

# Klanttevredenheidsonderzoek

Universiteit Twente  
Professional Learning & Development

16-12-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Universiteit Twente 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 OPEN 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, 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②				30%	60%
Natraject③		10%	20%	40%	20%
Organisatie en Administratie		10%	20%	50%	20%
Relatiebeheer④			20%	30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	40%
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 accommodatie geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe
- ④ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Universiteit Twente hebben om uiteenlopende redenen voor de opleidingsaanbieder gekozen. Enkele reacties: "Ik had daar een aantal jaar tevoren een andere opleiding gevolgd. Die was goed bevallen vanwege de afwisseling, de kleinschaligheid en het goede contact met de docenten. Deze keer was het weer net zo", "De studie werd mij aanbevolen door collega's", "Het leek mij een wetenschappelijk inhoudelijk goede opleiding", "Ik heb voor Twente gekozen omdat het een modulaire opleiding is. Je kunt in- en uitstromen wanneer je wilt en door de keuzemodules kun je de leergang zo samenstellen dat hij precies bij je past", "Bij de Universiteit Twente staan mens en gedrag centraal", "Zij waren naast Leiden de enige die deze studie als deeltijdstudie aanboden. Twente bood een bredere opleiding dan Leiden, met meer mogelijkheden voor mijn loopbaan", "Twente was het dichtst bij" en "Ik was gecharmeerd van de reacties van mensen die ik erover sprak en de uitleg over de opleiding. In Den Haag kon ik niet verder met mijn studie maar bij de Universiteit Twente zagen ze nog mogelijkheden om mij het diploma te laten behalen. De menselijkheid gaf de doorslag."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De aanmelding verloopt zonder problemen. De informatievoorziening is naar wens. In de regel is een intakegesprek onderdeel van de aanmeldprocedure. Enkele referenten: “Ze hebben een informatiebijeenkomst waar je vragen kunt stellen”, “Je krijgt meteen een contactpersoon aan de lijn die alles over de opleiding kan vertellen”, “Je kunt je via Skype aanmelden. Dat ging prima. Er werd nog gevraagd naar mijn bul, mijn wensen en mijn niveau. Wel fijn dat je aan de tand wordt gevoeld. Ze willen je leren kennen om te kunnen inschatten of je het aankunt en in de groep past”, “Het intakegesprek met de coördinator was laagdrempelig en prettig. Er werd gevraagd naar mijn motivatie en ervaring. Dit laatste omdat ik niet helemaal aan de voorwaarden voldeed. Na afloop weet je meteen of je bent toegelaten” en “Je ontvangt na aanmelding meteen een deelnemerslijst, een literatuurlijst en aanvullende informatie.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend positieve reacties op. De inhoud van de opleidingen wordt op duidelijke wijze gepresenteerd. De prijsopgave levert geen misverstanden op. Enkele reacties: “Ik ben heel tevreden over de opleidingsgids. Hij is helder en overzichtelijk. Wat er in staat klopt en geeft een realistische indruk van wat je te wachten staat”, “De studiegids met de leerdoelen en keuzevakken is perfect. Hij is ook in Pdf te bekijken. Je ziet per profiel precies wat je gaat leren”, “Er is per masterclass een apart programmabeschrijving”, “Er wordt vrij breed inzichtelijk gemaakt wat je kunt verwachten. Ook de planning staat erin. De prijsduiding is goed. Op deze manier kun je het makkelijk met andere opleidingen vergelijken.” Enkele referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: “Het programma moest herschreven worden en was niet op tijd klaar”, “Er staat in het programma dat de opleiding voor tien procent in het Engels is. Ik heb zelf het gevoel dat dat in werkelijkheid veel meer is” en “Soms is het verhaal wat te algemeen en valt niet uit de omschrijving op te maken of het aansluit of niet.”

### **Uitvoering**

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering en één referent geeft een score ‘drie’. Men beoordeelt de opleidingen als afwisselend, interactief en interessant: “Tot nu toe was ieder hoorcollege ontzettend boeiend”, “Ik ben erg tevreden over de presentaties en hoe je meegenomen wordt in de discussie”, “Er wordt veel afgewisseld tussen hoorcolleges, werkcolleges, bespreking van groepswork en individuele papers in progress. Er worden ook peptalks gehouden. Je aandacht blijft er goed bij”, “Er is genoeg gelegenheid om vragen te stellen en de docenten geven je voldoende feedback” en “Het is interactief en afwisselend. Je gaat regelmatig even het lokaal uit voor een groepsopdracht en als er een incident heeft plaatsgevonden, wordt dat helemaal ontrafeld.” Ook over de diepgang en de samenhang tussen theorie en praktijk is men over het geheel genomen goed te spreken: “Er is voldoende ruimte om te onderzoeken en op dingen in te gaan. Ook de opdrachten geven voldoende voedsel”, “De opdrachten passen goed bij de werkpraktijk”, “Het gaat de diepte en de breedte in”, “Er wordt met leuke praktijkvoorbeelden getoond hoe je het moet inrichten en waar je op moet letten” en “Er is veel gelegenheid om af te stemmen op de praktijk.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De inhoud van de masterclasses komt soms niet helemaal overeen met hoe het in het opleidingsprogramma staat omschreven.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ook ieder nog een kritische noot: “Juist omdat het zo breed is, heb je niet altijd de diepgang die je zou willen”, “Ik zou graag wat gedetailleerder feedback krijgen over wat ik fout doe. Geen enkele docent gaat daar concreet op in”, “Soms is het zoeken naar het verband tussen de modules onderling” en “Ik zou graag wat meer uitwerkopdrachten krijgen.”

### Opleiders

Aan de opleiders kennen alle referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. Men is tevreden over hun deskundigheid en persoonlijke vaardigheden. Over het geheel genomen voldoen ze ook qua didactische vaardigheden aan de verwachtingen. Enkele referenten: "De docenten zijn uitmuntend", "Over het algemeen is het goed gesteld met de kwaliteit van de docenten", "De meeste docenten zijn verbonden aan de universiteit. Bij een paar vakken krijg je gastdocenten uit de consultancy die ontzettend veel praktijkervaring hebben", "De docenten zijn prettig, toegankelijk en deskundig. Ze gaan goed in op vragen", "Zelfs van een onderwerp waarin ik weinig interesse heb weten ze een boeiend verhaal te maken" en "De docenten zijn behoorlijk thuis in de actualiteit van de publieke sector en hebben daarnaast ook brede en diepe kennis." Enkele referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: "Bij bepaalde vakken waren er te veel verschillende sprekers", "De meesten peilen de groep heel goed, maar sommigen zijn voornamelijk aan het zenden en raken iedereen volledig kwijt" en "Sommige docenten zijn wat te academisch in gesteld en missen praktijkervaring en bij andere is het net andersom."

### Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn alle referenten (zeer) tevreden. Het is inhoudelijk goed en wordt volgens de meesten ruim op tijd beschikbaar gesteld. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en artikelen. Enkele reacties: "Het materiaal is altijd compleet en goed van kwaliteit", "De boeken zijn van academisch niveau en dagen uit. Er is heel veel bronmateriaal waar je wijzer van wordt. Daarnaast is het materiaal van de gastdocenten overzichtelijk en geeft verdieping", "Er zijn verschillende boeken waar ik veel aan heb en die ik vaak gebruik als naslagwerk", "De boeken worden vooraf verstrekt en zijn goed, maar het allerbelangrijkst zijn de papers" en "De artikelen zijn accuraat. Ik ben blij met de vele literatuurverwijzingen. Die vormen een mooie aanvulling." Ook wordt er veel gebruik gemaakt van de digitale leeromgeving. "Er staat veel op internet wat goed en interessant is" en "De digitale leeromgeving is heel overzichtelijk. Alles is er goed in terug te vinden." Enkelen voegen ieder nog toe: "Je krijgt precies te horen welke hoofdstukken je wanneer moet lezen en indien toepasselijk wordt er verwezen naar artikelen in de universiteitsbibliotheek." Enkele referenten maken nog wel een opmerking over de hoeveelheid lesmateriaal: "Sommige modules zijn opgehangen aan één boek, maar als er elke keer een andere docent komt is het gewoon teveel" en "Het is soms wat veel leeswerk, te algemeen en te veel van hetzelfde. Het mag nog wel een slag dieper." Ook anderen plaatsten een kritische noot: "Je krijgt soms vrij laat te horen wat je precies moet voorbereiden", "Een boek voor de studietrip kwam een maand te laat aan" en "Anders dan in het programma staat vermeld, is veel meer dan tien procent van het materiaal in de Engelse taal geschreven."

### Accommodatie

De accommodatie roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Vooral over de huidige accommodatie in Enschede is men enthousiast: "De accommodatie met logies is perfect. Het zijn fijne, gastvrije kamers, mooi en comfortabel. De kwaliteit van het diner is goed. De bedrijfsvoering is milieubewust. De leslokalen zijn prettig. De audiovisuele middelen kloppen", "Het nieuwe U-parkhotel in Enschede is top. Je hebt voldoende ruimte en krijgt echt het idee dat je met een studie bezig bent. De bereikbaarheid en de catering zijn prima." Over de andere locaties is men ook tevreden, zij het iets minder dan over Enschede: "In Amersfoort zit je wat dichter op elkaar gepakt", "Het hotel in Amersfoort is wat gedateerd en het lokaal is wat dun en smal", "De locatie in Utrecht is een beetje een leerfabriek, maar qua faciliteiten is het verder goed: je hebt er voldoende ruimte en licht. De technische kant is perfect geregeld. Van de catering is het enige nadeel dat je te veel eet." Enkelen plaatsen ieder nog een kritische noot: "We hebben een paar keer moeten vragen om flessen water" en "De eerste modules waren nog in het oude hotel in Enschede. Dat was verschrikkelijk slecht." Eén referent kent de accommodatie geen score toe met als reden dat hij geen oordeel kan geven over de kwaliteit.

### **Natraject**

Zestig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het natraject, twintig procent is neutraal gestemd en één referent toont zich ontevreden. Eén ander kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. De modules worden afgesloten met een opdracht of examen. Men is tevreden over de examenbegeleiding en de examinering zelf: "De examens zijn goed georganiseerd. De criteria zijn helder", "Het examen was een combinatie van een kennistoets, een paper en een groepsopdracht", "Het examen sluit goed aan bij wat er in de module behandeld wordt. De uitslag krijg je binnen korte tijd" en "Bij bepaalde vakken mocht je een conceptversie voorleggen voor wat sturing op de belangrijkste elementen." De meesten referenten zijn van oordeel dat de feedback op de opdrachten redelijk summier is, hoewel niet iedereen die mening is toegedaan. Een tevreden gestemde: "Er wordt veel feedback geleverd over de ingeleverde papers" en "Ik kreeg goede inhoudelijke, prima onderbouwde feedback waarmee ik prima verder kon." De neutrale scores worden ieder als volgt toegelicht: "In de keuzemasterclasses werd erg afgeweken van de examinering zoals die beschreven staat. Docenten gebruikten het formulier niet of gaven heel algemene feedback. Naarmate we verder kwamen werd de kwaliteit van de feedback minder" en "Je krijgt onvoldoende feedback en dat is zonde. Met name voor studenten die de hele opleiding geven is de learning loop belangrijk." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het aantal uren dat de docenten hebben om feedback te geven is gering. Er is geen tijd voor het stellen van vragen. Ook moet je veel langer wachten op je cijfer dan in de planning staat." In de regel wordt er per module mondeling met de studenten geëvalueerd en krijgen zij ook een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Een enkeling zegt zo nu en dan feedback op zijn evaluatie te ontvangen. De overgebleven 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik ben na een poosje gestopt met het invullen van evaluaties omdat je er geen reactie op krijgt. Ik zou weleens een terugkoppeling willen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageren allen positief. Een greep uit de reacties: "Ik ben risicomanager en intern auditor. Ik heb veel uit de lessen kunnen halen wat ik in mijn werk kan gebruiken", "Je krijgt veel handvatten waaruit je kunt kiezen. Je leert overwegingen maken. Binnen mijn organisatie gaat het vaak om snelle oplossingen. Wat ik hier zo fijn vind is dat je weer eens even de wetenschap ingezogen wordt. Het kan de moeite lonen om eerst eens uit te vissen wat er nu precies gebeurt", "Het heeft mijn loopbaanmogelijkheden aanzienlijk vergroot, wat al is gebleken voordat de opleiding was afgerond. Ik heb een behoorlijke stap gezet. De nieuwe inzichten zijn uitstekend te combineren met mijn al bestaande ervaring", "De verdiepingsslag en de actualisatie van mijn kennis helpt mij enorm in mijn huidige functioneren. Ik heb onze directie al tot drie keer toe onrustig gemaakt met beleidsaanpassingen tot gevolg" en "De opleiding is voor mij aanleiding geweest om een nieuw bedrijf op te richten. Ondernemers komen met steeds complexere vragen. Dat is een gat in de markt aan de opvulling waarvan ik met behulp van deze studie prima vorm kan geven."

### **Organisatie en Administratie**

Aan de organisatie en administratie kennen zeven van de tien referenten een score 'vier' of 'vijf' toe; daarnaast worden er twee 'drieën' en een 'twee' toegekend. Over het geheel genomen is men tevreden over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de facturering. De accuratesse en het zich houden aan afspraken is naar verwachting. "Alles gaat goed", "De facturering verliep prima. Ik heb goede afspraken kunnen maken", "Er is een vaste contactpersoon voor de planning die altijd bereikbaar is en snel reageert op vragen", "Zaken worden snel opgepakt en de certificaten en boeken zijn goed in orde", "De twee collegebegeleiders zorgen ervoor dat we in de watten worden gelegd. Ze blijven onze ontwikkeling monitoren. Ik wilde een keer een nagesprek met een docent naar aanleiding van een essay. Zij zorgen ervoor dat dat geregeld wordt en de docent beschikbaar is." De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: "Ze zijn traag met het bekendmaken van de cijfers en ze geven geen verzamelstaten" en "Ik heb een paar keer een factuur moeten terugsturen omdat die niet klopte. Ook viel er bij een bepaald vak een paar keer een docent uit." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Er gaat nogal wat mis. Op de bibliotheekkaart hebben we drie maanden moeten wachten. De foto's van de deelnemers die aan het begin van de opleiding worden gemaakt, kwamen pas veel later beschikbaar. Een cijfer dat door de docent al lang was teruggekoppeld naar de administratie heeft nog heel lang op zich laten wachten" Ook enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog een kritische noot: De informatieverstrekking over de toetsing is soms onjuist, onduidelijk en ontijdig. Verder zijn ze redelijk resoluut over dat je je opdrachten op tijd moet inleveren terwijl je zelf nogal lang op je cijfer moet wachten", "Door een wisseling van docent moest een module in een maand tijd herschreven worden. We wisten de helft van de tijd niet waaraan we toe waren en moesten toen ineens alles inleveren."



### **Relatiebeheer**

Vier van de zes referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Twee referenten tonen zich niet geheel tevreden en vier anderen geven geen score, bij gebrek aan informatie. Universiteit Twente nodigt de cursist uit voor wetenschappelijke festivals en andere gebeurtenissen: "Ik was op het Risk & Resilience Festival, heel interessant. Ik ben ook uitgenodigd voor inauguraties van bijzonder hoogleraren" en "Op het Risk & Resilience festival nodigen ze sprekers van buiten uit. Het is een pressure cooker met heel veel topics en workshops." Ook is de opleidingsaanbieder actief op social media. "Ik zie weleens iets op LinkedIn en er is een Alumnivereniging", zegt een referent. Een ander voegt nog toe: "Ze komen in het begin van de module altijd even kijken en ze komen weleens langs tijdens de lunch." Sommige referenten bevestigen desgevraagd een nieuwsbrief te ontvangen, maar anderen krijgen deze niet. De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ze zouden iets proactiever mogen zijn met nieuwsupdates" en "Wat ik mis zijn nieuwsbrieven om de studenten op de hoogte te houden van onderliggende leer-technische en opleidingsinhoudelijke zaken. Er is nu bijvoorbeeld een nieuwe leerlijn opgezet en dat moet ik dan van iemand anders horen, of ze vertellen het in de les."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Negen van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe en er wordt één score 'drie' gegeven. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: "Het is goedkoper dan wanneer je losse seminars volgt", "Ik kan de kwaliteit niet vergelijken met die van andere aanbieders, maar ik denk dat het wel goed zit met de prijs-kwaliteitverhouding", "Volgens mij is het wel redelijk want de docenten zijn echt heel goed gekwalificeerd", "De kwaliteit is goed en Twente is goedkoper dan andere aanbieders" en "Het is een behoorlijk bedrag, maar als ik kijk naar het materiaal en de inzet van docenten en begeleiders, is het zijn geld dubbel en dwars waard." De referent die niet helemaal tevreden is, geeft de volgende reden voor zijn score: "Uiteindelijk heb ik heel veel aan de opleiding gehad, maar voor een klein bedrijf is het wel heel veel geld."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Universiteit Twente zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van Universiteit Twente wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten: "De docenten beschikken over veel deskundigheid en praktijkervaring" en "De docenten komen veelal uit het bedrijfsleven, maar ook bij de overheid vandaan. Hun diversiteit qua achtergrond en vakgebied is een groot pluspunt." Daarnaast is men lovend over de inhoudelijke kwaliteit en de breedte van de opleidingen: "Het heeft veel raakvlakken en diepgang omdat er vanuit zoveel verschillende gezichtspunten naar de problematiek gekeken wordt" en "Het raakt de volle breedte van de publieke sector. Het gehalte aan visies is hoog. Naast literatuur en ander materiaal levert het veel inzicht op over waar je zelf staat en naartoe wilt." Men is tevens enthousiast over de aansluiting op de praktijk: "Door de eindopdracht word je vanzelf de praktijk ingetrokken" en "Bij de meeste opdrachten kun je een probleem uit je praktijk kiezen dat je theoretisch onderbouwd kunt behandelen. Dat maakt het heel toepasbaar in je werk." Ook de modulaire en flexibele opzet van de opleiding roept veel waardering op. "De helft van de opleiding bestaat uit keuzevakken. De volgorde van de vakken staat niet vast. Daardoor heb je veel vrijheid", legt een referent uit. Tot slot merkt een ander nog op: "Een kleine maar belangrijke touch vind ik de vaste persoon die de studenten ontvangt en alles in goed banen leidt. Ik volg af en toe een vak bij een andere universiteit en de massale zakelijkheid daar valt mij dan altijd meteen op. Bij de Universiteit Twente is het veel persoonlijker." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de open opleidingen van Universiteit Twente aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Universiteit Twente Professional Learning & Development op 16-12-2019.

### Algemeen

Professional Learning & Development is de afdeling van de faculteit BMS binnen de Universiteit Twente voor hoogopgeleide professionals en managers uit zowel de private als de publieke sector. Alle opleidingsprogramma's zijn verbonden met de kennisgebieden van de universiteit en combineren kennis en het kunnen toepassen in de praktijk met eigen vraagstukken en ervaringen. Tot de programma's behoren masters, masterclasses, opleidingen en cursussen, allemaal in deeltijd. De basis wordt gevormd door het opdoen van nieuwe kennis en inspiratie, het uitwisselen van ervaringen en het vergroten van het netwerk. Regelmatig organiseert men symposia en netwerk evenementen die eveneens een bijdrage leveren aan een multidisciplinaire benadering. Professional Learning en Development werkt samen met wetenschappers en professionals van de universiteit vanwege hun baanbrekend onderzoek, relevante innovaties en inspirerend onderwijs. Dankzij deze bundeling van krachten ontstaat er een verbinding tussen de behoeftes en wensen vanuit de vraagzijde en de kennisgebieden aan de aanbodzijde. De programma's zijn parttime ingericht en variëren van korte modules tot volledige, graadverlenende, academische masteropleidingen. De programma's vinden hoofdzakelijk in Enschede en Amersfoort/Utrecht plaats.

### Kwaliteit

De onderwijsprogramma's worden samengesteld en uitgevoerd door docenten en hoogleraren van de eigen universiteit. Een kerndocent heeft de regie op de inhoud en werkt nauw samen met een programmamanager die voor het organisatorische gedeelte verantwoordelijk is. Ook experts van andere universiteiten en specialisten uit de praktijk kunnen als gastdocenten optreden. Deze kerndocent verzorgt een individuele briefing van de (gast) docenten en houdt nauw contact met hen gedurende het proces. Evaluaties vormen een essentieel onderdeel voor het meten en optimaliseren van de dienstverlening. Actiepunten worden zorgvuldig gemonitord en waar nodig neemt Professional Learning & Development ook nog persoonlijk contact op met de student of docent. De Universiteit Twente heeft een academische NVAO instellingsaccreditatie. Daarnaast is een groot deel van de opleidingen aanvullend specifiek geaccrediteerd op academisch niveau. Voor de masterclasses kunnen PE-punten of EC's worden verkregen die de mogelijkheid bieden om door te stromen in een academische master of MBA programma.

### Continuïteit

Het uitwisselen van ervaringen en het delen van kennis zijn belangrijke elementen in de programmering. Zowel tussen docent en student als tussen deelnemers onderling. Professional Learning & Development stimuleert dat zeer, ook na afloop van een (meerjarige) opleiding of korte masterclass door instelling van LinkedIn groepen en toekomstige alumni groepen. Tevens organiseert men jaarevents voor alle (alumni) deelnemers en prospects. Het onderhouden en behouden van onderlinge verbindingen wordt van harte ondersteund. Bij de invulling van nieuwe programma's kunnen oud-deelnemers een bijdrage leveren door zitting te nemen in een klankbordgroep. Of men kan hen vragen om als gastauteur in de nieuwsbrief op te treden. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Professional Learning & Development voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Een belangrijk kenmerk van de opleidingen en masterclasses die door Professional Learning & Development worden georganiseerd, zijn de kleine groepen. Daardoor is er veel ruimte voor eigen inbreng en persoonlijke aandacht. Tevens bevordert het de interactie waardoor één van de uitgangspunten, het uit de eigen comfortzone treden, op een natuurlijke manier wordt gerealiseerd. Het instituut probeert haar programma's zo optimaal mogelijk af te stemmen op haar studenten; niet alleen de cognitieve inhoud maar ook op de combinatie tussen studie en dagelijks leven. Dat heeft er onder andere toe geleid dat men losse modules (als onderdeel van meerjarige masteropleidingen) kan volgen. Dit heeft voor potentiële studenten een drempelverlagend effect. Ook heeft men ervoor gekozen om alle onderdelen gecombineerd aan te bieden en zo een all-in prijs te hanteren. Dat maakt het eveneens een stuk duidelijker voor de deelnemers dat bijvoorbeeld studiereizen en excursies een verplicht onderdeel vormen. Professional Learning & Development wordt enerzijds gewaardeerd vanwege de hoogwaardige en actuele programma's, de verbindingen met het werkveld en anderzijds door de flexibiliteit in de studiemogelijkheden en programma's.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)