

Klanttevredenheidsonderzoek

Saxion

29-08-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Saxion 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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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				70%	30%
Uitvoering			40%	30%	30%
Opleiders			30%	20%	50%
Trainingsmateriaal		10%	10%	60%	20%
Accommodatie			20%	40%	40%
Natraject②		10%	10%	60%	10%
Organisatie en Administratie		10%	20%	40%	30%
Relatiebeheer③			10%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

② Eén referent kent het natraject geen score toe.

③ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Saxion zijn bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen via internet. De fysieke nabijheid van de locatie was in veel gevallen de reden om voor Saxion te kiezen. Een referent: "Het feit dat het hier dichtbij is, maakte het voor mij mogelijk om de opleiding te combineren met mijn baan." Bij andere referenten speelden ook andere overwegingen een rol: "De catering werd verzorgd door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat vond ik een mooie gedachte", "Ik heb al eerder opleidingen gedaan bij Saxion en die waren goed bevallen", "Saxion bood een opleiding aan in de avonden, waardoor ik het naast mijn werk kon blijven doen" en "Saxion had de opleiding die het best bij mij paste omdat deze heel breed is."

Over het voortraject is men unaniem positief. De inschrijving verloopt vlot en naar wens: “Je meldt je aan en na het gesprek kun je meteen beginnen”, “Ik kon binnen een maand starten”, “Ik was laat met aanmelden maar kon toch nog meedoen.” Een intakegesprek maakt onderdeel uit van de standaard gang van zaken: “In de intake vroeg de coördinator uitgebreid naar mijn verwachtingen, om te beoordelen of de opleiding passend was” en “Ik heb geen bachelor vooropleiding. Er werd in een gesprek via zoom bekeken of ik geschikt was. Ik kon zelf ook vragen stellen. Het was een prettig gesprek.” Een referent voegt nog toe: “In mijn geval was een intake niet nodig. Vanwege mijn vooropleiding en werkervaring werd ik meteen toegelaten.” Een ander zegt: “Ik kreeg bij aanmelding de keuze tussen live en online. Omdat ik voor live koos, moest ik wat langer wachten, maar het was de moeite waard.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn over het opleidingsprogramma tevreden tot zeer tevreden. Het geeft naar hun mening een duidelijk en realistisch beeld van de inhoud van de opleidingen. Enkele reacties: “Het programma was heel helder. Je kreeg een goede indruk van wat er in de opleiding zou gaan gebeuren. De inhoud bleek achteraf ook te kloppen met de werkelijkheid”, “Het programma was duidelijk en overzichtelijk”, “Alles stond goed omschreven” en “Ik ben er vol vertrouwen ingestapt op grond van de informatie die ik kreeg.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De meningen over de uitvoering lopen enigszins uiteen. Zes van de tien referenten zijn (zeer) tevreden en vier anderen zijn noch tevreden, noch ontevreden. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de balans tussen theorie en oefening en de praktijkgerichtheid: “Het was leuk en interessant, met veel interactie en oefening. Je kreeg steeds een stukje theorie en paste dat meteen weer toe”, “Het zit goed in elkaar. Zij doen het al jaren, dat merk je. Het was een goede manier om kennis te maken met diverse aspecten van management”, “Het was er echt op gericht om je aan het denken te zetten. We waren met een kleine groep. Vooral de live lessen op het einde waren heel goed, omdat het uitwisselen van ervaringen makkelijker verliep dan in de online lessen” en “We hebben in kleine groepjes geoefend met acteurs. Als ik mailde met een vraag, kreeg ik altijd direct antwoord. Ik werd ook gecoacht op coaching on the job.” Iemand zegt nog: “Wat ik een echte toevoeging vond, waren de lessen van gastsprekers over hoe zij de theorie hadden geïmplementeerd binnen hun bedrijf.” De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: “De coaching was heel sterk, maar voor de rest was het niet erg uitdagend. Doe mij maar iets universitair met wat pittiger theorie”, “Een paar vakken werden niet zo goed gegeven. De docenten waren aan het oplezen. Je had het idee dat ze snel weer naar huis wilden”, “Bij enkele modules was er weinig interactie. Het was wat schools. Er was weinig aansluiting op de praktijk. Er werd soms ook opgelezen van een blaadje” en “Eén op de drie docenten was didactisch niet goed. Ze lazen meer voor dan dat ze lesgaven. Je werd doodgegooid met bronvermeldingen. Er was weinig interactie. Sommigen hadden merkbaar moeite met het online lesgeven.”

Opleiders

Over de opleiders zijn zeven referenten tevreden of zeer tevreden; drie anderen kennen een score ‘drie’ toe. De (zeer) tevreden gestemden prijzen de docenten om hun kennis van zaken en didactische vaardigheden: “De docent had er veel verstand van en was didactisch heel goed. Ook de gastsprekers waren over de hele linie van goede kwaliteit”, “Ik vond de docenten heel prima en inspirerend”, “De docent was verpleegkundige ouderenzorg en had veel ervaring. De gastdocenten, zoals de geriater, gaven allemaal ook erg leuke lessen. Heel toegankelijke mensen allemaal” en “De stof kan in principe best saai zijn maar de docent bracht het heel boeiend.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt toegelicht: “Wij zijn mensen met praktijkervaring en levenservaring. Sommige docenten behandelden ons als 17-jarigen. Ze hadden wat meer praktijksituaties met ons kunnen delen, of ons kunnen laten brainstormen”, “Er waren net twee nieuwe docenten. Eén van hen was wat slecht voorbereid. Hij praatte veel over zijn privé problemen. Hij was eigenlijk alleen maar met zichzelf bezig. Bij het final assessment was hij wel weer erg goed” en “Twee van de drie docenten zijn betrokken, bevlogen en energiek. Ze vragen hoe het gaat en of het te combineren is met je werk. Anderen zijn ontoegankelijk, kunnen slecht overweg met onlineonderwijs en lezen alles voor. Van één docent werd nu al gezegd dat hij volgend jaar niet meer terug zou komen.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van één 'drie' en één 'twee', worden er aan het trainingsmateriaal uitsluitend scores 'tevreden' of 'zeer tevreden' toegekend. Het materiaal bestaat uit boeken, hand-outs en digitaal lesmateriaal. De (zeer) tevreden gestemden zijn te spreken over de inhoudelijke kwaliteit en de uiterlijke verzorging van het materiaal, dat naar hun mening goed als naslagwerk is te gebruiken. Enkele reacties: "We kregen een boek, presentaties en oefenexamens. Het was heel compleet", "De lesstof is heel laagdrempelig. Er stonden veel dingen in waarover je niet nadenkt maar die je wel moet weten", "Ze kiezen boeken over goede onderwerpen die van meerwaarde kunnen zijn. Ik kijk er nog vaak in", "De boeken zijn goed en goed verzorgd. We kregen ook interessante hand-outs, zoals één die ging over 12 minuten om gelukkig te werken" en "Naast de extra kennis op papier is er heel veel informatie beschikbaar via blackboard." Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Ik merkte dat de presentaties ergens uit de la getrokken waren. Ze waren niet aangepast aan de nieuwe wetgeving, de bedragen en de percentages." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De aanvullende digitale informatie was wat verouderd." De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Er stonden veel fouten in de sheets. Er ontbraken ook dingen. De sheets klopten niet met wat er in de les werd verteld."

Accommodatie

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn allen goed te spreken over de accommodatie. Zij zijn tevreden over de bereikbaarheid, de parkeergelegenheid, de lesruimten en de voorzieningen: "Het was een fijn, oud gebouw in een mooie omgeving, met veel mogelijkheden om in aparte ruimtes te oefenen. De lunch was goed verzorgd", "Het was goed bereikbaar en in principe netjes geregeld", "We kregen een prima lunch. Ondanks dat het een oud gebouw was, was het klimaat goed" en "Het was een inspirerende omgeving met een fijne energie. De aankleding was goed. Ondanks dat het een groot gebouw was, zaten we toch intiem." Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Parkeren binnen het rooster is prima geregeld voor ons als avondstudenten, maar als je vervroegde afspraak hebt, dan moet je de wijk in." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Het gebouw was warm en de catering moest je bij elkaar sprokkelen. Er was een keer geen koffie" en "In begin waren er nog wel salades, maar op den duur alleen nog maar broodjes van Bakker Bart."

Natraject

Van de negen referenten die het natraject een score toekennen, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er één 'drie' en één 'twee' gegeven. De overgebleven referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie. In de regel is er sprake van een eindopdracht of examen. Over de voorbereiding op het examen en de examinering zelf is men over het geheel genomen tevreden: "Het examen was niet makkelijk, maar goed te doen als je de lessen had gevolgd. Je krijgt ook oefenexamens", "Je moest bij wijze van eindopdracht een reflectieverlag maken over al je opdrachten" en "Je wordt goed klaargestoomd voor het final assessment." Een overigens tevreden referent zet nog een kritische noot: "De cijfers van de tussentijdse toetsen waren pas na de datum van de herkansing bekend. Erg lastig." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Er mogen van mij hogere eisen worden gesteld aan het examen. Voor sommige modules hoefde je helemaal niets te doen. Ook vond ik het lastig dat sommige toetsen op het moment van de diploma-uitreiking nog niet nagekeken waren." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De beoordeling door een docent getuigde niet van neutraliteit. Toen ik bezwaar maakte toonde de teamleider wel begrip, maar de beloofde actie is tot nu toe uitgebleven." De cursisten krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Er wordt wisselend gedacht over de wijze waarop Saxion met feedback omgaat. Een referent zegt: "Er is nog even netjes gereageerd op mijn verbeterpunten." Een ander vertelt echter: "De coördinator kon minder goed omgaan met mijn opmerkingen over de docent. Ik merkte dat hij steeds alles terug gooide. Gelukkig is er sinds kort een andere kartrekker die dingen wel oppakt." Gevraagd naar de resultaten van de opleiding, reageren alle referenten positief: "Ik heb er absoluut heel veel aan gehad. Ik kan het goed toepassen in mijn werk", "Ik heb er meer van opgestoken dan in had gedacht, bijvoorbeeld van methodisch handelen en arbeidsmarktverhoudingen", "Ik ben van baan veranderd. Ik zit nu aan de werkgeverskant en kan veel van de opleiding meenemen. Ik kan mij nu ook verhuren aan arbodiensten", "Ik heb veel geleerd over hoe je met gedragsveranderingen kunt omgaan. Ik kijk meer op Lean principes. Ik kijk meer naar de meso- en macro omgeving en ben bezig met een toekomstvisie", "Het bezig zijn met Werkgeluk levert ongelooflijk veel op, ook financieel" en "Ik heb een heel andere kijk gekregen op zorg en zorgorganisaties. De opleiding heeft mij enorm ondersteund bij mijn start in een leidinggevende functie."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is zeventig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er twee 'drieën' en één 'twee' toegekend. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. De zeer tevreden referenten zijn goed te spreken over de organisatie, de communicatie en de informatievoorziening: "Het was goed georganiseerd. De communicatie over de wisselingen van locatie in verband met corona verliep gesmeerd", "We werden goed geïnformeerd via de mail", "De roosters waren goed in orde. Lesuitval werd duidelijk vermeld" en "We hadden een vast aanspreekpunt. Dat was heel prettig. Ook de appgroep werkte goed." De facturering levert geen problemen op. De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Bij de online lessen was het technisch soms chaotisch. Dan deed de beamer het weer niet, dan was Teams weer niet in orde en dan was er weer iets aan de hand met Blackboard" en "Het was nogal rommelig. Het programma werd regelmatig gewijzigd en de communicatie daarover was slecht. Dan was de docent er niet en bleek hij die de dag ervoor al geweest te zijn, dan zat de docent weer in Deventer op ons te wachten terwijl wij online waren. Inmiddels lijkt er verbetering in gekomen door een personeelwijziging." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Je kreeg lang niet altijd antwoord op je vragen over bijvoorbeeld de afronding van modules. Ook was het lastig dat de helft van de docenten niet met blackboard werkte en hun informatie niet doorkwam."

Relatiebeheer

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er (zeer) tevreden over. Enkelens bevestigen desgevraagd aan dat zij van Saxion mailing ontvangen over het opleidingsaanbod. Ook is Saxion actief op de sociale media. Enkele reacties: "Iedereen is verbonden op LinkedIn", "Ze houden mij goed op de hoogte. Ik ontvang nog steeds informatie", "We hebben een eigen appgroep van de cursus" en "Laatst kreeg ik een mail met de vraag hoe het met mij ging." De neutraal gestemde motiveert zijn oordeel als volgt: "Ik krijg geen informatie over opleidingen en ze doen bij mijn weten ook niet aan kennisdeling. In dat opzicht valt er voor hen nog wel iets te halen." Drie van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat ze er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe; één geïnterviewde toont zich niet geheel tevreden. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Ik weet niet meer precies hoeveel het kostte, maar ik kan me herinneren dat het niet onrealistisch was", "Het is lastig in te schatten, maar ik denk dat het wel prima was", "De prijs-kwaliteitverhouding is marktconform" en "De prijs is goed, al moet hij ook niet duurder worden." Enkele tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: "Ik vond voor tien maanden toch nog wel een behoorlijk bedrag, zeker omdat de lesstof zo uit de la wordt getrokken", "Ik twijfel welke score ik zal geven. Ik vond het eigenlijk een beetje aan de prijs, zeker omdat op het diploma staat dat je een cursus hebt gedaan i.p.v. een opleiding" en "Het blijft veel geld, ook al gezien de catering die nogal onder de maat was." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De prijs is vrij hoog voor datgene wat geboden wordt."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Saxion zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van Saxion, prijst men de opleidingsaanbieder in de eerste plaats om de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen en de praktijkgerichtheid: "De opleiding was heel volledig", "Wat ik goed vond, was de grote diversiteit aan vakken en het oefenen met acteurs. Je kon bijvoorbeeld aan den lijve ervaren hoe het is om oud te zijn en met een rollator te lopen, en hoe er dan het best met je kan worden omgegaan", "Het was een prima combi van de belangrijkste aspecten van hoger management. Ook het juridische kwam aan bod. Een mooie aanvulling op mijn technische bacheloropleiding", "De theorie en de praktijk waren goed op elkaar afgestemd. Ik vond het ook heel waardevol dat je zelf kon aangeven wat je nodig had" en "Het sloot helemaal aan op de praktijk. Door de gevarieerde opdrachten en gastdocenten kreeg je goed zicht op de verschillende werkzaamheden." Ook de kwaliteit van de docenten geeft aanleiding tot tevredenheid: "De sprekers waren heel gemêleerd en inspirerend", "De theoretische kennis van de docenten over oudere mensen was een enorme toevoeging", "Ik heb veel gehad aan de ervaring en deskundigheid van de gastsprekers" en "Het was een club betrokken, toegankelijke docenten." Afgezien van één referent die twijfelt over de geschiktheid van de opleiding voor ervaren praktijkmensen, tonen allen zich genegen de open opleidingen van Saxion 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 Saxion op 29-08-2022.

Algemeen

Hogeschool Saxion is een onderwijs- en kennisinstelling voor hoger beroepsonderwijs met vestigingen in Enschede, Deventer en Apeldoorn. De hogeschool biedt uiteenlopende Ad (associate degree)-, bachelor en masteropleidingen en bijzondere afstudeerrichtingen of specialisaties, zowel nationaal als internationaal en in voltijd- of deeltijdonderwijs. Daarnaast staat Saxion bekend als opleider voor bij- en omscholingscursussen en opleidingen voor professionals, organisaties en het bedrijfsleven. Samen met bedrijven en instellingen wordt door lectoraten toegepast onderzoek gedaan. Ook biedt de Parttime School een gevarieerd aanbod van bij- en nascholing. De wisselwerking tussen mens en technologie is een belangrijk profileringspunt van het onderwijs van Saxion. Daartoe werkt men nauw samen met het bedrijfsleven. Het totale aanbod wordt verzorgd door twaalf academies en bestaat uit een 50-tal opleidingen en zo'n 100 cursustitels. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de genoemde opleidingsactiviteiten en heeft betrekking op de opleidingen met open inschrijving. De uitkomsten zijn besproken met Marloes Buschers, Beleidsmedewerker Kwaliteitszorg Saxion.

Kwaliteit

Om op vragen uit de markt zo optimaal mogelijk te kunnen anticiperen, heeft men enkele jaren geleden Saxion Part-time School in het leven geroepen. Hier worden nieuwe onderwijsmodellen ontwikkeld die gebaseerd zijn op onderzoek. Zo zijn vanuit verschillende disciplines dezelfde modules te volgen en zijn groepssamenstellingen meer divers geworden. Interne docenten en externe vakspecialisten geven het onderwijs vorm.

Transfermanagers zijn verantwoordelijk voor het cursusaanbod. Zij beschikken over veel inhoudelijke en theoretische bagage, maar ook over didactische vaardigheden. Externe specialisten zijn expert op een bepaald vakgebied waar-door zij veel toegevoegde waarde op het gebied van kennisdeling kunnen bieden. De nadruk bij de deeltijdopleidingen en cursussen ligt op de toepasbaarheid van het geleerde in de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Kwaliteit en kwaliteitsborging heeft Saxion hoog in het vaandel; zo kent men binnen Saxion een kwaliteitsbeleid voor de cursussen (Saxion Kwaliteitskader Cursussen). De zorg voor de kwaliteit van de cursussen is de verantwoordelijkheid van de academies. Borging vindt plaats op het niveau van de opleiding of de cursus zelf en daarnaast ook op academienniveau. De Dienst Onderwijs en Student Support (OSS), afdeling Kwaliteit & Regelgeving, heeft een ondersteunende rol. Alle academies werken conform het genoemde Saxion Kwaliteitskader Cursussen. Hierbij vindt zoveel mogelijk standaardisatie en uniformiteit plaats rondom verschillende werkprocessen als bijvoorbeeld registratie, administratie en facturatie. Verdere monitoring en optimalisatie van de totale dienstverlening vormt een continu aandachtspunt binnen de totale organisatie.

Continuïteit

De COVID-19 pandemie heeft ook op Saxion de nodige impact gehad. Opleidingen en cursussen zijn aanvankelijk on hold gezet. Desondanks heeft Saxion alert ingespeeld op de maatregelen en is een deel van de opleidingsactiviteiten online opgepakt. Als opleidingsinstituut, met als uitgangspunt 'een leven lang leren', besteedt men ruim aandacht aan doorlopende leerlijnen en multidisciplinaire verbintenissen binnen bachelor- en master onderwijs, maar ook aan onderzoek, cursussen en opleidingen. Saxion heeft binnen Oost Nederland drie vestigingen in Enschede, Deventer en Apeldoorn. De regio staat bekend om de High Tech maakindustrie. Daar sluit Saxion op aan door Living Technology toe te passen binnen alle opleidingen. Hierdoor maken studenten kennis met het succesvol toepassen van technologische ontwikkelingen in het eigen vakgebied. Dit is alleen mogelijk door over de grenzen van het eigen vakgebied heen te kijken en samen te werken met andere disciplines. Deze samenwerkingen leveren zinvolle kruisbestuivingen en waardevolle uitkomsten op. Gezien de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van Saxion met betrekking tot de open opleidingen voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De uitstraling van Saxion is 'Technology'. De hogeschool weet een juiste transfer van theorie naar praktijk te bewerk-stelligen. De brede oriëntatie, de aandacht voor ontwikkelingen intern en de focus op de markt extern, maken dat Saxion als gerenommeerd opleider wordt gezien. Studenten en onderzoekers uit verschillende opleidingen werken samen in complexe projecten. Door kennis en praktijk te combineren komt men tot nieuwe, verrassende oplossingen. Oplossingen die het dagelijks leven makkelijker of aangenamer maken.

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