

# Klanttevredenheidsonderzoek

Zuyd Professional

19-06-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Zuyd Professional vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b>  |
| 1. ACHTERGROND.....                                               | 1         |
| 2. CRITERIA.....                                                  | 1         |
| 3. METHODE.....                                                   | 1         |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2         |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b>  |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3         |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....           | 7         |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>11</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>13</b> |

## 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   |
|----------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject②                                 |   |   |     | 40% | 50% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 20% | 80% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 30% | 70% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 40% | 60% |
| Trainingsmateriaal③                          |   |   |     | 10% | 50% |
| Accommodatie④                                |   |   |     |     | 20% |
| Natraject⑤                                   |   |   |     | 30% | 60% |
| Organisatie en Administratie⑥                |   |   |     | 40% | 50% |
| Relatiebeheer⑦                               |   |   | 10% | 30% | 20% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑧                   |   |   |     | 30% | 50% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 20% | 80% |

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Zuyd Professional zijn op uiteenlopende manieren bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Onze organisatie doet al langer zaken met hen. Een collega beval mij hen aan", "Een groep van een aantal andere zelfstandigen vroeg mij of ik wilde deelnemen", "Er was al een netwerkconnectie. Hogeschool Zuyd heeft zich actief bij ons gemeld met het nieuwe aanbod. Ze kwamen ook met informatie over subsidie", "Hogeschool Zuyd was de enige die de opleiding aanbood. Ze staan goed bekend" en "Wij zochten een goede opleiding in gastvrijheid en kregen deze tip van de burgemeester." Alle referenten die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Er wordt vlot gereageerd. Een persoonlijke intake met trainers en/of contactpersoon behoort tot de standaard. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de behoeften van de opdrachtgever.

Enkele reacties: “De contactpersoon heeft goed geïnformeerd naar mijn wensen”, “We konden snel terecht. De docent heeft goed geluisterd en begrepen wat wij wilden” en “We hebben met twee trainers afgestemd. De samenwerking was prima.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Als het management intensiever was uitgevraagd, was het draagvlak groter geweest. Achteraf hadden ze mij wel wat meer mogen motiveren om ermee in te stemmen.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De omschrijving van de inhoud van de opleidingen is helder en komt overeen met wat er in de intake is afgesproken. De financiële kant van de zaak is inzichtelijk. Een greep uit de reacties: “De vraag is uitgewerkt zoals ik hem heb neergelegd”, “We herkenden onze wensen goed in het programma. Het was helder wat er aan bod zou komen” en “De offerte was van alle informatie voorzien. Ook de prijsafspraken waren duidelijk. Bij afmelding konden we zelf voor een andere deelnemer zorgen.” Er is voldoende ruimte voor bijstelling van het concept en wijziging van het programma ter plekke: “We hebben nog een paar keer op en neer gepingpongd om te finetunen”, “Het programma laat genoeg gelegenheid om ter plekke te sturen. Er wordt dan bijvoorbeeld wat sneller of langzamer doorheen gegaan.”

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De trainingen voldoen wat betreft interactief gehalte en afwisseling in werkvormen ruimschoots aan de verwachtingen: “Ik hoor van de collega’s terug dat ze het een fijne training vonden”, “Er was veel ruimte voor brainstormen en creatieve werkvormen. Het spelmateriaal werd goed ingezet”, “Het was heel afwisselend, met diverse spelvormen zoals rollenspellen en interviews. De deelnemers werden gekoppeld in setjes als buddy’s”, “De collega’s moesten elkaar om beurten voorstellen en kregen meteen fikse feedback. Het was een prettige, informele sfeer. Alle mogelijkheden om te oefenen en te leren werden gebruikt” en “We hebben geoefend om meer in onze kracht te staan, vanuit onze individuele talenten. Daartoe werden we met prikkelende stellingen uitgedaagd om te reageren en ontstond er gesprek.” Ook over het maatwerkgehalte en de aandacht voor de doelstellingen is men tevreden: “Ze volgden niet een standaardrepertoire maar speelden in op ieders persoonlijke situatie”, “Er werd uitgegaan van de casuïstiek die de deelnemers aanbrachten” en “De medewerkers hebben een klantreis doorlopen en hun eigen praktijkcases uitgewerkt. De individuele doelstellingen en groepsdoelstellingen liepen als een rode draad door de training heen.” Een referent voegt nog toe: “Wij wilden heel graag live. Het traject heeft daardoor vanwege corona langer geduurd, maar zij hebben prima meegedacht.” Er is voldoende gelegenheid voor evaluatie en tussentijdse bijstelling van het programma: “Het stukje gastvrijheid naar jezelf, het psychologische aspect, was soms wat te stevig vertegenwoordigd. Nadat de deelnemers dit hadden aangegeven, is dit omgebogen.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten: “De trainer was aardig en doortastend. Hij had er veel verstand van. Hij gaf goede persoonlijke tips”, “Hij had echt kennis van zaken. Hij kende het klappen van de zweep en had een gereedschapskist voor elke situatie”, “De docent heeft een goed oor voor de vraagstelling en kan deze vertalen naar een programma”, “De trainers waren vakbekwaam en konden het prima uitleggen” en “Ze kunnen echt luisteren. Zij schakelen snel. Ze kennen veel zorgorganisaties, wat voor ons een pre is.” Ook over de betrokkenheid en het enthousiasme van de trainers is men lovend: “Er zat steeds een week of twee tussen de sessies, maar de trainer wist nog precies waar iedereen mee bezig was en wat onze valkuilen waren”, “De trainer was enorm betrokken en leefde zich echt in de situatie in” en “Zijn enthousiasme is aanstekelijk. Heel inspirerend!” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Beide trainers zijn los van elkaar heel goed bevallen maar een combinatie van die twee in één training later was minder geslaagd.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal stemt alle referenten tevreden zeer tevreden. Het bestaat onder andere uit boeken, readers en spellen. Het voldoet zowel qua inhoud als vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Het is goed geschikt als naslagmateriaal. Enkele reacties: “We kregen een reader en bij iedere sessie waren er losse hand-outs. Ook leende de trainer boeken uit”, “Het materiaal bestond vooral uit spellen. Er was ook een theorieboek en een werkboek. Alles paste goed bij inhoud van de training. Het zag er netjes uit en was helder en nuttig”, “Het boekje is heel handig. Ik gebruik het nog weleens” en “Ik hoor van de deelnemers over het materiaal geen enkele wanklank.” Eén referent voegt nog toe: “De opbrengsten van de spellen werden vertaald in een dagboekje. Het verslag van de middag was het vertrekpunt van de volgende sessie.” Een ander plaatst nog een kanttekening: “Voor de borging en continuïteit zou het beter zijn als er wat meer aandacht aan de boeken werd besteed.” Vier van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie of omdat er in hun situatie geen of nauwelijks sprake was van materiaal.

### **Accommodatie**

Vanwege het incompanykarakter van de opleidingen kennen slechts twee van de tien referenten de accommodatie een score toe. Zij tonen zich zeer tevreden en zeggen ieder hierover: “Wij hebben er bewust voor gekozen om de eerste en laatste dag van de training op de Hotelschool in Maastricht te laten plaatsvinden. Dit om de deelnemers aan den lijve te laten ervaren hoe gastvrijheid wordt uitgevoerd” en “De ontvangst was goed. De ruimte was heel geschikt. Het is een mooie, voormalige villa uit de 19<sup>e</sup> eeuw. De studenten van de hotelschool hadden het diner georganiseerd.”

### **Natraject**

Alle referenten die het natraject een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Eén referent geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt en vinden er eindevaluaties plaats met de deelnemers en de opdrachtgever. Feedback wordt ter harte genomen. In sommige gevallen is er sprake van terugkomdagen. Enkele referenten: “In verband met COVID-19 werd het certificaat aan huis gebracht. Dit toont maar weer hoe flexibel en meedenkend de trainers zijn”, “Er zijn twee terugkomdagen ingepland, waarvan wij er nu één gehad hebben”, “Het certificaat werd op de terugkomdag op de Hotelschool uitgereikt. Bij die gelegenheid is er ook informeel geëvalueerd met de deelnemers”, “We komen na een half jaar bij elkaar om te bespreken of het is blijven hangen en of er iets beter kan”, “Het evaluatiemoment met de contactpersoon was erg prettig”, “Er is goed naar ons geluisterd en we kregen prima terugkoppeling van de trainers. Ik weet zeker dat zij nu, na afloop van de training, nog open staan voor individueel advies” en “Onze ervaring is dat onze feedback binnenkomt en er ook echt iets mee gedaan wordt.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, tonen de geïnterviewden zich positief. Een greep uit de reacties: “De cursisten zijn tevreden”, “Ik heb dankzij de hulp, tips en voorbeelden mijn doelen bereikt”, “We hebben voldoende handvatten gekregen”, “Ik weet nu dat mijn uitstelgedrag voortkomt uit onzekerheid en perfectionisme. Ik ben relaxter en efficiënter geworden”, “De medewerkers van de verschillende teams zijn zich veel meer bewust van wat we de mensen aandoen wanneer die aankloppen bij de gemeente, en dat de klant koning moet zijn” en “Teambuilding was niet eens een doel maar er is wel een flinke verandering op dat punt. We kijken er graag op terug en wachten met smart op de volgende ontmoeting.”

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie roepen uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is te spreken over de bereikbaarheid, de communicatie en de facturering. Het toesturen van materiaal verloopt naar wens. Zuyd Professional houdt zich naar de mening van de referenten goed aan de afspraken. Enkele reacties: “De mailing en de offerte zijn goed”, “Alles is vlekkeloos verlopen”, “De docent had de spullen bij elkaar en wist nog wat er de vorige keer was besproken” en “Op de factuur en de bereikbaarheid heb ik niets aan te merken. Je weet waar je aan toe bent. We hadden geen enkele vraag.” Een geïnterviewde voegt nog toe: “Ze zitten er goed bovenop. Er zijn twee terugkomdagen afgesproken waarvan er nog één moet komen. Ondanks vertraging van onze kant blijven ze ons daar wel constant aan herinneren.” Eén referent geeft op dit onderdeel geen mening, bij gebrek aan informatie.

**Relatiebeheer**

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen die hun mening geven over het relatiebeheer, er tevreden tot zeer tevreden over. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij met enige regelmaat een nieuwsbrief of mailing ontvangen. Ook wordt er telefonisch contact gezocht door trainers en accountmanagers. Verder is Zuyd Professional actief op de sociale media. Enkele reacties: “Ze zetten interessante dingen op de mail en bellen ook weleens zomaar”, “De trainers staan altijd open om mee te denken”, “Ze maken je attent op subsidiemogelijkheden en andere relevante dingen, maar het is nooit overdreven of opdringerig” en “Ze blijven contact onderhouden via LinkedIn en via mail, over nieuwe opleidingen en accentverschillen die ze gaan aanbrengen.” Een referent voegt nog toe: “Ik kwam de trainer toevallig ergens tegen. Hij wist nog precies wie ik was en wat mijn uitdagingen waren. Dat noem ik pas betrokkenheid!” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik heb van relatiebeheer niets gemerkt. Ik heb alleen met de trainers contact gehad. Een nieuwsbrief of info op maat over onze onderwerpen zou fijn zijn. Op dat punt valt er nog wel iets te winnen.” Vier van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten die er een score aan toekennen (zeer) tevreden. Een greep uit de reacties: “We kregen subsidie, waardoor de prijs prima was voor het aantal bijeenkomsten”, “Vanwege de subsidie hebben we niets hoeven betalen” en “Het heeft veel indruk gemaakt binnen de organisatie. Als je kijkt naar alle spin-off, was de prijs-kwaliteitverhouding zeker goed.” Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Zuyd Professional zijn de referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijzen zij onder andere op het interactief gehalte, de variatie aan werkvormen en het maatwerk: “Het was heel praktisch en interactief. Ze hebben mensen goed aan de praat gekregen”, “Je bent met meerderen aan de slag. Je wordt gedwongen om uitspraken te doen waarop gereageerd wordt, zodat je heel aanwezig blijft”, “Doordat we het als team deden, zijn wij elkaar beter gaan begrijpen. Je gaat echt met elkaar de diepte in”, “Het curriculum was aangepast aan de situatie van de deelnemers”, “Met name de praktijkgerichtheid en het op maat maken voor het bedrijf zijn grote pluspunten”, “Er is op een heel ludieke manier antwoord gegeven op onze doelstellingen” en “Door de enorme variëteit aan werkvormen en leerstijlen is er bij ieder individu een leereffect bereikt.” Een referent voegt nog toe: “Het is perfect hoe ze zich in de markt zetten en actief bedrijven benaderen.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij de maatwerkopleidingen van Zuyd Professional zonder meer zouden aanbevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2   | 3   | 4   | 5   |
|----------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |     | 20% | 70% | 10% |
| Opleidingsprogramma                          |   | 10% |     | 60% | 30% |
| Uitvoering                                   |   |     | 30% | 40% | 30% |
| Opleiders                                    |   |     | 10% | 40% | 50% |
| Trainingsmateriaal                           |   |     |     | 50% | 50% |
| Accommodatie                                 |   |     |     | 10% | 90% |
| Natraject②                                   |   |     | 20% | 30% | 40% |
| Organisatie en Administratie                 |   |     | 10% | 60% | 30% |
| Relatiebeheer③                               |   |     | 10% | 50% | 20% |
| Prijs-kwaliteitverhouding④                   |   |     | 10% | 60% | 10% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |     | 20% | 50% | 30% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Het merendeel van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van Zuyd Professional is via de eigen werkgever of collega's bij het instituut terechtgekomen. Enkelen vertellen: "Ik ben assistent-accountant. Mijn werkgever adviseerde mij deze opleiding ter aanvulling op fiscaal gebied", "Mijn werkgever had al verschillende mensen bij Zuyd Professional op een cursus gehad" en "Toen onze organisatie het aankaarte, gaven meerdere collega's aan dat ze graag naar Zuyd Professional wilden." De keuze voor Zuyd Professional wordt verder als volgt toegelicht: "Ik werkte enige tijd als projectleider en wilde verbreding en verdieping met lotgenoten. Zuyd Professional bleek de juiste opleiding in huis te hebben", "Ik zocht een aanbieder hier in de regio. Ik wilde een opleiding die ik naast mijn managementbaan kon doen" en "Ik was op zoek naar een managementopleiding met een stukje coaching. Zij boden die." Met uitzondering van twee neutraal gestemden zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt over het geheel genomen vlot en zonder problemen. Hetzelfde geldt voor het toesturen van informatie.

Enkele referenten: “De brochure is binnen twee werkdagen binnen. De aanmelding is heel overzichtelijk”, “Ik kon snel terecht en kreeg keurig een uitnodiging met tijd en plaats” en “Het loopt allemaal vlotjes. Je krijgt netjes de informatie en folders toegestuurd.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik moest er zelf nogal achteraan om te achterhalen of de opleiding in Sittard zou plaatsvinden” en “De opleiding is in verband met corona een paar keer opgeschoven. Hierdoor heb ik twee van de zes lessen moeten missen.”

### **Opleidingsprogramma**

Negen van de tien referenten tonen zich over het opleidingsprogramma tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score ‘twee’ gegeven. Het programma geeft een duidelijk en correct beeld van de inhoud van de opleidingen. De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “De website vermeldt goed wat ze gaan doen” en “Ik kon er prima uit opmaken wat mij te wachten stond en dat klopte achteraf ook met de praktijk.” Eén referent voegt nog toe: “De manier waarop beschreven stond wat ze gingen doen en hoe ze het gingen aanpakken, gaf veel vertrouwen.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er zat een foutje in het programmamrooster. De data werden halverwege omgegooid. Ik moest een hoop schuiven en andere deelnemers hebben zelfs lessen moeten missen.”

### **Uitvoering**

Afgezien van drie neutraal gestemden kennen alle referenten de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en de aandacht die er is voor individuele doelstellingen, zijn over het geheel genomen naar wens. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De cursus was goed gevuld. Er werd een beroep gedaan op je zelfstandigheid. Je kreeg huiswerk en had een eigen project wat je moest presenteren”, “Er werden veel verschillende werkvormen gebruikt. Je kon vragen inbrengen, er waren opdrachten en je kon advies vragen aan de docenten”, “Het was een klein groepje. Je kreeg voldoende individuele aanwijzingen”, “Het sluit goed aan bij je functie. Je kunt dan de opdrachten binnen je eigen werksituatie uitvoeren” en “Je kon een eigen casus inbrengen en er was veel ruimte voor discussie.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “De groep moest vooral leren van elkaar aan de hand van cases. Ik had meer theorie verwacht”, “Ik had liever meer tijd en gelegenheid gehad voor vragen en om dieper in te gaan op de stof. Nu werd het grootste deel van de tijd besteed aan de methodiek” en “Het niveau was te laag voor verzorgenden. Ik had ook gedacht dat het meer over dementie zou gaan, en over wat je moet doen als mensen geen keuzes kunnen maken.” Een overigens tevreden gestemde zet nog de volgende kanttekening: “Ik miste de praktische toepassing. Ik heb dit bij de trainer aangegeven. Die heeft toen de les aangepast: we zijn een spel gaan maken. Dat heeft inzicht gegeven.”

### **Opleiders**

De opleiders roepen bij negentig procent van de referenten (zeer) tevreden reacties op; één referent toont zich noch tevreden, noch ontevreden. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over deskundigheid, didactische kwaliteiten en betrokkenheid van de opleiders: “De trainer had er verstand van en kon het prima uitleggen”, “Hij kwam goed over en gaf veel voorbeelden”, “De docenten waren allemaal werkzaam in hun vakgebied, waardoor ze veel praktijkervaring inbrachten”, “De trainer was heel betrokken bij alle deelnemers. Hij gaf zorgvuldige feedback op de essays” en “De trainer is heel toegankelijk en beschikbaar. Je kunt hem ook buiten werktijd benaderen.” Een referent voegt nog toe: “Hij is een perfecte coach. We hebben hem al vijf keer ingehuurd.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Sommige trainers zijn heel duidelijk en goed. Andere zijn minder. Er was bijvoorbeeld een ouder iemand die erg eentonig en saai les gaf.”

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal is men unaniem positief. Het bestaat uit boeken, mappen, presentaties en online materiaal. Een greep uit de reacties: “Het boek was geweldig. Ik heb er heel veel aan gehad”, “De boeken waren wat complex, maar van de studiewijzers en presentaties hebben we veel gebruik gemaakt”, “Er stond heel veel materiaal in de onlineomgeving. Die functioneerde overigens goed” en “De bundels waren heel nuttig. Ze sloten aan op de presentaties. Ik gebruik ze nog steeds. Bij de inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting heb ik ze erbij liggen.”

**Accommodatie**

Ook over de accommodatie zijn alle referenten (zeer) tevreden. “Het lokaal was prettig en lekker stil. Het was goed bereikbaar”, “De reisafstand was wat groot, maar de accommodatie was prima”, “Het was toegankelijk, er was genoeg parkeergelegenheid en de koffie was goed. We kregen netjes een uitrijkaart voor de parkeergarage”, “De ruimte was wel een beetje donker maar dat werd meteen opgelost. De keer daarna was er meer licht” en “Het is super netjes verzorgd. Het is een vrij nieuwe school met moderne apparatuur en heel veel ruimte. De faciliteiten voor eten en drinken zijn goed.”

**Natraject**

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen die het natraject een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. In veel gevallen is er sprake van examinering of een of meerdere opdrachten die met succes moeten worden afgerond. Enkele referenten: “De examenvorbereiding was een goede toevoeging”, “We moesten een aantal verslagen schrijven. Je sloot af met een essay over jezelf”, “De eindopdracht ging over persoonlijk leiderschap. Hij paste goed bij de cursus. Het was ook goed te doen als je nog niet in een leidinggevende positie zat. Je kreeg goede feedback” en “Het persoonlijk gesprek ter afronding van de cursus was meteen je toelatingsgesprek voor de opleiding.” Een referent voegt nog toe: “Van de uitreiking van de certificaten hadden ze een klein feestje gemaakt op het kasteel.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder achtereenvolgens als volgt gemotiveerd: “Ik moest de laatste les missen omdat de data waren verschoven. Ik heb nooit de feedback van andere deelnemers ontvangen, terwijl ik zelf wel veel tijd in gestopt heb in mijn feedback aan hen. Als het dan toch een zelflerende cursus is, verwacht ik terugkoppeling. Er is ook geen evaluatie geweest. Het certificaat liet bovendien heel lang op zich wachten” en “De examentraining ging niet door. Het duurde heel lang voordat ik de uitslag had en het diploma kwam pas na drie maanden.” Over de resultaten van de opleidingen zijn de referenten over het geheel genomen goed te spreken: “Het heeft op praktisch vlak goed geholpen”, “Ik heb er een leidinggevende functie aan te danken”, “Mijn missie is geslaagd. Ik ben toegelaten tot de opleiding”, “Het heeft geholpen om het gat in mijn kennis te dichten” en “Ik heb genoeg handvatten gekregen voor hoe je als leidinggevende kunt weten wat er op financieel gebied in je bedrijf speelt, hoe je met teams omgaat en hoe je mensen coacht.”

**Organisatie en Administratie**

Negen van de tien referenten tonen zich (zeer) tevreden over de organisatie en administratie; er wordt één score ‘drie’ toegekend. De (zeer) tevreden gestemden zijn lovend over de bereikbaarheid, de klantvriendelijkheid en de accuratesse: “De lessen, de communicatie...alles is heel strak geregeld”, “Ze zijn prima bereikbaar. Vragen worden naar de juiste persoon doorgezet”, “De docenten zijn altijd beschikbaar om vragen te beantwoorden”, “Ik wist in eerste instantie niet of mijn bedrijf de studie zou vergoeden. Ze hebben mij daarover een paar keer gebeld en zijn erg behulpzaam geweest” en “Alles is op tijd en goed geregeld.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het heeft bijna een jaar geduurd voordat het certificaat kwam. Ook het retourgeld van de examenvorbereiding liet lang op zich wachten. Er is niet gevraagd of ik de lessen die ik door hun toedoen heb moeten missen, wilde inhalen.”

**Relatiebeheer**

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Een aantal referenten ontvangt regelmatig een nieuwsbrief of mailing. Dit gebeurt niet te frequent. Enkele referenten: “Ik krijg geregeld nieuwsbrieven” en “Ik ontvang mails met het aanbod. Het is precies goed, niet te veel en niet te weinig. Ik hoef niet gespamd te worden.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Ik kan me geen nieuwsbrief herinneren. Ook zouden ze wel een LinkedIngroep kunnen beginnen.” Een overigens tevreden gestemde zegt: “Ze mogen wel wat meer bekendheid aan de opleiding geven, zodat mensen weten dat het bestaat.” Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen zeven referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. Eén ander geeft een 'drie'. De overige twee referenten geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: "De prijs staat in verhouding tot de kwaliteit", "Je krijgt waar voor je geld", "De prijs en de kwaliteit zijn met elkaar in balans" en "Het zijn genoeg lesdagen en je plan wordt beoordeeld door een extern iemand. Ik zou zeggen dat de prijs goed is." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik was niet tevreden over de kwaliteit en vind de prijs daarom in geen verhouding staan tot wat je ervoor krijgt."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Acht van de tien referenten tonen zich over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Zuyd Professional. Twee geïnterviewden geven een eindscore 'drie', om redenen toegelicht bij de voorgaanden onderdelen. In samenvattende zin toont men zich vooral tevreden over de praktijkgerichtheid, het interactief gehalte en de kwaliteit van de docenten: "De communicatie was heel open en de interactie met de andere cursisten leerzaam", "Ik was met name tevreden over de interactie met de andere cursisten. Die waren afkomstig uit allerlei vakgebieden, wat het extra leerzaam maakt", "De docenten zijn mensen uit de praktijk" en "Het zijn toegankelijke docenten met veel praktijkervaring. Ze kunnen het goed uitleggen." Verder voegt men nog toe: "Het is dicht in de buurt en het is een avondopleiding" en "Het is erg prettig dat deze parttime opleiding er is. Een voltijdopleiding is niet te doen als je een baan en een gezin hebt." Eén referent brengt nog een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "De uitslagen van de essays lieten weleens lang op zich wachten." Met uitzondering van de twee neutraal gestemden, tonen allen zich zonder meer bereid om de open opleidingen van Zuyd Professional aan te bevelen bij derden. Een referent merkt nog op: "Sterker nog, ik heb al twee andere mensen gemotiveerd om de opleiding te gaan volgen."

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Zuyd Professional op 19-06-2023.

### Algemeen

Zuyd Professional biedt vanuit de vestigingen in Maastricht, Heerlen, Sittard en Roermond een breed pakket van deeltijd master- en bacheloropleidingen (nu ook associate degree), cursussen en trainingen. Het aanbod is gericht op de thema's management & leiderschap, gezondheidszorg & welzijn, ICT & techniek en professionele vaardigheden. Uitgangspunt van het aanbod is de toepasbaarheid in de praktijk. De cursussen en trainingen kennen een hoog actualiteitsgehalte en zijn gericht op de praktijk in de eigen organisatie. Zuyd Professional onderscheidt zich door in haar opleidingen nadrukkelijk aandacht te besteden aan persoonlijk leiderschap in de verschillende werkvelden. Dit sluit aan bij de veranderende rol van de docent die kennis overbrengt als coach vanuit zijn eigen doorleefde verhaal.

### Kwaliteit

Zuyd Professional wil met haar opleidingen dichtbij de klant en de deelnemers staan met betrokken trainers die kwaliteit bieden. De waardering hiervoor is terug te zien in het klanttevredenheidsonderzoek, met name voor het maatwerkdeel. Ook de investering die Zuyd Professional heeft gedaan in het klantgericht maken van de processen, heeft zich vertaald naar waarderende cijfers. Centrale rol in de kwaliteit spelen de trainers die gewaardeerd worden om hun expertise, ervaring en didactische vaardigheden. Zuyd Professional ontwikkelt dit verder door de trainers te professionaliseren in het didactische concept dat Zuyd Professional hanteert. De trainersgroep is groot en kent verschillen tussen de vier werkvelden. Zuyd Professional wil naar meer uniformiteit. Meer kwaliteit bereikt Zuyd Professional bovendien door de inzet van een onderwijskundige die nieuwe opleidingsprogramma's bekijkt op kwaliteit en uniformiteit. Zuyd Professional monitort de kwaliteit van de opleidingen aan de hand van de deelnemersevaluaties. Zij zet in op nabellen als iemand kritisch is om de dienstverlening te kunnen aanscherpen. Zuyd Professional neemt deel aan de pilot microcredentials waarin de deelnemende hogescholen elkaars aanbod kwalificeren voor het cursorisch onderwijs. De lerende professionals die zich willen laten omscholen, bijscholen of opscholen kunnen met deze credentials leereenheden laten valideren. Zuyd Professional focust daarnaast op kwaliteit aan de hand van de NLQF-accreditatie die zij dit najaar gereed wil hebben.

### Continuïteit

Zuyd Professional vernieuwt haar aanbod op basis van onderzoek in de markt. Welke ontwikkelingen zijn er in een werkveld en welk aanbod is dan nodig voor de werkenden in dat veld? Zo is het aanbod recent verrijkt met een opleiding over werken met mensen met dementie en een opleiding voor Praktijkondersteuner Bedrijfsarts. Zuyd Professional beschikt bovendien over een O&O-afdeling die vanuit een brede informatiebron kijkt naar welke ontwikkelingen relevant zijn. Zuyd Professional heeft de ambitie organisatorisch te groeien naar een grotere schaal. Dit betekent een grotere bekendheid genereren en uitbreiden richting Midden-Limburg. Op deze manier wil Zuyd Professional nog meer als regionale speler het eigen verzorgingsgebied benutten. Referenten zijn te spreken over het programma-aanbod van Zuyd Professional en over de manier waarop dit programma wordt uitgevoerd. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheids-onderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Zuyd Professional wil het aanbod verder personaliseren om tegemoet te komen aan de verschillende behoeftes van de diverse typen studenten in de werkvelden. Dit zijn de bijscholvers, die zich willen verdiepen, de omscholvers, die vaak al over meer persoonlijke vaardigheden beschikken maar de sector nog niet kennen, de opscholvers die vaak intensiever begeleiding nodig hebben en de studenten die met een diploma hun niveau zichtbaar willen maken. Vanuit het systeem van credentials kan er beter worden ingespeeld op wat voor een specifieke student interessant is.

Om goed te weten wat er speelt in het veld, is Zuyd Professional op strategisch niveau in gesprek met bijvoorbeeld koepelorganisaties in de zorg en een werkgeverspanel. Ook laat Zuyd Professional marktonderzoek doen door hun relatiemanagers. Door dit onderzoek krijgt de opleider ook de rol van voorspeller: werkgevers komen informeren naar wat zij de komende jaren moeten doen om bij te blijven. Zo blijft Zuyd Professional zich profileren als marktgerichte speler.

## 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](http://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