

Klanttevredenheidsonderzoek

Business School Nederland

16-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Business School Nederland 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie				80%	20%
Natraject②				30%	50%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer③				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Business School Nederland (hierna BSN te noemen) zijn op aanbeveling van collega's of via internet bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. De keuze voor BSN wordt onder meer als volgt toegelicht: "De reistijd was gunstiger dan bij andere instituten. Ook was de setting wat kleinschaliger en informeler", "Andere aanbieders waren wat streberig en opgeblazen", "De hoofdreden om voor BSN te kiezen was dat onze vorige CEO er had gestudeerd en het ons aanraadde. Verder spraken het Action Learning principe en de wat meer praktijkgerichte insteek mij aan", "Ik heb een wo-achtergrond. De theorie had ik al gehad. Ik was op zoek naar een meer praktische opleiding, gericht op het tackelen van hedendaagse problemen", "De uitdagingen in de zorg vereisen de betrokkenheid van meerdere disciplines. BSN speelt daar het meest op in" en "Waarom ik voor BSN heb gekozen, is dat je meteen aan de slag gaat om het toe te passen in je eigen organisatie. En omdat er verdiepende vragen worden gesteld." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. BSN organiseert informatieavonden en er vindt in de regel een persoonlijke intake plaats.

Daarin wordt de geschiktheid van de opleiding voor de kandidaat gepeild en krijgt deze de gelegenheid om vragen te stellen. De referenten noemen de intake 'zorgvuldig' en 'persoonlijk' en zeggen: "Ik wist eigenlijk niet wat ik wilde. Ik ben goed geadviseerd", "Er is beoordeeld of er match was op inhoud en niveau. Ook is er gevraagd naar mijn motivatie en keuze voor deze school", "Ik kreeg een persoonlijk gesprek en een rondleiding. Er werd echt doorgevraagd om te zien welke richting het best bij mij zou passen. Ook kon ik mijn vragen over de studiebelasting prima kwijt", "Er wordt goed gekeken of je op de juiste werkplek zat om van de opleiding te kunnen profiteren", en "Ze nemen alle tijd om je vragen te beantwoorden. Het is heel persoonlijk." Iemand voegt nog toe: "Wat ik heel integer vond, is dat ze zeiden dat als je als je er niet 100% achter stond, je het beter niet kon doen." Over de voorbereiding door BSN is men goed te spreken. Een referent: "Je krijgt ruim van tevoren toegang tot het portaal en de informatie aan de voorkant, zodat je je kunt inlezen. Alles is goed geregeld."

Opleidingsprogramma

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score 'tevreden' of 'zeer tevreden toe. De inhoud van de opleidingen wordt er helder en correct in omschreven. Enkele reacties: "Het programma gaf een goed beeld van de opzet van de opleiding", "Tijdens de intake is iedere regel ervan doorgelopen. Het was helemaal duidelijk. Het sluit naadloos aan op hoe het er daadwerkelijk aan toegaat" en "Er werd goed uitgelegd hoe de opleiding was opgebouwd en wat de essentiële onderdelen waren." De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Afgezien van één toegekende 'drie' worden er voor de uitvoering uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. De opleiding voldoet, als je oordeelt op interactieve lesstof, afwisselende werkvormen en praktijkgerichtheid, ruimschoots aan de verwachtingen: "Er was meer dan genoeg ruimte voor collegiale consultatie en het consulteren van de docent", "De Action Learning methode was heel goed en interactief", "Het sloot prima aan bij praktijk. Er was ruim voldoende gelegenheid om vragen te stellen. De studiebegeleider gaf op de juiste momenten een impuls om door te kunnen gaan", "De lessen en de casussen zijn fantastisch. Ze sluiten perfect aan bij de opdrachten", "Er werd een mix van werkvormen gebruikt. Er was veel interactie. Het was niet alleen maar zenden" en "Wat ik er goed aan vond, is de link tussen theorie en praktijk. Je moest een eigen casus meenemen. De inhoud van de lessen was daaraan gekoppeld." Iemand voegt nog toe: "Je werkt in je subset onder begeleiding van een coach aan gesprekstechnieken en het stellen van verdiepende vragen. Dat loopt als een rode draad door alle lessen heen." Er is voldoende aandacht en gelegenheid voor persoonlijke ontwikkeling: "Je werkt toe naar persoonlijke doelstellingen. Daar wordt actief naar gevraagd. Je kunt ze in je projecten en Q&A sessies koppelen aan individuele competenties", "Je kunt aangeven welke kant je op wilt en daar hulp bij vragen. De docenten staan er altijd voor open om benaderd te worden", "Je krijgt de ruimte om je persoonlijk te ontwikkelen. Het is geen vastomlijnd proces" en "De studiebegeleider is intensief bij je betrokken. In de laatste fase krijg je een coach." Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot bij de uitvoering in zijn geheel: "Ik miste de actualiteit een beetje", "De feedback op je verslagen is abominabel. Ze kopen dat in bij een bureau. Ik kreeg goede beoordelingen, maar ik kon met negen van de tien ervan helemaal niets beginnen" en "Er wordt onvoldoende druk geoefend op het Action Learning. Er wordt niet gevraagd of het echt ingezet kan worden in je organisatie. Het wordt afgeschoven op je eigen verantwoordelijkheid." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op haar score: "Ik vind dat als je jezelf met Action Learning onderscheidt van andere instituten, je er ook echt voor moet staan. Ik had iemand in mijn werkgroepje die er niets mee wilde. Mijn subset had daar last van. Ik vind dat je als opleiding dan moeten zeggen: 'Dan pas je hier niet op de opleiding.' Ik vind bovendien dat ik te weinig feedback heb gekregen op mijn vragen en opdrachten. Ik zie de leercurve niet."

Opleiders

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over de docenten en coaches. Zij worden geprezen om hun deskundigheid en didactische vaardigheden. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De docenten weten van de hoed en de rand. Ook didactisch zijn ze heel goed", "Ze zijn vakinhoudelijk heel sterk", "Ze hebben veel kennis van de materie en kunnen die ook nog eens goed overbrengen" en "Door de bank genomen waren de docenten van hoog niveau. Zo ook de coaches. Ze laten je zelf denken. Dat heeft mij veel nieuwe inzichten opgeleverd." Iemand voegt nog toe: "Mijn indruk is dat de coaches een speciaal traject hebben doorlopen om deze technieken te kunnen overdragen."

Ook de praktijkervaring van de opleiders wordt op waarde geschat: “Het zijn echt mensen uit het veld. Ze hebben feeling met de praktijk”, “Ze hebben hun sporen verdiend bij grote bedrijven en combineren kennis met een stukje ervaring. Het is heel prettig om met hen te sparren” en “Ze brengen ervaringen mee uit de praktijk. Dat maakt hen sterk.” Ook de persoonlijke kwaliteiten van de docenten en de coaches vallen in positieve zin op. “De coach was betrokken en inspirerend”, “De docent was open en laagdrempelig. Hij was altijd bereikbaar” en “Ik had een redelijk markante en uitgesproken studiebegeleider, iemand die voor zijn mening uitkomt. Daar hou ik van.” Enkele respondenten maken ieder nog wel een kritische opmerking: “Niet alle docenten waren even inspirerend” en “Sommigen zijn heel goed in hun vak maar minder goed in het overbrengen van de kennis.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De docenten zijn over het algemeen 50-plussers met een wat hogere functie en wat meer afstand tot de praktijk. De meesten compenseren dat wel met ervaring en diepgang, maar sommigen missen te veel de aansluiting met de huidige tijd. Er zouden meer docenten van verschillende leeftijden moeten komen.”

Trainingsmateriaal

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Verder worden er twee ‘drieën’ toegekend. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken, presentaties en (digitaal verstrekte) artikelen. De (zeer) tevreden referenten zijn goed te spreken over de inhoud en de uiterlijke vormgeving van het materiaal: “Het materiaal voldoet aan mijn verwachtingen”, “De PowerPoint presentaties zijn netjes, overzichtelijk en prettig als naslagwerk”, “Het materiaal is van prima niveau”, “De boeken sluiten prima aan. Het is een goede mix van Nederlandse en Engelse literatuur”, “De meeste docenten komen met interessante artikelen” en “Je krijgt bij elk thema de presentatie, een boek en digitale handreikingen op de portal. Het is keurig verzorgd.” Eén overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: “Bij het ene vak is de literatuur wat meer up-to-date dan bij het andere.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Sommige boeken zijn niet goed te gebruiken. Ze werden niet behandeld. Bovendien staan er in de online omgeving sheets over onderwerpen van jaren geleden” en “De syllabi zijn wat verouderd. Ik heb begrepen dat ze volgend jaar vervangen worden.”

Accommodatie

De accommodatie roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het lesgebouw, de inrichting en de ontvangst voldoen aan de verwachtingen: “Het is in een leuk dorpje. Het gebouw heeft een mooie upgrade gehad. Het interieur en de stoelen zijn nieuw”, “De ontvangst is heel persoonlijk. Er is altijd iemand die goedemorgen zegt. Je wordt met je naam aangesproken”, “De lesruimten zijn netjes. De sfeer is goed” en “Het is een charmante, karakteristieke accommodatie.” Hetzelfde geldt voor de catering: “Het eten en drinken is echt fantastisch”, “De lunch en het avondeten zijn goed verzorgd” en “Het eten is smakelijk en divers, en er wordt rekening gehouden met allergieën.” De meningen over de bereikbaarheid lopen enigszins uiteen. Enkelingen zeggen ieder: “De bereikbaarheid is wat minder. Ik moet met een taxi komen” en “Het is wel een eindje rijden.” Anderen geven aan: “Het ligt lekker centraal” en “Het is goed te bereiken via de snelweg.”

Natraject

Alle referenten die hun mening uitspreken over het natraject, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Twee respondenten kennen geen score toe omdat zij op het moment van dit onderzoek nog niet zijn afgestudeerd. De examinering bestaat uit opdrachten en een dissertatie. Het examen is naar de mening van de referenten goed van niveau en het sluit aan op de opleiding. De examenbegeleiding is naar wens. Enkele reacties: “Alles van de opleiding kwam voorbij in het examen”, “Het examen is best pittig. Het zijn goede toets-momenten. Het is beslist niet alleen maar een kwestie van stampen”, “Je eindopdracht moet je uitvoeren in je huidige werk. Je wordt prima voorbereid”, “Ik had nog nooit een literatuurstudie gedaan. Dat wordt je goed geleerd” en “Het helpt voor je dissertatie dat je al drie Q&A projecten hebt gedaan.” Enkelingen voegen ieder nog toe: “Het onderwerp van de dissertatie kun je zelf kiezen. Er is genoeg ruimte voor eigen groei”, “Wat ik erg leuk vond, is dat je zelf de locatie voor je examen mag kiezen” en “Ik heb goede gesprekken gehad met mijn begeleider. Je wordt zelfstandig gelaten, maar op het moment dat je iemand nodig hebt, kun je aan de bel trekken.” Aan de diploma-uitreiking wordt voldoende aandacht besteed: “Het diploma ziet er goed uit. Het zit in een heel mooi mapje met een harde kaft. Van de diploma-uitreiking maken ze een groot feest” en “Je wordt echt in het zonnetje gezet, met een persoonlijk woordje over hoe je was tijdens de studie.” In de regel wordt de cursisten een evaluatieformulier ter invulling aangeboden.

Ook wordt er mondeling geëvalueerd. Een referent: "Elk blok wordt afgesloten met een evaluatie, en ook aan het einde van de opleiding wordt er geëvalueerd." Gevraagd naar de resultaten van de opleiding reageert men positief. Enkele reacties: "Ik heb geleerd samen te werken met anderen en een verbeterde versie van mezelf af te leveren voor mijn werkgever", "Ik kan dingen nu wat meer hoog over benaderen en problemen sneller doorgronden", "Het was een verdieping en een verbreding. Ik heb mezelf ontwikkeld tot professioneel leider" en "Ik ben klaar voor een ander niveau in de organisatie. Mijn werkgever is ook enthousiast." Verder zegt men: "Voor iemand in de zorg zoals ik is het een goede aanvulling op strategisch bedrijfsmatig niveau", "Ik gaf leiding aan de hand van mijn onderbuikgevoel. Nu ben ik strategisch onderlegd. De opleiding heeft mij bovendien goede contacten opgeleverd", "Ik was business analist en ben nu business consultant" en "Ik heb een impulsteam van de grond gekregen. Ik ben er heel blij mee."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn negen van de tien referenten (zeer) tevreden; er wordt één score 'drie' toegekend. Men is te spreken over de flexibiliteit, kleinschaligheid en klantvriendelijkheid. Enkele reacties: "Ik ben slechtiend. Ze hebben mijn hulpvragen over mijn beperking fantastisch opgevangen. Ik heb van alle kanten soepelheid en medewerking ervaren", "Je kunt altijd binnenlopen. Het is heel laagdrempelig" en "Je wordt niet naar tig loketten gestuurd, maar kunt voor alles bij één persoon terecht." De planning, facturering en informatievoorziening voldoen bij de (zeer) tevreden referenten ruimschoots aan de verwachtingen: "De lesroosters zijn overzichtelijk, flexibel en aangepast aan de werkende doelgroep", "Het rooster en de lessen kloppen. Je weet wanneer je welke vakken moet afronden", "Je krijgt keurig bericht over de facturatie en wijzigingen in tijden en data. Alles klopt wat ze schrijven", "De facturatie is netjes. De lijntjes zijn kort", "Er wordt heel goed gecommuniceerd. Je krijgt altijd antwoord", "De online omgeving is gebruiksvriendelijk. Alles is erop terug te vinden" en "Er is echt niets dat niet goed is." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze komen laat met dingen. Twee weken voor een studiereis hoor je pas dat je twee opdrachten moet doen. Ook moest ik vechten voor informatie over de overgang naar fase drie."

Relatiebeheer

Allen die voor het relatiebeheer een score geven, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. BSN verstuurt nieuwsbrieven en uitnodigingen, en is actief op de sociale media. Ook is er een alumnivereniging. Enkele reacties: "Ze sturen een nieuwsbrief en ik krijg regelmatig het aanbod om deel te nemen aan Webinars en andere evenementen", "Ik krijg via LinkedIn uitnodigingen voor bijvoorbeeld thema-avonden voor oud-studenten", "Ik ontvang frequent uitnodigingen voor workshops en Webinars. Het helpt om mijn kennisniveau op peil te houden", "Ze zijn de alumnivereniging nieuw leven aan het inblazen" en "Ze nodigen je uit voor internationale bijeenkomsten met een korte masterclass of topic. De alumnivereniging is top." Meerderen geven aan dat er sprake is van persoonlijk contact: "Mijn studiebegeleider stuurt af en toe berichten", "Ik spreek de docent nog weleens" en "Ze vragen weleens of je nog een keer koffie komt drinken. Ze laten merken dat ze heel graag willen dat je contact houdt en onderdeel van de community blijft." Anderen merken ieder nog op: "Ze blijven de hele opleiding lang met je in gesprek. Ze zijn heel betrokken" en "Je merkt dat het contact heel persoonlijk is. Je voelt je heel welkom. Je bent geen nummer." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de negen referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Er wordt één score 'drie' toegekend. "Het is wel duur, maar ik heb waar gekregen voor mijn geld", "Je wordt goed bediend en geaccrediteerd voor wat je betaalt", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima", "Het is best veel geld, maar je komt er dan ook met een goed gevulde rugzak vandaan" en "Deze prijzen zijn scherp. Andere opleidingen zijn twee keer zo duur." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: "Ik werk in de zorg. Waarom moet het zo duur zijn?" Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van BSN zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van BSN, tonen zij zich allereerst enthousiast over de praktijkgerichte en werk-gerelateerde opzet van de opleiding. Enkele reacties: "De sterke kant van de opleiding was zonder meer de praktijkgerichtheid", "Het Action Learning model zorgt voor een enorm goede koppeling naar de praktijk", "Ik vond het heel leuk dat die lessen een soort workshops waren, met een doe-element. De opdrachten sloten aan bij problemen op je werk" en "Je groeit op je werk mee met je opleiding. Naarmate de opleiding vordert, komen er kansen voorbij." Er is lof voor de wijze waarop de ervaring van de docenten aan het praktijkgerichte karakter van de opleiding bijdragen: "De docenten zijn allemaal mensen uit de praktijk", "Het zijn vakinhoudelijke sterke docenten", "Ze brengen hun eigen praktijkervaringen mee het leslokaal" en "Ze zijn in staat om de link te leggen naar het werkveld." Men prijst het kleinschalige karakter van de opleiding en de aandacht die er is voor persoonlijke ontwikkeling: "Het is heel kleinschalig en toegankelijk. Op de universiteit vragen ze naar je nummer. Hier kent iedereen je bij je naam en weet wie je bent, van de secretaresse tot de boekhouder", "Ze sluiten aan bij jouw leerbehoeften en doen alle moeite om je daarin te begeleiden", "Je wordt uitgedaagd om je als persoon te ontwikkelen, afgestemd op wie jij bent en op jouw eigen werkomgeving" en "Je krijgt veel ruimte om je eigen ik mee te nemen. Je bepaalt je eigen tempo en ontwikkelstroom. Het is met recht een onderwijsinstituut, geen onderwijsfabriek." Ook over de interactie met andere cursisten is men te spreken: "Je bespreekt in klein verband samen met een coach dingen waar je in je werk niet uitkomt als manager. Je leert vraagstukken veel makkelijker op te lossen. Je ontwikkelt jezelf daardoor enorm" en "Het is prettig dat je medecursisten hebt vanuit diverse hoedanigheden en achtergronden. Door al die disciplines bij elkaar leer je kijken vanuit verschillende invalshoeken. Je krijgt een band met elkaar, helpt elkaar en geeft elkaar inzichten." Naast deze lovende woorden worden er ook enkele kritische noten gezet: "Als je op zoek bent naar een internationaal netwerk, kun je beter naar een andere opleiding gaan", "In de fase van de dissertatie zou het fijn zijn om wat meer ervaringen te kunnen uitwisselen met je medecursisten uit vorige jaren" en "Ik ben er een poosje tussenuit geweest vanwege ziekte. Toen ik weer instroomde, had ik wel veel aan mijn studiebegeleider, maar niet zoveel aan mijn subsetbegeleider." Een meerderheid van de referenten geeft desgevraagd aan de opleiding zonder meer aan te bevelen bij derden. Eén referent toont enige twijfel vanwege de hoogte van de prijs. Een ander voegt nog toe: "Het is wel een opleiding waar je een managementfunctie naast moet hebben."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Business School Nederland op 16-12-2024.

Algemeen

Business School Nederland (BSN) levert kwalitatief hoogwaardige Action Learning MBA en managementopleidingen. De organisatie is opgericht in 1988 en was destijds de eerste aanbieder van volledig Nederlandstalige MBA-programma's. Inmiddels staat men te boek als grootste Executive MBA-aanbieder en één van de oudste MBA-aanbieders in Nederland. Als business school stelt men zichzelf ten doel om managers, professionals en ondernemers te laten excelleren in hun dagelijks werk. BSN is dé pionier in het toepassen van Action Learning in MBA-opleidingen. Deze leermethode zorgt ervoor dat het geleerde meer beklijft omdat het direct wordt getest en wordt toegepast in de praktijk. Het streven van BSN is om meer managers met Action Learning toe te rusten. Inmiddels heeft dit geresulteerd in een wereldwijd netwerk met 12 partnerscholen in landen als China, Zuid-Afrika, Tsjechië, Nigeria, Ghana, Egypte en Suriname. In de visie van BSN is kennis niet het uitgangspunt om te leren, maar gaat het om de behoefte een probleem of een belangrijk issue voor een organisatie (blijvend) op te lossen. Action Learning heeft als uitgangspunt dat men pas echt leert als een oplossing wordt geïmplementeerd en er echte resultaten worden bereikt. Implementeren en reflecteren is dan ook een vast onderdeel in de leertrajecten. BSN heeft inmiddels bij veel toonaangevende organisaties blijvende resultaten weten te bereiken. Meer dan 10.000 studenten en cursisten hebben opleidingen van BSN afgenomen. Het netwerk breidt zich jaarlijks nog verder uit. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met open inschrijving van BSN.

Kwaliteit

Business School Nederland (BSN) levert kwalitatief hoogwaardige Action Learning MBA en managementopleidingen. De organisatie is opgericht in 1988 en was destijds de eerste aanbieder van volledig Nederlandstalige MBA-programma's. Inmiddels staat men te boek als grootste Executive MBA-aanbieder en één van de oudste MBA-aanbieders in Nederland. Als business school stelt men zichzelf ten doel om managers, professionals en ondernemers te laten excelleren in hun dagelijks werk. BSN is dé pionier in het toepassen van Action Learning in MBA-opleidingen. Deze leermethode zorgt ervoor dat het geleerde meer beklijft omdat het direct wordt getest en wordt toegepast in de praktijk. Het streven van BSN is om meer managers met Action Learning toe te rusten. Inmiddels heeft dit geresulteerd in een wereldwijd netwerk met 12 partnerscholen in landen als China, Zuid-Afrika, Tsjechië, Nigeria, Ghana, Egypte en Suriname. In de visie van BSN is kennis niet het uitgangspunt om te leren, maar gaat het om de behoefte een probleem of een belangrijk issue voor een organisatie (blijvend) op te lossen. Action Learning heeft als uitgangspunt dat men pas echt leert als een oplossing wordt geïmplementeerd en er echte resultaten worden bereikt. Implementeren en reflecteren is dan ook een vast onderdeel in de leertrajecten. BSN heeft inmiddels bij veel toonaangevende organisaties blijvende resultaten weten te bereiken. Meer dan 10.000 studenten en cursisten hebben opleidingen van BSN afgenomen. Het netwerk breidt zich jaarlijks nog verder uit. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met open inschrijving van BSN.

Continuïteit

BSN hanteert een integrale aanpak en ambieert met de unieke Action Learning-opleidingen een belangrijke rol te spelen in de ontwikkeling en het succes van managers en organisaties. Men streeft ernaar tot de beste business schools in de wereld te horen en daarmee studenten uit te dagen om de beste leiders en managers te worden. Zo draagt BSN bij aan persoonlijke ontwikkeling, loopbaanontwikkeling en organisatieontwikkeling. Met de post-Master en post-HBO master/degree opleidingen draagt men bij aan kennisverbetering en vaardigheden van trainees en ervaren managers. Deelnemers waarderen de klantgerichte opstelling van BSN. Kijkend naar de goede uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Business School Nederland voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerictheid

BSN ondersteunt klanten wereldwijd om organisatieveranderingen tot stand te brengen. Men heeft langdurige relaties met een grote groep klanten. Daarnaast komt men ook regelmatig in contact met nieuwe, potentiële partijen via mond-tot-mond reclame. Uit het laatst afgenomen klanttevredenheidsonderzoek blijkt wederom dat deelnemers aan de programma's van BSN de inhoudelijke deskundigheid van docenten hoog waarderen. Ook hecht men waarde aan de kleinschaligheid en de toepasbaarheid. Voorafgaand aan de opleidingen vindt er een intake met de deelnemer plaats. Deze intakes zorgen ervoor dat deelnemers vooraf goed zijn geïnformeerd. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd en staat men open voor feedback. Een ander voorbeeld van de klantgerichte opstelling van BSN is de informatievoorziening. Regelmatig plaatst men berichten op LinkedIn en verstuurt men mailingen waarin nieuws en ontwikkelingen worden vermeld.

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