitleg met praktijkvoorbeelden van de trainer zelf, maar ook van de deelnemers. Vervolgens moesten er op de werkvloer oefeningen worden uitgevoerd, waarbij ook uitleg werd gegeven, maar je moest vooral zelf aan de slag. De trainer hield ook goed in de gaten dat iedereen aan bod kwam en actief deelnam. De diepgang was soms iets te intens, want je zag dat sommige deelnemers het lastig vonden om bij te blijven."

De referenten vinden verder dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. "We kregen op een prettige manier bevestiging dat het goed ging. In het begin was er een stukje theorie en in de middag hebben wij verschillende scenario's geoefend, beoordeeld en besproken."

Verder wordt nog als positief punt van de gevolgd opleiding genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: "De inhoud van het programma sluit goed aan bij de sector en de docent is betrokken en biedt praktische en goede ondersteuning. Ook is het van belang dat het traject goed aansluit bij ons programma, processen en kernwaarden. Hier wordt ook op geëvalueerd en gemonitord. Indien nodig, stelt Avans+ het programma bij."

Opleiders

De referenten waarderen de opleiders als tevreden tot zeer tevreden. Zij geven aan dat de docenten ervaren zijn en hun vak verstaan, en bovendien over veel kennis beschikken. Het wordt als prettig en zeer professioneel ervaren dat de trainers zelf ook praktijkervaring hebben. Eén geïnterviewde reageerde positief, waarbij werd benadrukt dat alle docenten en procesbegeleiders deskundig waren en zich goed hadden verdiept in de organisatie. Eén docent werd bijzonder positief beoordeeld vanwege zijn prettige manier van coachen. Een andere spreker werd geprezen omdat hij bijzonder goed was en de toehoorders ademloos liet luisteren.

Er zijn echter ook enkele kritische punten genoemd door de respondenten. Eén opmerking was dat, hoewel de opleiders over het algemeen goed zijn en veel ervaring hebben, er één opleider was die erg vol van zichzelf was en zijn deskundigheid overdreven benadrukte. Een andere respondent vond een spreker wat onervaren, waarbij de verstrekte informatie grotendeels al bekend was. Daarnaast werd opgemerkt dat de opleiders wisselend zijn omdat er gebruik wordt gemaakt van freelancers, wat de continuïteit niet altijd garandeert, hoewel er wel altijd vooraf afstemming plaatsvindt met de gekwalificeerde docenten.

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat door Avans+ wordt verschaft, bestaat onder andere uit boeken, presentaties, een digitaal platform en een online test. De helft van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Een van hen merkte op dat het trainingsmateriaal uit verplichte boeken bestaat, maar dat er aanzienlijk verschil is in hoe deelnemers deze gebruiken: de een leest ze volledig door, terwijl de ander ze ongelezen laat. Daarnaast is er een digitaal platform dat enkele keren is gewijzigd en waarop nu de laatste verbeteringen zijn aangebracht. Een andere referent gaf aan dat het trainingsmateriaal bestond uit een PowerPointpresentatie, en dat er werd gewezen op welke databases betrouwbare gegevens bevatten en welke sites verstandig zijn om te raadplegen. Een derde referent voegde toe dat het trainingsmateriaal uit een aantal boeken bestond die vooraf werden geleverd, hoewel wel wat aan de late kant. De referent vertelde: "Het materiaal was over het algemeen prima, maar de actualiteit ervan varieerde per docent. De informatie paste echter goed bij de behandelde stof."

Twee respondenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal. Er zijn ook verbeterpunten benoemd door respondenten met een neutrale score. Eén opmerking was dat het online leermateriaal niet compleet was en dat de verplichte literatuur wel op tijd werd aangeleverd, maar niet altijd voldoende aansloot. Dit is in de evaluaties besproken en opgepakt. Daarnaast merkte één referent op dat de training normaal gesproken door twee trainers wordt gegeven. In het betreffende geval was er echter slechts één trainer, die minder bekend was met de theorie. Achteraf gezien was het prettiger geweest als deze trainer iets meer had kunnen toelichten of bepaalde delen van de presentatie buiten beschouwing had gelaten.

Accommodatie

Acht van de tien geïnterviewden kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van in-house trainingen. De twee referenten die wel een beoordeling gaven over de accommodaties die door Avans+ worden gebruikt, waren positief. Zij gebruikten termen als "goed verzorgd" en "prima bereikbaarheid" om hun tevredenheid uit te drukken.

Natraject

Bij drie referenten was het traject nog niet afgerond, waardoor zij geen score hebben toegekend aan het natraject. De overige geïnterviewden zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Avans+ het natraject vormgeeft. Ze beschrijven dat na elke dag een evaluatie plaatsvond over de voortgang en de verdere stappen, wat werd afgesloten met een eindevaluatie. Iedereen ontving een certificaat van deelname en er was een vorm van nazorg waarbij deelnemers altijd contact konden opnemen voor verdere vragen. Dit traject heeft veel kennis en informatie opgeleverd voor de deelnemers, waarbij de trainer ook terugkoppelde aan de opdrachtgever welke deelnemers geschikt zijn voor vervolgopleidingen.

Een referent benadrukte dat er na de cursus contact was om te vragen hoe het was gegaan en dat Avans+ de mogelijkheid bood om vragen te stellen over specifieke scenario's. Daarnaast werd aangegeven dat er nog andere cursussen beschikbaar waren. Een andere referent vermeldde dat een eindevaluatie ter plekke werd gedaan en dat iedereen geslaagd was. Hoewel er interne vervolgstappen werden benoemd en een overleg plaatsvond, was er daarna geen contact meer met Avans+.

Over het algemeen wordt meerdere keren genoemd dat het traject heeft geleid tot beter opgeleide medewerkers op diverse aandachtsgebieden, zoals vakkennis, leiderschap en netwerken.

Organisatie en Administratie

De respondenten zijn van mening dat Avans+ de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze geregeld heeft, waarbij geen van hen problemen heeft ondervonden. Twee referenten hebben geen zicht op deze aspecten en hebben daarom geen score toegekend.

Over het algemeen hebben de respondenten weinig direct met de organisatie en administratie te maken gehad, behalve het ontvangen van een factuur die in orde was. Er wordt beschreven dat de lijnen kort zijn en zaken snel en adequaat worden geregeld, waarbij beloftes worden nagekomen. De organisatie wordt als goed bereikbaar ervaren en als er iets anders nodig is, is dat altijd bespreekbaar. De administratie en organisatie maken een goede indruk, zowel rationeel als relationeel, met duidelijke contactpersonen en uitstekende communicatie. Sommige referenten hebben regelmatig contact met de organisatie en administratie, en ervaren deze als zeer betrokken en samenwerkend om de opleiding te verbeteren. De communicatie verloopt goed en klantvriendelijk, zowel telefonisch als via e-mail.

Enige verbeterpunten zijn ook genoemd. Een punt van kritiek was het tijdig toesturen van het trainingsmateriaal. Daarnaast werd door één referent opgemerkt dat de offerte en de facturering niet helemaal transparant waren, wat enig uitzoekwerk opleverde.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Iedereen bevestigt dat dit op een prima wijze verloopt. Een geïnterviewde heeft voor verschillende onderwerpen contact met vaste contactpersonen, waarbij zaken snel en adequaat worden geregeld en beloftes worden nagekomen. Een ander is zeer tevreden over haar vaste contactpersoon en ontvangt regelmatig e-mails over nieuwe aanbiedingen, informatie of advies. Een derde respondent heeft zowel een opleidingsmanager als een opleidingscoördinator als vaste contactpersonen, en prijst de communicatie en de relatie. Een andere geïnterviewde ontvangt nieuwsbrieven en weet waar hij contact kan opnemen als dat nodig is.

Het relatiebeheer wordt als goed ervaren, met een vast contactpersoon die meedenkt en klantgericht is. Echter, één geïnterviewde merkt op dat er veel wisselingen zijn geweest in vaste contactpersonen, wat tijd kost om telkens opnieuw een band op te bouwen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleiding zijn verdeeld. Acht respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen merkt op dat het duur is, maar dat de kwaliteit prima is. Een andere respondent vindt de prijs-kwaliteitverhouding lastig te beoordelen, maar geeft aan dat zij echt voor kwaliteit gaan en dat deze ook geleverd wordt. Eén geïnterviewde geeft een neutrale score en onderbouwt dit door te stellen dat het een duur traject is. Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en heeft om deze reden geen score toegekend.

Daarnaast benoemt een referent het volgende punt: zij vindt de prijs-kwaliteitverhouding goed, maar merkt op dat bij de verpleegopleiding tussentijds gestopt kan worden en dit financieel wordt opgelost, terwijl bij de bedrijfskundige opleiding het volledige lesgeld betaald moet worden. Dit wordt door haar ervaren als een merkwaardige discrepantie binnen Avans+ wat betreft de verschillende opleidingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de maatwerk trainingen van Avans+. Referenten zijn zeer te spreken over verschillende aspecten van de opleiding. Een referent waardeert vooral de sprekers uit verschillende branches die nieuwe inzichten hebben gegeven. Een ander prijst de modulaire opbouw van de opleiding, die veel flexibiliteit biedt, zoals de mogelijkheid om tussentijds te stoppen of in te stromen. En de hulp bij het regelen van subsidies.

Een derde referent benadrukt het meedenken van de organisatie. Een andere referent vertelt dat de opleiders weinig informatie nodig hebben om de behoeften te bepalen en vindt de docenten kundig en praktijkgericht. De interactie tijdens de training viel een andere referent op, waarbij de trainer iedereen stimuleerde om mee te doen en te oefenen met de apparatuur.

Een referent benoemde dat in de opstartfase meerdere startmomenten mogelijk waren, maar dat het traject na verloop van tijd terugkeert naar een meer vaste structuur. Een aandachtspunt is de continuïteit van de coördinatie en het behouden van de flexibiliteit zoals in de beginfase. Tot slot is één referent tevreden over het traject, vooral vanwege het maatwerk, de goede informatie, de kennis van de docent en de niet langdradige aanpak. Deze referent zou de opleiding zeker aanbevelen, net als de anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		60%	30%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders②			10%	20%	60%
Trainingsmateriaal③				40%	30%
Accommodatie④			20%	10%	40%
Natraject⑤			10%	50%	30%
Organisatie en Administratie⑥			10%	30%	40%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
 ③ Drie referenten geen score.
 ④ Drie referenten geen score.
 ⑤ Eén referent geen score.
 ⑥ Twee referenten geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar enkele trajecten verzorgd door Avans+ hebben tien referenten meegewerkt, waaronder zes opdrachtgevers en vier deelnemers. Bijna alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over hoe Avans+ het voortraject vormgeeft. De opdrachtgevers vertellen: “Zij biedt een aantrekkelijk alternatief voor MBO-opgeleiden om een anderhalf jarig, deels digitaal bachelor programma te volgen. Het is belangrijk voor ons om ons personeel perspectief te bieden op toekomstige, moeilijk vervangbare functies. Als zij ambities tonen, kunnen wij hen passende mogelijkheden bieden. We hebben contact gehad met de opleidingsmanager, die alles duidelijk toelichtte. Hij is zeer dienstverlenend en klantvriendelijk; we hebben meerdere overlegmomenten gehad.” Verder zeggen ze: “We vinden de opleiding erg praktisch, omdat deze in anderhalf jaar wordt aangeboden. De inschrijving verloopt soepel. Er is altijd een intakegesprek met de deelnemers, en soms is er een assessment als men al lang geleden een opleiding heeft gevolgd.”

Deelnemers aan de opleidingen delen eveneens hun ervaringen. Een van hen zegt: “Ik wilde mij verder specialiseren, waardoor ik uiteindelijk bij Avans+ terechtkwam. Ik had daar al eerder positieve ervaringen mee, en bovendien is de locatie voor mij ideaal.”

Een ander voegt toe: "Verschillende collega's hadden de technische opleiding al gevolgd, waardoor ik ook bij Avans+ terecht kwam. Zij zijn eigenlijk de enige die de opleiding op deze wijze aanbiedt. Voorafgaand is er een intakegesprek, waarbij diepgaand naar je achtergrond wordt gevraagd."

Een referent is echter ontevreden en onderbouwt dit als volgt: "Zij zijn de enige aanbieder van het anderhalf jaar durende traject, speciaal ontworpen om MBO 4-verpleegkundigen naar een hoger niveau te tillen. We onderhouden nauw contact over de inhoud van de opleidingen. Hoewel sommige suggesties worden overgenomen, worden andere helaas niet geaccepteerd. Het dure en verplichte assessment, dat voorafgaand aan de studie wordt uitgevoerd om te bepalen wat de student nog moet leren, daar heb ik moeite mee."

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma dat door Avans+ wordt aangeboden. Een van hen motiveert dit als volgt: "De website geeft correcte informatie en biedt een realistisch beeld van hoe het programma eruit ziet. Alles is heel duidelijk en gestructureerd." Echter, er werd ook een verbeterpunt genoemd: het programma was compleet, maar op een gegeven moment ontvingen we een rooster vol met afkortingen van vakken, waarvan de betekenis onduidelijk was. Het was handig geweest als er tegelijkertijd een lijst met verklaringen was meegezonden.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de wijze waarop Avans+ de verschillende opleidingen heeft uitgevoerd; ruim dertig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De uitvoering heeft aan alle verwachtingen voldaan. Een deelnemer licht toe: "Het was echt enorm interessant. Ik heb veel kennis opgedaan en vaak gewerkt in kleine, gemotiveerde groepjes. De stof was veel breder dan verwacht, wat positief was. Het programma omvatte niet alleen techniek, maar ook bijvoorbeeld politieke afstemming en leiderschap. De aangeboden tools waren ontzettend waardevol." Een andere deelnemer voegt toe: "Het is een intensieve opleiding, maar sluit goed aan bij mijn werk. We voerden verschillende projecten uit en konden eigen cases inbrengen. Het eerste jaar was theoretisch met veel toetsen; het tweede jaar omvatte een technische groepsopdracht met ruimte voor persoonlijke reflectie en intervisie. Ook moesten we een presentatie geven over persoonlijke ontwikkeling. De individuele afstudeeropdracht aan het eind bood de juiste diepgang. De opleiding heeft mijn professionele ontwikkeling sterk bevorderd, en ik voel me nu sterker en zekerder in mijn functie."

Een tevreden opdrachtgever verklaart: "De groep deelnemers is zelfstandig. Twee tot drie keer per jaar stuur ik een e-mail om te vragen hoe het gaat, en ongeveer drie keer per jaar heb ik contact met de opleidingscoördinator. Problemen worden meestal door de groep zelf opgelost. Bij Avans+ hanteren ze een oplossingsgerichte aanpak bij problemen. De groep is zelfredzaam, werkt veel samen, wat zeer gewaardeerd wordt, en onderhoudt veel contact met elkaar en met andere ziekenhuizen, wat als positief wordt ervaren."

Een andere referent benadrukt: "Het programma is modulair opgebouwd rondom verschillende thema's, met zowel individuele als groepsopdrachten die echt uitdagend zijn en goed aansluiten bij de praktijk op de werkvloer. De diversiteit binnen de groep is een meerwaarde van de opleiding. Dit programma is veel breder opgezet dan het reguliere aanbod en de deelnemers merken dat ze er in de praktijk direct veel aan hebben."

Opleiders

De referenten zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door Avans+ worden ingezet, hoewel er soms kritische kanttekeningen worden geplaatst. Enkele citaten illustreren deze tevredenheid: "De gedreven vakdocenten zijn echt wel een pluspunt van deze opleiding", "De docenten vormen een hecht team dat didactisch sterk is in het overbrengen van de stof. Ook het mentorschap is goed geregeld. Je merkt dat zowel de docenten als de opleidingscoördinatoren intrinsiek gemotiveerd zijn om een kwalitatief goede opleiding te bieden", en "De opleiders zijn stuk voor stuk experts op hun vakgebied en delen hun praktijkervaringen op een manier die ik enorm positief vond."

Er zijn echter ook verbeterpunten aangedragen door opdrachtgevers en deelnemers. Een referent vertelde: “Ik ben lovend over de docenten, die enorm veel vakkennis bezitten; het zijn deskundige, technische mensen uit het bedrijfsleven die goed weten waar ze over praten. Mijn tip is dat er beter gekeken moet worden naar de integrale afstemming tussen de verschillende docenten. Het lijkt soms alsof ze een routine volgen die ze al vele jaren hanteren, en hier zou zeker een verbetering gemaakt kunnen worden. Over het algemeen waren de docenten zeer competent. Toch waren er enkelen die didactisch minder sterk waren, met name in het effectief omgaan met een groep en in het luisteren naar de studenten.”

Andere respondenten zeggen nog over de uitvoering: “Wat als nadelig wordt ervaren door de deelnemers, is de wisseling van docenten. Het zorgt soms voor verwarring. Idealiter heeft een nieuwe docent minimaal drie keer nodig om een programma goed te draaien naar mijn mening” en “Ik vond de docenten over het algemeen goed, maar niet allemaal. Een van hen was te gedetailleerd en ouderwets in zijn benadering. Zijn manier van feedback geven leek meer op afbranden, wat bij mij frustratie veroorzaakte. Een opdracht had hij niet op tijd nagekeken omdat hij te druk was, waardoor ik ook minder tijd had om het aan te passen.”

Eén referent was noch tevreden noch ontevreden en onderbouwde dat als volgt: “De docenten zijn over het algemeen goed, maar er waren er een paar waar ik minder over te spreken was. Er ontbreekt een tussentijdse evaluatie waarbij dit soort feedback gegeven kan worden. Desondanks vind ik dat de opleiding zeer professioneel is; de docenten hebben aantoonbare ervaring met serieuze projecten bij grote bedrijven, wat hun uitstekende vakkennis benadrukt.”

Deze citaten vormen een representatieve weergave van de meningen van de geïnterviewden over de opleiders van Avans+. Eén referent heeft onvoldoende zicht op de opleiders en om deze reden geen score toegekend.

Trainingsmateriaal

“Het materiaal dat door Avans+ wordt verschaft, wordt door de geïnterviewden onder meer omschreven als “ondersteunend” en “goed voor elkaar”. Drie referenten hebben hier geen zicht op en onthouden zich om die reden van het geven van een mening over dit onderwerp. De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over het materiaal dat door Avans+ wordt verstrekt, hoewel ze soms een verbeterpunt noemen. Enkele reacties zijn: “Het trainingsmateriaal was allemaal beschikbaar op één platform, dat de mogelijkheid bood om informatie te delen, maar niet om opdrachten in te leveren of e-mails te versturen. Soms was het lastig om informatie terug te vinden, omdat de lesstof van een module over een langere tijd werd gegeven. Je moest telkens weer terugbladeren. Het is dus niet helemaal optimaal, maar ik gebruik het platform nog steeds als naslagwerk.” Een andere reactie luidt: “Op zich is het trainingsmateriaal goed. Het enige nadeel vind ik echter dat er veel boeken besteld moeten worden, waarvan een deel niet wordt gebruikt. Dat vind ik enorm zonde van het geld.” Meerdere referenten geven aan dat zij het trainingsmateriaal nog steeds als naslagmateriaal gebruiken.”

Accommodatie

Vijf van de tien referenten zijn respectievelijk tevreden en zeer tevreden over de accommodatie. Zij vermelden: “De accommodatie was goed, net als het eten; een gezonde keuken vind ik belangrijk. Het gebouw is onlangs gerenoveerd en biedt voldoende ruimte. Wat de parkeergelegenheid betreft, die is soms wat minder; soms moest je wat verder weg parkeren” en “De accommodatie was top: een mooi gebouw met een mooi restaurant en lekker eten. Bovendien was het goed te bereiken met het openbaar vervoer.”

Twee geïnterviewden zijn noch tevreden noch ontevreden en geven de volgende toelichting: “De locatie bleek uiteindelijk niet geschikt te zijn. Avans+ is hiervan op de hoogte en zal de volgende keer een andere locatie kiezen” en “De locatie zelf lag wat verder weg, en wij zouden het zeer op prijs stellen als er ook een locatie in de regio Friesland of Groningen zou komen.”

Drie geïnterviewden kennen geen score toe, omdat zij in-house trainingen volgen of geen zicht hebben op de accommodatie.

Natraject

Het merendeel van de geïnterviewden vindt dat Avans+ op een goede manier vorm geeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Eén respondent had geen zicht op het natraject.

Een aantal referenten deelt hun ervaringen: “Na het traject was er een toets waarbij de deelnemers kwaliteitsonderdelen moesten uitwerken en presenteren, evenals een onderzoek. Er was een nauwe samenwerking met Avans+ toen een van de deelnemers vastliep. Er is een stappenplan gemaakt, wat uiteindelijk succesvol bleek. De diploma-uitreiking was goed georganiseerd”, “Er is een eindopdracht waarin het geleerde van alle tien modules moet worden toegepast; de deelnemers presenteren wat ze hebben geleerd. Er bestaat ook de mogelijkheid om lid te worden van de alumni-stichting. De feedback die we terugkrijgen, laat zien dat de deelnemers nu anders naar de zorg kijken en actiever deelnemen. Ze zijn meer gemotiveerd om verbeteringen aan te brengen, en sommigen maken de stap naar een leidinggevende positie” en “Ik heb mijn eindopdracht succesvol afgerond en mijn diploma-uitreiking gehad. Ze hebben mij ook een vervolgopleiding geadviseerd. De opleiding heeft mij veel kennis opgeleverd, maar ook vrienden en een netwerk.”

Over de evaluaties had een respondent met een neutrale score nog de volgende tip: ‘Er zijn tussentijdse evaluaties geweest, maar deze waren enkel geplaatst op het algemene platform, waardoor niet alle deelnemers ervan op de hoogte waren. Het zou effectiever zijn om deze evaluaties per e-mail te versturen, eventueel gevolgd door een herinneringsmail, net zoals dat gebeurde bij de eindbeoordeling.”

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten vinden dat Avans+ de organisatie en administratie goed tot zeer goed beheert. Dit geldt met name voor de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail. Enkele reacties luiden: “Er is afstemming geweest over arbeidsovereenkomsten, subsidieaanvragen en dergelijke, hetgeen snel en keurig is uitgelegd,” en “De organisatie en administratie zijn goed geregeld. Zij reageren snel op e-mails en als er iets speelt, dan wordt het adequaat opgepakt.”

Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie en heeft om deze reden geen score toegekend. De neutrale score van een andere referent wordt onderbouwd met: “De ondersteuning in een internationale erkenning van mijn diploma verloopt niet voorspoedig tot op heden.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn bijna alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden, op één na. De rol van relatiebeheer wordt meestal ingevuld door de opleidingsmanager, en in andere gevallen nemen betrokkenen contact op via het algemene telefoonnummer of lopen langs. De opleidingsmanagers worden vaak positief beoordeeld, met termen als “verstand van opleidingen,” “punctueel en voelt zich probleemeigenaar,” en “goede communicatie.”

Enkele reacties zijn: “Ik heb een vaste contactpersoon in de vorm van een opleidingsmanager. Ik heb twee keer per jaar contact met haar. Daarnaast worden we één keer per jaar bijgepraat over de nieuwste ontwikkelingen voor zij-instromers en dergelijke. We worden goed op de hoogte gehouden,” en “Ik heb een vast contactpersoon maar geen vaste contactmomenten. Ik zit verder nog in een werkveldadviesraad, die drie keer per jaar samenkomt met een agenda over alle ontwikkelingen in het werkveld, wat dan eventueel nog wordt aangepast in het opleidingsprogramma.”

Eén geïnterviewde is noch tevreden noch ontevreden en zou graag meer informatie willen ontvangen over het opleidingsaanbod. Ook wordt vermeld dat het contact met de opleidingsmanager goed is, maar dat het soms nodig is om een herinnering te sturen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleiding zijn verdeeld. Zeven respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen merkt op: “Het is een pittige prijs, maar op zich wel marktconform.” Een andere respondent geeft aan: “Het is iets duurder dan een reguliere HBO-V, maar het is het waard omdat je in anderhalf jaar klaar bent en daardoor ook minder studiedagen hebt.” Drie geïnterviewden geven een neutrale score en onderbouwen dit als volgt: “Ik vind het een dure opleiding gezien het aantal contacturen met de docent,” “Ik vind het echt een stevige prijs, zeker omdat ik de opleiding tijdens de coronaperiode heb gevolgd,” en “Het is een prijzig traject, maar mijn werkgever heeft de kosten betaald. Als ik zelf de kosten zou moeten betalen, zou ik het te hoog vinden. Ik denk wel dat mijn werkgever de kosten van de opleiding al lang heeft terugverdiend door de kennis die hij nu heeft.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Avans+. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en de samenwerking in totaal. Enkele reacties zijn: "Het is goed geregeld bij Avans+, en daarnaast hebben wij invloed op het programma. De modulaire opbouw, de groepsopdrachten en de gedreven vakdocenten zijn enorme pluspunten van deze opleiding", "De anderhalfjarige opleiding vervult echt een behoefte vanuit de organisatie, waarin Avans+ goed inspeelt", "Het is een strak programma dat goed werkt voor de deelnemers" en "De docent en coördinator zijn heel betrokken bij de deelnemers. De opleiding sluit heel goed aan bij de praktijk."

Twee referenten benoemen verbeterpunten: "Ik ben tevreden over de opleiding, vooral omdat deze zo goed aansluit bij mijn werkveld. Een minpunt is dat de groepsopdracht in het tweede jaar en de afstudeeropdracht eigenlijk hetzelfde zijn; twee keer hetzelfde kunstje, maar de ene keer individueel en de andere keer in groepsvorm. Hier mag wel iets meer variatie in komen," en "Ik vind dat er veel meer bekendheid moet zijn bij bedrijven over wat dit soort opleidingen allemaal te bieden hebben." Vrijwel alle geïnterviewden bevestigden dat zij de opleidingen van Avans+ aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Avans+ op 17-06-2024.

Algemeen

Avans+ is al jaren een toonaangevende organisatie in het verbeteren van prestaties van zowel mensen als organisaties. Met meer dan 200 postbachelor- en masteropleidingen, verspreid over diverse locaties in Nederland, biedt Avans+ innovatieve en praktijkgerichte trajecten. Deze opleidingen zijn gekenmerkt door een persoonlijke benadering en praktisch toepasbare kennis, wat leidt tot meetbare verbeteringen in prestaties van individuen en organisaties. Avans+ richt zich op professionals die het beste uit zichzelf en hun carrière willen halen. De opleidingen zijn erop gericht om de collectieve ambitie van organisaties te realiseren, wat een essentiële succesfactor is voor hun ontwikkeling. Er wordt altijd naar het totaalplaatje gekeken en waar mogelijk een link gelegd met de eigen praktijk van de deelnemer. Dit zorgt ervoor dat een opleiding bij Avans+ zowel voor de werkgever als voor de werknemer het hoogste rendement oplevert. De docenten van Avans+ komen uit de praktijk en brengen actuele theorieën en kennis over die aansluiten bij de laatste ontwikkelingen in de markt. Avans+ stelt hoge eisen aan deze docenten en maakt gebruik van een groot netwerk van freelancers om de kwaliteit van het onderwijs te waarborgen. Dit uitgebreide netwerk, opgebouwd door de jaren heen, stelt Avans+ in staat om flexibel en adequaat in te spelen op de behoeften van hun deelnemers.

Kwaliteit

Avans+ waarborgt de kwaliteit van haar opleidingstrajecten door een uitgebreid systeem van toezicht en continue verbetering. Werkveldadviesraden, bestaande uit beleidsbeslissers van klantorganisaties en hoogleraren, adviseren de directie over onderwijskundige en organisatorische ontwikkelingen. Deze raden spelen een cruciale rol bij het bewaken van de onderwijsfilosofie, het imago en de integrale kwaliteitsverbetering van Avans+. Na afloop van de open opleidingen onderhoudt Avans+ contact met deelnemers om de resultaten in de praktijk te evalueren. Interne audits dragen bij aan het verkrijgen van waardevolle feedback die gebruikt wordt voor verdere verbetering. De docenten en adviseurs van Avans+ zijn senior professionals uit de praktijk, die theorie en praktijk effectief verbinden en een passie hebben voor hun vak. Avans+ onderhoudt een groot netwerk van (gast)docenten, die regelmatig didactische vaardigheidstrainingen volgen om hun onderwijskwaliteiten te optimaliseren. Daarnaast worden er bijeenkomsten georganiseerd over algemene of specifieke thema's, zoals innovaties, om de expertise van de docenten up-to-date te houden. De tevredenheid over de opleidingen van Avans+ wordt bevestigd door zowel interne evaluaties als klanttevredenheidsonderzoeken van Cedeo. Avans+ stelt hoge eisen aan de kwaliteit van haar onderwijs; bij scores lager dan een 7,5 worden direct maatregelen genomen om de kwaliteit te verbeteren.

Continuïteit

Avans+ waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door strategische en flexibele aanpakken die aansluiten bij de behoeften van de markt en haar deelnemers. Een belangrijk aspect van deze continuïteit is de modulariteit van de opleidingen. Avans+ biedt flexibele leerroutes aan waarbij deelnemers zelf het tempo en de vorm van hun opleiding kunnen bepalen. Deze aanpasbaarheid zorgt ervoor dat de opleidingen toegankelijk en relevant blijven voor een breed publiek van professionals die zich willen blijven ontwikkelen. Daarnaast speelt de nauwe samenwerking met het bedrijfsleven en diverse sectoren een cruciale rol. Door regelmatige feedbacksessies en evaluaties met werkgevers en andere stakeholders, blijft Avans+ op de hoogte van de veranderende eisen en verwachtingen in verschillende vakgebieden. Deze input wordt direct verwerkt in het curriculum, waardoor de opleidingen altijd up-to-date en marktconform zijn. De digitale transformatie van Avans+ heeft ook bijgedragen aan de continuïteit van de dienstverlening. Het gebruik van moderne online leerplatforms en digitale hulpmiddelen maakt het mogelijk om flexibel onderwijs te bieden dat kan worden aangepast aan verschillende leerstijlen en omstandigheden. Deze technologieën zijn niet alleen tijdens de pandemie van onschatbare waarde gebleken, maar blijven ook nu een kernonderdeel van de onderwijsstrategie. Investerings in specifieke opleidingsgebieden zoals ICT en de International Bachelor of Nursing illustreren de proactieve benadering van Avans+ om in te spelen op actuele en toekomstige behoeften van de arbeidsmarkt. Dit, gecombineerd met het hoge slagingspercentage en de persoonlijke begeleiding door ervaren docenten, zorgt ervoor dat deelnemers optimaal worden ondersteund in hun professionele groei. Door een combinatie van marktgerichtheid, flexibiliteit, technologische innovatie en voortdurende kwaliteitsverbetering, weet Avans+ de continuïteit van haar dienstverlening te waarborgen en blijft het een betrouwbare partner voor professionele ontwikkeling.

Bedrijfsgerichtheid

De opleidingstrajecten van Avans+ zijn sterk praktijkgericht en ontworpen om maximaal leerrendement te realiseren. In het voortraject worden de leervragen en leerdoelen van de deelnemers zorgvuldig geïnterviewd, wat resulteert in een op maat gemaakt leerplan. Er worden strenge eisen gesteld aan de deelnemers, waaronder relevante werkervaring, om ervoor te zorgen dat zij optimaal kunnen profiteren van de opleidingen. Een belangrijk aspect van de opleidingen is de implementatie in de praktijk vanaf de start. Dit wordt ondersteund door de betrokkenheid van praktijkopleiders vanuit de bedrijven waaruit de deelnemers afkomstig zijn. Deze praktijkopleiders spelen een cruciale rol bij de borging van het geleerde in de dagelijkse werksituatie, waardoor de deelnemers de opgedane kennis en vaardigheden direct kunnen toepassen. De opleidingstrajecten van Avans+ omvatten zowel opleidingen als talentontwikkelingstrajecten. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor de docenten, die zowel over uitgebreide praktijkervaring als onderwijservaring beschikken. Hierdoor kunnen zij optimaal inspelen op de behoeften van de deelnemers en de opleiding aanpassen aan de specifieke context van de deelnemersgroep. Dit vergroot het profijt van de opleiding voor zowel de individuele deelnemer als de opdrachtgever. Daarnaast worden de opleidingen voortdurend aangepast aan de laatste ontwikkelingen in de markt. Door samenwerking met werkveldadviesraden en voortdurende feedback van bedrijven, blijft Avans+ haar programma's innoveren en verbeteren. Dit garandeert dat de inhoud van de opleidingen altijd relevant en up-to-date is, en dat de deelnemers worden voorbereid op de huidige en toekomstige uitdagingen in hun vakgebied.

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