

Klanttevredenheidsonderzoek

Alba-academie bv

19-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Alba-academie bv vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			30%	70%	
Accommodatie				60%	40%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				20%	80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Reflecterend op het voortraject bij ALBA, is de tevredenheid onder respondenten opmerkelijk, vooral wat betreft het intakeproces. Het intakeproces wordt consequent beschreven als grondig en zorgvuldig, wat zorgt voor een goede match tussen deelnemer en opleiding. Dit wordt geïllustreerd door citaten zoals: "Er werden echt goede vragen gesteld, echt kritisch, dus ik had wel het gevoel dat ze echt zochten naar een goede match," en een ander benadrukt: "Het was een heel fijn gesprek waarin we van alles besproken hebben. Ik had niet het gevoel dat ze mij gewoon een opleiding probeerde te verkopen maar dat er echt gekeken werd of het een goede fit was van beide kanten." De redenen voor aanmelding bij dit instituut zijn uiteenlopend maar kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën: accreditatie, uniekheid van de inhoud en eerdere positieve ervaringen. Een respondent merkt op: "Ik heb voor hen gekozen omdat ze EQA-geaccrediteerd zijn en ik een geaccrediteerde opleiding wilde, ik heb hun gevonden via de NOBCO." Over de unieke inhoud van de cursussen zegt een ander: "Via Google was ik specifiek op zoek naar deze soort opleiding en ALBA kwam steeds terug in allerlei zoektermen. Daarnaast werd mij uit de titel duidelijk dat ze echt weten waar ze het over hebben op dit onderwerp." Eerdere positieve ervaringen worden ook vaak genoemd: "Heb al paar opleidingen bij hen gedaan en daar ben ik heel tevreden over," wat de loyaliteit aan het instituut en de tevredenheid over eerdere cursussen weerspiegelt.

Opleidingsprogramma

Over dit onderdeel zijn referenten erg positief. De duidelijkheid waarmee informatie wordt gecommuniceerd tijdens de intake en de voorlichtingsdagen, wordt hoog gewaardeerd. “Tijdens de kennismakingsdag kreeg ik een helder overzicht van wat ik kon verwachten; elke vraag werd met zorg en duidelijkheid beantwoord,” deelt een respondent. Een ander vult aan: “De intake was een verademing; gerichte vragen en concrete informatie zorgden ervoor dat ik precies wist waar ik aan toe was.” De website van het instituut speelt ook een rol in het informatietraject en wordt geprezen om zijn helderheid en toegankelijkheid. “Na het doornemen van de website had ik een duidelijk beeld van de opleidingen en voelde ik me goed geïnformeerd,” merkt een respondent op. Wat betreft de financiële kant van de opleidingen, wordt het kostenplaatje als duidelijk en transparant ervaren. “Het kostenplaatje was vanaf het begin helder gepresenteerd, zonder verborgen kosten, wat mij een veilig gevoel gaf bij mijn beslissing,” zegt een respondent.

Uitvoering

Bij de evaluatie van de uitvoering van de opleidingen door het instituut, springen enkele kernpunten eruit: de veilige leeromgeving, de praktische relevantie van de opleiding, en de nadruk op persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast wordt het interactieve karakter van de trainingen en de variatie in werkvormen gewaardeerd. Referenten zijn tevreden tot zeer tevreden en erg te spreken over de uitvoering van het traject. Een respondent beschrijft de leeromgeving als volgt: “De training creëerde een uitzonderlijk veilige sfeer waarin openlijk oefenen en leren van elkaar werd gestimuleerd.” De positieve sfeer in de groep wordt verder ondersteund door een andere referent die zegt: “In deze groep voelde ik me echt begrepen en gesteund, wat een wereld van verschil maakte in mijn leerproces. Er was een hele prettige sfeer die voor openheid zorgde onderling om ook persoonlijke ervaringen te delen.” De focus op persoonlijke ontwikkeling wordt eveneens benadrukt: “De training ging verder dan alleen vakinhoudelijke kennis; het daagde ons uit om ook dieper in onszelf te kijken, wat ik als ongelooflijk waardevol ervoer.” Een andere respondent voegt hieraan toe: “Het was niet alleen leren, maar ook persoonlijk groeien. De training bood ruimte voor zelfreflectie en persoonlijke inzichten, wat het een unieke ervaring maakte.” Het interactieve karakter en de diversiteit in didactische werkvormen worden samengevat in een citaat: “De afwisseling van rollenspellen, groepsdiscussies en individuele opdrachten hield de training dynamisch en boeiend. Elk onderdeel was ontworpen om ons actief te betrekken en te stimuleren.”

Opleiders

De referenten zijn vol lof en unaniem zeer tevreden over de opleiders van ALBA. Zij benadrukken vooral de persoonlijke benadering van de trainers, hun vermogen om een veilige en ondersteunende leeromgeving te creëren, en hun deskundigheid, zowel als trainer als in hun rol als coach. De relatie met de trainers wordt door de respondenten zeer gewaardeerd. “Vanaf de eerste dag kenden ze ons bij naam en begrepen ze onze behoeften. Dankzij hun achtergrond als coaches was de feedback die we kregen altijd treffend en professioneel,” deelt een respondent. Een ander voegt hieraan toe: “De trainers waren niet alleen inhoudelijk deskundig, maar ook uiterst empathisch en inlevend, wat elke vraag en elk signaal van ons als cursisten waardevol maakte.” De vaardigheid van de trainers om een veilige leeromgeving te creëren, wordt eveneens benadrukt. “De manier waarop de trainer veiligheid creëerde was indrukwekkend. De sfeer was volkomen oordeelvrij, en de trainer deelde ook eigen ervaringen, wat zorgde voor een gevoel van gelijkwaardigheid,” beschrijft een respondent. Nog een bevestigt: “Het vermogen van de trainers om een veilige setting te scheppen, waarin iedereen zich onbevooroordeeld en ondersteund voelde, was opmerkelijk.” Daarnaast worden de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers breeduit geprezen. Respondenten zeggen hierover “De diepgaande kennis van de trainers op hun vakgebied was indrukwekkend. Ze konden complexe concepten eenvoudig en toegankelijk uitleggen, wat het leerproces enorm verrijkte” en “De manier waarop de trainers theorie met praktijkvoorbeelden verweven was verhelderend. Ze waren meesters in het toepassen van verschillende onderwijsmethoden, wat elke les dynamisch en boeiend maakte.”

Trainingsmateriaal

Over het algemeen wordt de kwaliteit en bruikbaarheid van het materiaal positief beoordeeld door de respondenten, maar er zijn ook enkele neutrale reacties die specifieke aandachtspunten naar voren brengen. De meerderheid van de respondenten spreekt tevredenheid uit over het materiaal: "Het is een prettig werkboek, gebruik ik zeker nog als naslagwerk en leesboek. Inhoudelijk goede informatie en goede artikelen." Een ander deelt: "Het lesmateriaal was prima, het was up-to-date en actueel, we kregen een werkmap en een boek en dat was goed passend bij de cursus." Echter, twee respondenten geven een neutrale score en lichten specifieke punten van verbetering toe. Een respondent merkt op: "De werkmap was niet zo handig opgebouwd, wat het een beetje onduidelijk maakte hoe je je huiswerk moest doen." Dit suggereert dat de structuur en organisatie van het materiaal verbetering behoeft. Een andere respondent geeft aan: "Het trainingsmateriaal was fysiek en ik had het graag digitaal gehad. Inhoudelijk is het goed, maar de presentatie liet te wensen over. Sommige artikelen waren slordig of slecht leesbaar gekopieerd bijvoorbeeld. Ik heb ook gevraagd of ik het materiaal digitaal mocht krijgen maar dat mocht helaas niet." Dat het materiaal niet digitaal beschikbaar is wordt ook door een andere referent met een tevreden score als verbeterpunt gegeven. Deze referent zegt hierover: "Ik heb zelf niet meer zoveel met papieren mappen. Het neemt ruimte in beslag thuis en je hebt de informatie niet altijd paraat wanneer je wil. Toen ik vroeg of ik het ook digitaal mocht zijn, kreeg ik te horen dat dit niet mogelijk was. Ik vond dat wel teleurstellend."

Accommodatie

Bij de beoordeling van dit onderdeel, uiten de respondenten positieve gevoelens. Vooral de parkeergelegenheid, de kwaliteit van de lunch en de algehele sfeer van de locatie worden geprezen. De parkeergelegenheid en de gratis beschikbaarheid ervan worden vaak genoemd: "Parkeren was in orde en gratis, en er was genoeg plek", "Het was zo fijn dat je gewoon gratis kon parkeren ik vind dat echt een pluspunt aan de locatie, zeker in deze tijd waar je bijna altijd je blauw betaald aan parkeren overal" en "Parkeren was gewoon gratis en er was genoeg plek voor iedereen." De kwaliteit van de lunch en de catering wordt ook zeer gewaardeerd: "De lunch was echt uitmuntend," deelt een respondent, en een ander benadrukt de aandacht voor dieetwensen: "Supergoede lunch, ik eet zelf glutenvrij en dat was aanwezig." Daarnaast worden de sfeer en de uitstraling genoemd als positieve punten. "In het gebouw stonden altijd bloemen, het was echt een prachtige ruimte," merkt een respondent op. Een ander waardeert de mogelijkheid om de natuur in te gaan: "Mooie locatie bij het bos, dus je kon lekker wandelen." Er worden ook enkele verbeterpunten genoemd door de tevreden referenten. Een respondent noemt de verwarring bij aankomst: "Was een beetje verwarrend waar ik moest zijn, en lunch was een heel gedoe om uit te zoeken." Een ander ziet ruimte voor verbetering in luxe: "Alles is goed verzorgd en heel warm en authentiek, maar het mag wel iets luxer om het echt een 'zeer tevreden' te maken."

Natraject

Het natraject van de opleidingen wordt unaniem gewaardeerd, vooral vanwege de praktische toepasbaarheid van het geleerde en de voortzetting van het leerproces via intervisiegroepen en terugkomdagen. De impact van de training op de professionele praktijk wordt duidelijk benadrukt door de respondenten. Men zegt dat de opgedane kennis en vaardigheden direct toepasbaar zijn, wat blijkt uit meerdere citaten: "De inzichten en technieken die ik tijdens de training heb opgedaan, pas ik nu dagelijks toe in mijn werk," en een ander voegt toe: "De opleiding heeft me niet alleen nieuwe vaardigheden bijgebracht, maar ook mijn perspectief op mijn werk veranderd." De waarde van intervisiegroepen, aangeraden door de trainers, wordt ook breed erkend. Respondenten delen hun positieve ervaringen: "De intervisiegroep die we hebben gevormd, is van onschatbare waarde voor mijn continue ontwikkeling," en "De mogelijkheid om casussen te bespreken en feedback te ontvangen binnen onze intervisiegroep versterkt wat we tijdens de opleiding hebben geleerd." De terugkomdagen worden eveneens positief ontvangen door degenen die eraan hebben deelgenomen. Hoewel niet iedereen de terugkomdagen heeft bezocht, merken degenen die dat wel deden op: "De terugkomdag was een uitstekende kans om de stof op te frissen en dieper in te gaan op specifieke onderwerpen," en een andere deelnemer zegt: "Tijdens de terugkomdag konden we ervaringen uitwisselen en verder bouwen op wat we hadden geleerd, wat erg waardevol was."

Organisatie en Administratie

De overweldigende tevredenheid over de organisatie en administratie van het instituut wordt helder weerspiegeld in de feedback van de respondenten, waarbij een aanzienlijk deel de hoogste score geeft. De efficiëntie, professionaliteit en de vlotte communicatie worden consistent geprezen. Een respondent vat de algemene sentimenten samen: “De organisatie en administratie waren uitmuntend; alles verliep soepel en professioneel.” Dit wordt ondersteund door een ander, die deelt: “Altijd snelle reacties en alle informatie op tijd ontvangen; een toonbeeld van professionaliteit.” De bereikbaarheid en responsiviteit van het instituut worden ook positief beoordeeld. “Medewerkers waren altijd gemakkelijk en snel bereikbaar, wat de communicatie zeer aangenaam maakte,” merkt een respondent op. Een andere voegt hieraan toe: “Elke vraag of verzoek werd meteen opgepakt en naar tevredenheid afgehandeld, wat echt het gevoel gaf dat er goed voor ons gezorgd werd.” Het nakomen van afspraken en de correctheid van financiële afhandelingen worden eveneens gewaardeerd: “Alle afspraken werden nauwgezet nagekomen, en de facturatie was precies zoals afgesproken,” deelt een respondent. Dit wordt bevestigd door een ander: “Geen verrassingen op de rekening; alles was duidelijk en conform afspraak.”

Relatiebeheer

Wat sterk naar voren komt is dat respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de persoonlijke aard van de relatie met het instituut. Deze persoonlijke benadering wordt weerspiegeld in diverse aspecten van communicatie en interactie met het instituut. Een respondent benadrukt de waarde van persoonlijke communicatie: “De relatie is echt heel persoonlijk; van tevoren in het kennismakingsgesprek maar achteraf ook nog wel eens dat we van de trainer horen die een mailtje stuurt met ‘kijk hier nog eens naar of denk hier nog eens over na’.” Dit wordt ondersteund door een ander die de betrokkenheid van de trainers maar ook de backoffice waardeert: “Er is heel persoonlijk en prettig contact met iedereen, mensen lijken je gelijk goed te kennen bij naam. Ook de trainer heb ik achteraf nog eens kunnen mailen met wat vragen, heel fijn!” Naast persoonlijke e-mails en gesprekken, wordt ook de communicatie via nieuwsbrieven en sociale media gewaardeerd. Respondenten delen hun mening: Ik volg ze vooral via LinkedIn waar ik vooral de updates over bepaalde ontwikkelingen en trainingen interessant en de leuke quotes.” Een ander voegt toe: “Ik ontvang een nieuwsbrief eens per maand en die hoeveelheid is goed zoals het is. Ik krijg al genoeg mail, ben blij dat het vanuit alba op een normale en rustige manier gebeurt en geen overkill aan mails.” Hoewel sommige respondenten aangeven dat de nieuwsbrief niet altijd direct relevant is voor hen is wordt hij ook niet als storend ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen aangeboden door ALBA wordt door de respondenten goed beoordeeld. Hoewel sommigen aangeven dat de opleidingen een aanzienlijke investering vereisen, erkennen ze dat de kwaliteit van de opleiding deze kosten rechtvaardigt. Een respondent licht toe: “Het is een hoop geld, maar de kwaliteit en diepgang die je ervoor terugkrijgt, maken het absoluut waard.” Dit wordt ondersteund door een ander die de waarde van de opleiding benadrukt: “Ik vond het veel geld, maar gezien de kwaliteit en de persoonlijke groei die het mij heeft gebracht, was het elke cent waard.” De marktconformiteit van de prijzen wordt ook besproken. “De kosten zijn vrij standaard en marktconform. Ik heb rondgekeken en de prijzen van vergelijkbare opleidingen liggen in dezelfde lijn,” deelt een respondent, wat wijst op een algemene tevredenheid met de prijsstelling in relatie tot de markt. De unieke waarde van de opleidingen wordt door sommigen benadrukt als rechtvaardiging voor de prijs. Men zegt hierover: “Ze bieden een unieke verdieping in teamcoaching die je nergens anders vindt, en dat maakt de prijs meer dan gerechtvaardigd” en “Op dit onderwerp zijn er weinig aanbieders die echt dit level aanbieden. Veel opleidingen zijn echt voor de meer ervaren coach en zijn van hoog niveau. Ik vind niet dat er iets vergelijkbaars te vinden is voor deze prijs.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Respondenten zijn uitzonderlijk tevreden met de opleiding en de samenwerking met het instituut, waarbij velen hun ervaringen met enthousiasme en hoge scores delen. De persoonlijke benadering en de expertise van de trainers staan centraal in de lofzang. Een respondent verwoordt dit als volgt: "De sleutel tot mijn tevredenheid ligt bij de trainers, die met hun persoonlijke coaching echt het verschil maken." Een ander benadrukt de warme betrokkenheid en de hechte groepsband: "De trainers excelleren in hun persoonlijke betrokkenheid; je voelt je echt deel van een hechte gemeenschap." De diepgang en impact van de coaching worden ook hoog gewaardeerd, met uitspraken als: "Hun benadering van teamcoaching is werkelijk ongeëvenaard, een perfecte balans tussen kwaliteit en kosten," en "Ze hebben mijn loopbaan getransformeerd, mij een vliegende start gegeven en mij als coach op de kaart gezet." Ondanks de stroom van positieve feedback, komen er enkele suggesties voor verbetering naar voren. Over de groepsgrootte zegt een deelnemer: "Een intiemere setting met maximaal 12 deelnemers zou de ervaring nog verrijken." Wat betreft de selectie van deelnemers merkt een ander op: "Er waren een paar deelnemers die niet echt in de training leken te passen, omdat ze nog te veel in hun eigen proces/trauma zaten." Als laatste aandachtspunt wordt door één persoon nog genoemd: "Een heldere uitleg vooraf over de vereiste praktijkopdrachten voor certificering zou nuttig zijn geweest. Zo had ik tijdens de opleiding al praktijkervaringen kunnen verzamelen en laten valideren." Deze punten van aandacht doen echter niets af aan de overweldigende tevredenheid en de bereidheid van bijna alle respondenten om het instituut van harte aan te bevelen, waarbij tachtig procent van de referenten de hoogste waarderingsscores geven.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Alba-academie bv op 19-02-2024.

Algemeen

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

Kwaliteit

Voor de uitvoering van de opleidingen werkt Alba-academie met ZZP-ers. Kwaliteit en klantvriendelijkheid staan hoog in het vaandel. Men heeft oog voor persoonlijke-, professionele- en leiderschapsontwikkeling. Activiteiten als persoonlijke ontwikkelgesprekken, supervisie, (begeleide) intervisie, theorietoetsing en praktijk(les)dagen vormen in de ogen van Alba-academie onderdelen die van groot belang zijn in de ontwikkeling van professionals en hun organisatie. Alle docenten die men inzet werken zelfstandig, zijn zich bewust van de eigen identiteit en weten toegevoegde waarde te bieden. Om de kwaliteit te borgen werkt men met kleine teams van ongeveer drie docenten per opleidingsgroep. Deze teams overleggen met grote regelmaat. Daarnaast organiseert Alba-academie docentendagen. Alle docenten van Alba-academie worden zeer goed gewaardeerd in het laatste afgenomen klanttevredenheidsonderzoek. Zij functioneren allemaal op masterniveau. De trainers zijn in staat om complexe processen te managen en ervoor te zorgen dat elke individuele student in zijn ontwikkeling komt. Bij Alba-academie vormen evaluaties een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Alle trajecten worden onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers wordt ter harte genomen en men bekijkt of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

Continuïteit

Alba-academie monitort structureel maatschappelijke ontwikkelingen die relevant zijn voor bestaande opleidingen en mogelijke input bieden voor toekomstige opleidingen. Men streeft ernaar om in een wereld die steeds in beweging is mee te bewegen waardoor opleidingen goed blijven toegespitst op mens, organisatie en maatschappij. Alba-academie zet zich gedreven in om onder de aandacht te blijven en maakt hiervoor gebruik van nieuwsbrieven en social media; LinkedIn. Daarnaast maakt men intensief gebruik van online marketing om zichtbaar te zijn en ervoor te zorgen dat Alba-academie opvalt en onder de aandacht blijft. De opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, in combinatie met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Alba-academie met betrekking tot de opleidingen met een open inschrijving voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Uit het laatst afgenomen klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat deelnemers aan de programma's van Alba-academie de inhoudelijke deskundigheid, tezamen met bovenvermelde kernwaarden, hoog waarderen. Ook hecht men waarde aan de aangeboden interventies omdat deze direct in de praktijk toepasbaar zijn. Voorafgaand aan de opleidingen vindt er op indicatie een intake met de deelnemer plaats. Deze intakes zorgen ervoor dat opleidingen nog beter afgestemd kunnen worden op de deelnemersgroep. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd en staat men open voor feedback. Een ander voorbeeld van de klantgerichte opstelling van Alba-academie is de informatievoorziening. Regelmatig plaatst men berichten op LinkedIn en brengt men nieuwsbrieven uit waarin nieuws en ontwikkelingen worden vermeld. Op deze manier wordt het contact met de doelgroep onderhouden én worden nieuwe contacten gelegd.

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