

Klanttevredenheidsonderzoek

Hanzehogeschool Groningen

17-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Hanzehogeschool Groningen 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	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				33%	66%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			17%	50%	33%
Opleiders				33%	66%
Trainingsmateriaal②			17%	50%	17%
Accommodatie③					
Natraject				33%	66%
Organisatie en Administratie				17%	83%
Relatiebeheer				17%	83%
Prijs-kwaliteitverhouding				66%	33%
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 heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Zes referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten, verzorgd door de Hanzehogeschool Groningen, hebben zes referenten hun medewerking verleend.

Alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop de Hanzehogeschool Groningen het voortraject vormgeeft. Vaak is er sprake van een langdurige samenwerking, of hebben zij via hun netwerk of een zoekopdracht de mogelijkheden bij de Hanzehogeschool ontdekt.

Een van de respondenten vertelt: “Samen hebben we het traject opgezet, mede omdat daar zeer kundige mensen werken. Er is veel mogelijk, en professionals en docenten uit het werkveld zijn betrokken bij de samenstelling van de opleiding. De opleiding wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld.”

Een andere referent vult aan: "Via mijn netwerk kreeg ik goede recensies over de training Familiezorg. Bovendien wordt deze training goed geborgd binnen de organisatie. De training helpt verpleegkundigen in hun verdere ontwikkeling en draagt bij aan een verschuiving van de medische zorg naar het sociale domein. Een bijkomend voordeel is dat de Hanzehogeschool dichtbij is. Er heeft een intake plaatsgevonden met degene die de training heeft opgezet. Tijdens dat gesprek bespraken we de invulling van de training."

Een derde respondent legt uit: "Ik heb via Google onderzocht welke interventiemogelijkheden er zijn en welke partijen hierin actief zijn. Zo ben ik bij deze opleiding terechtgekomen. Er vond een intake plaats om te bekijken of maatwerk mogelijk was en wat de kosten voor onze groep zouden zijn. Er werd goed geluisterd naar onze wensen."

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat het goed aansluit bij de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Daarnaast wordt benadrukt dat de offerte of het plan van aanpak helder is en inhoudelijk overeenkomt met de voorgesprekken.

Een referent zegt hierover: "Het programma wordt tijdig verstrekt, zodat wij het kunnen delen met de deelnemers." Wel merkt een opdrachtgever op dat de terugkomdag niet altijd als nuttig wordt ervaren door deelnemers. "Docenten vinden dit echter wel een belangrijk onderdeel."

Uitvoering

Over de uitvoering zijn vrijwel alle referenten positief tot zeer positief. De lessen worden in diverse werkvormen aangeboden, waardoor deelnemers actief betrokken blijven. Daarnaast is er ruimte om eigen casuïstiek in te brengen.

Een referent vertelt: "Er is veel interactie, en met de nieuwe cursusleider is dit verder verbeterd. Er worden verschillende werkvormen toegepast: casussen worden met een acteur uitgespeeld, de lesstof wordt klassikaal behandeld en er wordt gewerkt in subgroepen. Daarnaast zijn er spelvarianten en quizzen. Deelnemers geven terug dat ze de cursus als zeer relevant ervaren."

Soms komen verbeterpunten naar voren, die vervolgens goed worden opgepakt. Een referent licht toe: "Bij de laatste groep waren sommige deelnemers niet helemaal tevreden, omdat er veel ervaren verpleegkundigen in de groep zaten. Dit is besproken en er wordt nu vooraf beter beoordeeld hoeveel ervaring iemand heeft. De docent heeft zich na de eerste les goed aangepast en meer ruimte gegeven aan casuïstiek, waardoor de lessen beter aansloten bij de behoeften van de groep."

Een neutrale respondent merkt op: "Er was een veilige en open sfeer tijdens de training. De uitvoering voldeed deels aan onze verwachtingen, maar niet op alle punten. Het train-de-trainer-gedeelte was minder uitgebreid dan we hadden gehoopt, omdat het verweven zat in het meerdaagse programma in plaats van een aparte trainingsdag, zoals wij hadden verwacht."

Enkele referenten benoemen dat de inhoud en waardering van de training mede afhankelijk zijn van de samenstelling van de groep, de input van deelnemers en de besproken opdrachten. Het aanbieden van aparte trainingen voor beginnende en ervaren professionals wordt genoemd als mogelijk verbeterpunt.

Opleiders

De respondenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders. Zij geven aan dat de docenten ervaren zijn, hun vak goed verstaan en over veel kennis beschikken.

Een aantal referenten reageert als volgt: "De cursusleider is toegankelijk en laagdrempelig. Ze kent de patiëntenpopulatie goed, begrijpt wat er speelt en weet wat er van verpleegkundigen wordt gevraagd."

Een andere respondent vult aan: "De docenten zijn deskundig, passen zich goed aan en bieden de juiste oefeningen. Ze zorgen voor een sterke reflectie." Een derde benadrukt: "De docenten zijn didactisch sterk en weten goed wat nodig is. Zij observeren de groep nauwkeurig en stemmen hun aanpak af op de behoeften van de deelnemers. Daarnaast gaan zij met ons in gesprek over wat eventueel nog ontbreekt en wat er toegevoegd kan worden."

Toch ziet een tevreden referent ook ruimte voor verbetering: "De docent was prettig en meedenkend, professioneel in haar aanpak. Wel werd regelmatig benadrukt dat we niet alles hoefden te weten en de lat niet te hoog moesten leggen, terwijl wij juist op zoek waren naar verdieping en naar mogelijkheden om meer uit de opleiding te halen. Vooraf was besproken dat het niet mogelijk was om uitsluitend ervaren trainers te laten deelnemen aan de training."

Trainingsmateriaal

Vier van de zes referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Eén referent weet niet precies waar het opleidingsmateriaal uit bestaat en heeft om die reden geen waardering gegeven. Een respondent zegt: “Het lesmateriaal is divers. Er wordt vooral gebruikgemaakt van PowerPointpresentaties, die zowel tijdens de lessen als via Blackboard - de elektronische leeromgeving van de Hanzehogeschool - worden gedeeld. Daarnaast worden relevante artikelen en links beschikbaar gesteld.”

Niet alle deelnemers vinden de elektronische leeromgeving even toegankelijk. Zoals een referent aangeeft:

“Helaas ervaren sommige deelnemers problemen met inloggen en het vinden van materialen. Dit is een bekend probleem en speelt al langer, maar er is nog geen structurele oplossing voor gevonden.”

De respondent die neutraal is over dit onderdeel zegt: “De kaartjes en waaiers die wij hebben ontvangen, zijn heel nuttig in de praktijk. Daarnaast werden er podcasts en filmpjes gebruikt, maar deze waren niet altijd even passend. Sommige filmpjes voelden te ‘geknutseld’ en te fictief aan, waardoor de herkenbaarheid voor onze doelgroep minder was. Twee filmpjes uit de e-learning konden bovendien niet worden geopend. Wij hadden graag meer diepgang gezien op de onderwerpen parentificatie en hechtingsproblematiek.”

Accommodatie

Geen van de zes referenten heeft dit onderdeel beoordeeld, omdat zij zelf voor de accommodatie hebben gezorgd.

Natraject

Volgens de respondenten wordt het natraject door de Hanzehogeschool Groningen op een professionele wijze vormgegeven. Meerdere referenten geven aan dat er vaak een evaluatie wordt afgenomen bij de deelnemers, waarvan de uitkomsten met de opdrachtgever worden besproken. De afronding van de opleiding hangt af van het soort traject dat is gevolgd. Een referent vertelt: “De opleiding wordt afgesloten met een Action Learning-opdracht. Deze moet via Blackboard worden ingeleverd, waarna een beoordeling volgt. Als de opdracht succesvol is afgerond, ontvangen deelnemers een geaccrediteerd certificaat.”

Een andere respondent licht toe: “De opleiding wordt afgesloten met een presentatie van verbeterpunten binnen de organisatie. Hierbij zijn leidinggevenden, docenten en vertegenwoordigers van de organisatie aanwezig. Dit moment wordt feestelijk afgesloten en de deelnemers ontvangen hun certificaat. Na afloop vindt een evaluatie plaats met zowel de deelnemers als de betrokkenen. We kijken dan naar wat de opleiding heeft opgeleverd, hoe de persoonlijke ontwikkeling is verlopen en wat leidinggevenden merken in de praktijk.”

Deelnemers voelen zich goed begeleid en voorbereid, zo merkt een respondent op: “Er is geen traditioneel examen, maar wel een eindpitch waarin ze reflecteren op hun leerproces en presenteren wat ze hebben geleerd. Na afloop ontvangen ze een post-hbo-certificaat.”

De opleiding brengt zowel de organisatie als de deelnemers veel: “Het programma biedt een mooie combinatie van leren en werken en levert de organisatie jaarlijks jonge, hoogopgeleide professionals op.” Een andere respondent vult aan: “Vaak zien we dat deelnemers steviger in hun rol staan, omdat ze meer bagage hebben gekregen.”

Ook het effect op de praktijk wordt benoemd: “Deelnemers worden beter toegerust op de triage en leren zo breed en gestructureerd mogelijk te kijken. Ze krijgen basiskennis over anatomie en verschillende ziektebeelden, wat hen helpt in hun werk.”

Tot slot merkt een tevreden respondent op dat er nazorg wordt geboden in de vorm van een terugkomdag. Wel bleek de locatie en bijbehorende reisafstand een drempel om deel te nemen, terwijl online deelname niet mogelijk was.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat de Hanzehogeschool Groningen de administratieve en organisatorische zaken goed heeft geregeld. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ervaren. Ruim tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De termen “korte lijntjes” en “laagdrempelig” worden meerdere keren door de respondenten genoemd.

Enkele reacties: “De organisatie en administratie zijn goed geregeld. De opleidingsorganisatie is altijd snel bereikbaar, en we voelen ons gehoord en gezien. Ook de certificaten en benodigde informatie worden tijdig aangeleverd.” Een andere respondent vult aan: “De offerte was duidelijk, en er vindt voldoende afstemming plaats, ook als er tussendoor aanpassingen nodig zijn. De lijntjes zijn kort.” Tot slot benoemt een referent: “We werken intensief samen met een vaste groep. De communicatielijnen zijn kort, wat prettig werkt. Het contact is laagdrempelig en zaken worden snel geregeld.”

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer zijn de referenten unaniem tevreden tot zeer tevreden. Ruim tachtig procent geeft hier eveneens de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”.

Enkele citaten die deze tevredenheid goed weerspiegelen: “Ik heb een vaste contactpersoon met korte lijntjes. Soms krijgen we dezelfde dag nog antwoord op een vraag, soms duurt het iets langer, maar ik hoef er niet achteraan te gaan.” Een andere referent merkt op: “We werken al jaren met een vast team van contactpersonen. Dit zorgt voor een stabiele samenwerking, hoewel het ook een risico kan zijn. Toch ervaren we het als zeer prettig, mede door de korte lijntjes en het frequente contact.”

Een respondent spreekt nog wel een wens uit: “Het contact met de vaste contactpersoon verliep goed en er waren voldoende contactmomenten. Wel zou het prettig zijn om op de hoogte te worden gehouden van nieuwe opleidingen. Ik hoop hier in de toekomst updates over te ontvangen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

Een respondent merkt op: “De prijs-kwaliteitverhouding is in balans met wat er wordt geleverd. Dit jaar is er een indexatie doorgevoerd, maar dat is logisch.” Een andere referent vult aan: “De prijs-kwaliteitverhouding is goed. We zien wat we ervoor terugkrijgen en hoe we er in de toekomst verder mee aan de slag kunnen.”

Twee referenten geven aan dat de training prijzig is, maar benadrukken dat de geleverde kwaliteit goed is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek blijkt dat de maatwerktrainingen van de Hanzehogeschool Groningen in brede zin positief worden beoordeeld. De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen en bevelen deze aan binnen hun netwerk. Vooral de praktijkgerichtheid, deskundigheid van de docenten en de interactieve werkvormen worden als sterke punten genoemd.

De maatwerktrainingen sluiten goed aan bij de behoeften van de deelnemers en hun organisaties.

Een referent benadrukt dat er echt gekeken wordt naar wat de groep nodig heeft: “De cursus voldoet aan onze verwachtingen. Er wordt echt gekeken naar wat de deelnemers nodig hebben, en dit kan per training verschillen.”

Daarnaast speelt de opleiding in op maatschappelijke ontwikkelingen. Zo draagt de training bij aan de professionele groei van verpleegkundigen in een veranderend zorglandschap: “De training helpt verpleegkundigen verder in de ontwikkelingen die momenteel spelen.”

Ook de persoonlijke ontwikkeling van deelnemers wordt als een belangrijk resultaat genoemd. Naast vakinhoudelijke kennis leren zij steviger in hun rol te staan en op te komen voor zichzelf:

“Verpleegkundigen leren op te komen voor zichzelf en krijgen daar concrete tools voor.”

De afwisseling in de lessen wordt eveneens als positief ervaren. Een respondent vertelt enthousiast over de manier waarop de training wordt vormgegeven: “De werkvormen waren speels en dynamisch. Ik heb mij geen moment verveeld.”

Niet alleen de inhoud van de training, maar ook de manier waarop wordt gecommuniceerd, wordt gewaardeerd: “Wat er voor mij uitspringt, is de continue dialoog en de snelle aanpassingen en verbeteringen. Dit sluit goed aan bij de behoeften van onze organisatie.”

De impact van de opleiding reikt verder dan alleen de deelnemers: “Wij hebben inspiratie gekregen. Er is binnen onze organisatie echt behoefte aan verdere ondersteuning op dit gebied, en dit wordt nu meegenomen in het meerjarenplan.”

Al met al blijkt uit dit onderzoek dat de maatwerktrainingen van de Hanzehogeschool Groningen van toegevoegde waarde zijn voor zowel de individuele deelnemers als de organisaties waarin zij werken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	20%
Accommodatie③		10%		20%	50%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie④				60%	30%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geen inzicht in trainingsmateriaal.
- ③ Twee referenten geen inzicht in accommodatie.
- ④ Eén referent geen inzicht in organisatie en administratie.
- ⑤ Eén referent geen inzicht in prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De geïnterviewden geven aan dat zij al geruime tijd samenwerken met de Hanzehogeschool Groningen. Een aantal van hen benadrukt dat de hogeschool de enige aanbieder in het noorden is voor deze opleiding en dat zij goede ervaringen hebben met andere opleidingen. "We hebben korte lijnen met hen en al meerdere jaren positieve ervaringen," zegt een van de referenten. "In overleg hebben we een selectieprocedure vooraf ingevoerd. We hebben daar enkele gesprekken over gevoerd om de vormgeving te bepalen. Vervolgens schrijven deelnemers zichzelf in, en dit verloopt goed."

Daarnaast sluit de opleiding goed aan bij de praktijk. "We hebben een vast contactpersoon en samen hebben we gekeken naar de verschillende modules en hoe deze zo goed mogelijk aansluiten op onze werkzaamheden," voegt een andere referent toe.

Ook de bereikbaarheid en het netwerk binnen de hogeschool worden gewaardeerd. “De locatie speelde voor ons een belangrijke rol bij de keuze,” merkt een geïnterviewde op. “Daarnaast volgen meerdere collega's hier opleidingen naar tevredenheid. De docenten zijn goed geschoold, ze kennen ons werkveld en denken mee in de adviescommissie. Ze bieden een passend programma.” Voor sommige deelnemers gaf een persoonlijke aanbeveling de doorslag. “Een familielid had een positieve ervaring met de hogeschool, waarna ik zelf heb gebeld voor informatie,” vertelt een deelnemer. “Ik kreeg een enthousiaste coördinator aan de lijn, wat mij echt zelfvertrouwen gaf om me in te schrijven. Ik heb ook een voortraject gevolgd van drie maanden.”

Opleidingsprogramma

De meeste referenten zijn zeer te spreken over het opleidingsprogramma van de Hanzehogeschool Groningen. Zij geven aan dat het goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. “We hebben goed naar het programma gekeken, en dit is helder. Het sluit goed aan bij ons werkveld,” aldus een geïnterviewde. Een ander voegt toe: “De inhoud is goed in orde. Ik verwijs studenten altijd door naar de website.”

Een deelnemer met een neutrale beoordeling merkt op dat de opzet grotendeels duidelijk was en zij wist wat zij kon verwachten, maar achteraf gezien had zij graag een praktischere insteek gezien. Een zeer tevreden referent ziet nog ruimte voor verbetering: “Wat ik wel miste, is een duidelijke uitleg over de examinering. Hoe die precies verloopt, is niet helemaal helder beschreven. Dat zou beter kunnen.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingstrajecten door de Hanzehogeschool Groningen. Als sterke punten worden de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichte aanpak genoemd. “Na elke module was er een thesis. Er was veel interactie in de vorm van groepsopdrachten en individuele projecten. Iedereen bracht een praktijkcasus in; dat was een voorwaarde voor deelname,” vertelt een referent. “De groep was divers qua werkgebied, maar projectmatig werken werd overal hetzelfde toegepast.”

Een ander bevestigt dat het traject verliep zoals verwacht. “Sommige studenten stoppen, maar wij worden goed op de hoogte gehouden door het instituut. Ze zijn benaderbaar bij klachten en passen verschillende leervormen toe, zoals intervisie en reflectiemomenten. Studenten waarderen dit.” Toch zien enkele referenten nog ruimte voor verbetering. “De opleiding voldeed deels aan mijn verwachtingen. Ik had meer praktijk willen zien. Je moest alles zelf onderzoeken, wat je veel leert, maar de nadruk lag sterk op de opdrachten,” merkt een deelnemer op. “Ik heb veel te maken met hart- en vaatziekten in mijn werk en miste bijvoorbeeld de stappen die je daarin moet nemen. Pas na het behalen van het diploma krijg je het vak echt onder de knie, en dat was niet helemaal duidelijk in het programma.”

Ook een bredere beleidsmatige insteek zou een waardevolle toevoeging kunnen zijn. “Hoe doe je een aanbesteding en hoe borg je dat in het programma van eisen? Nu lag de focus vooral op bouwkunde,” geeft een referent aan. “Tegelijkertijd waren de werkbezoeken interessant en gevarieerd, wat het een afwisselend programma maakte.”

Opleiders

Vrijwel alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders van de Hanzehogeschool Groningen. “De docenten zijn ervaren en geven heldere en duidelijke uitleg,” zegt een geïnterviewde. Een ander vult aan: “Ze komen uit de praktijk en geven sterke voorbeelden, waardoor de lessen minder theoretisch aanvoelen.”

Ook de afwisseling in docenten wordt gewaardeerd. “We hadden verschillende docenten, wat prettig was. Ze waren vakkundig en goed op de hoogte van actuele ontwikkelingen,” merkt een referent op. Tegelijkertijd plaatst een geïnterviewde een kanttekening: “Er wordt soms wel erg veel gereflecteerd, en dat kan te persoonlijk worden. Maar je leert ook om je grenzen aan te geven.” Hij vervolgt: “Iedereen heeft zijn eigen leerproces, en de een vindt dit makkelijker dan de ander.”

Een andere referent benoemt nog een verbeterpunt. “De docenten zijn kundig en brengen praktijkervaring mee. Als klant merk ik soms weerstand bij veranderingen. Dat is misschien normaal, maar de hakken mogen wel iets minder diep in het zand.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de meeste referenten als actueel en duidelijk beoordeeld. “De online leeromgeving bood een goed overzicht van de planning, toetsen en beoordelingscriteria. Je kon ook vooruitwerken, en alle benodigde documenten stonden klaar,” vertelt een deelnemer. Een opdrachtgever vult aan: “Het meeste materiaal is digitaal, maar er zijn ook lesboeken beschikbaar. Studenten kunnen bovendien gebruikmaken van onze eigen bibliotheek.”

Toch zijn er enkele kanttekeningen. “De modules zijn overzichtelijk, maar er worden heel veel artikelen aangeboden, waarvan sommige niet meer te vinden zijn. Niet alles is relevant, en het is niet altijd duidelijk waar je je vooral op moet richten,” merkt een referent op. Een andere geïnterviewde benoemt een praktisch punt: “Er waren een paar boeken die ik moest bestellen, maar één daarvan heb ik nauwelijks gebruikt. Dat vond ik wel zonde. Aanvullende informatie stond altijd op Blackboard. Ik ben wat ouder en had even tijd nodig om daar wegwijs in te worden. Het zou goed zijn als daar in de lessen meer aandacht aan wordt besteed.”

Twee geïnterviewden geven aan onvoldoende zicht te hebben op het trainingsmateriaal en hebben om deze reden geen waardering gegeven.

Accommodatie

Zeven referenten zijn tevreden over de accommodatie. “De voorzieningen op de campus waren goed. Er waren gereserveerde parkeerplaatsen, zodat we altijd een plek hadden,” zegt een geïnterviewde. Eén referent is minder positief. “Het gebouw is sterk verouderd en niet toekomstbestendig. Parkeren is vaak een probleem, want de parkeerplaatsen zijn meestal vol,” merkt hij op.

Twee anderen geven aan dit onderdeel niet te kunnen beoordelen door een gebrek aan informatie.

Natraject

De geïnterviewden vinden dat Hanzehogeschool Groningen het natraject op een goede manier vormgeeft. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over.

Een aantal referenten vertelt: “Ik voelde me voldoende voorbereid op de eindpresentatie, ook al vond ik presenteren lastig. We gaven elkaar feedback en kregen tussentijds ook opmerkingen van de docent op onze opdrachten. Dit was niet alleen gericht op verbeterpunten, maar er werd ook benoemd wat goed ging.” Een ander vult aan: “Ik heb veel feedback gekregen, wat erg prettig was. Bovendien was de diploma-uitreiking uitreiking leuk aangekleed en intiem.”

Opdrachtgevers benadrukken dat de opleiding goed opgeleide en gecertificeerde medewerkers aflevert die direct inzetbaar zijn in de praktijk. “Verpleegkundigen leren hier heel duidelijk reflecteren en hoe ze moeten handelen in crisissituaties,” zegt een referent. Een ander voegt toe: “Wij hebben sociaal psychiatrisch verpleegkundigen hard nodig, en ze zijn goed in het werkveld. We leiden hen niet op voor de concurrentie, maar helpen actief mee om hen binnen de organisatie een volgende stap in hun loopbaan te bieden.”

Niet alle deelnemers van niet-zorggerelateerde opleidingen kunnen al hun nieuwe kennis direct toepassen. Sommigen geven aan daar nog niet aan toe zijn, terwijl een ander juist al concrete ervaring opdoet: “Ik gebruik de opgedane kennis over circulair bouwen nu echt in de praktijk bij een opdracht die ik uitvoer.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat Hanzehogeschool Groningen de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden.

“Wij hebben contactpersonen op zowel administratief als coördinatie-niveau. Dat is echt goed geregeld,” merkt een geïnterviewde op. Een ander vult aan: “De communicatie verloopt via korte lijntjes en ze reageren snel, zelfs in vakantietijd. De drempel is heel laag.” Ook de administratief medewerker wordt specifiek geprezen: “Alles was altijd goed geregeld en daarnaast kon je altijd terecht. Ze is heel toegankelijk.”

Daarnaast geven de referenten aan dat vragen via Blackboard of telefonisch snel worden beantwoord. “Soms liep ik gewoon even langs en kreeg ik meteen antwoord,” zegt een tevreden deelnemer.

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Tachtig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Iedereen bevestigt dat de samenwerking uitstekend verloopt.

“We hebben een vaste contactpersoon. Tussendoor is er contact als dat nodig is, en daarnaast spreken we elkaar vier tot vijf keer per jaar,” vertelt een referent. “Ook is er een werkveldadviescommissie, waar de Hanzehogeschool Groningen bij aansluit. Daarnaast worden de deelnemers goed op de hoogte gehouden van mogelijke vervolgopleidingen in de zorg.”

Een ander vult aan: “De vaste contactpersoon maakt de communicatie een stuk makkelijker. Er is een goede samenwerking, waarbij het gezamenlijke doel en belang vooropstaan.”

Toch ziet een referent nog ruimte voor verbetering: “Er wordt wel tussentijds geëvalueerd, maar een jaarlijkse evaluatie ontbreekt. Dat zou beter kunnen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden eensgezind; ze zijn hier tevreden over.

“De opleiding is belachelijk duur, maar dat ligt niet per se aan de Hanzehogeschool Groningen; opleidingen in deze sector zijn sowieso prijzig. In dit geval is de prijs-kwaliteitverhouding op zich prima,” merkt een referent op.

Een ander zegt: “Het is een flinke investering, maar je krijgt er ook echt goed onderwijs voor terug.”

Ook de geïnterviewden die een neutrale score geven, noemen de opleiding prijzig, maar van goede kwaliteit. “Het is geen goedkope opleiding, maar ze leveren zonder meer kwaliteit. Je krijgt er echt wat voor terug.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven Hanzehogeschool Groningen een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en soms langdurige samenwerking met het instituut.

Alle geïnterviewden bevestigen dat zij de opleidingen aanbevelen bij derden.

Als sterke punten worden vooral genoemd: de goede docenten, de praktische toepasbaarheid van de theorie en de persoonlijke benadering en betrokkenheid van het team. “Het grootste pluspunt is dat er veel theorie wordt behandeld, maar dat deze direct praktisch toepasbaar is in mijn werk,” vertelt een referent. “De afwisseling van docenten vond ik prettig, omdat het me scherp hield.”

Een ander voegt toe: “Ik zou deze opleiding zeker aanbevelen, maar wel met de kanttekening dat het een intensief traject is. Als je daarnaast fulltime werkt of een jong gezin hebt, kan het lastig zijn om alles goed te combineren.”

Ook de persoonlijke en informele sfeer wordt gewaardeerd. “Wat er voor mij echt uitsprong, was het contact met docenten en medestudenten. Er hing gewoon een leuke, ontspannen sfeer,” zegt een derde geïnterviewde enthousiast.

Sommige referenten benoemen nog enkele wensen voor de post-HBO SPV-opleiding. “Het zou mooi zijn als de opleiding twee keer per jaar start,” merkt iemand op. Een ander zegt: “Het programma duurt nu 18 maanden en wordt door sommige studenten als intensief en geconcentreerd ervaren. Een iets meer gespreide variant zou helpen om werk, privé en opleiding beter in balans te houden.” Daarnaast wordt het huidige minimumaantal deelnemers als een beperking ervaren. “Soms zou onze organisatie graag eerder beginnen, maar we moeten wachten tot er genoeg inschrijvingen zijn.”

Tot slot geeft een opdrachtgever een advies: “Ik zie dat er steeds meer andere initiatieven binnen het werkveld ontstaan, zoals interne trajecten bij bedrijven. Het is belangrijk dat Hanzehogeschool de marktontwikkelingen goed in de gaten houdt.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Hanzehogeschool Groningen op 17-04-2025.

Algemeen

Hanzehogeschool Groningen (hierna te noemen Hanze) verzorgt grotendeels voltijd opleidingen aan jongeren, havisten en vwo'ers. Binnen dit label focust de opleider ook op werkenden en werkzoekenden die zich verder willen ontwikkelen. Men biedt opleidingen in deeltijd of voltijd, op hbo-, post-hbo- en masterniveau. Daarnaast ontwikkelt men compacte cursussen of trainingen. Het open aanbod voor werkenden bestaat uit ruim 200 opleidingen, waarvan sommigen ook als maatwerk kunnen worden aangeboden. Samen met studenten, professionals, medewerkers en partners bouwt Hanze mee aan een krachtige regio. Met actueel onderwijs en praktijkgericht onderzoek draagt het opleidingsinstituut bij aan praktische oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken onder het motto: 'Share your talent, move the world'. Het gesprek vond plaats met mevrouw Susanne van der Veer, communicatieadviseur binnen Hanze.

Kwaliteit

In het voortraject wordt de kwaliteit geborgd met een duidelijke, toegankelijke website en een soepel aanmeldingsproces. Voor extra informatie, aanvullende vragen of advies wordt soms gebruik gemaakt van brochures en voorlichtingsbijeenkomsten. Ook zijn medewerkers telefonisch beschikbaar voor ondersteuning. In maatwerk trajecten stelt Hanze in co-creatie een programma samen met de klant. Ontwikkeling en doorontwikkeling van programma's vindt plaats op basis van het meerjarenplan van de Hanzehogeschool, vragen uit de markt en relevante maatschappelijke opgaves. Hanze heeft een sterke pool met interne en externe docenten. Deskundig, didactisch sterk met veel praktijkervaring en kennis van de klantorganisatie. Er is veel aandacht voor de professionalisering van interne docenten zodat zij in toenemende mate geschikt zijn om ook de doelgroep van Hanze te doceren. Praktische toepasbaarheid is een kernpunt en zit doorgaans sterk verweven in de blended programma's van Hanze waarbij ook geregeld action learning wordt ingezet. Doorontwikkeling en transfer wordt verder geborgd op basis van evaluatiegesprekken met deelnemers en opdrachtgevers.

Continuïteit

Vragen uit de markt en maatschappelijke opgaves zijn ingrediënten voor Hanze om focus aan te brengen. Energie en gezonde levensstijl zijn bijvoorbeeld twee belangrijke thema's waar dan vervolgens ook onderzoek vanuit de Hanze zich op richt. Hanze gelooft sterk in netwerkorganisaties waarbij structureel samen met organisaties in de regio ontwikkelingen worden besproken, behoefte wordt opgehaald en wordt getoetst of het opleidingsaanbod aansluit. Men sluit daarbij eveneens convenanten af waarbij men over en weer van toegevoegde waarde voor elkaar is. Voor Hanze zorgt dit, onder andere, voor een aantal vaste klanten. Hanze heeft strategisch accountmanagers die deze netwerkorganisaties en sterke samenwerkingsrelaties tot stand brengen. Docenten, productmanagers en de directie van de verschillende 'schools' spelen hier ook een belangrijke rol in. Samen met VNO-NCW ontwikkelt men trajecten voor het MKB zodat ook met deze doelgroep verbinding tot stand komt. Op basis van de vele ontwikkelingen en maatschappelijke opgaves verwacht Hanze een groei in het aantal opleidingen dat wordt gevolgd. Mede op grond van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Hanze voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Hanze is vooraanstaand kennisinstituut, kennispartner en expert op diverse actuele thema's. Hierdoor is men in staat om haar klanten te voorzien van sterke praktijkgerichte opleidingen.

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