

Klanttevredenheidsonderzoek

Alba-academie bv

23-11-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Alba-academie bv 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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:

- 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				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject		10%		70%	20%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer②				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	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 kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Alba-academie bv (hierna Alba-academie te noemen) geeft desgevraagd aan dat zij via internet of op aanbeveling van derden bij het instituut terechtgekomen zijn. Enkele referenten zeggen ieder: "Ik heb geïnformeerd in mijn omgeving en hoorde herhaaldelijk de naam van Alba-academie", "Ik ben bij hen terechtgekomen via een relatie" en "Ze hadden goede reviews op internet." De keuze voor Alba-academie wordt verder als volgt toegelicht: "Het intakegesprek maakte een goede indruk. De sfeer en de locatie spraken mij erg aan. Ook de aanpak, met veel afwisseling en oefening, leek mij wel wat. Ik ben op mijn gevoel afgegaan", "Er zijn heel veel instituten die dit soort opleidingen aanbieden. Wat mij aansprak, was de combi met NLP-elementen. Maar het belangrijkste was het feit dat het live was. En in de buurt" en "Ik was ook al bij een andere aanbieder wezen kijken. Bij Alba-academie was de sfeer veel huiselijker en warmer. De omgeving en de mensen voelden als thuishkomen."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De informatiedagen voldoen aan de verwachtingen. De inschrijving verloopt vlot en zonder problemen. In sommige gevallen is er sprake van een schriftelijke of mondelinge intake. Enkele referenten: “De introductiedag was leuk. Het weerspiegelde wat ik in de opleiding terugzag”, “De aanmelding verliep prima. Ik kon mij drie dagen van tevoren nog opgeven”, “Ik kreeg een inschrijfformulier waarin gevraagd werd naar mijn doelstellingen en motivatie” en “Ik ben door de directeur uitgenodigd voor een persoonlijke intake. We hebben gesproken over mijn verwachtingen en wat ik erin wilde investeren. Het was een bijzonder prettig gesprek.” Meerdere referenten geven aan dat er vooraf trainingsmateriaal wordt toegezonden.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft een duidelijk beeld van de inhoud van de opleidingen en het niveau. De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Een greep uit de reacties: “Het aangegeven niveau klopte goed. Ook de inhoud was op hoofdlijnen in overeenstemming met de realiteit”, “Alles stond erin en klopte. Je weet wat ze gaan doen en krijgt een goed beeld van hoe de training eruit gaat zien”, “Je kunt doorklikken voor uitgebreidere informatie. De prijzen zijn duidelijk” en “Het is harstikke overzichtelijk. De training wordt bijna van dag tot dag beschreven met de opdrachten erbij. De oefencoachgesprekken, het zoeken van cliënten en het inleveren van opdrachten: het staat er allemaal in. Keurig!” Een referent voegt nog toe: “De filmpjes van de trainingen op hun website geven goed zicht op welke onderwerpen er worden behandeld. Je kunt ook naar de docent kijken. Dat maakt selectie makkelijk.”

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De opleidingen worden beoordeeld als interactief, afwisselend en gericht op de praktijk. Ook qua diepgang voldoen ze aan de verwachtingen. Enkele referenten: “Het was super. Het was helemaal gericht op situaties waarin je de praktijk tegenkomt en herkent”, “Het was geweldig. De voorbeelden waren scherp en er werd diep op ingegaan”, “De manier van lesgeven en de ongedwongen sfeer spraken me erg aan. Je moet zelf aan het werk. Er wordt veel geoefend”, “Het is enorm interactief. Je luistert, je deelt, je brengt casussen in vanuit je werk en je kunt heel veel oefenen” en “Ik heb met al mijn medecursisten oefengesprekken gehad. Al die verschillende mensen en achtergronden maakt het extra verrijkend.” Anderen voegen nog toe: “Het benaderen van de hele mens spreekt mij erg aan. Het leren door te doen heeft veel toegevoegd” en “Het was interessant om kennis te nemen van wetmatigheden die op een diepere laag spelen.” Men vindt dat er genoeg ruimte is voor individuele aandacht en feedback: “Er is voldoende ruimte voor eigen thematieken: in de lessen maar ook in de supervisie- en intervisiesessies”, “Ieder werkt op zijn eigen tempo. Je komt een paar keer aan de beurt om dingen in te brengen waarmee geoefend wordt” en “Je kon in de les ruimschoots eigen casussen bespreken vanuit je werk. Je kon het er ook met je supervisor nog eens over hebben. Indien nodig kon je bellen.” Enkele zetten ieder nog wel een kritische noot over de duur van de opleiding: “Het was mooi geweest als de opleiding wat langer was geweest, met meer ruimte voor voorbeelden, werkvormen en verdieping van de theorie. Ik zou daar graag meer voor hebben betaald” en “Ik had de opleiding graag over twee jaar uitgesmeerd willen hebben, om dieper op de stof in te gaan en meer te oefenen.” Over de kwaliteit van het onlineonderwijs wordt verschillend gedacht. Twee referenten ter illustratie: “Het was een gemis dat een deel van de opleiding online was en dat er op die dagen weinig interactie plaatsvond” en “Het werd online heel strak in banen geleid, met subgroepen in kamertjes waar de begeleiders bij aansloten. We kenden elkaar al dus we waren gewend om met elkaar te praten. Prima!” Eén referent betreurt het in zijn situatie achterwege blijven van onlineonderwijs: “Ik vond het best star dat ze stug vasthielden aan niet digitaal lesgeven. Uiteindelijk zag je dat het in de intervisiegroepen heel goed ging. Als je dingen goed indeelt, klassikaal of met groepjes, dan kan het best. Je moet die stap durven nemen en je durven ontwikkelen als instituut.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem zeer positief. Men beoordeelt hen als deskundig en didactisch vaardig. Men prijst hen ook om hun persoonlijke kwaliteiten. Enkele reacties: “De trainer was heel open, waardoor de groep het ook was. Je voelde je meteen welkom”, “De docent was een oude rot in het vak”, “Het zijn doorgewinterde coaches en kanjers van docenten met een dijk aan ervaring”, “De docenten zijn niet zweverig. Ze hebben voor iedereen aandacht. Wat de zaal ook vroeg, aan het einde van de dag hadden ze behandeld wat er behandeld moest worden”, “Het was een inhoudelijk buitengewoon sterke docent die waanzinnig veel praktijkvoorbeelden uit zijn mouw schudde”, “De docenten zijn transparant en oprecht. Ze weten heel goed wat ze ons aan het onderwijzen zijn. Ze zijn goed onderlegd en fijn in de omgang”, “Ik moet zeggen, het waren allemaal professionals op coaching-gebied. Ze waren ook allemaal echt bevlogen, maar ook menselijk warm. Ze hebben echt belangstelling” en “Ze leven je voor wat je moet doen en moet leren. Ze zijn leuk, enthousiast en motiverend.” In veel gevallen is er sprake van meerdere opleiders: “De drie trainers wisselden elkaar af. Ze waren allemaal totaal anders en hadden een andere manier van omgaan met de stof. Toch was het een homogeen verhaal”, “Ze lieten zien dat er diverse manieren zijn om de vinger op de zere plek te leggen” en “De docenten hebben uiteenlopende persoonlijkheden en hebben ieder een eigen aanpak. Het heeft toegevoegde waarde als er van verschillende kanten naar een situatie wordt gekeken.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit mappen en boeken. Het materiaal wordt veelal van tevoren toegestuurd. Een greep uit de reacties: “Het zijn fijne, goede boeken”, “Het boek dient heel goed als achtergrond en naslagwerk. Het geeft net de verdieping die er nodig is”, “We kregen een map met voor elke les een hoofdstuk, artikelen en huiswerk. Ook kregen we maar liefst 12 boeken”, “De map bevatte allerlei documenten, opdrachten en hand-outs van tijdens de les” en “De syllabus is helder. De literatuurlijst is echt de moeite waard. Er worden ook veel tips gegeven voor podcasts en filmpjes.” Iemand voegt nog toe: “Het leek in eerste instantie weinig wat er in de klapper zat, maar we zijn er toch een heel jaar mee uitgekomen. Alles stond erin: de leskaders, de casuïstiek en alle voorwerk.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “De lesstof had in de klapper wel iets meer uitgediept mogen worden, ook ter voorbereiding van de lessen.” Ook twee tevreden gestemden zetten ieder nog een kritische noot: “De boeken en mappen waren van wisselende diepgang” en “Het materiaal had wat meer gestructureerd en overzichtelijk gekund.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; één geïnterviewde toont zich niet helemaal tevreden. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de ligging, de parkeergelegenheid, de lesruimten en de voorzieningen. Enkele referenten: “Het is rustig gelegen in de bossen. Je kunt in de pauze buiten zitten”, “Het ligt dichtbij een natuurgebied dus je kunt een wandelingetje maken”, “Er is plenty gelegenheid om te parkeren”, “Er is in de lokalen genoeg ruimte om afstand te houden”, “Het leslokaal had een eigen keukentje en de lunch stond klaar” en “De lunch en de tussendoortjes zijn uitstekend.” Meerderen wijzen op de prettige sfeer in het pand: “Je voelt je echt welkom als je binnenkomt. Dat helpt bij het gevoel van veiligheid dat nodig is voor cursussen als deze” en “Het is er heel huiselijk en warm. Je voelt je er meteen op je gemak.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De accommodatie is wat oubollig. Er is weinig geïnvesteerd in het onderhoud van het gebouw en het meubilair. Er staat bijvoorbeeld een koffiemachine uit het jaar nul. De lunch was overigens wel prima.”

Natraject

Afgezien van één ontevreden gestemde zijn allen goed te spreken over het natraject. Er is soms sprake van een schriftelijk examen en veelal ook van een eindopdracht. De begeleiding is naar de mening van de referenten goed. Geslaagden ontvangen een diploma of een certificaat. Enkelen vertellen: "Je moest een eindwerkstuk maken en dit presenteren. De opdracht was helder. Het werd goed begeleid", "Je moest een reflectie-opdracht maken en een presentatie geven" en "We hebben online examens gedaan in de vorm van een opdracht. Je kreeg uitgebreid feedback van je eigen docent." Ook over de diploma-uitreiking is men enthousiast: "Het was een heel leuke examenuitreiking, met een borrel en een persoonlijk woordje. We hebben fatsoenlijk afscheid van elkaar kunnen nemen" en "De diploma-uitreiking was goed verzorgd. De docent had ieders individuele ontwikkeltraject in kaart gebracht." In de regel wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en is er sprake van een mondelinge evaluatie, soms in combinatie met de eindopdracht. Een referent: "De slotbijeenkomst was tegelijk een evaluatie in intervisiegroepen met de supervisor erbij, om samen terug te kijken hoe je bent gegroeid. Het werd heel serieus aangepakt." De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Er was op de laatste dag onvoldoende tijd voor een evaluatie omdat de diploma-uitreiking ook op die dag was." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "We kunnen het goed toepassen in de praktijk. Ik heb dat een maand geleden bij een coachee gedaan. Het werkt super", "Ik heb genoeg handvatten gekregen en tips om valkuilen te omzeilen", "Het heeft echt geholpen om op een andere manier naar mensen en vraagstukken te kijken. De opening die het biedt is buitengewoon positief. Ik kan het meteen toepassen in mijn team", "Ik ben psycholoog en was een tijdje uit het vak. Deze opleiding was een aardige oprisser en hij is bovendien erkend", "Ik kan de tools goed gebruiken om situaties te analyseren. Ik ben nu op mijn werk ook een stukje coaching gaan coördineren", "Het heeft mij geholpen om de ander te helpen zonder bezig te zijn met wat ik zelf vind", "Ik heb sinds vorig jaar een eigen coachpraktijk. Ik kan het prima toepassen" en "Ik ben onlangs overgestapt naar een nieuwe baan bij een ingenieursbedrijf. Ik pas het toe bij individuele mensen en groepen. Mijn leidinggevende en HR zijn er heel blij mee. Ik ben nu in beeld als high potential."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De communicatie verloopt goed. Over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en over de facturering is men goed te spreken. Hetzelfde geldt voor de persoonlijke benadering, de accuratesse en de snelheid van handelen. Enkele reacties: "Ze komen hun afspraken goed na. Alles staat keurig op papier", "Het maakt niet uit waarvoor ik mail of bel, ik heb altijd meteen contact", "Er werd snel gereageerd op mijn vragen", "Je wordt serieus genomen. Ik heb nog nooit hoeven te wachten. Er wordt direct gehandeld", "Ze hebben aan één woord genoeg om te weten wie je bent", "Er wordt echt aandacht aan je besteed. Je kunt bijvoorbeeld een persoonlijke lunch bestellen. Je voelt je heel welkom" en "Het personeel is op een heel mensgerichte manier met je in contact. Als er wat is, kun je altijd bellen. Ze zijn nooit te beroerd om even iets voor je te doen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Soms zou wel er wat duidelijker en overzichtelijker gecommuniceerd mogen worden, bijvoorbeeld over de aanpak rond corona."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Men geeft desgevraagd aan een nieuwsbrief en mailing over actuele ontwikkelingen te ontvangen. Alba-Academie en de docenten zijn actief op LinkedIn. Over het persoonlijk contact is men positief: "Ik word uitgebreid geïnformeerd over alternatieve opleidingen", "Ze adviseren je goed. Je krijgt antwoord op al je vragen", "Ik word steeds ontzettend goed geholpen" en "Als er iets is kan ik altijd aan de bel trekken. Ik weet zeker dat ze mij zullen ondersteunen." Drie referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Enkele referenten: "Het is de investering waard geweest", "Het was geen goedkope opleiding maar we kregen er veel voor terug", "De prijs was niet schokkend", "De prijs-kwaliteitverhouding is heel goed, zeker als ik het vergelijk met wat collega's bij andere opleiders hebben geleerd en wat die kosten" en "Het zijn kwalitatief echt goede opleidingen die prima in de markt liggen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Alba-Academie zijn allen positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten, het lesmateriaal en de inhoud van de trainingen. Enkele referenten: "De docenten staan met de voeten op te grond", "De deskundigheid van de docent was een heel sterk punt", "De trainer zorgde voor een veilige groep, een veilige omgeving", "De boeken zijn erg goed. Nadat je kennis hebt vergaard en geoefend, kun je het nog eens rustig nalezen", "Het is niet zweverig, maar gericht op het doen", "Ik vond de intervisie- en supervisiegroepen met de docent erg fijn", "Je wordt op een veilige manier aangemoedigd om het beste uit jezelf te halen", "Dingen worden met rust en regelmaat aangeboden. Ieder individu komt aan bod" en "Ze houden de menselijke maat. Ze durven thema's aan te roeren die essentieel zijn in het leven. Het is van een hoog reflectieniveau." Enkelen voegen ieder nog toe: "De docent was enorm vaardig in het aanzetten van de groep om theorie naar praktijk te vertalen. Daar gaat het uiteindelijk om. Hij leerde je niet zomaar een kunstje", "De trainer hield niet heel sterk vast aan de leer maar bracht ook elementen in van andere beproefde methodes. Daardoor sloot het aan bij mijn kennis en ervaring" en "Ik ging er iedere keer weer met plezier naartoe. Er zat nergens druk op. Dingen werden op een luchtige manier opgelost." Verder zegt men: "Alba-Academie wordt gezien als een van de beste instituten op het gebied van coaching. In gesprekken met mensen die elders opleidingen heb gedaan, merk ik dat ik goed beslagen ten ijs kom" en "Als je de studie af hebt, heb je gewoon een gedegen diploma in handen." Allen geven desgevraagd aan dat ze zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van Alba-Academie aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Alba-academie bv op 23-11-2021.

Algemeen

Alba-academie verzorgt sinds 2003 kwalitatief hoogwaardige opleidingen voor coaches. Inmiddels is de organisatie uitgegroeid tot een gerenommeerd opleidingsinstituut voor professionele coaching en counseling. De activiteiten van Alba-academie worden verzorgd aan de hand van het model 'Inclusive Leadership'. Hiermee wil Alba-academie bijdragen aan de professionalisering en de praktijkwetenschappelijke onderbouwing van coaching van personen en van organisaties. Men leidt professionele, effectieve coaches en consultants op die op hun beurt bijdragen aan welzijn, welvaart en wijsheid van mens, team en organisatie. Daarnaast coacht men managers, leiders en organisaties bij ontwikkeling en verandering. Hierbij biedt men hen hulp bij het bewust maken van hun financieel-economische verantwoordelijkheid (welvaart) en hun verantwoordelijkheid voor het welbevinden van mensen (welzijn) binnen een specifieke context of cultuur. Deze werkwijze noemt Alba-academie 'Inclusive Leadership'; een inspirerende methode die het denken, doen, voelen en zijn verbindt. Alba-academie is gevestigd in Veldhoven en verzorgt maatwerk/incompany opleidingen, trainingen en trajecten met open inschrijving. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de opleidingen en trainingen met open inschrijving. Het gesprek met mevrouw S. Smeenge (directeur) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

Voor de uitvoering van de opleidingen werkt Alba-academie met ZZP-ers. Kwaliteit en klantvriendelijkheid staan hoog in het vaandel. Men heeft oog voor persoonlijke-, professionele- en leiderschaps ontwikkeling. Activiteiten als persoonlijke ontwikkelgesprekken, supervisie, (begeleide) intervisie, theorietoetsing en praktijk(les)dagen vormen in de ogen van Alba-academie onderdelen die van groot belang zijn in de ontwikkeling van professionals en hun organisatie. Alle docenten die men inzet werken zelfstandig, zijn zich bewust van de eigen identiteit en weten toegevoegde waarde te bieden. Om de kwaliteit te borgen werkt men met teams van drie docenten per opleidingsgroep. Deze teams overleggen met grote regelmaat. Daarnaast organiseert Alba-academie docentendagen. Vanwege de omstandigheden en beperkende maatregelen rondom COVID-19 hebben deze de afgelopen periode niet plaatsgevonden. Desondanks heeft men per docent een manier gevonden het contact goed te onderhouden. Alle docenten van Alba-academie worden zeer goed gewaardeerd in het laatste afgenomen klanttevredenheidsonderzoek; allen ontvangen de hoogst mogelijke score. Trainers van Alba-academie zijn EMCC master geaccrediteerd en/of geregistreerd LVSC trainer. Allen functioneren op Masterniveau. De trainers zijn in staat om complexe processen te managen en ervoor te zorgen dat elke individuele student in zijn ontwikkeling komt. Bij Alba-academie vormen evaluaties een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Alle trajecten worden onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers wordt ter harte genomen en men bekijkt of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

Continuïteit

Alba-academie monitort structureel maatschappelijke ontwikkelingen die relevant zijn voor bestaande opleidingen en mogelijke input bieden voor toekomstige opleidingen. Men streeft ernaar om in een wereld die steeds in beweging is mee te bewegen waardoor opleidingen goed blijven toegespitst op mens, organisatie en maatschappij. Alba-academie zet zich gedreven in om onder de aandacht te blijven en maakt hiervoor gebruik van nieuwsbrieven en social media; LinkedIn. Daarnaast maakt men intensief gebruik van online marketing om zichtbaar te zijn en ervoor te zorgen dat Alba-academie opvalt en onder de aandacht blijft. In de periode vóór de COVID-omstandigheden organiseerde Alba-academie eens per drie maanden 'Schitterbijeenkomsten'. Deze bijeenkomsten bieden (oud)studenten, docenten en vakgenoten een podium voor ontmoeten, leren en ontwikkelen. Daarnaast kan men hier een product of idee presenteren en ervaringen uitwisselen, netwerken en nieuwe energie opdoen. Op het moment dat de situatie het toelaat wil Alba-academie deze activiteiten weer oppakken. Voor de komende periode houdt men de focus op leiderschapontwikkeling en het aanboren van nieuwe doelgroepen. Ook bij deze activiteiten blijven waarden als 'gastvrijheid', 'duurzaamheid', 'veiligheid', 'het zich thuis voelen' en 'diepgang' kernelementen die hoog in het vaandel van de dienstverlening staan. De opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, in combinatie met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Alba-academie met betrekking tot de opleidingen met een open inschrijving voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Uit het laatst afgenomen klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat deelnemers aan de programma's van Alba-academie de inhoudelijke deskundigheid, tezamen met bovenvermelde kernwaarden, hoog waarderen. Ook hecht men waarde aan de aangeboden interventies omdat deze direct in de praktijk toepasbaar zijn. Voorafgaand aan de opleidingen vindt er op indicatie een intake met de deelnemer plaats. Deze intakes zorgen ervoor dat opleidingen nog beter afgestemd kunnen worden op de deelnemersgroep. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd en staat men open voor feedback. Een ander voorbeeld van de klantgerichte opstelling van Alba-academie is de informatievoorziening. Regelmatig plaatst men berichten op LinkedIn en brengt men nieuwsbrieven uit waarin nieuws en ontwikkelingen worden vermeld. De afgelopen periode heeft ook Alba-academie te maken gehad met uitval, uitstel of online-onderwijs in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld. Vanwege de maatregelen is er direct gezocht naar alternatieven en is een deel online opgepakt.

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