

Klanttevredenheidsonderzoek

Inholland Academy

21-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Inholland Academy 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
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: 4

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				75%	25%
Opleiders				75%	25%
Trainingsmateriaal②				50%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer			25%	75%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een oordeel over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de maatwerktrajecten die worden aangeboden door Inholland Academy. Door de naweeën van corona zijn er op het moment van het onderzoek nog niet heel veel afgeronde maatwerktrajecten. Daarom hebben er slechts vier referenten deel kunnen nemen aan dit onderzoek. Deze referenten zijn eensgezind als het gaat om hun oordeel over het voortraject. Zij zijn hier tevreden over. De respondenten waren al bekend met Inholland Academy of zijn hier door anderen op gewezen. Zij vertellen dat er in het voortraject gesprekken plaatsvinden waarbij de opleidingsbehoefte precies wordt vastgesteld: "Dit zijn fijne gesprekken waarin wij onze kaarten op tafel leggen en er besproken wordt hoe Inholland Academy ons kan helpen".

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is naar tevredenheid van alle geïnterviewden. Zij geven aan dat er in de offerte duidelijk wordt beschreven wat er aan de orde zal komen en ook worden de bijbehorende kosten genoeg gespecificeerd. “We hadden natuurlijk besproken wat we wilden en dit zag ik, gelukkig, ook terug in de offerte. Toen ik hier nog een vraag over had, werd ik weer netjes te woord gestaan en werd er een goede uitleg gegeven,” zo voegt een van de referenten hieraan toe. Een andere referent zegt nog over ditzelfde onderwerp: “Het ging bij ons om een vrij standaard programma en daarbij was niet echt een zeer uitgebreide beschrijving nodig. Wat ik van tevoren te zien kreeg, was voor mij genoeg. Ik kon mij hierin vinden en kreeg een goed beeld van wat ons te wachten stond”.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Inholland Academy de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, vijftientig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. “Ik had van tevoren bepaalde verwachtingen en deze zijn ruimschoots waargemaakt,” zo vertelt een van de tevreden referenten. De geïnterviewden vinden dat de bijeenkomsten goed georganiseerd zijn en dat er voldoende inzet van de deelnemers wordt gevraagd: “Het was een interactieve bijeenkomst, met veel tijd en ruimte voor oefenen en toepassen”. Verder geven de respondenten nog aan dat de gevolgde bijeenkomst voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was bij uitstek praktisch, de stof kon naadloos en direct worden gebruikt door de deelnemers. Dat was ook het doel van deze training en mede dankzij het goede inhoudelijke niveau van de stof in combinatie met de vaardigheden van de docent, is dit helemaal gelukt”.

Opleiders

De opleiders en/of trainers die door Inholland Academy worden ingezet, zijn naar de wens van de geïnterviewden. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Ik ben zeer te spreken over de trainers. We konden vooraf bespreken wat onze wensen waren en hierin werd tijdens de training ook echt op teruggekomen. Enkele voorbeeldcases konden zo uit onze praktijk komen. Dat maakt het heel herkenbaar”, “Professioneel en vriendelijk. Dat zijn de omschrijvingen die me nu zo even te binnen schieten en dat zijn natuurlijk prettige competenties voor een docent” en “De trainer lette goed op de groepsdynamiek, niemand kon achteroverleunen of zich onttrekken aan de les. Dit deed hij wel op een leuke manier, iedereen had gewoon zin om mee te doen”.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben een mening over het gebruikte materiaal. De overige respondenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal waar door Inholland Academy gebruik van is gemaakt. “Het is altijd fijn om iets te hebben waarnaar je terug kan kijken als de training voorbij is. Niet alles blijft in een keer hangen. Ook was het prettig dat onze eigen inbreng in het materiaal terug was te zien,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Een andere respondent zegt nog over ditzelfde onderwerp: “Het materiaal was actueel en sloot goed aan bij wat er door de trainer besproken werd. Daarnaast zag het materiaal er ook gewoon netjes en goed verzorgd uit”.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Alle referenten zijn tevreden over het natraject zoals daar door Inholland Academy vorm aan wordt gegeven. Zij zijn van mening dat Inholland Academy genoeg zorg besteedt aan het natraject en dat hier op een prettige manier mee wordt omgegaan. Een van deze respondenten legt uit: “Na afloop van de training heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig. Ik weet ook dat Inholland daar bij een eventueel toekomstige opdracht rekening mee zal houden”. De overige tevreden deelnemers hebben soortgelijke commentaren, met name de gelijkwaardigheid in de evaluatiegesprekken wordt als een positief punt door hen naar voren gebracht.

Organisatie en Administratie

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten ook over het onderwerp 'organisatie en administratie' erg te spreken. Iedereen geeft hier een score van tevreden. Geen van de respondenten heeft op dit vlak problemen ondervonden, sterker nog ze hebben hier de nodige complimenten over. Zo zegt een van de geïnterviewden: "Na ons eerste oriënterende telefoongesprek zijn er diverse contactmomenten geweest waarin we informatie hebben uitgewisseld. Inholland Academy heeft hier altijd de leiding in gehouden en ervoor gezorgd dat ze de juiste input van ons kregen". Een andere referent zegt: "We worden goed geïnformeerd en op de hoogte gehouden. De offerte was duidelijk en de factuur stemde hier mee overeen". Deze citaten zijn een goede weergave van de mening van de respondenten met betrekking tot dit onderwerp.

Relatiebeheer

De respondenten zijn vrij eensgezind in hun oordeel over het relatiebeheer zoals dat door Inholland Academy wordt onderhouden; een meerderheid is hier tevreden over. "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: "De contacten met Inholland Academy verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben en overspoelen ons niet met berichten. Mijn contactpersoon reageert altijd snel als ik een vraag heb". Een van de referenten geeft een neutrale score: "Toen mijn accountmanager weg ging, was voor mij niet zo snel duidelijk bij wie ik nu aan kon kloppen. Inmiddels is dat verbeterd".

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle geïnterviewden te spreken. "Inholland Academy is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Voor mij rechtvaardigt dit de prijzen die worden gevraagd, met name door het persoonlijke benadering en de interactieve lesvormen die gebruikt worden," zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: "Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd". Deze citaten zijn een goede verklaring voor de scores die aan dit onderwerp worden gegeven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Inholland Academy kan worden geconcludeerd dat er een grote tevredenheid is onder de afnemers die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zij noemen de klantvriendelijkheid en de grote kennis bij de trainers als twee bijzonder sterke punten. "Wat ik heel prettig vind, is dat je je nooit hoeft in te houden als je bepaalde vragen hebt. Ze proberen altijd een antwoord of oplossing te vinden". Maar natuurlijk speelt het niveau en de kwaliteit van de trajecten eveneens een belangrijke rol in de waardering: "We hebben echt veel aan hun ondersteuning gehad, dat hadden we zonder Inholland Academy nooit zo aangepakt". Alle respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het gehele traject dat ze ook zeggen in de toekomst graag gebruik te blijven maken van de diensten van Inholland Academy. Ook zouden zij de diensten aanbevelen aan derden: "Als dit ter sprake komt, zal ik ze zeker als goede optie noemen".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie				90%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer②				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kunnen hier niets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open programma-aanbod van Inholland Academy hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een deel van hen kende Inholland Academy via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij deze aanbieder gevolgd: "Het is een bekende opleider van mijn werkgever en daardoor maak ik regelmatig gebruik van hun cursusaanbod". Anderen zijn bij Inholland Academy terechtgekomen doordat zij van collega's over Inholland Academy hebben gehoord of doordat ze hebben gegoogeld. "Een collega had goede ervaringen en maakte mij daarmee enthousiast, zo vertelt een van de referenten". Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk en bekend, het werd allemaal op tijd bevestigd door middel van mailtjes". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig digitaal te regelen. Dat werkte prima". Sommige referenten hebben vooraf een gesprek gehad met iemand van Inholland Academy. Hierin werd nadere uitleg gegeven over de training die de referent wilde gaan volgen. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten eensgezind zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier tevreden over.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten unaniem tevreden over het volgende onderdeel; het opleidingsprogramma. Alle respondenten vinden dat Inholland Academy van tevoren voldoende informatie heeft verschaft over de inhoud van trainingen/opleidingen. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen van de trainingen is verschaft. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Op de website is behoorlijk veel informatie te vinden. Hier kan je eigenlijk alles vinden wat je nodig hebt". Een andere referent zegt over dit zelfde onderwerp: "De site van Inholland Academy is overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Ik kan er goed mijn weg vinden maar heb ook wel eens aanvullend gebeld voor wat meer toelichting. Hier kreeg ik duidelijke antwoorden. Al met al goed geregeld dus". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden wordt gedacht over het (open) opleidingsaanbod van Inholland Academy.

Uitvoering

De manier waarop Inholland Academy de verschillende opleidingen/trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Zij geven als verklaring voor deze hoge waardering: het constant goede niveau van de bijeenkomsten, de actualiteit die verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen "Leerzaam en informatief," zo beschrijft een van de referenten het. Een van de tevreden deelnemers legt uit: "Het was een nuttige cursus waarbij er veel inzet van de deelnemers werd verwacht, hierdoor bleef iedereen bij de les". Veel van de respondenten geven aan dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: "Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases en voorbeelden die werden behandeld. Hierdoor begreep je goed waar je eigenlijk mee bezig was en waar het toe kon leiden".

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door Inholland Academy worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. De respondenten zijn heel positief in hun oordeel; ze zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. "De docent wist waar hij over sprak en kon dit verlevendigen met praktijkvoorbeelden. Hierdoor werd de stof meteen veel duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van Inholland Academy," aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de trainer is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: "Er werden meerdere docenten ingezet. Je merkt dan natuurlijk wel dat de ene docent je meer aanspreekt dan de ander maar ze zijn allemaal goed". Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door Inholland Academy worden ingezet het volgende: "Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, die beperkt was, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de docenten. Zij letten er goed op of iedereen nog aan boord was".

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal ziet er volgens ondervraagde deelnemers "netjes" en "goed verzorgd" uit. Er wordt hier gesproken over (digitale) sheets en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: "Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is goed te gebruiken als naslagwerk". Twee van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel. Een omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: "Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk". De andere referent had het materiaal diverser verwacht: "Het leek een beetje gedateerd en wat saai". Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als "volledig en duidelijk" en "kwalitatief in orde".

Accommodatie

De referenten zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de accommodaties waar door Inholland Academy gebruik van wordt gemaakt. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook", "Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Het was een prettige ruimte met een fijne sfeer, lekker levendig. Daarnaast was het ook gewoon netjes allemaal" en "De uitvoeringslocatie was echt bedoeld voor dit soort bijeenkomsten dus alles was precies zoals het hoort. Het was ook lekker ruim, dat vind ik ook prettig tegenwoordig". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe de respondenten denken over dit onderwerp.

Natraject

Inholland Academy heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden over. Er wordt door een aantal van de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder vertelt een geïnterviewde: "Na afloop van de bijeenkomst hebben we mondeling met de docent besproken wat onze ervaringen waren en wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn. Ik had hier een goed gevoel bij, de docent stond echt open voor onze feedback". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken docenten: "Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt. Daarnaast vind ik het gewoon een fijn idee dat de docenten ook na afloop benaderbaar blijven, een goede service van Inholland Academy". Naast dit alles geven de respondenten nog aan dat de doelen die zij vooraf hadden gesteld, na afloop van de cursus of training behaald zijn: "Ik ben er echt wijzer van geworden".

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij bijna alle referenten op rolletjes. Geen van de tevreden tot zeer tevreden referenten heeft hier problemen ondervonden. De referent die hier een neutrale score geeft, doet dit omdat er bij hem wat problemen waren om een factuur kloppend te krijgen: "Ik heb hier zelf flink achteraan moeten gaan". Inholland Academy is volgens de respondenten goed bereikbaar en vragen worden snel en correct beantwoord. "Je hebt te maken met een professionele instelling en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen," zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "Inholland Academy heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, heeft de backoffice mij zo goed mogelijk geholpen. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut geen nummer".

Relatiebeheer

Vier respondenten geven aan dat er niet echt sprake is van relatiebeheer en onthouden zich daarom van het geven van een mening. Zij missen dit overigens ook niet. De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop Inholland Academy het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: "Ik krijg zo nu en dan een soort nieuwsbrief volgens mij. Maar ik let er niet heel erg op. Op het moment dat ik weer behoefte heb aan een opleiding, zal mijn aandacht er wel weer wat meer op gericht zijn".

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden kort van stof. Ze geven aan hier tevreden over te zijn. Dit wordt door twee van hen als volgt gemotiveerd: "Zo'n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren. Ik vind de prijzen van Inholland in vergelijking met anderen niet te hoog" en "Je moet er wel wat voor over hebben om goed opgeleid te blijven. Inholland biedt een gedegen programma met goede docenten en goede randvoorwaarden dus daar betaal je dan ook voor".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Inholland Academy. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het prima en ook inhoudelijk wordt er een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met Inholland Academy: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden correct beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van Inholland Academy genoemd: "De docenten maken gebruik van de laatste inzichten en zijn op de hoogte van alle relevante actualiteiten. Dit gebruiken ze ook in hun voorbeelden". Alle respondenten zijn dermate tevreden over Inholland Academy en het programma-aanbod dat zij deze zonder meer zouden aanbevelen aan derden: "Ik ben tevreden en als mij daarom wordt gevraagd, zal ik dit zeker delen met anderen".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Inholland Academy op 21-06-2023.

Algemeen

Inholland Academy is onderdeel van het kennisinstituut Hogeschool Inholland en biedt kennis aan bedrijven, instellingen en individuele cursisten. Inholland Academy heeft meer dan 140 praktijkgerichte post-hbo opleidingen op tien vakgebieden, waaronder bijvoorbeeld Bedrijfskunde en Management, Energietransitie en Onderwijs en Innovatie. Voor de uitvoering van de opleidingen wordt veelal gebruik gemaakt van locaties van Hogeschool Inholland. De opleidingen van Inholland Academy sluiten aan op bachelorprogramma's en zijn sterk praktijkgericht. Daarnaast biedt deelname aan de opleidingen deelnemers de mogelijkheid om waardevolle contacten te leggen. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerk/incompany opleidingen en de opleidingen met open inschrijving. Het gesprek is gehouden met mevrouw Esther Beerepoot (Medewerker Kwaliteitszorg) en mevrouw Margret de Blanken (directeur Inholland Academy).

Kwaliteit

Inholland Academy streeft naar de hoogste kwaliteit. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is de inzet van deskundige docenten/opleiders. Zij bezitten naast theoretische kennis ook over veel praktische ervaring. Vakgebieden veranderen snel. De opleidingsprogramma's zijn daarom dynamisch van samenstelling. De lesstof is actueel en sluit precies aan op wat deelnemers nodig hebben in de dagelijkse praktijk. Inholland Academy heeft een ruim aanbod post-hbo opleidingen. Met dat opleidingsaanbod speelt men continue in op nieuwe ontwikkelingen. Kwaliteit bereikt men door samen te werken met experts uit het werkveld, lectoraten van Inholland en met andere kennispartners. Men werkt met een grote groep flexibel inzetbare docenten. Onderling is er regelmatig overleg om goed te kunnen afstemmen bij gezamenlijke trajecten. De dienstverlening wordt gekenmerkt door de klantgerichtheid, een hoog praktijkgehalte, inhoudelijke kwaliteit en een goede aansluiting op nieuwe en actuele ontwikkelingen. Het aanbod blijft interessant voor de doelgroep, omdat men continu onderzoekt of er mogelijkheden zijn voor het ontwikkelen van nieuwe cursussen of producten. Bij maatwerktrajecten hoort een uitvoerig voortraject, waarbij overleg plaatsvindt om de opleidingsvraag en -wensen van de opdrachtgever helder te krijgen. In sommige gevallen is ook de docent in dit stadium betrokken. Op deze wijze is men in staat het aanbod aan te laten sluiten op de opleidingsbehoefte. Inholland Academy bewaakt de kwaliteit van de totale dienstverlening nauwlettend. Zo toetst men tijdens de trainingstrajecten regelmatig de tevredenheid van de deelnemers en de opdrachtgever. Kwaliteitsmeting en borging geschiedt onder meer aan de hand van evaluaties.

Continuïteit

Inholland Academy is uitgegroeid tot een betrouwbare partner in de opleidingenmarkt. De aantrekkelijke lesvormen en kwalitatieve enthousiaste docenten worden door deelnemers van de opleidingen positief gewaardeerd. Inholland Academy heeft een goede naam opgebouwd, zo blijkt ook uit het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek. Met het ruime aanbod van (gecertificeerde) post-hbo-opleidingen speelt men voortdurend in op nieuwe ontwikkelingen. Zo biedt Inholland Academy altijd actuele opleidingen. Momenteel zijn er veel ontwikkelingen die te maken hebben met de energietransitie en daarom heeft Inholland Academy daar nu een nieuwe opleiding ontwikkeld. De grondige kwaliteitsbewaking, in combinatie met de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, en de goede resultaten van het door Cedeo uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Inholland Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De huidige arbeidsmarkt vraagt om wendbare professionals. Inholland Academy streeft ernaar professionals te helpen in beweging te blijven en bij te leren, opdat de persoonlijke ontwikkeling aansluit bij de ontwikkeling van hun vakgebied. Aan maatwerktrajecten besteedt men veel tijd en wordt vooraf uitgebreid overlegd met de opdrachtgever om het programma zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen. Ook tijdens het traject wordt de vinger aan de pols gehouden en geregeld getoetst of het programma nog goed aansluit op de doelstellingen. Inholland Academy is ambitieus en legt de lat hoog. Men streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Van alle docenten, studieadviseurs en andere medewerkers wordt verwacht dat zij een maximale professionele inzet tonen en zich betrokken en klantvriendelijk opstellen. Veel referenten geven aan dat ze ook in de toekomst graag zaken blijven doen met Inholland Academy.

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