

Klanttevredenheidsonderzoek

Universiteit Twente
Professional Learning & Development

06-09-2021



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

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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, ondoorgondelijk 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:

- 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 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 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.
- 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			10%	20%	70%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			20%	30%	50%
Accommodatie				30%	70%
Natraject②					10%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer③					10%
Prijs-kwaliteitverhouding④			40%	30%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

- ② Negen referenten geven geen score op dit onderdeel
 ③ Negen referenten geven geen score op dit onderdeel
 ④ Twee referenten geven geen score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de masters Public Management en Risicomanagement die door de Universiteit Twente (hierna afgekort tot UT) zijn verzorgd, tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Zij vertellen onder meer voor UT te hebben gekozen op aanbevelen van anderen, bijvoorbeeld omdat collega's al eerder een opleiding bij UT hadden gevolgd. Zij vinden dat de opleidingen van UT goed staan aangeschreven. Enkelen vertellen een kennismakingsmiddag te hebben bijgewoond. Tijdens deze bijeenkomst werd er een mini-college verzorgd en kregen zij uitleg van een docent. Op deze middag kreeg men een goede indruk van UT. Vervolgens hebben de meesten ook een intake/assessment met de opleidingscoördinator/studieadviseur gehad. Referenten vertellen enthousiast te zijn geworden na de kennismakingsmiddag en de rondleiding door UT: "Het voelde als een warm bad. Ook kreeg ik een boek mee ter voorbereiding op de master. En het was mogelijk om alvast met een vak te starten. Heel fijn!", aldus een tevreden referent.

Een ander vertelt: “Bij mijn zoektocht naar een geschikte master heb ik twee aanbieders met elkaar vergeleken. Ik heb daarbij ook een geografische afweging gemaakt. Maar ook uit de recensies kwam UT goed uit de bus. Ik heb van tevoren veel informatie gekregen. Er was een duidelijke brochure.” Geïnterviewden vertellen dat het voortraject een snelle doorlooptijd kent en dat vooraf goed duidelijk wordt gemaakt waar men aan gaat beginnen. Voor een van de geïnterviewden was de flexibiliteit van de opleiding door de modulaire opbouw doorslaggevend bij zijn keuze voor UT. Aan potentiële deelnemers wordt een vaste contactpersoon gekoppeld die men kan bellen of mailen bij vragen. Alle referenten melden dat het aanmeldingsproces vlot en soepel is verlopen. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij tussentijds is ingestroomd. Hij heeft daarom een stukje algemene introductie gemist.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn te spreken over de opleidingsprogramma's. Deze komen overeen met de informatie uit de opleidingsbrochures. Zij komen dus niet voor verrassingen te staan. “Je kunt de master in tweeënhalf tot drie jaar afronden. De tijd die daarvoor staat is haalbaar”, licht een referent toe. Referenten vertellen dat er een aantal vaste modules moeten worden gevolgd. Deze vindt men leerzaam en goed. De referenten vinden de modules uit het basisdeel lang en breed genoeg. Daarna bestaan er keuzemogelijkheden. Een referent zegt hierover: “Door de keuzemogelijkheden kun je niet alles op elk gewenst moment volgen. Daardoor is er soms geen logische volgorde. Op zich heb ik daar wel begrip voor.” En een ander: “Niet alle facultatieve modules gaan door; bijvoorbeeld wanneer er te weinig deelnemers zijn. Er wordt goed meegedacht over wat je dan wél kunt doen. Er wordt bijna maatwerk van gemaakt.” De verdeling in studiebelasting is gelijkmatig volgens de referenten. Over het programma zeggen zij onder meer: “Je krijgt een prima line up van masterclasses die je voorbereiden op een zware managementfunctie bij de overheid. Er zat wel wat overlap in de verschillende modules. Zo waren er bijvoorbeeld twee masterclasses gericht op beleid en strategie. Wellicht was dat wat veel, maar ik zie het niet als een grote omissie.” Een referent benoemt dat de programma's goed aansluiten bij een functie bij de overheid, maar maakt wel een kritische kanttekening bij het programma: “Dit type onderwijs is gebaat bij een kritisch oog voor allerlei zaken. Er was bijvoorbeeld een module waarbij het ging over de EU. Je krijgt in de opleiding de wereld van de happy flow mee, maar er is ook veel kritiek op de EU. Het tegengeluid komt niet zo sterk aan bod omdat de sprekers vanuit een bepaalde hoek komen. Er waren geen criticasters. Naar mijn mening blijft de opleiding daarom soms wat te veel hangen in de academische bubbel. Dat vind ik jammer.” Twee referenten merken nog op dat de module Academische Vaardigheden wellicht beter in het tweede jaar, of in beide jaren had kunnen worden aangeboden omdat de vaardigheden nodig zijn bij het maken van de eindopdracht. “Maar”, merkt een van hen op, “dat is al aangegeven en daar denkt iedereen anders over.” En een ander meldt nog dat de verplichte module Financieel Risicomanagement uit het basisjaar wellicht wat diep gaat voor mensen die het alleen maar moeten kunnen toepassen. Deze referent had liever een wisseling gezien met de facultatieve module Operationeel Management uit het tweede deel van de opleiding. Tot slot meldt een andere referent dat er thans een voorbereidende basismodule wordt verzorgd voor mensen die geen feeling hebben met dit vak. Dat wordt als pluspunt gezien en laat zien dat UT feedback van studenten serieus neemt.

Uitvoering

Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle referenten te spreken over de uitvoering van de masters. Zij geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Zij vertellen dat de modules goed waren voorbereid. Per module is er een hoofddocent en zijn er gastsprekers. De gastsprekers zijn uit heel diverse hoeken afkomstig: uit het bedrijfsleven, de universitaire wereld, uit de wetenschap en hogescholen. “Het is daardoor heel boeiend”, licht een referent toe. Referenten vertellen dat er veel afwisseling in werkvormen is geboden. Zo waren er hoorcolleges, moesten er opdrachten worden gemaakt en essays worden geschreven, werden er inkijkjes in de praktijk gegeven en waren er gastcolleges. Een geïnterviewde noemt het “een bonte mix van werkvormen”. Enkele uitspraken over de uitvoering: “In ieder college was er ruimte voor dialoog. Het is heel waardevol dat je verschillende mensen ontmoet en ervaringen uitwisselt. Dat geeft toegevoegde waarde. Daardoor leer je verschillende interpretaties en toepassingen over het onderwerp. Ik vind het bijna jammer dat mijn opleiding is afgerond” en “De lessen waren heel interactief. Er was voldoende afwisseling. Er werden veel onderwerpen behandeld waar ik al een relatie of feeling mee had.”

Referenten melden dat zij een vaste persoon voor studiebegeleiding toegewezen krijgen: “Dat is heel erg prettig. Zij regelt alles”, aldus een referent. Een ander meldt dat hij zelf een docent mag benaderen voor zijn scriptiebegeleiding. Ook dat wordt als prettig ervaren. Ook melden enkele referenten dat UT snel heeft weten om te schakelen naar online lessen in corona-tijd. Dat heeft men gewaardeerd: “Door Covid is alles anders gegaan. Daar werd flexibel en goed mee omgegaan. Dat is een dikke pluim waard. Technisch gezien waren de online lessen in orde. Er werden verschillende werkvormen bedacht en de lestijd werd wat verkort om het beter vol te kunnen houden. Ook de eindopdrachten waren goed bedacht.” Eén referent meldt nog: “De eindopdracht wordt al in de tweede lesweek uitgereikt. Na de negende week vallen de puzzelstukjes wel op zijn plaats om de opdracht te kunnen aanvatten. Ik zou graag al in de eerste week een soort overview van de lesstof voorgeschoteld willen krijgen, zodat ik eerder aan de eindopdracht zou kunnen beginnen.” Voorts vertellen referenten dat er na elke lesdag een evaluatieformulier is uitgereikt en er ook een eindevaluatie na het afronden van de gehele module plaatsvindt. Men vindt dat er goed wordt geluisterd naar feedback op de opleiding. Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij de online lessen wat minder goed vond. Hij zegt: “Je mist de interactie onderling. Weliswaar zijn er meer contactmomenten met docenten geregeld. Dat is prettig.” Alle overige referenten geven de score “tevreden” (zeventig procent) of “zeer tevreden” (twintig procent) op dit onderdeel.

Opleiders

Zoals eerder gemeld zijn er door de corona-crisis diverse masterclasses online uitgevoerd. Enkele docenten waren hier wat minder bedreven in. Een referent licht toe: “Over het algemeen waren het hele prettige colleges. Alleen bakken sommige docenten er niets van wanneer ze online les moeten geven omdat ze technisch niet voldoende onderlegd zijn.” En een ander zegt: “Wellicht zouden de docenten wat meer begeleid kunnen worden in het online lesgeven. Daar waren ze niet allemaal even bedreven in. Het zou goed zijn als ze bij elkaar meekijken in de lessen.” “Negentig procent van de docenten was naar mijn mening goed, enkelen wat minder. Maar op inhoud voldeden zij allemaal. Ze staan stuk voor stuk boven de stof en hebben ervaring in het vakgebied. Allen zijn van een hoog niveau”, aldus een andere geïnterviewde. En weer een ander: “De docenten waren allemaal kundig. Niemand was onder de maat.” Ook wordt gemeld dat het prettig is dat er zowel universitaire docenten als docenten uit het bedrijfsleven aan de opleiding zijn verbonden. Een referent licht toe: “De kern docenten zijn goed. Er zit wel veel onderling verschil tussen. Ook in de begeleiding. Sommigen helpen echt, anderen laten je gewoon een stuk schrijven.” Alle referenten geven de scores “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Twee referenten geven het opleidingsmateriaal een neutrale score. Alle overige referenten scoren op dit onderdeel positief. Zij vertellen dat er boeken zijn verstrekt die goed aansluiten bij de praktijk. De boeken werden op tijd geleverd. Een referent vertelt dat hij drie boeken nog wekelijks gebruikt. Enkele uitspraken over het opleidingsmateriaal: “De boeken dienen als leidraad voor de module. Vaak zijn die door een van de docenten geschreven. Daarnaast kregen we artikelen toegestuurd. De hoeveelheid was meer dan behapbaar. Je kunt je daardoor goed voorbereiden op de lessen.” De referenten die een neutrale score geven zeggen: “UT worstelt een beetje met de e-books. Daar kunnen ze niet zo veel in bieden. Naar mijn mening zou er wat meer digitaal geleverd kunnen worden” en “Over de boekkeuze was soms ook wat discussie. Het sloot niet op alle onderdelen aan.” Voorts zegt men dat de voorbereidende stukken voor de master op tijd worden klaargezet in het online platform. “Hierin is een verbeteringslag gemaakt”, meent een referent.

Accommodatie

Alle referenten zijn (zeer) te spreken over de accommodatie van UT. Maar liefst zeventig procent geeft de hoogst mogelijke score op dit onderdeel (“zeer tevreden”). Dertig procent is “tevreden”. Zij vertellen dat UT een mooie campus heeft waarop ook een hotelvoorziening aanwezig is. Vooral over de studie tweedaagse die in het hotel werd uitgevoerd is men dik tevreden. “Het was fantastisch gefaciliteerd. Heel plezierig”, aldus een geïnterviewde. En een ander: “Ik ben enthousiast geworden over de campus en de omgeving. Het is fantastisch daar.” De lesruimtes zijn prima in orde. Ook over de catering is men zeer tevreden. Anderen vertellen dat zij behalve in Enschede ook in Utrecht les hebben gehad. Ook daar was de accommodatie in orde. Voorts zijn er veel lessen via Zoom en Teams georganiseerd.

Natraject

Negen van de tien referenten hebben de master nog niet afgerond. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Zij melden dat er voldoende tussentijds wordt geëvalueerd. Eén referent heeft de master wél afgerond. Hij zegt: "De afronding vond plaats met een diploma-uitreiking. Ik merk rendement van de opleiding in mijn ontwikkeling. Ik heb andere denkwijzen ontwikkeld en kan alles in perspectief plaatsen. Bovendien ben ik mij bewust van andere krachten die er spelen in het werkveld." Voornoemde referent is "zeer tevreden" over het natraject.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van UT is op orde. Referenten melden dat zij klantvriendelijk worden geholpen en altijd op tijd van de juiste informatie worden voorzien. Ter toelichting: "De medewerkers van de organisatie en administratie zijn klantvriendelijk en goed benaderbaar. Je kent elkaar over en weer. Door het onderwijs op afstand zijn ze nu wat minder zichtbaar en dreigen zij achter de feiten aan te gaan lopen. Zo was er eerst iedere week een evaluatie. Dat viel opeens stil", aldus een geïnterviewde. Diverse referenten melden dat zij begeleid werden door een opleidingscoördinator die dag en nacht klaar stond. Zij konden met alle vragen en opmerkingen bij haar terecht en kregen een snelle reactie. Zij hebben dit als heel prettig ervaren en spreken hun tevredenheid daarover uit. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat de communicatie niet altijd goed is verlopen en er wat slordigheidsfoutjes zijn gemaakt. "Ik heb bijvoorbeeld geen inzicht in mijn cijfers", aldus deze referent. Alle overige referenten geven de score "tevreden" of "zeer tevreden".

Relatiebeheer

Op dit onderdeel geeft slechts één referent een score: "zeer tevreden". De overige referenten scoren niet. Zij moeten de master nog afronden; er is dan ook (nog) geen sprake van relatiebeheer. De referent die wél een score geeft zegt: "Nadat ik de opleiding heb afgerond ontving ik regelmatig mailberichten over een summer course. Ook is er een alumni-groep. Zij doen er naar mijn mening voldoende aan om de relatie in stand te houden."

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor wat betreft de prijs/kwaliteitverhouding liggen de scores wat lager. Vier referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Drie referenten geven de score "tevreden". Zij zeggen: "Het is een prijzige opleiding, maar de kwaliteit is goed. Het is het geld zeker waard." Eén referent is "zeer tevreden". Deze referent kent de prijzen van dergelijke opleidingen en zegt: "Dit soort opleidingen zijn altijd duur. Ik ken andere opleiders met vergelijkbare prijzen maar waar de kwaliteit veel minder is." Twee referenten scoren niet. Zij vinden het lastig om een vergelijking met andere opleidingen te maken en onthouden zich daarom van een oordeel. De referenten die een neutrale score geven merken op dat er al ruim een jaar online les wordt gegeven. Weliswaar vinden zij dat deze lessen goed zijn georganiseerd, maar zij menen dat de opleiding daardoor wat prijzig is geworden. Enkele lesblokken waren met overnachting gepland. Ook was er een studiereis gepland. Die zijn door corona niet doorgegaan. Zij geven aan dat UT zich daarvan bewust is en enkele betalingen restitueert. Dat wordt gewaardeerd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek geven alle referenten aan "tevreden" of "zeer tevreden" te zijn over de door hen gevolgde master bij UT. Referenten benoemen nogmaals de pluspunten van UT: "Het was een hele prettige opleiding met een breed programma. Heel interessant. En met over het algemeen goede docenten en goede gastsprekers. Het vaste aanspreekpunt voor de studiebegeleiding vond ik een pluspunt. Een verademing vergeleken bij andere opleidingsaanbieders. Ze hebben mij ook geholpen met ICT", Ik heb de opleiding als heel plezierig ervaren. Met kundige docenten en voldoende en snelle hulp als je ergens tegenaan loopt. Je wordt prettig behandeld" en "De uitwisseling van ervaringen met medestudenten is heel waardevol. Het heeft mij persoonlijke groei opgeleverd alsmede een verdieping in kennis en vaardigheden. Ik heb goede bagage meegekregen." Eén referent merkt als verbeterpunt op dat UT tussentijdse instromers in het begin wellicht iets meer bij de hand zou kunnen nemen. "Maar", zegt hij, "studenten helpen elkaar er doorheen. Dat geeft een bepaalde dynamiek. Dat is fijn." Allen zijn van harte bereid de masters van UT aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Universiteit Twente Professional Learning & Development op 06-09-2021.

Algemeen

Universiteit Twente is een moderne research universiteit met een uitgesproken ondernemend karakter. Hier komen technologie en menswetenschappen samen. De ontwikkeling en toepassing van relevante moderne technologie staat centraal binnen Universiteit Twente. Via het Professional Learning & Development Center worden de (deeltijd) masters Public Management en Risicomanagement verzorgd. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op deze masters. Beide masters zijn verbonden aan een leerstoel binnen de universiteit. Op die manier wordt de actualiteit en de kwaliteit van kennis geborgd. De onderwijsprogramma's bieden interessante ontmoetingen met docenten, hoogleraren, experts van andere universiteiten en specialisten uit de praktijk. Het onderwijs varieert van korte modules tot volledige graad verlenende masteropleidingen. Het onderwijs is parttime ingericht zodat het te volgen is naast een drukke baan en sociale verplichtingen. De programma's vinden veelal centraal in het land plaats of op locaties binnen de eigen organisatie. Tijdens de Corona-crisis is er online lesgegeven. De opleidingsgroepen zijn klein, er is veel ruimte voor inbreng van eigen ervaringen en praktijkvraagstukken. Het stelt deelnemers ook in staat van en met elkaar te leren en over de muren van hun eigen werkelijkheid heen te kijken. Naast voornoemde masters verzorgt het PL&D Center incompany-programma's voor alle faculteiten van Universiteit Twente. Het valoriseren van kennis in de vorm van opleidingsprogramma's voor de professionele markt wordt gezien als een belangrijke functie van de universiteit. Het gesprek vond plaats met mevrouw E.G.M. Veltman-van der Woning en mevrouw C.E.G. Knippers-Booyink.

Kwaliteit

Er wordt veel geïnvesteerd in kwaliteitszorg van de opleidingen. Kwaliteitszorg staat dan ook permanent op de agenda. Het masterprogramma Public Management is EAPAA-geaccrediteerd en leidt op tot de academische titel Master of Public Management (MPM). De master Risicomanagement is NVAO-geaccrediteerd en leidt op tot de titel Master of Science (MSc). Kwaliteit van onderwijs en toepasbaarheid van kennis in de dagelijkse praktijk acht Universiteit Twente van groot belang. De "3 O's" staan daarom centraal in het onderwijs: onderzoek, ontwerp en organiseren. De onderwijsprogramma's zijn erop gericht de verbinding te maken tussen de kennisgebieden van de universiteit en de kennisbehoeftes binnen organisaties. Vanuit diverse invalshoeken wordt de academische kwaliteit, actualiteit en toepasbaarheid van de masters geborgd, onder meer door accreditatie, een Raad van Advies, evaluaties en het examenreglement. Beide masters worden eens per twee jaar volledig doorgelicht door onderwijskundigen. Aan de hand van evaluaties en trends vinden eventuele aanpassingen in het programma plaats. Alle opleidingen staan onder toezicht van de opleidingsdirecteur die verbonden is aan de universiteit. Aanvullend heeft elke opleiding een eigen inhouds-deskundige, een hoogleraar die de rol van programmaleider/kerndocent vervult. De toetsing in de opleiding valt onder het examenreglement van de universiteit. Universiteit Twente toetst de programma's ook in de praktijk; een optimale aansluiting op de actualiteit en toepasbaarheid in de praktijk is voor hen van essentiële waarde. Dit wordt geborgd door de opleidingen continu te laten evalueren door deelnemers, docenten en gastdocenten en door alle programma's voor te leggen aan de raden van advies en relevante praktijkforums/platformen. De raden van advies worden gevormd door een vertegenwoordiging van het beroepenveld van de betreffende opleiding. Ook een studentengeleding heeft zitting in de opleidingscommissie.

Continuïteit

Universiteit Twente staat goed aangeschreven vanwege haar praktijkgerichte en interactieve programma's. Daarnaast betitelt men de opleidingsprogramma's als flexibel met een grote persoonlijke betrokkenheid bij de studenten. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de permanente zorg voor kwaliteit en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Universiteit Twente onderhoudt het contact met haar (oud) studenten onder andere via LinkedIn. Daarnaast voert zij gerichte marketingcampagnes. Daarvoor is een marketingafdeling verantwoordelijk. Ook wordt er jaarlijks een festival georganiseerd vanuit de master Risicomanagement hetgeen voor nieuwe aanwas van studenten zorgt. Voor werving van nieuwe studenten wordt er met regelmaat een informatiebijeenkomst georganiseerd. Met deze activiteiten hoopt men de komende periode hoopt het studentenaantal te vergroten.

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