

# Klanttevredenheidsonderzoek

mbo voor professionals - ROC Midden Nederland

31-03-2025



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van mbo voor professionals - ROC Midden Nederland vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b>  |
| 1. ACHTERGROND .....                                              | 1         |
| 2. CRITERIA .....                                                 | 1         |
| 3. METHODE .....                                                  | 1         |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2         |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b>  |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3         |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>8</b>  |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>10</b> |

## 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                                  |   |   |     | 60% | 40% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 50% | 50% |
| Uitvoering                                   |   |   | 10% | 20% | 70% |
| Opleiders②                                   |   |   | 10% | 20% | 60% |
| Trainingsmateriaal③                          |   |   | 20% |     | 30% |
| Accommodatie④                                |   |   |     | 10% | 40% |
| Natraject⑤                                   |   |   | 20% | 30% | 40% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   | 10% | 50% | 40% |
| Relatiebeheer⑥                               |   |   |     | 20% | 70% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑦                   |   |   |     | 20% | 70% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 50% | 50% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de opleidingen en diensten van mbo voor professionals - ROC Midden Nederland geven desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het instituut. De keuze voor de opleidingsaanbieder wordt onder meer als volgt toegelicht: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed en wij konden op korte termijn terecht", "Wij hebben voornamelijk voor hen gekozen omdat zij een geregistreerde onderwijsinstelling zijn", "Wij werkten eerst samen met een andere organisatie. Daar werd alles met e-learning gedaan en was het slagingspercentage te laag. We hoorden via via dat het bij ROC Midden Nederland anders ging", "Zij hadden goed antwoord op onze vraag ten aanzien van het ontwikkelen van kennis en kunde van onze medewerkers", "Ze zijn vooral gespecialiseerd op het gebied van horeca en hebben goede faciliteiten. Daarnaast zitten ze midden in het land, dus het is gemakkelijk aan te reizen" en "Wij hadden al banden vanwege docenten die ook bij ons lesgeven. Zij hebben schakelcursussen waarvoor wij de vervolgopleiding doen.

Daardoor kunnen we doorlopende leerlijnen creëren. Zij hebben faciliteiten die wij niet hebben, zoals lescabines.” Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt goed navraag gedaan naar de maatwerk wensen van de opdrachtgever: “We zitten elk jaar om de tafel om inhoudelijke aanpassingen te bespreken”, “De practica moeten in de totale opleiding passen. Daarom hebben wij bepaalde verwachtingen. Die worden goed uitgevraagd” en “De accountmanager doet het overall contact. Met de docent hebben we de inhoud besproken. Wij hadden meerdere vragen voor verschillende doelgroepen. Er is goed geluisterd naar onze wensen.” De planning en organisatie lopen over het geheel genomen naar wens. De opdrachtgever wordt voldoende ontzorgd: “Het ROC verzorgt de uitnodigingen en doet alles wat nodig is. Wij hebben er geen omkijken naar”, “We hebben heel goed contact. We krijgen direct een reactie op een aanmelding. Ze zorgen prompt voor de inloggegevens voor de instaptoets” en “Onze leerlingen zijn soms moeilijker te bereiken omdat ze in militaire vorming zijn. Het ROC denkt dan goed mee.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud van de opleidingen en/of de aard van de geleverde dienst(en) wordt er naar de mening van de referenten overzichtelijk in beschreven: “De offerte en de afspraken zijn helder”, “Het programma wordt duidelijk en concreet uit de doeken gedaan”, “De samenwerkingsovereenkomst is tot in kleinste details vastgelegd” en “Alle belangrijke zaken staan erin. We zijn heel tevreden.” Ook de financiële kant van de zaak komt duidelijk en correct op papier, en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten positief over de uitvoering. De opleidingen voldoen qua werkvormen, interactief gehalte en praktijkgerichtheid ruimschoots aan de verwachtingen: “Er wordt geoefend in een echt restaurant. Ze hebben een informele manier van overbrengen. Je merkt dat deelnemers heel enthousiast zijn en het met veel plezier doen”, “Wij wilden vooral dat de cursisten zelf oefenen in het controleren van lassen. Dat gebeurt volop” en “Het is interactief en praktijkgericht genoeg. Ze zijn vol begrip. Superkwaliteit!” Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: “Het gaat over ons werk; het heeft voldoende met ons bedrijf te maken”, “Wij leiden schoonmakers op voor een functie in de zorgondersteuning. Een complete Mbo-opleiding is te zwaar voor hen. In overleg worden ze opgeleid voor deelcertificaten. We doen op dit moment pilots bij 150 klanten. Het is heel praktijkgericht” en “We hebben samen een fantastische Mbo-opleiding kunnen maken. Wij komen met de inhoud, het ROC komt met een stukje didactiek en de wettelijke kaders.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma: “Er is maandelijks overleg met een opleidingsmanager. Deze staat open voor feedback”, “We horen na elke les hoe het gelopen is” en “Als dingen niet goed lopen, krijgen we het te horen en dan komen ze in actie.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “Bij een van de vakken werden de leerlingen te makkelijk naar de website verwezen om daar opdrachten te maken, in plaats van dat ze frontaal onderwijs krijgen.”

### **Opleiders**

Acht van de negen referenten die de opleiders een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Men prijst de docenten om hun kennis, praktijkervaring en didactische kwaliteiten: “De docent is een bekende van ons uit de glasbranche. Het is iemand die midden in de belevingswereld van de jongeren staat. Hij begrijpt waar ze tegenaanlopen”, “Hij spiegelt zich goed aan onze medewerkers en speelt in op onze vraag” en “De docenten krijgen in de evaluatie een hoge score vanwege hun kennis en didactische vaardigheden. Ze zijn door de wol geveerd. Ze laten vanuit hun praktijkervaring de fijne kneepjes van het vak zien.” Er is ook waardering voor de persoonlijke vaardigheden en de betrokkenheid van de docenten: “De docent is bepaald geen star iemand. Dat komt bij onze doelgroep goed van pas”, “Het zijn vriendelijke mensen”, “De docent is gewend aan jonge mensen, maar ook onze doelgroep van herintredende vrouwen kon zij vanwege haar levenservaring goed aan”, “De docent is er echt voor de leerlingen”, “De docenten zijn top. Er wordt opgeschakeld waar nodig, doorgetrokken waar nodig en persoonlijke aandacht gegeven aan kandidaten” en “Het zijn topdocenten. Ik had pas nog een moeilijke groep voedingsassistenten van redelijk laag niveau. De docenten hebben met man en macht geregeld dat iedereen toch de eindstreep haalde.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Een van de docenten is minder goed. Wij willen dat er echt een docent voor de klas staat die lesgeeft. Dat willen de leerlingen zelf ook. Dit is besproken en we krijgen een nieuwe docent.” Eén referent kent de docenten geen score toe, omdat er in zijn situatie geen sprake is van docenten.

### **Trainingsmateriaal**

Van de vijf referenten die het lesmateriaal een score toekennen, zijn er drie zeer tevreden en twee neutraal gestemd. De lesstof komt op papier en in digitale vorm. Het materiaal voldoet bij de zeer tevreden gestemden goed qua inhoud en maatwerkgehalte: "De lespakketten zijn heel volledig", "De syllabus bevat theoretische uitleg, maar is vooral ook praktijkgericht, zoals wij gevraagd hebben" en "Het werkboek is geheel op onze leest geschoeid. Het is specifiek gemaakt op onze situatie bij." Ook het praktijkmateriaal is naar wens. "Er is voldoende lasapparatuur aanwezig. Alle drie vormen van lassen kunnen gedemonstreerd en geoefend worden. Er is voor elke deelnemer een aparte cabine" en "Alle restaurantfaciliteiten zijn beschikbaar om te oefenen." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "De e-learning moet laagdrempeliger en simpeler, met meer filmpjes en beeldmateriaal" en "De boeken zijn verouderd. In het examen komen vragen voor die niet in het boek behandeld worden. De boeken mogen ook wel wat speelser zijn en wat meer plaatjes bevatten. We zijn hierover al met het ROC in gesprek." Vijf referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie omdat er in hun situatie geen sprake is van door het ROC gemaakt of geleverd trainingsmateriaal.

### **Accommodatie**

Allen die de accommodatie een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Enkele zeggen ieder: "De accommodatie is zeer geschikt. De praktijkruimte voldoet voor het grootste deel", "Het ziet er supermooi en modern uit. Het ligt lekker centraal", "Er is een volledig restaurant beschikbaar als oefenplek" en "De bereikbaarheid is goed. Er is een groot parkeerterrein. Alle voorzieningen zijn aanwezig. De cursisten worden er netjes ontvangen bij de balie. Ook de leslokalen bevallen prima." Enkele referenten plaatsen ieder nog wel een kanttekening: "De examenlocatie is helaas niet zo prettig" en "Het is wel jammer dat er onvoldoende ruimte is voor speciale glasopstellingen. Daarvoor moeten we uitwijken naar locaties van leden in omgeving." Vijf van de tien referenten geven over de accommodatie geen oordeel, omdat er in hun situatie uitsluitend gebruik wordt gemaakt van eigen of zelf geregelde locaties.

### **Natraject**

Zeventig procent van de referenten kent het natraject een score 'vier' of 'vijf' toe; er worden twee 'drieën' gegeven. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. De examinering verloopt over het geheel genomen naar wens, evenals de uitreiking van de diploma's, certificaten en getuigschriften. Enkele reacties: "Het ROC neemt het examen af volgens landelijke normen", "Bij de proeve van bekwaamheid is een docent van het ROC aanwezig en een zorgmedewerker van de klant zelf" en "De certificaten worden ter plekke uitgereikt en aan ons nagestuurd." Men is te spreken over de begeleiding en de communicatie: "Ze regelen extra lessen voor mensen die zakken", "De examinerator van de externe partij was onvriendelijk en besprak onderwerpen die niet relevant waren. Het ROC heeft dit met succes aangekaart" en "Een dame met overmatige stress heeft extra begeleiding gekregen en is uiteindelijk geslaagd." Er is naar de mening van de (zeer) tevreden referenten voldoende aandacht voor evaluatie: "Wij hebben een paar keer per jaar voortgangsoverleg", "De cursisten krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Wij leggen de uitkomsten daarvan naast onze eigen evaluaties" en "Het evalueren is bij ons een doorlopend proces. Ook na het eindexamen krijgen wij direct te horen hoe het gelopen is. Wij bespreken de uitkomsten van de evaluaties met de accountmanager om verder te finetunen. Hij neemt feedback ter harte en doet er iets mee." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "We weten vaak niet of mensen geslaagd zijn. Wij willen daarin meegenomen worden" en "Er moet meer feedback komen over mensen die niet slagen. Het zijn vaak ZZP'ers die het zelf moeten betalen. Zij willen horen waaraan ze kunnen werken." Er zijn voldoende mogelijkheden voor opvolging: "Er zit al een vervolg in de pipeline", "Ze bieden nu individuele trainingen aan voor mensen met bepaalde behoeften" en "Er zijn allerlei vervolgmogelijkheden. Zo hebben we al verdiepingscursussen gehad voor onze instructeurs." Over de resultaten van de opleidingen is men goed te spreken. Men zegt: "Het slagingspercentage is prima", "Onze deelnemers scoren hoger dan gemiddeld op de landelijke examens" en "Bij de vorige partij met wie wij zakendeden, slaagden maar drie van de tien kandidaten. Bij ROC is dat aantal het zeven op tien." Verder geeft men aan: "De basis wordt aangeleerd. We zijn tevreden", "De bij ons aangesloten bedrijven zijn tevreden over de vorderingen van de leerlingen", "Ik hoor dat mensen weer bij ROC terugkomen om andere opleidingen te doen. Dat is een goed teken" en "Het resultaat is goed. De mensen zijn voldoende geschoold en inzetbaar."

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid en de communicatie voldoen aan de wensen: "Ik krijg aan het begin van het jaar netjes een overzicht. De rest van het jaar communiceren ze rechtstreeks met de scholen zelf. Ze zijn goed bereikbaar. Ik krijg nooit klachten" en "De lijnen zijn kort. Er zijn een paar vaste contactpersonen die onderling goed overleggen. We kunnen altijd bij hen terecht. Indien nodig, komen zij onze kant op. Het contact is prettig." Ook de accuratesse en flexibiliteit geven aanleiding tot tevredenheid: "Ze kunnen snel schakelen op moment dat wij een andere datum willen", "Ze zijn flexibel met betrekking tot het minimaal vereiste aantal leerlingen", "Ze monitoren en rapporteren goed" en "Ze houden zich goed aan de afspraken. Ze leggen duidelijk vast wat ze doen. De tijdsplanning is op orde." Men is tevreden over de facturering: "De facturatie is duidelijk. Als er iets niet in orde is, weten we elkaar te vinden" en "De factuur klopt met wat er is afgesproken over het aantal deelnemers en de variabele en vaste kosten." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Ik herinner me niet precies wat, maar er is soms weleens iets misgegaan met de certificaten." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Wij moeten de mensen zelf inschrijven bij het ROC en het is niet altijd even duidelijk welke info daarvoor nodig is."

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer stemt allen die er een score voor geven tevreden tot zeer tevreden. Meerderen geven ze aan dat zij uitnodigingen ontvangen voor relatie-evenementen. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon, die naar de mening van de referenten goed meedenkt en proactief handelt. De relaties zijn goed. Enkele reacties: "Het Contact is prettig. Ze denken mee en bieden heel veel services aan om opleidingen te verbeteren ook in praktische zin", "We hebben al jaren dezelfde contactpersonen. Die spelen de bal naar elkaar toe en vullen elkaar onderling goed aan", "Je hebt direct contact per email en telefoon. Er is altijd een achtereenvolger om mee te kijken" en "Ze denken goed mee, bijvoorbeeld hoe groot de groep moet zijn in combinatie met de beschikbare docenten. Ook over vakinhoudelijke zaken wordt goed meegedacht." Verder voegt men nog toe: "Het ROC is aanwezig op de interne dag waarin wij de instructiegroepen uitleggen wat wij doen", "We hebben eens in de zoveel tijd contact met hen vanuit de bedrijfstak. Wij willen dat alle partijen de neuzen dezelfde kant op hebben. Kleine probleempjes worden snel opgelost", "Ze hebben goede mensen om te assisteren bij onderwijsontwikkeling" en "Wij trekken samen op bij de werving en selectie en proberen een doorlopende leerlijn te creëren." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle referenten die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is geen probleem. Het is een standaard Mbo-opleiding. Zelfs als we moeten bijbetalen vanwege de te kleine groepsgrootte, is het te overzien", "Vergeleken bij de commerciële partijen is dit voordeliger. Voor de vraag die wij hebben gesteld is het prima", "Het is zijn geld waard", "De financiële overeenkomst is dusdanig dat beide partijen het al een tijd met elkaar volhouden" en "Wij hebben geen winstoogmerk maar het moet wel uit kunnen. Wij kennen hun praktijk. We weten dat de prijs ok is voor wat we ervoor krijgen." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van mbo voor professionals - ROC Midden Nederland zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, laat men zich allereerst uit over de persoonlijke, betrokken en flexibele benadering: "Ze hebben echt oog voor de individuele student. Het is heel warm en persoonlijk" en "Ze zijn heel flexibel. Ze kijken waar de behoefte ligt van de locatie of afnemer, en welke taken er al of niet overgenomen worden." Ook de goede onderlinge samenwerking wordt als een pluspunt aangemerkt: "Ik kan altijd bij mijn contactpersoon terecht als ik een vraag heb", "Er wordt goed geluisterd. Als dingen niet goed gaan, wordt er over gesproken", "Het contact is heel goed. Problemen of verschillen in zienswijzen worden altijd opgelost." Verder wijst men op een aantal uiteenlopende andere zaken: "Het ligt heel centraal in Nederland. Ze hebben een uitgebreid pakket van bouw-gerelateerde opleidingen. Je komt al gauw bij hen terecht", "De opleidingen zijn op locatie in het ziekenhuis", "Ze schakelen snel, de docenten zijn goed en de catering is goed." Naast deze lovende woorden is er ook een tweetal aandachtspunten: "Het ROC is kwetsbaar in die zin, dat ze puur op basis van vertrouwen werken" en "Wij vallen niet onder onderwijs. In de vakanties is het ROC soms minder goed te bereiken. Dat is soms lastig als er bijvoorbeeld bij problemen zijn met toetsen." Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer genegen zijn om mbo voor professionals-ROC Midden Nederland aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met mbo voor professionals - ROC Midden Nederland op 31-03-2025.

### Algemeen

De opleider mbo voor professionals heeft goede contacten met het bedrijfsleven, instellingen en gemeenten in de regio en verzorgt voor deze doelgroep bijscholing en nascholing. Via deze opleider maakt ROC Midden Nederland kennis en expertise van het ROC beschikbaar voor de zakelijke en particuliere markt. Zo worden voor (regionale) klanten beroepsbegeleidende leerwegtrajecten verzorgd, maatwerk cursussen en vakgerichte trainingen. Hierbij wordt waar nodig samengewerkt met andere ROC's, andere opleidingsinstituten en partners.

Per branche heeft mbo voor professionals een breed aanbod van mbo-opleidingen, ruim 250 BBL-opleidingen en trainingen, die ontwikkeld en gegeven worden door marktkenners en experts. Daarnaast biedt de opleider een breed spectrum van functiegerichte trainingen en cursussen in de sectoren Techniek, Zorg, Welzijn, Zakelijke dienstverlening, Defensie, Beauty en Horeca, Facilitaire dienstverlening en ICT, als ook brancheoverstijgende opleidingen. 'Een leven lang ontwikkelen' is hierbij een belangrijk gegeven. Zo worden ook delen van een opleiding als certificeerbare eenheden aangeboden, zodat deelnemers deelcertificaten kunnen 'stapelen' tot bijvoorbeeld een mbo-diploma. Hiermee voldoet het opleidingsinstituut aan de actuele vraag van de markt en aan de behoefte aan kortere opleidingen. De geboden opleidingstrajecten worden gekoppeld aan de kwalificatiestructuur van het mbo. Hierdoor worden opleidingen afgesloten met een wettelijk erkend certificaat of diploma. De opleider heeft geen winstoogmerk. De behaalde winst wordt besteed aan het geboden onderwijs en de ontwikkeling daarvan. Het onderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, heeft betrekking op de maatwerktrajecten van mbo voor professionals.

### Kwaliteit

mbo voor professionals is gericht op het leveren van kwaliteit. De verantwoordelijkheid voor de inhoud, actualiteit en kwaliteit van de geboden opleidingen ligt bij de programmamanagers die zijn ondergebracht bij de zeven colleges die binnen MBO voor Professionals actief zijn. Deze programmamanagers houden hierbij nauw contact met specialisten binnen en buiten het ROC die weten wat er in het vakgebied speelt.

De strategisch projectleider richt zich vanuit een centrale positie op de kwaliteit door de klanttevredenheid te meten, de docenttevredenheid en studenttevredenheid. Ook beschikt mbo voor professionals over een ISO-certificering.

Bij de ontwikkeling van nieuwe opleidingen werkt mbo voor professionals samen met experts en wordt gebruikgemaakt van de kennis van de opleidingspartners en brancheorganisaties. De opleider zet 50% eigen personeel en 50% externen in die worden betrokken via een professioneel bureau. Veel van de externen werken al jaren voor het ROC. Zo is er een vaste club van ervaren docenten ontstaan. Als het gaat om zeer specialistische trajecten, wordt sowieso een externe docent aangetrokken met de specifieke expertise.

Verder besteedt mbo voor professionals veel aandacht aan evaluaties om de tevredenheid van de klant te toetsen en de kwaliteit te bewaken. De opleider werkt aan een nieuwe evaluatietool om beter een overall zicht te krijgen op de resultaten van de evaluaties.

### Continuïteit

De opleider mbo voor professionals heeft met veel klanten langlopende klantrelaties en staat goed aangeschreven. Voor veel grote opdrachtgevers verzorgt de opleider jaren achtereenvolgende trajecten op maat, ook in het kader van een Leven Lang Ontwikkelen. Met name de vakgebieden Techniek en Zorg en Welzijn laten een groei zien. Detailhandel is een vakgebied dat altijd goed loopt.

Daarnaast ziet de opleider als trend dat steeds meer individuen zich melden voor een opleiding. Kijkend naar de opnieuw positieve uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van mbo voor professionals voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Uiteraard staat de samenwerking met de klant voorop. De directeuren en accountmanagers van mbo voor professionals - ROC Midden Nederland zijn de antennes die de ontwikkelingen in de buitenwereld in de gaten houden. Bij omvangrijke opleidingstrajecten werkt de opleider samen met andere ROC's door heel het land, waarmee een landelijke dekking geboden wordt. Voor opdrachtgevers met verschillende vestigingen is het mogelijk het ontwikkelen en implementeren van opleidingstrajecten centraal te coördineren. Veel van de opleidingen en cursussen worden op maat gemaakt en afgestemd op wat de deelnemende medewerkers van de bedrijven al kunnen. Door zo optimaal af te stemmen op de klanten, blijft mbo voor professionals de positie in de regio verstevigen.

## 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](http://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