

Klanttevredenheidsonderzoek

HanzePro, Hanzehogeschool Groningen

26-04-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van HanzePro, 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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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, ondoorgankelijk 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders②				20%	50%
Trainingsmateriaal③				40%	30%
Accommodatie④					
Natraject⑤				50%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%		40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier te weinig zicht op
- ③ Drie referenten hebben hier te weinig zicht op
- ④ Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden
- ⑤ Een referent heeft hier geen zicht op
- ⑥ Twee referenten hebben hier te weinig zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals HanzePro dat aanpakt, zijn alle referenten (zeer) tevreden. Meerderen geven aan dat ze of al jaren met hen samenwerken of al eerder zelf een training bij hen hebben gevolgd. Sommigen delen mee dat het om een langlopend traject van meerdere jaren gaat. Zoals een van hen zijn mate van tevredenheid over het voortraject toelicht: "We hebben een goed contact waarbij de lijntjes kort zijn." Een volgende: "Bij ons in de regio is er een samenwerkingsverband waarbinnen HanzePro ook deelneemt. Doordat we een goed contact hebben, zijn we al snel bij hen uitgekomen." De respondenten vermelden verder dat men zorgvuldig in dit stadium is. Eén van hen verklaart: "In het verleden kwam de accountmanager altijd langs. Nu gebeurt alles online en dat loopt ook prima. Ik kan nog steeds onze wensen goed neerleggen."

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen zijn geïnventariseerd, volgt er een programmavoorstel. Sommige respondenten melden dat dit jaren geleden al is neergelegd en dat het geheel doorloopt, conform de afspraken die destijds zijn gemaakt. “We hebben destijds met een aantal aanbieders gesproken. De opleiding zoals HanzePro die aanbood, sprak ons het meeste aan. Wij spreken een aantal keren per jaar alles door en evalueren hoe het loopt. Voor ons is dat goed zo”, verklaart één van hen daarover. Anderen zeggen bijvoorbeeld: “Al pratende hebben wij niet alleen onze wensen kunnen neerleggen maar is ook de inhoud aan bod gekomen. Dat gebeurde heel organisch. Het voorstel sloot daar prima op aan”, “Op basis van de positieve ervaringen en het netwerk, kiezen wij voor hen. Hun opleidingsplan is altijd helder en duidelijk” en “Soms moeten we nog wat finetunen met het projectteam. Modules worden geschreven en getoetst. Op basis daarvan komen we er altijd uit.” Tevens geven de referenten aan dat het plan echt maatwerk is en dat de prijsstelling voor hen eveneens duidelijk is. Al met al verklaart dit hun mate van tevredenheid.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten (zeer) lovend. Sommigen spreken uit eigen ervaring; anderen baseren zich vooral op de feedback van de deelnemers. Wat vooral aansprekend is, is dat men de theorie in balans vindt met de praktijk. Hoewel sommige opdrachtgevers hier ook wat kanttekeningen bij plaatsen. Zoals over de aansluiting met de eigen praktijk. De meeste trainingen bestaan uit een aantal dagdelen waarbij de deelnemers eveneens huiswerk mee krijgen. “De voorbeelden zijn heel aansprekend”, verklaart een referent. De maatregelen rondom Corona hebben ervoor gezorgd dat het programma aangepast moet worden. “Daar heeft HanzePro goed op geschakeld. Hoewel de deelnemers het jammer vinden dat ze niet meer op locatie les krijgen. Maar toch hebben zij aangegeven nieuwe inzichten te hebben opgedaan”, zegt een geïnterviewde. Tot slot verklaart een opdrachtgever: “De feedback die ik heb gekregen, is positief. De inhoud is goed afgestemd en relevant. Daarnaast geeft men aan dat er een goede interactie tussen trainers en deelnemers is, dat het programma afwisselende werkvormen bevat en dat het goed toepasbaar is in de praktijk. Al met al kwalitatief heel goed.”

Opleiders

Drie opdrachtgevers hebben geen gedetailleerde feedback ontvangen over de opleiders en onthouden zich daarom van een oordeel. De overige zeven zijn enthousiast tot zeer enthousiast. Men prijst hun inhoudelijke deskundigheid en het feit dat zij een waardevolle link weten te leggen met de werkpraktijk. Enkele citaten ter toelichting: “De docent is prettig in de omgang. Hij snapt heel goed waar de deelnemers mee moeten werken. Daardoor sluit hij prima aan”, “Er blijkt een goede interactie te ontstaan tussen cursisten en docenten. Dat ervaren zij als heel waardevol. Door de aansprekende voorbeelden die de docenten aandragen en de casuïstiek uit de eigen werkpraktijk, spreekt het tot de verbeelding”, “De docent komt zelf uit de praktijk en heeft er nog dagelijks mee te maken. Met hem heb ik in het verleden ook al samengewerkt. Dat maakt de aansluiting bij de deelnemers goed” en “De opleiders worden ook als enthousiast bestempeld. Daardoor krijgen zij de deelnemers goed mee.”

Trainingsmateriaal

Diegenen die zicht hebben op het trainingsmateriaal tonen zich tevreden. Men spreekt over boeken, artikelen, PowerPointpresentaties en ander onlinemateriaal. Ter voorbereiding wordt al het een en ander toegestuurd. “De presentatie is voor ons voldoende en dient alleen als achtergrondinformatie”, “Men werkt met materiaal dat heel beeldend is. Daardoor spreekt het heel erg aan”, “Het geheel is in co creatie samengesteld waardoor het actueel is en gericht op de praktijk van de deelnemers” en “Men heeft de slides en een checklist ontvangen. Daardoor kunnen deelnemers zelf controleren of hetgeen ze geleerd hebben, op een correcte manier wordt toegepast”, verklaren enkele referenten ter toelichting. Drie referenten staan hier te ver van af om een mening over het trainingsmateriaal te kunnen geven.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company of online plaatsgevonden waardoor de referenten zich onthouden van een oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Het natraject kent louter positieve scores. Men is van mening dat HanzePro evaluaties op een correcte manier uitvoert, zowel met de opdrachtgever als met de deelnemers. Sommigen delen mee dat aan de opleiding een diploma is verbonden; anderen ontvangen een certificaat. "Men moet een toets maken, een scriptie schrijven en een presentatie houden. Dan vindt er ook nog een eindgesprek plaats. Dat gebeurt online", verklaart een referent. Een volgende: "Wij evalueren ook intern. Daarna bespreken wij het met HanzePro." En een derde: "Wij hebben regelmatig met elkaar contact om over de voortgang te praten." "Het doel van de opleiding is om gecertificeerd te kunnen worden en dat is bereikt", zegt een andere geïnterviewde. En tot slot: "Onze medewerkers zijn opgeleid om zelf intervisant te worden. We hebben het programma echt samen gemaakt. De olievlek die wij voor ogen hadden, is echt gelukt." Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij er geen beeld bij heeft.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij HanzePro in goede handen, aldus de referenten. Zij zijn van mening dat men goed bereikbaar is, zoals blijkt uit het volgende citaat: "Ik ervaar hen als heel prettig in het contact. Ik krijg altijd snel een reactie per telefoon of mail waardoor ik zelf snel verder kan. We werken goed met hen samen." Ook vindt men dat HanzePro de afspraken nakomt en de informatie tijdig stuurt. "De deelnemers hebben voorafgaand aan de training al de inlogcodes gehad", zegt een volgende. Daarnaast typeert men het contact nog als klantvriendelijk. Ook is men van mening dat HanzePro in staat is om flexibel te schakelen, indien nodig.

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten zijn tevreden over het relatiebeheer. Uit de interviews blijkt dat men een vaste contactpersoon heeft en dat er ook directe lijntjes zijn met de docenten. "Men schakelt snel en het contact loopt heel makkelijk", "Het is heel prettig. Afspraak is ook echt afspraak", "Zowel per mail als per telefoon loopt het naar wens", "Ik ervaar dat HanzePro echt op de relatie zit. De contacten zijn informeel" en "Men staat open om verbinding te maken en te houden. Ik vind dat ze hier zeer zorgvuldig in zijn", geven enkele referenten als verklaring. Eén geïnterviewde is neutraal en meldt: "Ik heb alleen ervaring met betrekking tot één training. Ik kan niet zeggen dat er actief geïnvesteerd wordt in het onderhouden van een relatie. Daar mag HanzePro wat mij betreft meer proactief op worden."

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén respondent vindt de prijsstelling veel te hoog. Hij koppelt dat ook aan de waarde die hij heeft teruggekregen waarbij hij opmerkt: "Men mag nog meer aansluiting zoeken bij de praktijk in de meest brede zin van het woord." Dat maakt dat hij ontevreden is over de prijs-kwaliteitverhouding. Anderen tonen zich wel tevreden. Zo wordt gezegd: "Doordat het maatwerk is, levert het veel op", "Nu dat het online gebeurt, is er ook geen reistijd meer", "We hebben onze interne mensen goed kunnen opleiden" en "Het is in verhouding." Eén geïnterviewde merkt nog wel op het jammer te vinden dat niet alle deelnemers de twee dagen hebben kunnen volgen: "Nou weet ik dat dat wel een interne aangelegenheid is doordat de werkdruk het niet toelaat. Maar daardoor is de prijsstelling voor ons uiteindelijk niet gunstig." Twee anderen onthouden zich van een oordeel omdat ze er geen zicht op hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de maatwerktrainingen en samenwerking met HanzePro. Als positieve punten wordt onder meer het volgende geschetst: "Ik sta er inhoudelijk te ver vanaf maar waar ik hen goed in vind is de helderheid in alle lagen van communicatie en de ontzorging", "Men denkt echt mee met wat je nodig hebt en geeft ook waardevolle adviezen. De contacten zijn heel zorgvuldig", "De inhoud sluit aan op de praktijk. Tevens is men in staat om te schakelen op het programma, indien nodig", "Men vertaalt de vraag naar een adequaat traject en levert hoge kwaliteit" en "Mijn ervaring is dat HanzePro deskundig is maar ook servicegericht." Daarnaast heeft men ook nog een aantal tips. Die hebben betrekking op het onderhouden van de relatie, zowel vooraf als achteraf. Zoals zij toelichten: "De training werd op de locatie van HanzePro gegeven. Let erop dat ook het contact met mij als opdrachtgever niet wordt verwaarloosd" en "Denk ook aan de mogelijkheid om een opfriscursus te geven." Ook zegt een referent: "Let op dat er niet teveel theorie wordt gegeven. Dan haken mensen af. Zorg voor een goede interactiviteit in het programma." En tot slot: "Wij kunnen kennis en kunde vanuit de praktijk inbrengen. Het is goed om meer met ons te sparren. Zo kunnen we onze kennis delen en kan HanzePro gebruikmaken van expertise uit hun netwerk." Alle referenten delen tot slot mee dat zij HanzePro zullen aanbevelen voor maatwerktrajecten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders②			20%	20%	40%
Trainingsmateriaal③				60%	20%
Accommodatie④					40%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen zicht op
- ③ Een referent heeft hier geen zicht op
- ④ Drie referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij de trainingen met een open inschrijving zoals HanzePro dit aanbiedt, zijn alle opdrachtgevers tevreden. Zoals een van hen het verwoordt: "HanzePro staat goed aangeschreven en is bekend binnen ons netwerk." Enkelen geven aan dat men met hen als partners optreedt binnen de samenwerking. Ook zegt een volgende referent: "We kregen via de nieuwsbrief informatie over het opleidingsaanbod. En dat kwam precies mooi uit want daar waren wij naar op zoek." Daarnaast verklaart men nog dat deelnemers centraal worden ingeschreven maar dat alle vervolgsamenwerking direct met de individuele cursist wordt afgehandeld.

Opleidingsprogramma

De opleidingsprogramma's worden door alle referenten als helder en duidelijk bestempeld. Diegenen die een langduriger samenwerking hebben, verklaren dat er jaarlijks en tussentijds wordt bekeken of de uitvoering nog conform de gemaakte afspraken verloopt. "Eventueel kan er dan wat worden bijgesteld", verklaart een van hen daarbij. En een tweede: "Wij hebben ongeveer drie jaar geleden met elkaar afspraken gemaakt. Nu staat het programma en is het een doorlopend traject." Tot slot verklaart een opdrachtgever: "We hebben het wel wat gefinetuned maar dat hoort erbij." Tevens beoordeelt men de prijsstelling als helder hoewel een referent daarbij opmerkt dat HanzePro niet makkelijk weet te schakelen binnen de budgettaire ruimte van de opdrachtgever.

Uitvoering

Eén referent is neutraal in de beoordeling over de uitvoering. Hij meldt daarbij het volgende: "De trainer vult bij ons een onderdeel binnen het programma. Wij hadden daar vanaf het begin wat bedenkingen bij. Daar zijn we niet echt uit gekomen. Dus als opdrachtgever heb ik zelf veel tijd moeten investeren in de juiste begeleiding. De trainer staat zeker open voor feedback en het gaat ook steeds beter. Maar nu lopen we ook tegen het feit aan dat het traject, gezien Corona, vertraging heeft opgelopen. En kunnen niet alle oorspronkelijke deelnemers meer aansluiten omdat zij nodig zijn op de werkvloer." Andere, tevreden, referenten vertellen dat bijeenkomsten deels live hebben plaatsgevonden en deels online. Allen merken daarbij op dat de cursisten online als minder prettig ervaren omdat ze minder goed met elkaar kunnen overleggen en sparren. De verbinding tussen elkaar is minder aanwezig. Een van de opdrachtgevers merkt daarbij op zelf wel een voorstander van online te zijn omdat hij daar voordelen in ziet. "Maar", zegt hij daarbij, "voor de toekomst kunnen we kijken hoe we beide varianten met elkaar kunnen verbinden." Een andere opdrachtgever baseert zich op de feedback van de cursisten en die is positief. "Met name dankzij een goede balans tussen theorie en praktijk", vertelt hij daarbij.

Opleiders

De referent die op het voorgaande onderdeel een neutrale score geeft, doet dat ook hier om redenen zoals boven omschreven. Een tweede staat er te ver van af en heeft geen gedetailleerde feedback ontvangen. Daarom onthoudt hij zich van een oordeel. De andere respondenten zijn (zeer) positief. Zo zegt men onder andere: "Het onderwerp dekt echt de lading. Mensen worden geprikkeld. Men komt enthousiast terug en vertelt meerdere eye-openers gehad te hebben. De docent weet de groep erbij te houden en zorgt voor veiligheid. Het geheel is zeer onderhoudend", "We hebben een hele goede trainer die niet alleen vakkennis heeft maar prima aansluit op de praktijk van de deelnemers" en "De trainers weten de inhoud goed te vertalen naar onze praktijk. Met sommige modules is de klik iets minder."

Trainingsmateriaal

Degenen die hier zicht op hebben, tonen zich (zeer) tevreden over het door HanzePro ingezette lesmateriaal. Men maakt melding van boeken, artikelen, filmpjes en materiaal via Blackboard. Alles is tijdens de opleiding en/of module goed bruikbaar maar ook nog daarna als naslagwerk. Eén opdrachtgever merkt wel op dat het materiaal in de afgelopen jaren niet is veranderd en vraagt zich af of het nog wel aansluit bij de actualiteit. Een andere respondent heeft hier geen zicht op en geeft daarom geen mening.

Accommodatie

Omdat de meeste trajecten online plaats hebben gevonden of de opdrachtgever geen zicht heeft op de gebruikte locaties, onthouden drie referenten zich van een oordeel. De overige twee roemen de locaties en geven een zeer positieve score. Men betreft in het oordeel onder andere de ruimtes waarin de lessen plaatsvinden, de aanwezige catering maar ook voorzieningen als de bereikbaarheid en parkeergelegenheid.

Natraject

Het natraject, zoals HanzePro dat vormgeeft, wordt door alle referenten als goed en zeer goed bestempeld. Er is alle ruimte voor evaluatie, zowel met de deelnemers als de opdrachtgever. Een van hen tekent aan dat hij intern de evaluatie zelf verzorgt en dat HanzePro daarin geen rol speelt. “Hoewel ik me kan voorstellen dat HanzePro zelf ook feedback bij de deelnemers ophaalt”, zegt hij daarbij. Op de vraag wat het rendement van de trainingen is, wordt onder andere verteld: “Mensen krijgen deskundigheid aangereikt die ze nodig hebben om te kunnen groeien”, “Het is vooral een opfrimodule die vanuit diverse invalshoeken wordt belicht. Zo krijgen deelnemers inzicht in bepaalde patronen en hoe deze te doorbreken” en “De feedback die ik krijg, is voldoende.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij HanzePro goed tot zeer goed op orde, zo oordelen de referenten. Men is van mening dat HanzePro goed bereikbaar is. “Als je belt of mailt, krijg je snel antwoord”, verklaart een van hen. Een volgende vindt het prettig dat de lijnen kort zijn. “Als er wat is, kunnen we meteen schakelen”, meldt hij. Ook ervaart men dat HanzePro de afspraken nakomt en alles tijdig verstuurt. Tot slot merkt een opdrachtgever expliciet op: “Ik vind hen ook in de zomervakantie goed bereikbaar. En dat stel ik zeer op prijs.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt allen tevreden. Uit de interviews blijkt dat de meesten een vaste contactpersoon hebben zoals een accountmanager of opleidingsmanager. “En die denkt heel goed met ons mee. Ook vind ik dat hij echt zijn best voor ons doet om het geheel in goede banen te leiden”, zegt een opdrachtgever. Een volgende vertelt dat het contact goed is. Er zijn ook referenten die van mening zijn dat HanzePro niet een actief relatiebeheer voert maar dat ervaren zij als goed zo. Zij weten hen zelf te vinden wanneer zij hen nodig hebben. De meesten ontvangen een nieuwsbrief. Een referent krijgt deze niet voor zover hij weet. En vraagt zich af of hij wel geïnformeerd wordt als er relevante informatie beschikbaar zou zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor de meeste opdrachtgevers is de prijs-kwaliteit verhouding in balans. Waarbij een respondent wel opmerkt: “We hebben gekeken of we het programma zouden omzetten naar online maar dat bleek kostbaar. Dus we hebben het uitgesteld.” Een van hen is neutraal en ervaart de prijsstelling als hoog. Zeker als het gaat omrekenen naar het aantal deelnemers.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten. Deze mate van tevredenheid wordt als volgt verklaard: “Ik vind hen flexibel en meedenkend. Er is ruimte voor individuele ontwikkeling waarbij ze goed aansluiten op de werkpraktijk”, “Het is een prettige samenwerkingspartner”, “Het verwachtingsmanagement is goed te noemen. Ze doen wat ze zeggen. Tevens weet men goed te anticiperen op adhoc situaties”, “Onze accountmanager weet prima te schakelen en neemt ons serieus” en “De deelnemers zijn tevreden.” Enkelen geven als tip dat HanzePro nog beter het voortouw kan nemen in de overgang naar meer hybride bijeenkomsten. Tot slot deelt men mee HanzePro aan te bevelen aan anderen met de kanttekening dat dat alleen voor de betreffende opleiding geldt waar zij ervaring mee hebben.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met HanzePro, Hanzehogeschool Groningen op 26-04-2021.

Algemeen

HanzePro is er voor werkenden en werkzoekenden die zich verder willen ontwikkelen. Zij biedt opleidingen in deeltijd of voltijd. Op hbo-, post-hbo- en masterniveau. Daarnaast ontwikkelt zij compacte cursussen of trainingen die zij ook uitvoert. HanzePro werkt nauw samen met de Hanzehogeschool Groningen. Het aanbod bestaat uit 180 opleidingen binnen het open aanbod die eveneens als maatwerk kunnen worden aangeboden. HanzePro is een onderdeel van de Hanzehogeschool Groningen en verzorgt onderwijs voor professionals. Een centraal team ondersteunt de verschillende 'schools' die inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de ontwikkelingen en uitvoering van opleidingen.

Kwaliteit

HanzePro staat in nauw contact met de arbeidsmarkt. Daardoor weet men heel goed wat er speelt. Vervolgens wordt dat vertaald in de opleidingsprogramma's binnen de 'schools'. Docenten nemen waar mogelijk hun eigen ervaringen vanuit de praktijk mee in het onderwijs. Zo komen sommige docenten ook vanuit het bedrijfsleven of zijn zij daar nog deels werkzaam. Vanaf maart 2020 heeft men snel kunnen schakelen naar online onderwijs. In overleg met opdrachtgevers is wel gekeken naar wat er al dan niet via fysiek onderwijs door zou kunnen gaan of wat er verplaatst moest gaan worden. Vrijwel al het onderwijs kon doorgaan. Verplaatsing gold vooral voor de praktijkcomponenten. De deelnemers hebben ervaren dat HanzePro daar adequaat op heeft kunnen schakelen. Evaluaties van de kwaliteit van de dienstverlening gebeuren digitaal. Daar waar wenselijk en/of noodzakelijk kunnen programmaonderdelen worden aangepast. Dat komt mede doordat HanzePro goed vinger aan de pols houdt gedurende de looptijd van de uitvoering en op die manier meet of het voldoet aan de gewenste aansluiting bij de praktijk.

Continuïteit

Binnen de diverse domeinen spelen centrale thema's waar HanzePro op inspeelt. Zoals de digitalisering en grote omscholingstrajecten binnen de zorg die op een nieuwe manier gesubsidieerd worden. Men sluit eveneens convenanten af waarbij de wisselwerking tussen de diverse marktpartijen van toegevoegde waarde is. Binnen het economische domein is er nog steeds aandacht voor het thema duurzame inzetbaarheid. Daarbinnen ontwikkelt men onder andere trajecten voor het MKB die in nauwe samenspraak met VNO-NCW tot stand worden gebracht. Tevens sluit HanzePro aan bij de vraag van grotere organisaties om hun onderwijsaanbod aan te bieden op het interne studieportaal van die organisatie. Mede op grond van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van HanzePro voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

HanzePro heeft flexibel en klantgericht ingespeeld op de veranderde omstandigheden, aldus de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt. Doordat men in nauw contact is gebleven met de opdrachtgevers, hebben transities vloeiend vorm gekregen. Daarnaast blijkt dat de lijnen kort zijn en dat men met de markt in overleg treedt om te bezien hoe programma's in de toekomst verder gestalte krijgen. De afgelopen periode heeft voldoende inzicht gegeven in de verbinding tussen fysieke bijeenkomsten en met online activiteiten. Eind 2022 verwacht men nog beter aan te kunnen sluiten bij de Hanzehogeschool doordat HanzePro een eigen opleidingslocatie op de campus krijgt.

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