

Klanttevredenheidsonderzoek

Inholland Academy

14-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Inholland 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.....	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, ondoorgroendelijk 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				10%	30%
Opleidingsprogramma				50%	40%
Uitvoering			20%	10%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				60%	30%
Accommodatie					
Natraject			10%	20%	10%
Organisatie en Administratie			20%	20%	
Relatiebeheer				10%	
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de respondenten (60%) geeft aan dat zij zich hebben ingeschreven omdat de opleiding via hun werk werd aangeboden. Zij zijn als deelnemer betrokken geweest bij dit maatwerktraject daarom konden zij geen score geven aan het voortraject. De opdrachtgevers uit dit onderzoek zijn tevreden (10%) tot zeer tevreden (30%) over het voortraject. Zij geven aan, onder andere, gekozen te hebben voor Inholland omdat het instituut een opleiding voor IB-ers aanbiedt die andere opleidingsinstellingen niet aanbieden. Eén respondent geeft aan voor Inholland gekozen te hebben omdat zijn/ haar voorganger deze keuze eerder heeft gemaakt. Een ander geeft aan specifiek voor de docent gekozen te hebben. Zo wordt aangegeven: "Wij hebben ons op de naam van de docent ingeschreven. Wij kenden haar al en ze was erg goed. Wij wilden met haar begeleidde intervisie doen. Dus toen zij ging werken voor Inholland zijn wij meegegaan." Respondenten geven aan dat zij positief zijn over het contact met Inholland tijdens het voortraject. Zo wordt aangegeven: "Ons contact met Inholland heb ik als heel positief ervaren. Er zijn concrete doelen gesteld. Ook bleven ze bij ons in de lucht komen." Een ander geeft aan: "Het contact was prima! Het is een betrokken organisatie. Ze boden echt een luisterend oor. Dit vond ik erg prettig." Dit toont aan dat het voortraject door de respondenten als positief wordt ervaren.

Opleidingsprogramma

Respondenten zijn positief over het opleidingsprogramma van de maatwerktrajecten van Inholland. 50% van de respondenten geven aan tevreden te zijn en 40% van de respondenten geeft aan zelfs zeer tevreden te zijn. Eén respondent geeft aan geen input te kunnen geven over het opleidingsprogramma. Respondenten zijn enthousiast over het feit dat de opleidingsprogramma's zijn afgestemd op de behoeften van hun eigen organisatie. Zo wordt aangegeven: "Het programma was helemaal op maat gemaakt voor ons. Ik vond het een erg interessante opleiding." Zowel deelnemers als opdrachtgevers geven aan dat de deelnemers van tevoren goed werden geïnformeerd over het opleidingsprogramma. Zo wordt opgemerkt: "Vooraf kreeg je het rooster en het opleidingsprogramma. Ik heb alles bekeken, het was erg duidelijk." Ten slotte wordt aangegeven door de opdrachtgevers: "Financieel verliep ook alles goed en volgens afspraak." Dit laat zien dat het ontwikkelen van het opleidingsprogramma door Inholland als positief werd ervaren door de respondenten van dit onderzoek.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen door Inholland Academy wordt door de meeste respondenten als positief ervaren. 80% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van het programma. Als reden wordt aangegeven dat de opleidingen goed aansluiten bij de werkpraktijk en een goede balans hebben tussen theorie en praktijk. Zo wordt opgemerkt: "De cursus was zeer doeltreffend en goed afgestemd op de verschillende modules,". Ook de afwisseling in didactische werkvormen, zoals samenwerken in duo's of groepen, presentaties en praktijkopdrachten, werd als waardevol ervaren. "Er was veel variatie in de werkvormen, wat de lessen leuk en interactief maakte," gaf een respondent aan.

Verschillende respondenten benadrukten dat de opleiding goed was afgestemd op hun organisatie en dat er ruimte was om casussen uit de eigen werkpraktijk in te brengen. Dit werd als zeer waardevol ervaren. Zo wordt opgemerkt: "De casussen uit onze eigen praktijk maakten de opleiding direct toepasbaar."

Bij sommige opleidingen vond er tussentijds een evaluatie plaats, waarbij feedback van deelnemers direct werd meegenomen in de verdere uitvoering van de opleiding. Dit werd als positief ervaren: "Onze feedback werd meteen verwerkt, wat de kwaliteit van de opleiding verbeterde."

Naast positieve reacties worden door sommige respondenten ook aan aantal aandachtspunten genoemd. Zo gaf één respondent aan dat er tijdens de opleiding weinig tussentijdse feedback werd gegeven op de gemaakte opdrachten. "We kregen pas op de dag van de diplomering feedback op onze opdrachten. Tussentijdse terugkoppeling had mij beter geholpen bij de eindopdracht." Een ander respondent geeft aan dat de opleiding voor de eerste keer werd uitgevoerd en dat er daarom nog een aantal verbeterpunten zijn. "De opleiding is voor de eerste keer is uitgevoerd en op basis van de evaluatie wordt deze voor volgend jaar verbeterd."

Samengevat wordt de uitvoering van de opleidingen bij Inholland Academy door de meeste respondenten als professioneel, praktijkgericht en goed georganiseerd ervaren. De combinatie van theorie en praktijk, de variatie in werkvormen en de mogelijkheid om eigen casussen in te brengen, dragen bij aan een waardevolle leerervaring.

Opleiders

De respondenten van dit onderzoek zijn zeer positief over de opleiders van Inholland Academy. Alle respondenten geven een score van tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten wordt genoemd dat de docenten inhoudelijk kundig waren en ruime praktijkervaring hadden. De trainers wisten goed in te spelen op het ervaringsniveau van de deelnemers en gaven voldoende ruimte voor vragen en praktijkoefeningen. Ook werd er veel feedback gegeven volgens de respondenten. Zo geeft een respondent aan: "Elke docent had zijn/haar eigen kwaliteit. In ons traject gaven vier docenten les, erg inspirerend. Van alle docenten heb ik wat waardevols geleerd." Daarnaast wordt de persoonlijke begeleiding voor deelnemers gewaardeerd. Er wordt aangegeven: "Er was goede begeleiding, de docent stelde goede vragen en ik kreeg echt persoonlijke feedback." Eén respondent geeft, in tegenstelling tot de andere respondenten aan, dat tussentijdse feedback in sommige modules beperkt was. Zo wordt er aangegeven: "Wij kregen weinig tussentijdse feedback. Wel achteraf van de docenten."

Ten slotte wordt aangegeven dat de docenten flexibel kunnen omgaan met onverwachte situaties. Bij één respondent vond er een wisseling van docenten plaats op het laatste moment. “Er was in het begin wat onduidelijkheid, maar dit werd goed opgevangen,” wordt hierover opgemerkt.

Over het algemeen spreken de respondenten met veel enthousiasme over de opleiders van Inholland Academy. De combinatie van deskundigheid, persoonlijke begeleiding en praktijkgerichte aanpak werd als zeer waardevol ervaren. “Het was een intensieve opleiding, maar het enthousiasme van de docenten werkte aanstekelijk,” aldus een deelnemer. Deze resultaten laten zien dat respondenten in het onderzoek tevreden zijn over de opleiders voor de maatwerktrajecten van Inholland.

Trainingsmateriaal

Net zoals bij de opleiders zijn respondenten zeer tevreden over het trainingsmateriaal. 60% geeft een score tevreden en 30% geeft zelfs de score zeer tevreden. Eén respondent kan geen input geven omdat hij/zij vanuit de rol als opdrachtgever het trainingsmateriaal niet heeft gezien.

Het trainingsmateriaal dat genoemd wordt door respondenten is een combinatie van boeken, hand-outs, artikelen uit vakbladen, PowerPointpresentaties en het gebruik van de digitale leeromgevingen zoals Moodle. Respondenten geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van het materiaal. Zo wordt aangegeven: “Ik vond de literatuurverwijzingen fijn, daardoor kan ik er goed uithalen wat bij mij past en waarin ik mij nog verder kan verdiepen.” Een aantal respondenten geeft aan dat zij naast het standaardmateriaal ook eigen praktijkvoorbeelden en literatuur konden aandragen. Zo vertelt een respondent: “Onze docent brengt nieuwe boeken in. Voor de rest is er geen specifiek materiaal. Wij brengen ook materiaal in. Dat is heel praktisch. Bij ons gaat het om de intervisie.”

Respondenten zeggen dat het materiaal goed aansluit op hun eigen werkpraktijk en praktisch toepasbaar is: “Het lesmateriaal was interactief en zette je aan het denken. Ik ging echt anders kijken naar mijn eigen handelen” en “Interessant, praktisch toepasbaar. Het sloot goed aan op mijn eigen werkpraktijk. Daarom vond ik het fijn dat er vakbladen gebruikt werden. Die zijn echt relevant voor mijn eigen werk.”

Tenslotte wordt opgemerkt dat het platform Moodle als positief wordt ervaren omdat het veel informatie biedt. Deelnemers kunnen de informatie downloaden zodat zij dit later nogmaals kunnen inzien. Deze resultaten laten zien dat de kwaliteit van het trainingsmateriaal door de respondenten als goed wordt ervaren.

Accommodatie

Bij maatwerktrajecten blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

Natraject

Het merendeel van de trajecten is afgerond met een diploma of een certificaat. De meeste programma's worden afgerond met een evaluatie, al geven drie respondenten geen antwoord op de vraag of zij zich niet te kunnen herinneren of er een evaluatie heeft plaatsgevonden. Opvallend is dat de meeste deelnemers (60%) geen score kan geven over het natraject. Dit valt toe te schrijven aan het feit dat dit veelal respondenten zijn die als deelnemers hebben bijgedragen aan het programma en zij hebben het gevoel dat een natraject niet van toepassing is in hun situatie. Zo merkt een respondent op: “Omdat ik deelnemer ben kan ik voor mijn gevoel hier geen beoordeling over geven.” 30% van de deelnemers geeft een score van tevreden tot zeer tevreden. Eén deelnemer geeft aan noch tevreden/ noch ontevreden te zijn. Hierbij werd aangegeven dat deelnemers een diploma kregen zonder dat zij de beoordeling van de eindopdracht hadden teruggekregen. Na overleg heeft Inholland aangegeven dit in een vervolgtraject te zullen aanpassen. Zo wordt opgemerkt: “De eindevaluatie hebben deelnemers als positief ervaren. Er werd rondom de eindopdracht informatie en begeleiding gemist. Dat gaan ze in de volgende ronde aanpakken.”. Alle deelnemers geven aan dat de trainingsdoelen bereikt zijn in het traject. Zo geeft een respondent aan: “Alle trainingsdoelen zijn bereikt. Ik heb meer bagage om weer verder te kunnen.”

Organisatie en Administratie

Een deel van de respondenten (60%) kan geen mening geven over de organisatie en administratie van het instituut Inholland. Hierbij wordt vaak als reden aangegeven dat respondenten als deelnemer de cursus hebben gevolgd en niet als opdrachtgever. Wel geven de zes respondenten aan dat docenten goed bereikbaar waren tijdens de cursus. Van de respondenten die wel input kunnen geven is 20% tevreden over de organisatie en administratie van het instituut Inholland. Zo wordt een snelle communicatie, korte lijntjes met medewerkers en het snel oplossen van klachten genoemd. Een respondent merkt op: "Ik ben heel tevreden over de communicatie. Ze zijn daar heel goed in. Als er een trainster ziek is regelt Inholland een nieuwe afspraak en handelt heel accuraat." Een ander geeft aan: "Alles was in orde. Geen klachten en alles werd goed opgelost." De overige 20% van de respondenten geeft een score van noch tevreden/ noch ontevreden. Eén respondent geeft als verbeterpunt aan dat een factuur erg laat kwam en geeft daarom een neutrale beoordeling voor de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer kunnen de meeste respondenten geen mening geven. 90% van de respondenten gaven aan dat zij geen contact met het instituut buiten de trainingen of de opleiding om hebben en daarom geen score te kunnen geven. Eén respondent geeft aan tevreden te zijn over het relatiebeheer maar ook deze respondent heeft geen contact meer met Inholland. Zo wordt aangegeven: "Nee ik heb geen contact, maar daar heb ik ook geen behoefte aan. Dit is prima. Tussentijds hadden we goed contact gehad." Eén respondent geeft aan dat het traject nog niet officieel is afgerond maar dat er goed contact met Inholland goed is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over het algemeen geven respondenten (50%) aan geen input te kunnen geven over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van Inholland. De overige respondenten die hier wel zicht op hebben, zijn over het algemeen tevreden. Een referent merkt op: "De prijs is marktconform vergeleken met andere aanbieders. Niet goedkoop, maar ook niet duur." Een andere referent geeft aan: "Het is wel een investering, maar de kwaliteit is goed." Tegelijkertijd wordt opgemerkt door een respondent dat bij grotere groepen een korting wenselijk zou zijn. Een andere respondent zegt hierover: "We waren met tien mensen, daar mag je wel een groepskorting op geven." Over het geheel genomen geven de referenten aan dat de prijs passend is bij de geboden kwaliteit. Een deel van de respondenten (20%) is noch tevreden/ noch ontevreden over de prijs-kwaliteit verhouding. Zo wordt aangegeven: "Het is best prijzig."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek komt naar voren dat de respondenten tevreden (40%) tot zeer tevreden (60%) zijn over de kwaliteit van de opleiding en de samenwerking. Als sterke punten van Inholland worden specifiek genoemd: de combinatie van theorie en praktijk, de docenten, en de praktische toepasbaarheid van de opdrachten. Ook wordt de gebruiksvriendelijke Moodle-omgeving als positief ervaren. Een respondent zegt hierover: "De opleiding sloot goed aan op de praktijk, en de opdrachten waren direct toepasbaar in ons werk." Daarnaast wordt het als waardevol gezien dat deelnemers met een vergelijkbare achtergrond samen de opleiding volgen. Ook de heldere communicatie en de structuur van het programma worden als pluspunten genoemd. Zo wordt opgemerkt: "Het waren goede docenten, de inhoudelijke doelen zijn ook sterk opgesteld. Het is een mooie combinatie van theorie en praktijk." Een ander merkt op: Goed praktisch toepasbaar en goed op maat gemaakt voor ons."

Een aantal respondenten kan geen verbeterpunt opnoemen. De verbeterpunten die wel worden gaan over onder andere: de laatste module, die als intensief werd ervaren één van de deelnemers. Zo wordt aangegeven: Er zijn veel oefenopdrachten in de laatste module dit is lastig te combineren met mijn werk. Dat was veel. Meer spreiding was fijn geweest of kleinere opdrachten." Ook wordt door een ander aangegeven dat de module intensief is. Daarnaast zegt een respondent dat het prettig is als docenten vaker beschikbaar zijn voor vragen en feedback. Een respondent merkt op: "De docenten zijn deskundig, maar het zou fijn zijn als ze vaker betrokken zijn bij de beoordeling en begeleiding van de opdrachten."

Ondanks deze aandachtspunten zijn alle respondenten zo tevreden dat ze allen de opleiding zouden aanbevelen. Sommige deelnemers hebben dit zelfs al geprobeerd binnen hun organisatie. "Ik heb de opleiding zeker aanbevolen binnen ons bestuur, maar er was niet voldoende animo." Hieruit blijkt dat de opleidingen van Inholland door de respondenten als zeer positief wordt beoordeeld.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie			10%	40%	50%
Natraject			40%	30%	30%
Organisatie en Administratie			20%	20%	60%
Relatiebeheer		10%	20%	30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het algemeen zijn referenten tevreden met het voortraject. 60% geeft aan tevreden te zijn en 40% is zeer tevreden. De meeste referenten hebben Inholland als opleidingsinstituut gevonden via het internet. Zij waren op zoek naar een passende opleiding en kwamen via Google bij Inholland uit. Zo merkt een referent op: "Ik heb de opleiding zelf opgezocht via Google, omdat ik een geschikte master zocht binnen mijn vakgebied." Anderen kenden Inholland al vanuit eerdere studies of via hun werkgever, die het instituut adviseerde. Een referent zegt hierover: "Mijn werkgever heeft deze opleiding aangeraden, ik had eerder een opleiding bij Inholland gevolgd en dat beviel goed." Voor een aantal referenten speelde de praktische kant een belangrijke rol bij de keuze voor Inholland. Zo gaven zij aan dat de locatie gunstig was en reistijd een factor was in de beslissing. Een referent merkt op: "Ik had geen zin om door heel Nederland te reizen, deze opleiding was dichtbij en goed voor mij." Ook de inhoud van de opleiding was voor velen doorslaggevend. Zo geeft een referent aan: "De opleiding die ik wilde volgen, was nog niet bij veel hogescholen ontwikkeld. Inholland had dit al wel." Over het inschrijfproces zijn referenten positief. De meeste geven aan dat het proces eenvoudig en soepel verliep. Een referent zegt: "Inschrijven ging gemakkelijk en de doorlooptijd sloot goed aan bij mijn planning." Enkele respondenten benoemen dat zij voorafgaand aan de opleiding contact hadden met het instituut, bijvoorbeeld tijdens een introductie-uur waarin de docent uitleg gaf over de opleiding. Dit werd als positief ervaren.

Opleidingsprogramma

Respondenten zijn overwegend tevreden over de manier waarop zij zijn geïnformeerd over het standaard opleidingsaanbod van Inholland. De meeste referenten hebben via de website informatie gevonden over de opleidingen en konden zich daar eenvoudig aanmelden. Zo merkt een referent op: "Alles was netjes op de website beschreven en volledig. Ik kon direct zien wat de opleiding inhield."

Anderen hebben aanvullende informatie ontvangen via een brochure of een introductie-uur. Dit werd als nuttig ervaren, zoals een referent aangeeft: "Tijdens een introductie-uur kon ik kennismaken met de docenten en vragen stellen. Dat hielp enorm om een goed beeld te krijgen."

De inhoud van het lesprogramma werd als helder en overzichtelijk beoordeeld. Referenten geven aan dat alle benodigde informatie van tevoren duidelijk was, waardoor zij wisten wat ze konden verwachten. Een van hen zegt hierover: "Ik wist precies wat de lessen inhielden en kon dit vooraf met mijn werkgever bespreken. Dat was fijn." Ook de mogelijkheid om per module te kiezen werd gewaardeerd. Een referent benoemt: "Ik kon eerst twee modules volgen en later nog een extra module toevoegen als het beviel. Dat was prettig."

De financiële kant van het voortraject was voor vrijwel alle respondenten duidelijk. Zo merkt een referent op: "Financieel was alles goed geregeld. De prijs was helder, en ik kon in termijnen betalen." Hoewel de informatievoorziening over de opleidingen positief wordt beoordeeld, benoemt een enkeling dat het intranet van Inholland niet altijd even gebruiksvriendelijk is. Zo geeft een referent aan: "Het was even zoeken op het intranet. Waar vind ik precies in welk lokaal ik les heb en hoe de planning eruitziet? Dat had duidelijker gekund."

Samenvattend zijn referenten positief over de informatievoorziening en de opbouw van het opleidingsprogramma. Zowel de website als de brochures gaven voldoende inzicht, en het aanbod sloot goed aan bij hun verwachtingen.

Uitvoering

Het merendeel van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen bij Inholland. 90% van de deelnemers geeft aan dat de opleiding volgens de vooraf verstrekte informatie is uitgevoerd, met een goede balans tussen theorie en praktijk. Een referent merkt op: "De opleiding werd precies zo uitgevoerd als vooraf aangegeven. Het rooster was duidelijk en er was een prettige afwisseling tussen theorie en praktijk."

Daarnaast geeft een aantal respondenten aan dat de combinatie van online en offline onderwijs fijn en goed te volgen was en hielp bij het combineren van studie en werk. "Het was fijn dat er zowel fysieke als online lessen waren. Dat maakte het goed te combineren met mijn baan," aldus een deelnemer. Wel wordt door een andere respondent opgemerkt dat sommige digitale lessen minder interactief waren, met name bij technische vakken zoals programmeren.

Wat betreft de didactische werkvormen wordt overwegend positief gereageerd. Een referent benoemt: "Er was een goede opbouw: eerst een theoretische introductie en daarna praktijkopdrachten. Dit hielp om het onderwerp beter te begrijpen." Ook rollenspellen, presentaties en casuïstiek kwamen aan bod, wat door veel deelnemers als waardevol werd gezien. Toch mist een enkeling meer diepgang in bepaalde onderwerpen: "Sommige thema's werden kort behandeld, ik had graag meer verdieping gezien."

Evaluaties speelden een belangrijke rol tijdens de opleiding. De meeste respondenten geven aan dat er na elke module een evaluatiemoment was. Zo merkt een deelnemer op: "Na iedere module vulden we een evaluatie in, en ik merkte dat er echt iets met onze feedback werd gedaan."

Eén respondent had een verbeterpunt wat betreft de opbouw van de lesstof. Zo wordt aangegeven: "Ik had liever een andere volgorde gezien in de onderwerpen. We begonnen met gesprekstechnieken en eindigden met coachen, terwijl ik het logischer had gevonden om met coaching te starten."

Samenvattend laat de evaluatie zien dat de opleidingen van Inholland grotendeels voldoen aan de verwachtingen van de deelnemers. De uitvoering sluit goed aan bij de vooraf verstrekte informatie, en er is een sterke afwisseling tussen theorie en praktijk. De evaluatiemomenten worden gewaardeerd en de opleiding wordt door het overgrote deel van de deelnemers als leerzaam en inspirerend ervaren

Opleiders

Respondenten zijn unaniem zeer tevreden over de docenten van Inholland. 100% van de deelnemers geeft aan dat de docenten deskundig zijn en enthousiast lesgeven. Zo merkt een deelnemer op: “De docenten waren erg goed, met veel praktijkkennis en bevlogen over hun vak.” Een ander geeft aan: “Het waren geweldige mensen, ik heb veel mogen leren. Ze brachten de stof op een energieke en duidelijke manier.”

Ook de begeleiding van cursisten wordt positief beoordeeld. Er was voldoende ruimte voor vragen en interactie, al werd opgemerkt dat dit bij online lessen soms lastiger was. Een respondent geeft aan: “Via Teams vragen stellen is toch anders dan in de klas. Maar de docenten waren goed bereikbaar via mail en telefoon.” Wat betreft feedback zijn de meningen gemengd. Een deelnemer merkt op: “We kregen korte en duidelijke feedback op de eindopdracht, maar niet veel persoonlijke tussentijdse feedback.” Wel was er altijd ruimte om vragen te stellen over opdrachten.

De docenten wisten volgens respondenten goed in te spelen op niveauverschillen tussen deelnemers. “Zelfs als je minder ervaring had, werd daar rekening mee gehouden,” aldus een respondent. Een ander benadrukt: “Ervaren deelnemers konden hun input inbrengen, en minder ervaren deelnemers werden goed meegenomen in de stof.”

Hoewel er een enkele keer sprake was van onvoorziene docentwissels door overmacht, werd dit adequaat opgelost door Inholland. Een referent merkt op: “Bij één module was de docent door privéomstandigheden afwezig, dat was lastig. Maar Inholland reageerde hier snel en professioneel op.”

Samenvattend blijkt uit de evaluatie dat de deelnemers zeer tevreden zijn over de deskundigheid en inzet van de trainers. De docenten zijn toegankelijk, bieden voldoende ruimte voor vragen en zorgen voor een goede aansluiting bij verschillende niveaus.

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het gebruikte trainingsmateriaal. Zo geeft een deelnemer aan: “Het trainingsmateriaal was erg goed. Opdrachten waren gelinkt aan de boeken en ik gebruik het nog steeds als naslagwerk.” Een ander merkt op: “De docent had het lesmateriaal zelf samengesteld, dat was overzichtelijk en heel praktisch.” Ook wordt aangegeven dat de online leeromgeving goed ingericht was en dat boeken tijdig beschikbaar waren: “Alles stond vroeg online, en de opdrachten waren helder en overzichtelijk.”

Het trainingsmateriaal bestond uit een combinatie van boeken, PowerPointpresentaties en digitale artikelen. Ook werd er gebruikgemaakt van praktijkvoorbeelden, casuïstiek en openbare datasets, zoals van het CBS. Dit werd door deelnemers gewaardeerd: “Door praktijkvoorbeelden werd de theorie tastbaarder.” Wel wordt opgemerkt dat sommige boeken makkelijker te lezen waren dan andere: “Sommige boeken waren vlot door te nemen, andere waren taai, zeker richting het einde van de opleiding.”

Over het gebruik van het lesmateriaal na afloop zijn de meningen verdeeld. Sommige respondenten geven aan het nog regelmatig als naslagwerk te gebruiken, terwijl een enkeling het niet gebruikt. “Ik gebruik het niet veel als naslagwerk, maar het komt vast nog van pas,” merkt een deelnemer op.

Een klein verbeterpunt dat werd genoemd, is dat sommige documenten spellingsfouten bevatten of hoofdstukken hadden die niet volledig waren afgerond. Een referent merkt op: “Het materiaal was in principe goed, maar het had nog een keer nagekeken mogen worden op slordigheden.”

Al met al zijn de deelnemers tevreden over het trainingsmateriaal. Het bood voldoende inhoudelijke ondersteuning en werd als praktisch en toepasbaar ervaren.

Accommodatie

De accommodaties waar de opleiding plaatsvond, worden door de meeste respondenten als positief ervaren. Zo wordt opgemerkt: “De accommodatie was prima, goed bereikbaar en alles was goed geregeld.” Een ander merkt op: “De lesruimte was in orde en voldeed aan de verwachtingen.”

Wat betreft de bereikbaarheid en parkeergelegenheid zijn de meningen verdeeld. Een aantal respondenten geeft aan dat de locatie goed te bereiken was: “De bereikbaarheid was top, parkeergelegenheid ook. Alles was prima in orde.” Anderen merkten juist op dat parkeren lastig en duur was: “Parkeren was daar niet te betalen, dat was echt een drama. Ik kwam daarom met de metro.” Ook wordt benoemd dat er soms onduidelijkheid was over beschikbare parkeerplekken: “De parkeergarage was meestal leeg, maar wij moesten er zelf naar vragen voordat we een plekje kregen. Dit had vooraf beter gecommuniceerd kunnen worden.”

Qua uitstraling en faciliteiten zijn er zowel positieve als neutrale reacties. Zo geven veel respondenten aan: “Het was prima in orde.” Eén respondent noemt het gebouw functioneel maar niet sfeervol: “Het gebouw was een beetje kil, de lokalen waren prima maar niet echt inspirerend.”

Al met al wordt de accommodatie als voldoende beoordeeld. De faciliteiten waren in orde, parkeerplekken en de uitstraling van het gebouw worden door enkele deelnemers als verbeterpunten genoemd.

Natraject

Over het natraject zijn de meningen onder respondenten verdeeld. 40% geeft een neutrale score. Zo wordt opgemerkt: “Er was geen vervolg, maar dat had ik ook niet nodig.” Een ander zegt: “Er was geen natraject, er is geen contact meer na de opleiding.” De overige 60% is tevreden over de manier waarop het natraject is vormgegeven.

Alle deelnemers hebben een diploma of certificaat ontvangen, meestal per post. Enkele respondenten hadden een officiële diploma-uitreiking, wat als een positieve afsluiting werd ervaren: “Er was een diploma-uitreiking met een hapje en een drankje, dat was gezellig en goed geregeld.” Anderen vonden de afronding juist wat karig: “Je kreeg je diploma gewoon per post, zonder een bericht van felicitatie. Dat voelde een beetje kaal.”

Wat betreft de eindevaluatie is er overwegend tevredenheid. De meeste deelnemers hebben een vragenlijst ontvangen: “De eindevaluatie was via een online enquête, dat vond ik prima.” Een enkeling merkt op dat hij zich niet kan herinneren of er een eindevaluatie heeft plaatsgevonden.

De opleidingsdoelen zijn volgens vrijwel alle respondenten behaald. Zo wordt opgemerkt: “Ik heb veel geleerd en merk dat ik het in mijn werk toepas. Dat hoor ik ook terug van mijn leidinggevenden.” Een andere respondent benadrukt dat de opleiding vooral geschikt is voor mensen die nog niet lang in het vak zitten: “Het is een goede opleiding, een mooie kapstok voor mensen die behoefte hebben aan overzicht.”

Hoewel er volgens respondenten geen gestructureerd natraject is, geven de meeste respondenten aan dat ze zich voldoende ondersteund voelden. Eén respondent zou graag meer nazorg hebben gezien, bijvoorbeeld in de vorm van een terugkomdag.

Organisatie en Administratie

Tijdens de opleiding is het organisatorische en administratieve handelen van het instituut overwegend positief beoordeeld. 80% van de respondenten geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Zo wordt opgemerkt: “Dit deden ze goed. De backoffice heeft adequaat gereageerd.” Ook wordt aangegeven: “Alles was prima, op tijd en goed geregeld.” De bereikbaarheid van het instituut werd als goed ervaren, waarbij referenten aangeven dat medewerkers snel reageerden en informatie tijdig werd verstrekt. Een referent merkt op: “Ze zijn over het algemeen zeer goed bereikbaar.”

Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn, zijn er enkele verbeterpunten benoemd. Zo wordt door een aantal referenten aangegeven dat de terugkoppeling over cijfers beperkt was: “Ik kreeg tussendoor geen terugkoppeling, alleen als je een module afsloot kreeg je cijfers. Voor de rest kreeg je niets.” Daarnaast werd opgemerkt dat de communicatie rondom cijfers soms vertraagd was: “De communicatie rondom de cijfers duurde langer dan werd gecommuniceerd. Wanneer de deadline was verstreken, was er lastig nog contact te leggen.” Een ander punt van aandacht was de duidelijkheid over de eindopdracht, waarover een referent aangeeft: “Soms was deze nog niet duidelijk, maar docenten legden dat in de les uit.”

Ondanks deze aandachtspunten wordt het administratieve proces door de meeste referenten als goed georganiseerd ervaren.

Relatiebeheer

Het merendeel van de respondenten is tevreden over de manier waarop het instituut de relatie met hen onderhoudt. 70% van de deelnemers geeft een score van tevreden tot zeer tevreden. De meeste respondenten geven aan dat er na afloop van de training weinig tot geen contact meer is, maar zij ervaren dit niet als een gemis. Zo merkt een respondent op: "Er is geen contact, maar dat hoeft voor mij niet." Een ander geeft aan: "Ik krijg weleens een e-mail, maar ik klik het niet open." Om deze reden geeft 20% van de respondenten een neutrale score. Zo wordt opgemerkt: "Nu hoor ik niets meer, maar dat vind ik prima." Een andere respondent merkt op: "De Teams-groep met medecursisten staat nog wel open, dat is voldoende." Ten slotte wordt er opgemerkt dat er na de evaluatie herhaaldelijk berichten werden gestuurd, wat als storend werd ervaren: "Na de evaluatie bleven ze mij appen terwijl ik hem al had ingevuld. Dat werd irritant."

Eén respondent (10%) is ontevreden over het relatiebeheer omdat er geen diploma-uitreiking werd georganiseerd. Deze persoon merkt op dat het instituut meer zou kunnen doen om oud-studenten betrokken te houden. "Wanneer je ambassadeurs wilt maken van je oud-studenten, kan je ze een beter afscheid geven." Ondanks deze feedback is het merendeel van de respondenten tevreden over het relatiebeheer van Inholland.

Prijs-kwaliteitverhouding

Opvallend is dat de prijs-kwaliteitverhouding weinig van belang is voor een aantal respondenten. Zo geven zij aan dat zij niet naar de prijs hebben gekeken, omdat de werkgever de opleiding heeft betaald. Zo merkt een respondent op: "Voor mijn gevoel goed. Heb niet naar de prijs gekeken, werkgever betaalde." Een ander zegt: "Prima, werkgever heeft het betaald."

Degenen die wel een mening hebben over de prijs-kwaliteitverhouding, vinden de prijs over het algemeen marktconform. Zo wordt opgemerkt: "Prima." Een andere respondent geeft aan: "Het is duur, maar ik heb ook heel veel geleerd." Een aantal respondenten vindt de opleiding aan de prijzige kant, maar begrijpen dat dit bij opleidingen hoort. Zo wordt gezegd: "Lastig, het was veel geld. Maar een opleiding kost ook veel geld. Ik denk dat het normaal is." Een ander merkt op: "Ik vond het wel duur. Maar misschien is 5000 euro voor een jaar wel gebruikelijk."

Ondanks de verschillende percepties over de prijs, zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleiding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek blijkt dat respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de opleidingen van het instituut. 70% van de respondenten geeft de score zeer tevreden, terwijl 30% tevreden is. Deze positieve waardering komt terug in de sterke punten die worden genoemd, terwijl verbeterpunten minder worden benoemd. Respondenten moet hier vaak over nadenken voordat zij tot hun antwoord komen.

Als sterke punten van het instituut wordt vooral de kwaliteit en praktijkervaring van de docenten genoemd. Zo merkt een respondent op: "De docenten komen uit de praktijk en brengen veel relevante ervaring mee." Een ander geeft aan: "De persoonlijke begeleiding in de klas was erg prettig. De dag vloog voorbij." Ook de betrokkenheid van docenten wordt gewaardeerd: "Ze verlangen commitment en nemen het serieus, ook qua aanwezigheid. Je moet er echt zijn." Verder worden de flexibiliteit van lesmomenten en de praktische toepasbaarheid van de inhoud als grote pluspunten genoemd. Een respondent zegt hierover: "Het is fijn dat de lessen 's avonds en soms op vrijdag zijn, dat maakt het goed te combineren."

Hoewel de algemene waardering zeer positief is, worden er enkele verbeterpunten benoemd. Een punt is de afronding van de opleiding. Zo merkt een respondent op: "We moesten lang wachten op onze diploma's en er werd gezegd dat er iets georganiseerd zou worden, maar dat gebeurde niet."

Ook wordt aangegeven dat de communicatie soms beter kan: "Belangrijke zaken voor studenten moeten actiever en duidelijker gecommuniceerd worden." Daarnaast noemen enkele respondenten dat het lesmateriaal op punten verbeterd kan worden, bijvoorbeeld door spelfouten eruit te halen en ontbrekende hoofdstukken aan te vullen.

Ondanks deze verbeterpunten zouden alle respondenten de opleiding aanbevelen. Een respondent zegt: "De opleiding is zo overzichtelijk en interessant, ik raad het ook zeker aan mijn collega's aan." Een ander merkt op: "Ik heb er veel aan gehad en zou het zeker nog een keer volgen." Dit laat zien dat de deelnemers over het algemeen zeer tevreden zijn met de opleidingen en de kwaliteit van het instituut

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Inholland Academy op 14-03-2025.

Algemeen

Inholland Academy is onderdeel van het kennisinstituut Hogeschool Inholland en biedt kennis aan bedrijven, instellingen en individuele cursisten. Inholland Academy heeft meer dan 140 praktijkgerichte post-hbo opleidingen op tien vakgebieden, waaronder bijvoorbeeld Bedrijfskunde en Management, Energietransitie en Onderwijs en Innovatie. Voor de uitvoering van de opleidingen wordt veelal gebruik gemaakt van locaties van Hogeschool Inholland. De opleidingen van Inholland Academy sluiten aan op bachelorprogramma's en zijn sterk praktijkgericht. Daarnaast biedt deelname aan de opleidingen deelnemers de mogelijkheid om waardevolle contacten te leggen. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerk/incompany opleidingen en de opleidingen met open inschrijving. Het gesprek is gehouden met mevrouw Esther Beerepoot (Medewerker Kwaliteitszorg) en mevrouw Margret de Blanken (directeur Inholland Academy).

Kwaliteit

Inholland Academy streeft naar de hoogste kwaliteit. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is de inzet van deskundige docenten/opleiders. Zij bezitten naast theoretische kennis ook over veel praktische ervaring. Vakgebieden veranderen snel. De opleidingsprogramma's zijn daarom dynamisch van samenstelling. De lesstof is actueel en sluit precies aan op wat deelnemers nodig hebben in de dagelijkse praktijk. Inholland Academy heeft een ruim aanbod post-hbo opleidingen. Met dat opleidingsaanbod speelt men continue in op nieuwe ontwikkelingen. Kwaliteit bereikt men door samen te werken met experts uit het werkveld, lectoraten van Inholland en met andere kennispartners. Men werkt met een grote groep flexibel inzetbare docenten. Onderling is er regelmatig overleg om goed te kunnen afstemmen bij gezamenlijke trajecten. De dienstverlening wordt gekenmerkt door de klantgerichtheid, een hoog praktijkgehalte, inhoudelijke kwaliteit en een goede aansluiting op nieuwe en actuele ontwikkelingen. Het aanbod blijft interessant voor de doelgroep, omdat men continu onderzoekt of er mogelijkheden zijn voor het ontwikkelen van nieuwe cursussen of producten. Bij maatwerktrajecten hoort een uitvoerig voortraject, waarbij overleg plaatsvindt om de opleidingsvraag en -wensen van de opdrachtgever helder te krijgen. In sommige gevallen is ook de docent in dit stadium betrokken. Op deze wijze is men in staat het aanbod aan te laten sluiten op de opleidingsbehoefte. Inholland Academy bewaakt de kwaliteit van de totale dienstverlening nauwlettend. Zo toetst men tijdens de trainingstrajecten regelmatig de tevredenheid van de deelnemers en de opdrachtgever. Kwaliteitsmeting en borging geschiedt onder meer aan de hand van evaluaties.

Continuïteit

Inholland Academy is uitgegroeid tot een betrouwbare partner in de opleidingenmarkt. De aantrekkelijke lesvormen en kwalitatieve enthousiaste docenten worden door deelnemers van de opleidingen positief gewaardeerd. Inholland Academy heeft een goede naam opgebouwd, zo blijkt ook uit het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek. Met het ruime aanbod van (gecertificeerde) post-hbo-opleidingen speelt men voortdurend in op nieuwe ontwikkelingen. Zo biedt Inholland Academy altijd actuele opleidingen. Momenteel zijn er veel ontwikkelingen die te maken hebben met de energietransitie en daarom heeft Inholland Academy daar nu een nieuwe opleiding ontwikkeld. De grondige kwaliteitsbewaking, in combinatie met de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, en de goede resultaten van het door Cedeo uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Inholland Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De huidige arbeidsmarkt vraagt om wendbare professionals. Inholland Academy streeft ernaar professionals te helpen in beweging te blijven en bij te leren, opdat de persoonlijke ontwikkeling aansluit bij de ontwikkeling van hun vakgebied. Aan maatwerktrajecten besteedt men veel tijd en wordt vooraf uitgebreid overlegd met de opdrachtgever om het programma zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen. Ook tijdens het traject wordt de vinger aan de pols gehouden en geregeld getoetst of het programma nog goed aansluit op de doelstellingen. Inholland Academy is ambitieus en legt de lat hoog. Men streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Van alle docenten, studieadviseurs en andere medewerkers wordt verwacht dat zij een maximale professionele inzet tonen en zich betrokken en klantvriendelijk opstellen. Veel referenten geven aan dat ze ook in de toekomst graag zaken blijven doen met Inholland Academy.

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