

Klanttevredenheidsonderzoek

HanzePro, Hanzehogeschool Groningen

12-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject					100%
Opleidingsprogramma②				43%	43%
Uitvoering				29%	71%
Opleiders③				29%	43%
Trainingsmateriaal④				29%	29%
Accommodatie⑤				14%	29%
Natraject				57%	43%
Organisatie en Administratie				43%	57%
Relatiebeheer				14%	86%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				43%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				29%	71%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn zeer tevreden over het voortraject. Men komt om verschillende redenen bij HanzePro terecht. Een goede bestaande samenwerkingsrelatie, eerdere prettige ervaringen en specialistische kennis van HanzePro worden genoemd. Men waardeert dat HanzePro in het voortraject echt de tijd neemt om de specifieke behoefte te achterhalen om vervolgens een passend maatwerkprogramma op te kunnen stellen. Reacties die dit illustreren zijn: “We hadden in het voortraject verschillende keren met de coördinator vanuit HanzePro en de managementondersteuner gesproken om te bespreken wat wij zochten. Later in het voortraject hadden we ook contact met de docenten”, “HanzePro had in gesprekken met deelnemers een goed beeld gekregen van de specifieke leervragen en kon daardoor een passend programma opstellen”, “HanzePro had brede expertise op dit gebied en in de gesprekken hebben we met elkaar onderzocht welke onderdelen aansloten bij onze behoefte” en “Wij hadden een complex vraagstuk en vanuit dat vraagstuk hebben we met HanzePro een maatwerk programma samengesteld waarbij het vraagstuk gedurende het hele programma het uitgangspunt bleef.”

Eén respondent vindt het prettig dat in het voortraject uitgebreid kennis is gemaakt met de docent. Hij geeft aan: "In het voortraject werd de docent voorgesteld hetgeen vertrouwen gaf dat hij zou aansluiten bij onze organisatie en deelnemers."

Opleidingsprogramma

Dit onderdeel kan rekenen op enkel positieve reacties. De offerte van HanzePro wordt gekenmerkt als duidelijk en concreet waarbij de specifieke klantbehoefte goed is beschreven. Men zegt hierover: "Een uitgebreide en gedetailleerde offerte waarin onze wensen goed stonden beschreven", "Een deel van de offerte was standaard, maar de onderdelen waar onze maatwerkbehoefte lag was duidelijk beschreven" en "Het was een prima offerte. Dat was het logische gevolg van een sterke intake waar we heel goed met elkaar hadden afgesproken hoe we het wilde doen." Eén geïnterviewde stelt zeer op prijs dat HanzePro verwees naar een organisatie waar een vergelijkbaar programma was afgerond. Dat gaf nog meer vertrouwen.

Uitvoering

Alle respondenten zijn (zeer) tevreden. Programma's van HanzePro zijn afwisselend, vaak blended en hebben een goede balans van theorie en praktijk. Enkele reacties zijn: "Het programma was heel divers en bevatte filmpjes, rollenspellen, een veelheid aan andere werkvormen. Tussen bijeenkomsten door konden we het toepassen in de praktijk" en "Een goede combinatie van theoretische kennis, een praktijkdag, een praktijkopdracht en het bespreken van onze eigen casuïstiek. Dat was zeer nuttig." Ook waardeert men dat HanzePro oog heeft voor het proces en checkt bij de groep of alles naar wens verloopt. "Gedurende het hele traject was er afstemming met de deelnemers en de opdrachtgever", "Tijdens het traject kwamen er enkele signalen van deelnemers waar we dan direct met HanzePro over in gesprek gingen en waar mogelijk leidde tot een aanpassing" en "De theorie van de methode werd toegepast op onze praktijk. Dat verliep heel organisch waarbij er voortdurend afstemming was met de groep en oog voor het groepsproces", aldus enkele referenten. Eén geïnterviewde deelt een leerles en zegt: "We hadden eigenlijk één dag meer moeten uittrekken voor het programma. Er waren momenten dat er zoveel nieuwe kennis werd gezonden dat dit teveel vroeg van het opnamevermogen van de deelnemers. Ik had zelf de wens uitgesproken dat het programma niet te lang moest zijn, maar er was geen signaal gekomen vanuit HanzePro dat dit misschien te krap zou zijn."

Opleiders

Over de docenten zijn de respondenten die een score toekennen unaniem positief. Er is waardering voor hun deskundigheid, didactische kwaliteiten, praktijkervaring en kennis van de klantorganisatie. De volgende reacties tonen dit aan: "De docent was geweldig. Hij sprak de zorgtaal van onze organisatie, stond zelf ook nog met twee benen in de praktijk en was zeer benaderbaar. Deelnemers waren uitermate tevreden", "De docent was zeer kundig. Hij beheerste een uniek specialisme en wist zijn kennis goed over te brengen met humor. Tevens was hij altijd benaderbaar voor deelnemers wanneer zij in de praktijk ergens tegen aan liepen" en "Alle docenten waren zeer deskundig en bovendien bekend met het dossier en onze organisatie. Ze hadden treffende praktijkvoorbeelden en konden goed antwoord geven op praktijkvragen van de deelnemers." Procesmatig zijn er ook lovende kritieken: "Eén docent was geweldig omdat hij goed kon aansluiten bij de groep, de vinger op de zere plek wist te leggen en deelnemers wist te raken" en "De begeleider was bijzonder kundig en bovendien gepromoveerd op dit thema. Indrukken wat hij allemaal wist. Daarnaast was hij ook een uitstekend procesbegeleider die de groep een spiegel kon voorhouden en het gesprek tussen deelnemers met heel verschillende rollen goed kon faciliteren. Dit droeg enorm bij aan de teamvorming en teamontwikkeling." Een geïnterviewde vertelt dat één van de docenten minder goed bij de groep aansloot en een wat ouderwetse manier van doceren had. Een ander noemt een voorbeeld waarbij een begeleider een specifiek advies gaf voor onze werkwijze waarbij hij zich onvoldoende realiseerde dat we niet voldoende kennis hadden om dat advies uit te voeren. Een derde adviseert HanzePro om docenten met elkaar mee te laten kijken, in trajecten waar meerdere begeleiders betrokken zijn, zodat ze van elkaar kunnen leren.

Trainingsmateriaal

Diegenen die zicht hebben op het trainingsmateriaal tonen zich tevreden. Men spreekt over boeken, artikelen, PowerPointpresentaties, readers en onlinemateriaal. Soms is het materiaal te benaderen via Blackboard hetgeen als prettig ervaren wordt. Een referent zegt hierover: “Het was heel fijn dat zowel de inhoudelijke materialen, de opdrachten en de praktische zaken allemaal in Blackboard stonden.”

Accommodatie

Referenten waarbij de opleiding op een locatie van HanzePro heeft plaatsgevonden zijn positief. Twee reacties luiden: “Alles erop en eraan. Dit is wat je van een hogeschool verwacht. Zeer professioneel” en “De accommodatie was geweldig. Alles was goed geregeld. Het was goed bereikbaar met de auto, fiets en bus en had moderne, ruime lokalen. Ik had daar niets op aan te merken.”

Natraject

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het natraject. Deelnemers ontvangen doorgaans een certificaat of bewijs van deelname. Men evalueert met de deelnemers, vaak mondeling en schriftelijk. Uitkomsten van die evaluatie worden met de opdrachtgever besproken. Respondenten waarderen dit en lichten toe: “Er was ruim aandacht voor de evaluatie. Tussentijds en achteraf, mondeling en schriftelijk, met de groep en opdrachtgever. Ik vond dat professioneel en prettig” en “Op basis van de evaluatie was door HanzePro een rapport gemaakt met diverse verbeter suggesties. Dat heeft geleid tot een bijstelling van het programma voor volgende groepen.” Men is ook positief over de aandacht die HanzePro heeft voor de transfer en implementatie van het geleerde. Reacties daarover zijn: “Op basis van de evaluatie hadden we samen besproken om het traject een vervolg te geven en de transfer op deze manier te bevorderen”, “Voorafgaand aan het traject hadden we al aandacht voor de transfer waarbij we HanzePro hadden gevraagd ook een borgingsproduct te maken. Tijdens de evaluatie hebben we ook nadrukkelijk gesproken over de transfer” en “Borging was vanaf het begin onderdeel van de vraag en is tijdens de bijeenkomsten heel goed aan bod gekomen. In het natraject heeft HanzePro ons voorzien van adviezen zodat wij er zelf op konden doorbouwen.

Randvoorwaarden buiten de scope van deze training vormden nog wel een uitdaging en ook daarover heeft men met ons meegedacht.” Een geïnterviewde noemt een aandachtspunt dat met transfer te maken heeft en vertelt: “De laatste dag waarbij we onze eigen casuïstiek inbrachten was het nuttigst. Achteraf gezien hadden we daar nog meer en eerder tijd aan moeten besteden.” Op de vraag of de doelen zijn behaald wordt positief gereageerd. “Leidinggevend van deelnemers gaven aan dat zij groei zien bij deelnemers. Deelnemers waren pro-actiever waarbij leidinggevend vooraf goed geïnformeerd werden over situaties”, “Het beste bewijs is dat we het nog steeds aan het doen zijn en gebruik maken van de methode die centraal stond bij de training” en “Zowel deelnemers als de manager van de deelnemers waren erg tevreden over het behaalde resultaat en toepasbaarheid van het geleerde”, zo luiden ondermeer de reacties.

Organisatie en Administratie

Ook over dit onderdeel zijn de respondenten unaniem positief. Men looft de snelheid, korte lijnen, scherpheid, flexibiliteit en het meedenken. Reacties die de flexibiliteit en het meedenken van HanzePro illustreren zijn: “De planning was vanuit onze kant complex en wijzigde vaak. HanzePro was elke keer weer bereid om mee te denken en tot een aangepaste planning te komen” en “HanzePro heeft zich volledig gevoegd naar onze logistieke wensen.” Andere reacties zijn: “Alles was perfect geregeld. Het afmelden, inhalen en verzorgen van de presentielijsten. Ik heb er geen omkijken naar gehad”, “Ze reageerden heel snel en de lijnen waren erg kort. Bovendien waren ze ook scherp op foutjes aan onze kant”, “Klachten en signalen werden direct besproken en opgevolgd daar waar mogelijk” en “Ze handelden heel snel wanneer zich problemen voordeden. Het probleem met inloggen werd direct opgelost en toen er iets misging met het uitrijticket werd dit ook direct verholpen. Ze kwamen snel en proactief op de lijn toen bleek dat twee deelnemers geen voldoende scoorden voor hun praktijkopdracht.” Twee verbeterpunten worden genoemd. Een geïnterviewde zegt: “Het traject rondom de eindopdracht heeft een erg lange doorlooptijd waardoor deelnemers hun certificaat ruim nadat de opleiding is afgelopen pas ontvangen.” Een ander geeft aan: “Eén keer bood HanzePro aan de locatie voor ons te regelen om ons te ontzorgen, maar in de praktijk had ik er meer werk aan dan de keren dat wij het zelf geregeld hadden.”

Relatiebeheer

HanzePro heeft sterke samenwerkingsrelaties met haar klanten en zodoende zijn referenten over dit onderdeel doorgaans zeer tevreden. Men zegt hierover: "Wij hebben een sterke samenwerkingsrelatie met korte lijntjes naar zowel de Hanzehogeschool als HanzePro. Deze manier van relatiebeheer sluit precies aan bij wat we willen", "Wij hebben een sterke samenwerkingsrelatie en standaard periodiek contact over ontwikkelingen" en "We spreken elkaar op diverse gelegenheden vanuit de samenwerkingsrelatie en dat werkt uitstekend." Soms spreekt men expliciet af alleen contact te hebben wanneer dat nodig is. Twee reacties zijn: "We weten elkaar te vinden als het nodig is en zo heb ik het ook graag", en "We hebben afgesproken dat ik zelf op de lijn kom indien er een vervolgvraag is. Bovendien lopen er met andere afdelingen van onze organisatie allerlei lijntjes."

Prijs-kwaliteitverhouding

Geïnterviewden die dit onderdeel een score toekennen zijn positief. Zij vinden de prijs marktconform en de prijs-kwaliteitverhouding in balans. Men licht toe: "We hadden in het voortraject ook contact gehad met een andere aanbieder, maar in hun aanbod wisten zij niet de vertaalslag te maken naar onze werkpraktijk. HanzePro kon dat wel", "Ik had aangedrongen op een hbo-traject. Dat was duurder dan een mbo-cursus, maar het verschil viel erg mee. Met de extra kwaliteit die we ervoor terugkregen was dit de bescheiden meerprijs meer dan waard", "We hadden het maximale aantal deelnemers waardoor de prijs per uur en per deelnemer redelijk was" en "Ik had geen moeite om deze cursus te verkopen aan onze leden. Dat betekent dat de prijs in orde was."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel zijn alle referenten (zeer) tevreden. Men noemt meerdere aspecten waarin HanzePro zich onderscheidt waarbij de korte lijnen en het gemak in het contact meerdere malen wordt genoemd. Een ander sterk punt is de expertise van HanzePro. Een referent licht toe: "Op dit thema heeft men unieke kennis die nergens in Nederland, Europa of zelfs de wereld beschikbaar is." Diverse respondenten noemen de kwaliteit van de docenten en de docentselectie als sterkste punt. Anderen loven de inzet die HanzePro toont om een maatwerkopleiding samen te stellen. Een geïnterviewde zegt hierover: "Ik waardeer zeer hoe we samen constructief hebben nagedacht over wat passend was voor onze organisatie. Het leidde tot een gezamenlijk gedragen programma. Echt maatwerk!" Een ander vertelt: "Het toespitsen van het programma op onze specifieke vraag en context in combinatie met de sterke procesbegeleiding was erg bijzonder en krachtig." Een derde geeft aan: "Ik waardeerde de persoonlijke benadering zeer. Men belde vaker dan dat men mailde. HanzePro had liever een extra contactmoment dan een afspraak te weinig. Dat was ook erg belangrijk omdat we anders de gemene deler voor onze leden niet goed genoeg hadden gevonden."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering②				40%	40%
Opleiders③					60%
Trainingsmateriaal④				40%	20%
Accommodatie⑤				60%	
Natraject			40%	40%	20%
Organisatie en Administratie⑥				60%	20%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de uitvoering geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen de opleiders geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject kan rekenen op uitsluitend positieve reacties. Alle referenten noemen de sterke, vaak langdurige, samenwerkingsrelatie die er is met HanzePro. Bovendien hebben veel deelnemers gestudeerd aan de Hanzehogeschool waardoor dit voor hen ook als een goede en vertrouwde opleider voelt. Andere redenen waarom men bij HanzePro terecht komt zijn de gunstige geografische ligging, flexibiliteit in de dagen waarop opleidingen gevolgd kunnen worden en het winnen van de tender door HanzePro. Als gevolg van de sterke samenwerkingsrelatie roemen respondenten de kennis die HanzePro heeft van hun organisatie. Enkele reacties luiden: “In een periodiek gesprek vertelde ik dat we zochten naar een nieuwe aanbieder voor deze training. Een partij die onze organisatie goed snapt. Toen bleek dat HanzePro deze training ook aanbiedt, was de keuze snel gemaakt” en “Vanuit de kennis die HanzePro heeft van onze organisatie en casuïstiek werd deze standaard, verplichte training vanzelf maatwerk.” Een andere geïnterviewde benoemt dat er ruimte is voor maatwerk en HanzePro heel goed kijkt of de open opleiding passend is. Hij vertelt: “We voerden diverse gesprekken met elkaar om per module vast te stellen of die aansloot en, zo nodig, hoe dat te verbeteren.” Enkele referenten benoemen tevens dat de afspraken over gegarandeerde opleidingsplekken van meerwaarde is voor hun organisatie.

Opleidingsprogramma

Referenten zijn unaniem (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. Men waardeert de informatie op de website, waar soms ook meer gedetailleerde brochures en voorlichtingsbijeenkomsten aan worden toegevoegd. “Wij gebruikte de informatie op de website om deelnemers te informeren over de opzet van de training” en “De informatievoorziening was erg volledig en aangeboden via diverse kanalen”, zo luiden de reacties. Eén geïnterviewde geeft een ander voorbeeld waarbij HanzePro zorgt voor duidelijke informatie en zegt: “Eerdere aanbieders maakten bij deze training onderscheid tussen een basis- en verdiepingstraining. Dat zorgde voor verwarring bij deelnemers. HanzePro heeft er gewoon één goede tweedaagse training van gemaakt.” Een referent heeft een verbeterwens: “Het is niet eenvoudig maar het zou fijn zijn als er meer startmomenten zijn in een jaar of wanneer de mogelijkheid bestaat om de opleiding meer flexibel en modulair te volgen. Voor sommige collega’s is werk, privé en opleiding dan beter te combineren.”

Uitvoering

Alle respondenten die een score toekennen zijn positief. HanzePro maakt gevarieerde blended programma’s. Met action learning en praktijkbegeleiders slaan ze de brug naar de werkpraktijk zonder daarbij een stevig theoretisch fundament uit het oog te verliezen. Enkele reacties zijn: “Deelnemers ervaren het als minder theoretisch en wetenschappelijk door de praktische aanpak, terwijl het wel degelijk verdiepend en van niveau was. Dit ontwerp werd als zeer prettig ervaren”, “Het programma was gedegen en professioneel”, “Ik kreeg aanvullend op de evaluatie zelfs mailtjes van deelnemers hoe leuk ze deze training hadden gevonden en dat ze collega’s hadden aangeraden deze ook te volgen” en “Van andere cursussen hoorde ik van collega’s nog wel eens dat ze er niet heel veel nieuws hebben geleerd. Dat is bij deze opleiding nog nooit gebeurd.” Eén geïnterviewde waardeert dat de HanzePro aandacht heeft voor doorontwikkeling van programma en zegt: “HanzePro is voortdurend bezig met vernieuwing van de opleiding. Men steekt er echt energie in zodat ze blijven met de ontwikkelingen in maatschappij en praktijk.” Een ander noemt in dit kader een aandachtspunt: “Wanneer HanzePro recente maatschappelijke ontwikkelingen nog beter en sneller een plek kan geven in het curriculum zouden de opleidingen nog beter zijn.”

Opleiders

Vanuit hun rol hebben twee referenten geen goed zicht op docenten. De anderen zijn zeer positief over de opleiders. Hun reacties zijn: “De trainers van HanzePro voelden precies aan wat de groep nodig had en konden geweldig schakelen”, “Onze deelnemers roemden de docenten om de praktijkervaring die ze hadden en hoe ze die wisten in te zetten in het onderwijs”, “De kerndocenten werden zeer gewaardeerd om hun vakinhoudelijke kennis. Het zijn mensen met een lange staat van dienst en goede reputatie.”

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten hebben vanuit hun rol zelf geen goed zicht op het trainingsmateriaal. Geen van hen hebben ooit klachten gehad over het materiaal. Twee van hen geven aan dat het materiaal prima op orde is. Eén geïnterviewde is zeer tevreden en zegt: “Er wordt gebruik gemaakt van een theoretisch kader dat helemaal is afgestemd met en geïntegreerd is in de praktijk.”

Accommodatie

De referenten die voor dit onderdeel een score toekennen zijn allen tevreden. Zowel qua bereikbaarheid, parkeergelegenheid, uitstraling, lesruimtes en catering voldoet de accommodatie. Twee reacties zijn: “Het was een niet al te groot gebouw waar iedereen elkaar kende. Dat gaf een prettig gevoel. Los van de werkzaamheden in de stad Groningen was het goed bereikbaar” en “Een nieuw modern gebouw waar alles op orde was.” Eén respondent geeft aan van enkele deelnemers enig gemopper gehoord te hebben over de relatief hoge prijs voor de koffievoorziening.

Natraject

Drie geïnterviewden zijn positief over het natraject. Twee van hen kennen een neutrale score toe. Deelnemers ontvangen doorgaans een diploma, certificaat of registerpunten na afronding van de opleiding. Met de deelnemers wordt geëvalueerd, maar de uitkomsten worden niet altijd gedeeld met de opdrachtgever of coördinator vanuit de klant. Eén referent, die een neutrale score toekent, ziet hierin een verbeterpunt en geeft aan: "Ik sta op het punt HanzePro uit te nodigen voor een evaluatiegesprek over alle deelnemers heen. Dat initiatief had ook vanuit hen kunnen komen." Daar waar een dergelijk gesprek wel plaatsvindt stemt dat tot tevredenheid. "Ik vond het erg prettig dat er een nagesprek was met de trainers om de ervaringen en de evaluatie door te nemen. Op deze manier hadden we samen aandacht voor verbetering en doorontwikkeling", zo vertelt één van hen. Op diverse manieren heeft HanzePro aandacht voor de transfer en implementatie van het geleerde al blijft dit wel een punt van aandacht. Enkele reacties zijn: "De opleiding zat vol met praktijkopdrachten waarmee transfer geborgd werd. Echter, gezien de ontwikkelingen op het gebied van accreditatie voor deze opleiding kan het betekenen dat in de toekomst meer nodig is om transfer te borgen", "In deze opleiding gingen de deelnemers vanaf de eerste dag direct aan de slag in de rol waarvoor ze werden opgeleid zodat ze na afronding van de opleiding ook echt klaar waren om zelfstandig in de praktijk aan de slag te gaan" en "In meer algemene zin is er goede aandacht voor leerdoelen. Echter, in de koppeling naar de transfer naar de praktijk, wat bij onszelf ligt, kunnen we er gezamenlijk misschien nog meer uithalen." Men is positief over de behaalde resultaten. Reacties die dit illustreren zijn: "We waren scherp op de leerverwachting aan de voorkant en voor het einde van de opleiding keken we samen of de deelnemer klaar was om het toe te gaan passen in de werkpraktijk. Als ik kijk naar hoe onze mensen terugkwamen uit de opleiding kan ik wel stellen dat de opleidingsdoelen zijn behaald" en "De opleidingsdoelen zijn zeker behaald. Meer dan 80% is uitgestroomd in een leidinggevende rol waarbij ze zichtbaar gebruik maken van de tools die ze tijdens de opleiding is aangereikt."

Organisatie en Administratie

De referenten die een score toekennen zijn unaniem positief over de organisatie en administratie. Men waardeert de soepele, korte lijnen en vindt HanzePro professioneel, klantvriendelijk, bereikbaar, snel en flexibel. "Vanwege onze intensieve samenwerking is er een heel kort lijntje en weet HanzePro precies wat er nodig is. Ook bij deze training verliep alles weer vlekkeloos", "Ze waren heel goed bereikbaar. Ik kreeg altijd direct antwoord op de mails die ik stuurde, inschrijvingen verliepen soepel en er zijn de afgelopen jaren nog geen problemen geweest", "Het persoonlijk contact was erg fijn met zeer korte lijnen. HanzePro pakte het goed op en was soepel als iemand verlenging nodig had zonder dat dit extra kostte", zo luiden de reacties.

Relatiebeheer

De relatie met HanzePro is erg sterk en wordt door alle respondenten (zeer) gewaardeerd. Er is op allerlei manieren en gebieden contact tussen HanzePro en haar klanten. Voorbeelden die worden genoemd zijn kennissessies, stages, periodieke gesprekken met vaste contactpersonen, levering van docenten, nieuwsbrieven, samen betekenis geven aan maatschappelijke ontwikkelingen, begeleiding van praktijkbegeleiders en netwerkoeverleggen met andere instellingen in het werkveld waarin HanzePro het voortouw neemt. Sommige geïnterviewden refereren aan het vertrek van een coördinator van HanzePro en hopen dat de opvolger het net zo goed zal oppakken.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en één van hen kent de score 'drie' toe. Sommigen geven aan dat de kwaliteit erg goed is en de prijs zelfs lager ligt dan in andere regio's. Enkele reacties zijn: "Het was zeker marktconform. Prijstechnisch kwamen zij als beste uit de tender en kwalitatief kregen we er veel voor terug", "Ik krijg weleens terug dat de opleiding in onze regio goedkoper is. Wanneer ik daar de hoge geleverde kwaliteit bij optel, kan ik alleen maar tevreden zijn" en "De prijs is zelfs wat lager in deze regio. HanzePro heeft ook jarenlang de prijzen niet verhoogt. Afgelopen jaar wel, maar dat leek me niet meer dan billijk." De respondent die een neutrale score toekent geeft aan dat HanzePro een gemiddelde prijs hanteert, maar dat collega's zich soms afvragen waarom een onderwijsinstelling zo duur moet zijn. Ook vindt men gezien de wederkerige samenwerkingsrelatie de prijzen wat aan de hoge kant.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Referenten zijn unaniem tevreden in hun eindoordeel over de opleiding van en samenwerking met HanzePro. Men noemt betrouwbaarheid en laagdrempeligheid als sterk punt. “Ze doen wat ze zeggen en ik weet dat ik kwaliteit krijg. Daar kan ik van op aan” en “Het contact is erg laagdrempelig en dat is plezierig zakendoen”, aldus twee geïnterviewden. Een ander punt waar men HanzePro om roemt is de deskundigheid van de docenten en de kennis die zij hebben van de klantorganisatie en de praktijk. Enkele reacties zijn: “HanzePro heeft deskundige en didactisch sterke trainers. Gecombineerd met de kennis en ervaring van onze organisatie maken ze daarmee echt het verschil”, “Sommige aanbieders hebben de neiging om vanuit hun eigen perspectief naar een opleiding te kijken. Echter, een opleider leidt op voor het werkveld, dat is hun bestaansrecht. Ik vind het zeer prettig hoe wij dat samen met HanzePro borgen” en “HanzePro denkt mee met wat de praktijk nodig heeft en is daar heel flexibel in.” Eén respondent prijst de professionaliteit van HanzePro waarbij ook een aandachtspunt wordt benoemd. “Men is erg professioneel. Deze opleiding is ingedeeld in niveau 6 en daar heeft HanzePro een grote rol in gehad. Tegelijkertijd moet men ervoor waken dat het steeds professioneler worden van de opleiding niet gepaard gaat met een steeds grotere complexiteit rondom bijvoorbeeld beoordelingen. Dan schiet het z’n doel voorbij.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer A. van Gool voerde met HanzePro, Hanzehogeschool Groningen op 12-06-2023.

Algemeen

HanzePro is een onderdeel van de Hanzehogeschool Groningen en verzorgt onderwijs voor professionals. HanzePro is er voor werkenden en werkzoekenden die zich verder willen ontwikkelen. Men biedt opleidingen in deeltijd of voltijd. Op hbo-, post-hbo- en masterniveau. Daarnaast ontwikkelt men compacte cursussen of trainingen. Het open aanbod bestaat uit ruim 200 opleidingen, waarvan sommigen ook als maatwerk kunnen worden aangeboden. Het gesprek vond plaats met mevrouw Susanne van der Veer, communicatieadviseur binnen HanzePro.

Kwaliteit

In het voortraject wordt de kwaliteit geborgd met een duidelijke, toegankelijke website en een soepel aanmeldingsproces. Voor extra informatie, aanvullende vragen of advies wordt soms gebruik gemaakt van brochures en voorlichtingsbijeenkomsten. Ook zijn medewerkers telefonisch beschikbaar voor ondersteuning. In maatwerk trajecten stelt HanzePro in co-creatie een programma samen met de klant. Ontwikkeling en doorontwikkeling van programma's vindt plaats op basis van het meerjarenplan van de Hanzehogeschool, vragen uit de markt en relevante maatschappelijke opgaves. HanzePro heeft een sterke pool met interne en externe docenten. Deskundig, didactisch sterk met veel praktijkervaring en kennis van de klantorganisatie. Er is veel aandacht voor de professionalisering van interne docenten zodat zij in toenemende mate geschikt zijn om ook de doelgroep van HanzePro te doceren. Praktische toepasbaarheid is een kernpunt en zit doorgaans sterk verweven in de blended programma's van HanzePro waarbij ook geregeld action learning wordt ingezet. Doorontwikkeling en transfer wordt verder geborgd op basis van evaluatiegesprekken met deelnemers en opdrachtgevers.

Continuïteit

Vragen uit de markt en maatschappelijke opgaves zijn ingrediënten voor HanzePro om focus aan te brengen. Energie en gezonde levensstijl zijn bijvoorbeeld twee belangrijke thema's waar dan vervolgens ook onderzoek vanuit de Hanzehogeschool zich op richt. HanzePro gelooft sterk in netwerkorganisaties waarbij structureel samen met organisaties in de regio ontwikkelingen worden besproken, behoefte wordt opgehaald en wordt getoetst of het opleidingsaanbod aansluit. Men sluit daarbij eveneens convenanten af waarbij men over en weer van toegevoegde waarde voor elkaar is. Voor HanzePro zorgt dit, onder andere, voor een aantal vaste klanten. HanzePro heeft strategisch accountmanagers die deze netwerkorganisaties en sterke samenwerkingsrelaties tot stand brengen. Docenten, productmanagers en de directie van de verschillende 'schools' spelen hier ook een belangrijke rol in. Samen met VNO-NCW ontwikkelt men trajecten voor het MKB zodat ook met deze doelgroep verbinding tot stand komt. Op basis van de vele ontwikkelingen en maatschappelijke opgaves verwacht HanzePro een groei in het aantal opleidingen dat wordt gevolgd. Mede op grond van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van HanzePro voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

HanzePro is vooraanstaand kennisinstituut, kennispartner en expert op diverse thema's. Hierdoor is men in staat om haar klanten te voorzien van sterke praktijkgerichte opleidingen.

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