

Klanttevredenheidsonderzoek

Christelijke Hogeschool Ede

08-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Christelijke Hogeschool Ede 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	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	40%	40%
Opleidingsprogramma③			10%	30%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal④				60%	20%
Accommodatie⑤				10%	40%
Natraject⑥			10%	10%	60%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑦			10%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				20%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Vijf referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑦ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van de Christelijke Hogeschool Ede (hierna de CHE te noemen), is al langere tijd met de opleidingsaanbieder bekend. De keuze valt onder meer op de CHE vanwege de Christelijke identiteit en de als positief ervaren benadering: “Ik heb voor hen gekozen op basis van hun identiteit”, “We hebben de training in groepsverband via de werkgever gedaan. Het sluit aan bij onze geloofsovertuiging”, “De CHE werd mij aanbevolen. De eerste kennismaking was goed”, “Hun benadering is zorgvuldig en mensgericht. Ze luisteren en denken mee” en “We hebben een prettige relatie. Ze vliegen het net even anders aan.” Iemand voegt nog toe: “We waren heel erg op zoek naar een organisatie die deze specifieke training zou kunnen geven. Het was voor hen ook nieuw, maar ze hebben de handschoenen opgepakt.”

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De intake is naar hun mening zorgvuldig en uitgebreid: "We hebben eerst met de contactpersoon gesproken en daarna met de docent. Die heeft een opzetje gemaakt op basis van onze wensen", "Ze hebben prima de behoeften van onze doelgroep gepeild", "De docent heeft onze doelstellingen precies in kaart gebracht" en "Er is goed naar ons geluisterd." Een referent voegt nog toe: "We hebben samen met een team van hun organisatie een scholingsplan ontwikkeld dat helemaal afgestemd is op onze wensen." Over de administratief-organisatorische afwikkeling van het voortraject zijn de meeste referenten goed te spreken. Een referent ter illustratie: "De afhandeling van het voortraject, de afspraken en het toesturen van de offerte verloopt heel netjes." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "Je krijgt het huiswerk maar heel kort van tevoren op." Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept bij het merendeel van de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden reacties op. Eén iemand kent een score 'drie' toe. De (zeer) tevreden referenten zijn goed te spreken over de beschrijving van de inhoud van de opleidingen: "Het wordt heel goed en uitgebreid op papier gezet", "Er wordt voldoende in detail gegaan over de inhoud, maar tegelijk wordt er ruimte overgelaten voor maatwerk" en "Het programma gaf een goede indruk van hoe de stof gekoppeld werd aan de praktijk." Men vindt dat er genoeg gelegenheid is voor aanpassingen aan het concept. Een referent: "We hebben nog een paar keer heen en weer getikt om de puntjes op de i te zetten. Dat was van toegevoegde waarde." De financiële kant van de zaak komt helder op papier. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze mogen wel iets concreter omschrijven wat de bedoeling is van de les en het huiswerk. Nu wordt het programma elke week ge-update, dus je weet pas een week van tevoren waar je aan toe bent." Twee van de tien referenten geven voor het opleidingsprogramma geen score omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Deze voldoet wat betreft praktijkgerichtheid, interactief gehalte en afwisseling in werkvormen ruimschoots aan de verwachtingen: "Het was een combi van rollenspellen, filmpjes kijken, praktijkvoorbeelden vanuit de docent en cases die wij zelf aandroegen. Heel interessant", "Er was genoeg ruimte om te sparren en persoonlijke situaties voor te leggen", "Het was volop interactief. Er werd veel geoefend in groepjes. Iedereen mocht rapportages inbrengen. Die werden dan besproken. Het animo was groot" en "De deelnemers vonden het prettig om te doen. Ze werden goed meegenomen in de werkwijze." Ook het maatwerkgehalte is naar wens: "Er werd prima ingespeeld op onze specifieke behoeften en geprobeerd om zo praktijkgericht mogelijk te werken", "Ze hebben eerst voor alle doelgroepen apart een training uitgevoerd. Daarna is er één opleiding voor iedereen gekomen", "De ingebrachte kennis en filmpjes zijn getoetst aan de eigen praktijk en wat landelijk genoemd wordt", "De training was op maat gemaakt voor het welzijnswerk, zowel de theorie als de casuïstiek" en "Uit de manier waarop ze de technieken koppelden aan de behoeften van onze deelnemers bleek dat ze veel inzicht hadden in onze doelgroep."

Opleiders

Naast één toegekende 'drie', worden er voor de opleiders uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Men prijst de docenten om hun deskundigheid en persoonlijke en didactische kwaliteiten. Een greep uit de reacties: "De docent is toegankelijk, aanspreekbaar en enthousiast. Hij kan zich goed inleven in situaties en casuïstiek", "De docent was rustig en duidelijk. Hij had er voldoende verstand van", "De docent was heel transparant en als het nodig was vertrouwelijk", "Hij kent de beroepsgroep goed en is prettig in de omgang" en "Hij speelde prima in op onze vrijwilligers en heeft hen voldoende voorzien van de wettelijke kaders." Een referent voegt nog toe: "De docent was degene die de training met ons samen had ontwikkeld. Dat was zeker een voordeel." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "De docent was in eerste instantie erg schools. Na feedback van de deelnemers is daarin wel verbetering gekomen."

Trainingsmateriaal

Aan het trainingsmateriaal kennen allen die er mening over geven een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Het bestaat uit presentaties, mappen, boeken, video's en digitaal materiaal. Men is zowel te spreken over de inhoud als over de vormgeving. Enkele reacties: "Het werd in hapklare brokken aangeboden. Er waren mappen en hand-outs met info en oefeningen. Als je je wilde verdiepen, kon je verder in een boek", "Wij werken veel met PowerPoint presentaties die de docenten zelf voorbereiden. Ondertussen worden er boeken aangereikt waaruit af en toe voor ons relevante hoofdstukken worden behandeld" en "Het materiaal zag er goed uit. Het was behoorlijk wat leeswerk en van goed niveau." Het materiaal is veelal op maat gemaakt: "Zij hebben het materiaal speciaal voor ons ontwikkeld. Wij hebben de experts geleverd voor de filmpjes", "Het materiaal was helemaal op maat gemaakt. Ik heb het weer kunnen gebruiken voor mijn eigen cursussen" en "De clipjes zijn aangepast aan de GGZ en wij hebben zelf mensen aangedragen." Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Vanwege het online karakter van veel opleidingen binnen dit onderzoek kent slechts de helft van de referenten de accommodatie een score toe. Er worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Men omschrijft de accommodatie onder andere als 'heel prettig' en 'fris en schoon'. Een referent geeft brengt zijn tevredenheid verder als volgt onder woorden: "Het was goed bereikbaar, zowel met de auto als met het openbaar vervoer. Er was genoeg parkeergelegenheid. Je moest wel veel trappen lopen, maar dat werd ruimschoots goedge maakt door de kwaliteit van de catering."

Natraject

Het natraject stemt zeven van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; één geïnterviewde kent een score 'drie' toe en twee anderen geven geen score, bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er een certificaat van deelname toegestuurd. Soms is er aan de opleiding een eindopdracht of examen verbonden. Enkele referenten: "De examinering is heel zorgvuldig aangepakt. Er werd uitgebreid input van ons gevraagd voor de eindopdracht. Er was veel extra zorg en bijscholing rond de herexamens" en "De docenten gaven per module beoordelingen. Op het eindrapport kreeg je feedback waarmee je echt iets kon." Men is te spreken over evaluatie en nazorg: "Na een mondelinge feedbackronde met het hele team is er nog met iedere deelnemer apart geëvalueerd", "Er zijn tips voor de toekomst gegeven en ze hebben naderhand nog eens gebeld hoe het ging. Ze hebben echt interesse getoond" en "De docent heeft dingen op een juiste manier losgelaten. Hij heeft een collega nog wat individuele coaching-trajecten laten doen." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Het enige wat ik nog niet heb gezien, is een update van de filmpjes, hoewel daar ook een afspraak over zijn gemaakt." De neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Er is niet erg scherp met mij geëvalueerd. Ik moet zeggen dat dit ook voor een deel bij ons ligt." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: "Mensen gebruiken het in hun eigen werk en kunnen het direct toepassen", "Het heeft een positief effect gehad op de AVG-proof manier van presenteren", "Ik geef leiding aan twee teams. Ik heb er veel dingen uitgehaald waarmee ik in de praktijk echt iets kan", "We kunnen er goed mee uit de voeten. De intervisiegroepjes functioneren nog steeds" en "Het heeft in gunstige zin bijgedragen aan de cultuurverandering. We hebben nu veel professionelere manier van feedback geven."

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De communicatie is helder en klantgericht. De bereikbaarheid is goed, de facturering levert geen problemen op en afspraken worden goed nagekomen. Enkele reacties: "Ze reageren snel. Er zijn geen onduidelijkheden vooraf of achteraf. Alles wordt gecheckt. Ze leggen goed contact en staan ervoor open om dingen op korte termijn te bespreken", "De factuur komt soms wat laat maar is wel altijd correct" en "De verslaglegging is netjes. De afspraken worden stipt nageleefd." De neutraal gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: "De docenten zijn meer gericht op de lessen dan op de randzaken. Je moet hen steeds aan hun jasje trekken."

Relatiebeheer

Van de zes referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er vijf (zeer) tevreden en is er één noch tevreden, noch ontevreden. Er worden mailing en nieuwsbrieven verstuurd en men ontvangt zo nu en dan een uitnodiging. Ook is er persoonlijk contact met de docenten. Enkele reacties: "De docenten denken goed mee. De lijstjes zijn kort" en "We krijgen de agenda, nieuwsbrieven en uitnodigingen voor bijeenkomsten. Bovendien bellen we af en toe. De relatie is prettig. Het zijn fijne sparringpartners." Degene die een score 'drie' toekent, geeft hiervoor de volgende reden: "Ze zouden meer aan de welzijnsorganisaties kunnen laten weten dat zij hiervoor beschikbaar zijn. Een andere Hogeschool maakt wel reclame op dit gebied. De CHE laat hier voor zichzelf iets liggen." Vier van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle geïnterviewden die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "Wij hebben het met twee andere organisaties samengedaan. De prijs per deelnemer was goed", "De verhouding tussen de prijs en wat je ervoor krijgt is prima in balans", "Ik heb op geen enkel moment mijn wenkbrauwen opgetrokken bij deze groep van 10 a 15 personen" en "Het is zeer betaalbaar en verhoudingsgewijs goed." Drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief over de maatwerkopleidingen van de CHE. Met name over het maatwerk zijn zij lovend: "Het was echt toegesneden op wat wij nodig hadden en op onze praktijk", "De casussen paste helemaal bij de dagelijkse werkzaamheden van de deelnemers" en "Ze draaiden geen standaard riedeltje af maar keken echt naar wat hier nodig was." Ook de kwaliteit van de docenten komt als pluspunt naar voren. Een referent: "De trainer was communicatief erg sterk en had een goed inlevingsvermogen. Hij leert ons om op een goede manier op onszelf te reflecteren." Verder toont men zich enthousiast over de interactie tussen de deelnemers en over wat deze oplevert: "Ik heb veel uit de uitwisseling met gelijkgestemden gehaald", "Er ontstaat een heel open sfeer waarin je met elkaar sterke en minder sterke punten kunt bespreken" en "De trainingen hebben door het groepsgebeuren de afgelopen twee jaren echt tot ontwikkeling geleid." Eén referent heeft nog een niet eerdergenoemd verbeterpunt: "Er wordt weleens wat veel in een dag gepropt. Misschien zou de opleiding wat langer moeten duren." Alle referenten tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van CHE aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		50%	40%
Opleidingsprogramma			20%	50%	30%
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal			30%	40%	30%
Accommodatie				30%	70%
Natraject		10%		40%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer②			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

② Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

③ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van de CHE zijn langs uiteenlopende wegen bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Onder andere naamsbekendheid speelde hierin een rol. Enkel vertellen ieder: "Ik werd door een oud-collega op de opleiding gewezen", "De CHE staat bekend als een zichzelf respecterend instituut" en "Ik kende de docent vanuit mijn werk." Men licht de keuze voor de CHE verder onder meer als volgt toe: "Zij zijn de enige in Nederland die de opleiding aanbieden", "Ik heb er meerdere opleidingen gevolgd. Het is altijd goed bevallen", "Het is in mijn woonplaats. Dat scheelt tijd en kosten", "Ik heb bewust gekozen voor de CHE omdat je daar met managers uit andere sectoren in de opleiding zit" en "Ik ben zelf christelijk. Zij hebben christelijke roots. Dat vind ik wel ondersteunend." Met uitzondering van één ontevreden gestemde, zijn allen goed te spreken over het voortraject. De informatievoorziening is naar wens. Het contact is klantgericht. Enkele reacties: "Ik heb nog even contact gehad me de coördinator. Dat verliep heel prettig", "Er was online informatiebijeenkomst. Daarna kregen we meteen mailing met de data. Ze hebben me goed op de hoogte gehouden van de voortgang" en "Ik heb met de docenten en de opleidingscoördinator gesproken over de onderwerpen die aan bod kwamen en of het iets voor me was. Op basis daarvan heb ik mij ingeschreven." De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. Hetzelfde geldt de toezending van materiaal.

Enkele reacties: “De inschrijving ging vrij makkelijk. Bij de bevestiging zat een uitgebreide toelichting op de eerste les. Ook was er materiaal bij” en “Ik ontving op tijd alle info over tijd en plaats en de inlogcodes voor het portaal.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik ben er achteraf niet blij mee dat het gesprek niet met mij is aangegaan over de werkervaring die ik al had. Dan had ik misschien een andere keuze gemaakt.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt tachtig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er twee ‘drieën’ toegekend. Het programma geeft naar de mening van de referenten een helder beeld van de inhoud en indeling van de opleiding: “Het programma geeft een goed overzicht van de opleiding en de verschillende blokken. De brochure is een goede aanvulling” en “Ik heb goed kunnen lezen wat mij te wachten stond. Het klopte en het was duidelijk. Alle modules, dagdelen en toets-momenten stonden vermeld.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Er moet beter worden aangegeven welke mate van praktijkervaring er van je verwacht wordt” en “De studiebelasting is veel zwaarder dan wat vermeld wordt. Ook is niet duidelijk uit welke onderdelen de toets bestaat.” De prijsopgave is duidelijk en laat geen ruimte voor misverstanden.

Uitvoering

Afgezien van twee neutrale scores zijn alle referenten goed te spreken over de uitvoering. De mate van interactie, de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk roepen bij de meeste referenten tevredenheid op. Enkele reacties: “Het is een heel leuke en goede opleiding. De connectie met het werkveld is goed”, “Het zit goed in elkaar”, “Er is genoeg afwisseling in werkvormen. Je bereidt dingen voor in groepjes, bent in gesprek, beantwoordt vragen en doet rollenspellen”, “Behalve met theorie ben je ook vooral praktisch bezig met het schrijven van opstellen en het opzetten van fictieve projecten” en “Je hebt intervisiemomenten en tussentijdse feedback. Het is leuk om op deze manier met gelijkgestemden in de klas te zitten.” Enkele anderen voegen ieder nog toe: “De atmosfeer vanuit het christendom is een goede basis” en “Er wordt goed rekening gehouden met de vragen of wensen van de deelnemers.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Er was relatief veel tijd gereserveerd voor de contextuele benadering. Ik had liever wat meer casuïstiek willen doorspreken.” De referenten die neutraal stemmen geven ieder de volgende reden voor hun score: “Ik miste de diepgang” en “Er had veel meer geoefend moeten worden.”

Opleiders

Negen van de tien geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Ze prijzen de docenten en gastdocenten om hun kennis en betrokkenheid: “De docenten hebben veel kennis. Dat geeft diepgang”, “Het zijn super docenten, heel deskundig en didactisch ook prima. Ze weten je goed te motiveren”, “De docenten en de gastdocenten hadden heel veel enthousiasme voor het vak en konden het goed overbrengen. Het was leuk om naar hen te luisteren”, “Het zijn inspirerende mensen met hart voor de opleiding” en “Het zijn allemaal mensen uit het werkveld die weten waarover ze het hebben.” Een referent voegt nog toe: “De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Eén van de docenten was niet goed. Hij gaf puur frontaal onderwijs. We hadden net zo goed naar een podcast kunnen luisteren.”

Trainingsmateriaal

Aan het trainingsmateriaal kennen zeven van de tien referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; drie geïnterviewden tonen zich noch tevreden, noch ontevreden. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken, mappen en digitale lesstof. Het is goed geschikt als naslagwerk. Enkele opmerkingen: “Het was heel uitgebreid. Je kreeg online Pdf’s en links naar e-books en websites. De boeken moesten we zelf aanschaffen”, “Het materiaal was inhoudelijk prima. De online artikelen pasten goed bij de lessen” en “Alles was goed vindbaar op de website. Ik heb de boeken allemaal gehouden. Ik kijk er nog regelmatig in voor bepaalde schema’s of stappen.” Een referent voegt nog toe: “In de literatuurlijst werd aangegeven wat verplicht was en wat aanbevolen. Fijn dat je weet waaraan je toe bent.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het geluid in de onlinelessen was niet goed. We konden elkaar niet horen”, “Ik miste in de map de praktische oefeningen” en “De boeken waren goed, maar de digitale handleiding was niet altijd even duidelijk.”

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, zijn er tevreden of zeer tevreden over. Men is heel enthousiast over de gebouwen en de voorzieningen. Enkele reacties: "Alles was keurig netjes, ruim, licht en goed voorzien van apparatuur en materialen. De pauzeruimtes waren prima", "Je kon in het conferentiecentrum goed afstand houden. Er was genoeg koffie en thee" en "Er was voldoende parkeergelegenheid. Er waren leuke zitplekjes waar je koffie kon halen. De lunch was met verse producten. Het personeel was heel vriendelijk. Je kon altijd iemand vragen naar de weg." Iemand voegt nog toe: "Het nieuwe gebouw is prettig, ruim en licht. Er zijn voldoende ventilatiemogelijkheden. Het oude gebouw is krappier, maar heeft een prettige sfeer." Eén referent kent de accommodatie geen score toe bij gebrek aan informatie.

Natraject

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In veel gevallen is er sprake van een eindopdracht. De begeleiding is over het geheel genomen naar wens. Enkele reacties: "De eindopdracht paste goed bij de opleiding. Je moest een groot project opzetten en presenteren", "De opdracht heeft mij veel inzicht gegeven", "De moduleopdrachten tellen samen voor het eindresultaat. Ze sloten aan op de werksituatie", "Je kreeg bij het schrijven van je artikel zorgvuldige begeleiding. Je had kaders maar ook veel vrijheid. Je kon afstemmen met een persoonlijke coach en doen wat bij je paste." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel de volgende kanttekening: "Ik vond de beoordeling vrij schoolgericht. Als je maar de juiste woorden op de juiste plek zette, was het goed, alsof het niet om de inhoud gaat." De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "De kennistoets was een aanfluiting. Het bleef tot het laatst onduidelijk of die er zou komen en of het open boek zou zijn. In de multiple choice vragen zaten grove fouten. Feedback werd aangehoord zonder reactie of doorverwijzing." In de regel is er sprake van een certificaat. Aan de uitreiking hiervan wordt naar de mening van de referenten genoeg aandacht besteed: "Ze namen de moeite met een leuk verhaaltje en een hapje en drankje" en "De presentatie en afronding waren online vanwege COVID. Familie kon aansluiten." Met de deelnemers wordt per module en aan het einde van de opleiding zowel mondeling als schriftelijk geëvalueerd. Men krijgt de mogelijkheid om de docenten na afloop nog te mailen met vragen. Een referent voegt nog toe: "Er zijn tijdens de opleiding adviezen gegeven voor het opzetten van de intervisiegroep. Die draait bij ons nog steeds." Over het resultaat van de opleidingen zegt men onder meer: "Ik heb voldoende aan de opleiding gehad", "Ik heb genoeg bagage gekregen", "Ik pak mijn aantekeningen er nog regelmatig bij", "Ik heb veel nieuwe achtergrondinformatie opgedaan en contacten met mensen uit het beroepsveld", "Ik heb door de opleiding nu een andere baan" en "Mijn werkgever was blij met mijn eindopdracht. De herinrichting van de verpleegkundige teams op de poli is doorgevoerd en nog steeds van kracht."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn allen (zeer) tevreden. De informatievoorziening en klantvriendelijkheid zijn naar wens: "Ze communiceren ruim op tijd en voorzien je van alle informatie", "Er is een speciale coördinator die je kunt mailen met vragen. Je krijgt snel antwoord. Hij maakt ook in de les tijd vrij om vragen te beantwoorden", "Ze denken met je mee. Ze bedachten bijvoorbeeld dat ik vrijstelling en korting kreeg omdat ik een vak al gedaan had" en "Ik had problemen met mijn BIG registratie en ben goed op gang geholpen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het portaal waar je de spullen moet inleveren, werkt niet helemaal."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept bij de meeste referenten tevreden reacties op; één referent toont zich niet helemaal tevreden. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij zo nu en dan een mailing of tijdschrift ontvangen. Ook worden er uitnodigingen verstuurd voor bijeenkomsten en is er een vereniging van oud- deelnemers. Enkele reacties: "Je kunt lid worden van een alumnivereniging. Ze organiseren bovendien eens per jaar een event waar verschillende organisaties komen spreken, een soort jobmarkt" en "Je krijgt mails met het opleidingsaanbod en info over symposia. Daar kun je voor een klein bedrag intekenen op lezingen en docenten en andere studenten ontmoeten." Enkele overigens tevreden gestemde zetten ieder nog wel een kanttekening: "De docent heeft contacten in het hele land. Hij zou deze wat meer kunnen delen met de deelnemers" en "Ik hoor niet veel meer van hen. Vroeger kreeg ik een blad toegestuurd. Dat krijg ik niet meer." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb na de opleiding niets meer van hen gehoord of gezien." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negentig procent van de referenten is over de prijs-kwaliteitverhouding goed te spreken. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het kost wel veel geld, maar het is ook heel intensief", "Ik denk dat de prijs en de kwaliteit met elkaar overeenkomen" en "Andere aanbieders hanteren vergelijkbare prijzen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik vond het een relatief dure opleiding voor wat ik ervan heb opgestoken." Twee referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van CHE zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén geïnterviewde kent een score 'drie' toe, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van CHE, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten en de inhoud van de opleidingen: "Het zijn mensen uit het werkveld die iets te vertellen hebben", "Het niveau van de docenten was goed", "De onderwerpen sloten goed aan bij het werkveld", "Het zat goed in elkaar. Je bent praktisch bezig" en "Het is heel afwisselend. De contextuele theorie zorgt voor een link naar allerlei maatschappelijke onderwerpen." Iemand voegt nog toe: "De gastdocenten zijn specialisten op allerlei gebied. Er kwam bijvoorbeeld een expert op het gebied van spelmaterialen vertellen hoe je creatieve middelen in je spreekkamer kunt gebruiken. Zo haal je het maximale eruit." Meerderen benoemen de interactie met andere deelnemers als een groot pluspunt: "Het contact met toekomstige managers uit diverse sectoren heeft mij veel opgeleverd" en "Er was veel ruimte voor uitwisseling met mensen uit andere disciplines." Naast deze positieve woorden is er ook een niet eerdergenoemd verbeterpunt: "Een aantal medestudenten gedroeg zich storend negatief en er werd door de docent onvoldoende ingegrepen", "Bij sommige lessen kon je niet digitaal aansluiten. In coronatijd kon het wel. Waarom nu dan niet meer?" en "Voor mij ontbrak het aan diepgang. Er zou vooraf moeten worden gefilterd op werkervaring. Ook zou er meer de nadruk moeten liggen op serieuze praktijktoetsing, zodat je zou worden gedwongen om erin te duiken." Met uitzondering van de neutraal gestemde, die enige reserve toont, zijn alle referenten zonder meer bereid om de open opleidingen van CHE aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Christelijke Hogeschool Ede op 08-06-2023.

Algemeen

De Christelijke Hogeschool Ede, voor het leegmaak hierna ook CHE genoemd, biedt verschillende hbo-opleidingen en lectoraten op het gebied van zorg, welzijn, theologie, basisonderwijs, journalistiek, communicatie en zakelijke dienstverlening. CHE voor Professionals biedt kennis, ervaring en expertise aan organisaties, bedrijven en professionals. Zo verzorgt men post-hbo en masteropleidingen, cursussen en trainingen en biedt men daarnaast advieswerk en onderzoek aan. De kernwaarden zijn kwaliteit, identiteit en persoonlijke betrokkenheid. Het uitgangspunt bij alle trajecten is de vraagstelling van de opdrachtgever waarna men gezamenlijk, als partners, de programma's vormgeeft. CHE biedt zowel opleidingen met open aanbod aan, als volledige maatwerktrajecten.

Kwaliteit

CHE staat voor kwaliteit. Evaluaties met zowel opdrachtgevers als deelnemers vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van kwaliteit. Feedback wordt met het team gedeeld evenals met de kerndocenten. Vervolgens kijkt men nadrukkelijk naar eventuele bijstelling of aanpassing van de dienstverlening. Doordat men nauw contact met de markt houdt, is CHE in staat om adequaat en flexibel te handelen. Vanaf maart 2020 is CHE actief gaan schakelen op online aanbod waarbij men dit inmiddels aan het door-ontwikkelen is. CHE voor professionals werkt nauw samen met de docenten vanuit de reguliere opleiding. Waar nodig en gewenst heeft men hen extra begeleid in nieuwe manieren van lesgeven binnen de onlinemogelijkheden. Naast de trainingen en de maatwerktrajecten, heeft men eveneens webinars georganiseerd over actuele en specifieke onderwerpen. Vanuit de CHE wordt gewerkt aan de hand van kenniscirculatie; over en weer ondersteunt men elkaar bij het optimaliseren van dienstverlening zodat deelnemers en opdrachtgevers maximaal rendement kunnen behalen.

Continuïteit

Gegeven de huidige situatie en een focus op de toekomst, laat CHE haar dienstenaanbod zo goed mogelijk aansluiten op veranderende omstandigheden in de markt. Naast het streven naar het optimaliseren van aanbod online en fysiek, werkt men ook toe naar hybride vormen. Samen met haar vaste werkveldpartners weet CHE de vraagkant en de aanbodzijde op een juiste en transparante manier gestalte te geven. Mede daardoor houdt CHE haar professionaliteit op een dusdanig niveau, dat zij eveneens in staat is om op actuele thema's te schakelen. Te denken valt aan webinars over onderwerpen als ethiek, rouw & verlies en puberende kids in Corona tijd. Dat men daarbij aansluit op de behoefte in de markt, blijkt uit de grote belangstelling van deze online seminars. Mede dankzij het feit dat CHE in korte tijd haar totale dienstverlening flexibel en klantgericht heeft weten in te richten, de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die aanvullend is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de Christelijke Hogeschool Ede voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

CHE kan bogen op een loyale klantenkring van afnemers die, vanwege eerdere positieve ervaringen, graag bij hen terugkeren. Opdrachtgevers zijn zeer te spreken over het feit dat de CHE goed meedenkt en adviseert aan de voorkant, dat men deskundige en flexibele trainers weet in te zetten en dat de voortgang van trajecten nauwgezet worden bewaakt. Daarnaast ervaart men het als een plus dat CHE-opdrachtgevers meeneemt in het totale proces door goed contact te onderhouden gedurende de looptijd. Naast de professionaliteit roemen de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, eveneens hun betrokkenheid en betrouwbaarheid. Van grote toevoegde waarde, zo blijkt uit de gesprekken, zien de deelnemers vooral de praktische toepasbaarheid van de aangereikte kennis in hun dagelijkse werkpraktijk.

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