

Klanttevredenheidsonderzoek

mbo voor professionals - ROC Midden Nederland

01-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van mbo voor professionals - ROC Midden Nederland 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
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	50%	30%
Opleidingsprogramma		10%		70%	20%
Uitvoering②		10%		60%	20%
Opleiders③			10%	50%	30%
Trainingsmateriaal④				90%	
Accommodatie⑤				40%	10%
Natraject⑥		10%	10%	60%	10%
Organisatie en Administratie		10%		50%	40%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	30%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	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 Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Vijf referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van mbo voor professionals - ROC Midden Nederland, geeft aan al langere tijd een relatie te onderhouden met de opleider. Omdat de opleidingen veelal naar tevredenheid worden uitgevoerd en werknemers geregeld weer instromen in BBL-trajecten, is dit vaak een reden om de samenwerking te continueren. Enkele referenten benoemen: "Andere aanbieders in de regio verstrekken niet het soort onderwijs waar wij als organisatie naar op zoek zijn", "We zoeken naar een opleider die kansen biedt voor vroegtijdige schoolverlaters", "We hebben ten opzichte van andere ROC's hele positieve ervaringen met het ROC Midden Nederland en het voelt als een prettig contact" en "We willen graag een opleider uit de regio."

De contacten die plaatsvinden in het voortraject worden in het algemeen als prettig ervaren. Veel contact vindt plaats met de betreffende accountmanagers en/of opleidingscoördinatoren. Men is tevreden over de afstemming van het maatwerk bij de klant en dat wat het ROC kan bieden. De geïnterviewden zeggen: “We zijn blij met de goede afstemming, juist in het voortraject”, “Onze accountmanager verricht goed werk en snapt precies wat wij willen” en “Ik was nieuw in de organisatie en ook de accountmanager was nieuw. We hebben elkaar in een nieuwe rol gevonden, leren veel van elkaar en vullen elkaar aan.” Twee referenten stemden neutraal. Een van hen had een kritische noot: “Ik vond het in het voortraject toch erg zoeken om een goede start te maken, elkaar te leren kennen en te onderzoeken hoe we in de wedstrijd zaten en wat mogelijk was. Dit heeft het traject onnodig vertraagd.”

Opleidingsprogramma

De opleidingsprogramma's, zoals ze worden aangeboden, leveren grotendeels tevreden reacties op. Bij de meerderheid van de geïnterviewde instanties volgen de deelnemers een BBL-traject. Bij een aantal betrof het maatwerktrajecten waar de referenten het volgende over zeggen: “Het betreft een BBL-traject met een kleine twist die goed aansluit bij onze organisatie”, “Het programma ligt al wel vast, maar de keuzedelen stellen we samen met het ROC”, “Het programma wordt in samenspraak met ons opgesteld, we voelen echt een partnership in het oppakken van het gehele opleidingstraject” en “De programma's die al langer lopen zijn goed afgestemd op onze wensen. Bij nieuwe onderdelen duurt de afstemming vaak wat langer.” Een enkeling geeft aan: “De opleiding is niet volledig toegespitst op onze wensen. Opdrachten kunnen specifieker op maat gemaakt worden.” Voor wat betreft de administratieve en financiële afwikkeling zijn de meeste referenten tevreden. De afhandeling van de POK's en OOK's ligt bij het ROC en daar zijn de instanties blij mee. Alle afspraken worden vastgelegd in een offerte of contract die men “helder” en “duidelijk” noemt. Zoals zij zeggen: “De offerte is compleet en overzichtelijk”, “De afspraken liggen netjes vast in de offerte, het gaat altijd hartstikke goed!”, “De offerte die we hebben ontvangen is helder en zijn geen vragen over.” Eén referent geeft echter aan: “De offertes zijn vrij standaard en star. Ik vind dat het ROC soms te veel laat merken dat ze een overheidsinstelling zijn. Alles is weinig toegespitst op het bedrijfsleven.” Een andere opmerking die terugkomt, is dat het lastig is dat er per groep moet worden ingeschreven en niet per individu. In de praktijk blijkt het soms lastig te zijn een groepje te formeren.

Uitvoering

Over de uitvoering van het programma zijn acht van de tien referenten tevreden. Het voldoet aan de verwachtingen van de instanties en er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk (als dit van toepassing is). Er wordt goed gekeken of het traject aansluit bij de beroepspraktijk. Enkele referenten lichten toe: “De afwisseling tussen theorie en praktijk vind ik heel plezierig en komt ten goede van de student”, “De vaktheorie en BPV-opdrachten zijn perfect en sluiten aan bij de praktijk”, “Het traject is voorzien van de juiste didactische werkvormen, die zijn erg en leuk en heel actief”, “Veel variatie in de werkvormen, bijvoorbeeld gastlessen die weer aansluiten op de beroepspraktijk”, “Samen optrekken met het ROC daar zit de grootste winst in het begintraject en de uitvoering”. Dat het lesmateriaal ook op maat wordt gemaakt voor de klant wordt als zeer prettig ervaren. Een van de geïnterviewden benoemt: “Het examen is nu meer toegeschreven naar de kinderopvang en dat is heel erg fijn, hierdoor is het slagingspercentage hoger.” Over het feit dat het programma in samenspraak wordt vormgegeven en men goed meedenkt, zeggen een aantal referenten het volgende: “Onze deelnemers zijn heel erg blij met het opleidingstraject”, “De afstemming over het programma is helder”, “Als er aan beide kanten wat gebeurd dan schakelen we snel”, “Zo hadden we een keer een wifiprobleem, de studenten konden niet werken, we hebben toen snel samen naar passende oplossing gezocht”, “Wij doen het juist allemaal samen”, “Het programma verloopt heel goed en we zijn aan het kijken hoe we dan ook weer samen andere trajecten kunnen gaan vormgeven.” Er was slechts één referent die ontevreden was over de uitvoering. Het programma werd juist als te standaard ervaren en de opdrachten waren niet gericht op de praktijk. Dit blijkt uit de volgend reactie: “De terugkoppeling vond ik slecht. Ik voel mij als bedrijf buiten spel gezet. We moesten de opdrachten beoordelen, maar er zijn geen beoordelingscriteria vanuit het ROC.”

Uit de gesprekken blijkt dat men de tussentijdse afstemming erg belangrijk vindt. Het tussentijds evalueren met de klant en deelnemer heeft een positief effect op het traject. De geïnterviewden geven aan: “De afstemming vindt plaats met de studentcoach en de praktijkbegeleider om de voortgang van de studenten door te spreken, dit komt ten goede van het traject”, “Het evalueren van het traject vinden we belangrijk om zo dicht mogelijk naar elkaar toe te komen”, “Met de deelnemers kan structureel beter geëvalueerd worden en dit moet meer prioriteit krijgen”, “Het programma liep in het begin niet zo soepel, maar door juiste afstemming is het nu strak ingericht”, “Er wordt tussentijds veel geëvalueerd met de klant, we doen het nu ook meer met de deelnemers, zo krijgen we een goed beeld wat er speelt.” Eén respondent was minder enthousiast en geeft aan: “Er vindt weinig evaluatie plaats, alleen als het niet goed gaat. Maar dan is het probleem al geschied en zijn we te laat.”

Opleiders

De docenten van het ROC scoren goed. Acht van de tien respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden. De trainers en docenten worden gezien als kundig en beschikken over de juiste didactische vaardigheden. Enkele uitspraken over de docenten: “De trainers zijn top en weten waar zij het over hebben”, “De docent voor de vakinhoud was perfect! De docent generieke vakken sloot niet direct aan bij aard van deelnemers, maar dat gaat nu een stuk beter”, “De trainer weet verschillende deelnemers aan elkaar te koppelen en dat werkt krachtig”, “Ik was blij verrast met de nieuwe docenten! De vorigen waren inhoudelijk minder goed en konden de lesstof niet overbrengen. De huidige docenten wel”, “De trainers zijn top!”, “Ik vond de kwaliteit van de docenten goed en ze zijn met veel vaardigheden uitgerust” en “Ik vond ze heel geëngageerd en fijn om mee te werken.” Eén referent geeft een neutrale score: “Ik vind het vrij wisselend. De ene docent bepaald wat er gebeurt en de andere denkt juist mee met de deelnemers. De ene heeft een strak plan en de andere niet. Wij willen graag docenten die meedenken met de deelnemers. Dat schept motivatie en deelnemers voelen zich dan meer betrokken.” Positieve reacties over het aansluiten bij de deelnemers zijn: “Ik heb het idee dat docenten heel goed weten hoe ze de jongies met hun talenten en de oudere met hun levenservaring weten samen te brengen” en “De docenten zijn ervaren en sluiten aan op het type leerlingen en weten waar pijnpunten liggen en spelen hier goed op in.”

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal voldoet over het algemeen aan de verwachtingen van de opdrachtgevers. Alle referenten die het lesmateriaal een score toekennen zijn tevreden. Het valt op dat er voornamelijk gewerkt wordt met online lesmateriaal. Dit ervaren de geïnterviewden als prettig. Vaak ook omdat er op eigen tempo geleerd kan worden. Enkele reacties: “Het is prettig dat je feedback kan geven op de inhoud en dat het materiaal snel wordt aangepast”, “Het voordeel met deze vorm van onderwijs is dat het materiaal up to date blijft”, “Door de online leermodules is er meer ruimte om tijdens de fysieke momenten meer de diepte in te gaan met de deelnemers”, “Het materiaal is voorzien van veel extra filmpjes en naslagwerk online”, “De kracht van het materiaal is dat het heel erg dicht op de praktijk zit en goed te koppelen is aan de doelgroepen.” Als aandachtspunt kwam naar voren: “Leerlingen lopen soms wel eens vast in het digitale pakket, maar dat heeft meer te maken met digitale vaardigheden van de deelnemers. Het heeft wel eens geresulteerd in uitval” en “Ik vind dat het materiaal nog wel eens wat vernieuwd kan worden. Gelukkig zijn er regelmatig mogelijkheden om input te geven.”

Accommodatie

Er waren slechts vier referenten die een score konden geven voor de accommodatie van het ROC. De overige referenten kennen geen score toe omdat zij veelal gebruik maken van hun eigen accommodaties. De scores die wel worden gegeven, variëren van tevreden tot zeer tevreden. De goede bereikbaarheid en centrale ligging komt daarbij geregeld naar voren. Verder werd gehoord: “Er zijn goede computerlokalen waar de toetsen kunnen worden afgenomen” en “Mooie grote praktijkruimtes bij het ROC met alle benodigde voorzieningen zodat studenten goed kunnen oefenen.”

Natraject

Geïnterviewden geven aan (zeer) tevreden te zijn over de afronding van het opleidingstraject. De meeste trajecten kennen een diploma als afronding. De diplomering wordt met name verzorgd door het ROC zelf. "Samen maken we een programma over de invulling van examinering en diplomering", "Certificaat wordt uitgereikt door ROC, daar zijn wij tevreden over", "De afronding van het traject ligt bij het ROC zelf." Het evalueren van opleidingen met de instantie en/of deelnemers wordt door de respondenten verschillend ervaren. "Wij hebben een mondelinge of schriftelijke eindevaluatie zowel met deelnemers als met het ROC. Hier halen we verbeterpunten uit voor een vervolgtraject", "Evaluatie door de deelnemer moet beter worden opgepakt. Dat gebeurt niet voldoende", "Er vindt geen eindevaluatie plaats, dat is wel wenselijk om leerpunten mee te nemen in volgend traject", "Jammer dat het ROC niet met ons evalueert", "We hebben nog nooit een eindevaluatie gehad over het traject, maar we willen dit wel graag zodat we zien wat er verbeterd kan worden." Maar ook: "We krijgen een verslag van het ROC met aandachtspunten die uit het traject naar voren zijn gekomen." Eén referent is ontevreden en heeft een kritisch noot: "Ik geef toch een lagere score omdat het ROC niet een hele actieve houding heeft als het gaat om het natraject, ze komen zelf niet met iets." Over het behaalde resultaat van de opleidingen doet men de volgende positieve uitspraken: "Er is een wezenlijk verschil tussen mensen die opleiding wel hebben doorlopen en die niet" en "Je ziet deze jongen groeien nadat hij zijn opleiding heeft behaald. Hij neemt vaker zijn verantwoordelijkheden, kan beter coördineren en begeleiden."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn negen van de tien referenten (zeer) tevreden. Men is positief over het ROC als het gaat om bereikbaarheid en contact. Slechts één van de geïnterviewden is ontevreden. Om daar mee te beginnen: "Wat wij als heel lastig ervaren is de bereikbaarheid van het ROC tijdens vakanties. Zeker als iets online niet werkt of er worden toetsen afgenomen, dan kunnen we nergens vragen stellen." Dat men verder tevreden is, blijkt uit de volgende positieve reacties: "Het contact met het ROC is heel goed en persoonlijk", "De bereikbaarheid is heel goed geregeld", "Het contact gaat heel goed er wordt meestal snel gereageerd. Vaak sneller dan verwacht", "We hebben goede contacten en overleggen met ROC zowel op inhoud als op administratieve kant", "We hebben geluk dat we al 5 jaar met dezelfde mensen op trekken. Het voordeel is dat daardoor continuïteit geleverd kan worden" en "Ik stap niet over naar een andere ROC! De samenwerking en korte lijnen zijn top. Je wordt serieus genomen en input wordt meegenomen." Over het nakomen van de afspraken volgt een paar keer een kritische noot: "Alles verloopt goed, alleen de administratie blijft wel lastig. De gegevens op de POK's en OOK's zijn vaak niet correct. Dit herstellen kost extra tijd. Dit ligt meer aan inrichting van proces dan aan de mensen bij het ROC zelf", "Alles gaat in goed overleg, maar het moet nog wel verder groeien gezien er weer een nieuw team is" en "De bereikbaarheid en contact met ROC is goed, echter komt de informatie vaak te laat, meestal als het probleem al ontstaan is. Dit kan voorkomen worden door eerder aan de bel te trekken als er iets niet goed dreigt te gaan met de deelnemers."

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Enkelen gaven aan een nieuwsbrief te ontvangen. Echter, wordt deze niet veel gelezen. De contacten met de accountmanagers en opleidingscoördinatoren worden als goed ervaren. Regelmatig contact en het hebben van korte lijnen wordt als positief ervaren. De samenwerking verloopt prettig. Dit blijkt uit de volgende reacties: "In relatiebeheer weten we elkaar goed te vinden en maken we gebruik van elkaars expertise. We zijn steeds op zoek naar hoe het beter kan en hoe we zaken nog beter kunnen afstemmen", "In het begin verliep het contact wat stroef maar na aantal jaren gaat het beter" en "Ik ben zeer tevreden over de manier van contact. We ervaren het echt als een partnership en worden betrokken bij alle lopende acties." Het wisselen van teams en vaste contactpersonen blijkt wel eens lastig. "Als er weer een nieuw team komt, moet je weer opnieuw beginnen en aanpassen. Dat kost veel tijd." Over de manier van informeren zeggen de meeste referenten dat ze telefonisch contact prefereren boven emailcontact. Belangrijke zaken vastleggen per mail wordt wel als belangrijk genoemd.

Over het aanbieden van informatie wordt het volgende gezegd: “De informatie mag meer toegespitst zijn op de organisatie en wat meer proactief opgepakt worden. Nu is er alleen een nieuwsbrief met algemene info”, “Het zou mooi zijn als nieuwe informatie ook echt toegespitst zou zijn op de branche” en “Ik zou graag willen dat een accountmanager zou zeggen, ik heb wat interessants voor jullie.” De referent die de score neutraal geeft, benoemt: “Het ROC is eigenlijk niet actief richting ons als klant en doet weinig moeite om een warme relatie te onderhouden. Dit kan beter.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De scores over de prijs-kwaliteitverhouding variëren. De neutraal stemmers geven aan: “De prijs is behoorlijk hoog, maar met de aanvraag van de subsidie is het te doen”, “De prijs-kwaliteit wordt te veel dichtgetimmerd. Bij uitval worden kosten doorberekend, het zou prettiger zijn als er meer gehandeld wordt vanuit vertrouwen” en “De boetes op uitval zijn enorm gestegen, dat is voor een non-profit instelling bijna niet te bekostigen.” Eén referent die de score ontevreden geeft, geeft als uitleg: “Prijs-kwaliteit is lastig, want het betreft een subsidietraject en de prijs is mijns inziens vooral gekoppeld aan de subsidie zelf. Dus inzicht in de werkelijke kosten is er niet, ik kan daarmee niet inschatten of de prijs marktconform is.” De overige referenten die (zeer) tevreden zijn zeggen: “We betalen liever iets meer voor betere kwaliteit en prijs-kwaliteit is goed”, “De prijs is marktconform en ik ben er tevreden over” en “Ik heb er geen klachten over, ik kijk alleen naar kwaliteit” en “De afspraken in de contracten worden nagekomen, dan moet je concluderen dat prijs-kwaliteit goed is.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleiding van ROC Midden Nederland zijn op een na, alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Degene die een neutrale score geeft zegt het volgende: “Ik vind het ROC er helemaal niet uitspringen. Ik vind de organisatie te log en soms te arrogant.” Bij het vragen naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijst men vooral naar de bereikbaarheid van de mensen van het ROC en de uitvoering van het traject zelf. Een greep uit de reacties: “Ik heb goed contact met de accountmanager en we kunnen de administratie altijd goed bereiken”, “Ik ben erg blij met de aanpak en aandacht die ze geven aan het hele traject. Er zit een goede manager op die alles regelt en aanpakt. Het ROC is erg oplossingsgericht”, “De manier van omgang met de docenten verloopt heel goed”, “Het ROC is open en eerlijk en bereid om te helpen met alles en om problemen op te lossen als deze zich voordoen” en “Zij voeren uit waar wij als opdrachtgever om vragen.” Naast deze lovende woorden worden er toch ook een aantal verbeterpunten voorgesteld: “Wij zien graag meer flexibiliteit bij het inschrijven van individuele deelnemers en niet alleen per groep”, “De praktijkopleider wordt wel eens vergeten in het traject. Hier kan meer aandacht voor zijn”, “Ik hoop dat de overleggen beter worden vastgelegd en dat er beter ingespeeld wordt op nieuwe zaken”, “Het ROC zou meer proactief en meer ondernemend kunnen meedenken met haar klanten”, “Ik zou graag willen horen wat er goed gaat en niet alleen wat er mis gaat, we hebben weinig tussentijds contact”, “Ik zie graag dat er een noodnummer beschikbaar wordt gesteld in vakantieperiodes” en “Het is een goede professionele organisatie maar het proactieve contact met de klant kan beter, daar doen ze weinig aan. Het betreft een grote organisatie en daar handelen ze soms ook naar.” Toch geven alle referenten aan dat zij zonder meer de maatwerkopleidingen van ROC Midden Nederland aan zouden bevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met mbo voor professionals - ROC Midden Nederland op 01-06-2023.

Algemeen

ROC Midden Nederland Bedrijfsopleidingen (hierna ook genoemd Bedrijfsopleidingen) heeft goede contacten met het bedrijfsleven, instellingen en gemeenten in de regio. Via Bedrijfsopleidingen maakt ROC Midden Nederland kennis en expertise van de onderwijsorganisatie beschikbaar voor de zakelijke en particuliere markt. Zo verzorgt men voor (regionale) klanten beroepsbegeleidende leerweg trajecten, maatwerk cursussen en vakgerichte trainingen en werkt men samen met andere opleidingsinstituten en partners. ROC Midden Nederland Bedrijfsopleidingen heeft per branche een breed aanbod van mbo-opleidingen, ruim 250 BBL-opleidingen en trainingen, die ontwikkeld en gegeven worden door marktkenner en vak experts. Voor passende kennisverbreding en competentieverbetering heeft Bedrijfsopleidingen een breed spectrum van functiegerichte trainingen en cursussen in de sectoren Techniek, Zorg, Welzijn, Zakelijke Dienstverlening, Branche overstijgende opleidingen, Defensie, Beauty en Horeca. Daarnaast is men ook actief in de Facilitaire dienstverlening; van administratie en marketing tot sales, management, techniek en ICT. 'Een leven lang ontwikkelen', is een belangrijk gegeven voor Bedrijfsopleidingen. Zo worden tegenwoordig ook delen van een opleiding als certificeerbare eenheden aangeboden. Hiermee voldoet het opleidingsinstituut aan de actuele vraag van de markt. Dus niet altijd de hele opleiding, maar vaardigheidstrainingen die de markt vraagt en die later verzilverd kunnen worden in een MBO-diploma. ROC biedt momenteel pilots aan voor de zorg en techniek, de gebieden waar de meeste vraag zit.

Kwaliteit

Bedrijfsopleidingen is gericht op het leveren van kwaliteit. Er is structureel aandacht voor verbetering van de bedrijfsvoering en de bedrijfsprocessen. De beroeps- en bedrijfsopleidingen worden ontwikkeld door dicht op de markt te opereren. Hierbij maakt Bedrijfsopleidingen gebruik van de kennis van de opleidingspartners en brancheorganisaties. Door co-creatie werkt men samen om actueel en relevant onderwijs te maken, aan te bieden en verder te verzorgen. Met deze manier van werken wisselt Bedrijfsopleidingen kennis en vaardigheden uit en ontstaat er een waardevolle leer- en werkomgeving. ROC Midden Nederland Bedrijfsopleidingen werkt met een grote groep flexibel inzetbare vakdocenten. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van docenten die binnen het ROC werkzaam zijn. 70% van de docenten zijn extern maar werken wel al jaren voor ROC. Zo is er toch een 'vaste club' docenten ontstaan die werkt onder de regie van ROC. Soms gaat het om dusdanige specialistische trajecten dat er sowieso externe docenten worden aangetrokken. Om de professionaliteit van de docenten te bewaken en te stimuleren wordt nascholing op het vakgebied aangemoedigd. Verder besteedt ROC Midden Nederland veel aandacht aan evaluaties om de tevredenheid van de klant te toetsen en de kwaliteit te bewaken.

Continuïteit

ROC Midden Nederland Bedrijfsopleidingen is geen zelfstandige juridische entiteit, maar vormt een volledig onderdeel van het ROC en is geworteld in het beroepsonderwijs. Bedrijfsopleidingen staat goed aangeschreven, heeft kennis van opleiden en is een gecertificeerd opleidingsinstituut. Men profileert zich met ruime ervaring op veel werkterreinen en een goede aansluiting bij de beroepspraktijk. De online leeromgeving van ROC is verder uitgebreid en geprofessionaliseerd. Kijkend naar de opnieuw positieve uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van ROC Midden Nederland Bedrijfsopleidingen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Samenwerking met de klant is staat voorop. De contacten met de klanten worden zorgvuldig door de accountmanagers en projectleiding onderhouden. Bij eventuele omvangrijke opleidingstrajecten werkt men samen met andere ROC's door heel het land, waarmee een landelijke dekking geboden wordt. Voor opdrachtgever(s) met verschillende vestigingen is het mogelijk om het ontwikkelen en implementeren van opleidingstrajecten centraal te coördineren. Verder kunnen opleidingstrajecten gekoppeld worden aan de kwalificatiestructuur van het middelbaar beroepsonderwijs waardoor opleidingen worden afgesloten met een wettelijk erkend certificaat of diploma. Een ander voorbeeld van de bedrijfsgerichtheid van ROC Midden Nederland Bedrijfsopleidingen is de samenwerking met de Colleges, bedrijven en partners. Door gezamenlijk opleidingen in te richten sluit het aanbod optimaal aan op de vraag en de praktijk. Er is geen winstoogmerk. ROC hanteert een rendement van 10% bij contractcursussen en 2,5 % bij BBL opleidingen om tegenvallers op te vangen. Wat over is, gaat naar innovatie en dus terug naar het onderwijs. Bijvoorbeeld het project 'Zorg op afstand' waarbij een appartement gebouwd is met een observatieruimte en een ruimte met robotica om te onderzoeken wat er mogelijk is met hulp op afstand voor kleine problemen. Hierbij vullen zorg en techniek elkaar aan. Het doel is altijd om de positie van het ROC te verstevigen in de regio.

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