

Klanttevredenheidsonderzoek

Avans+

05-09-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Avans+ 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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders②				70%	20%
Trainingsmateriaal③				70%	
Accommodatie④					
Natraject⑤				70%	
Organisatie en Administratie⑥				60%	20%
Relatiebeheer⑦				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een van de referenten heeft hier geen zicht op
- ③ Drie referenten kunnen hier niets over zeggen
- ④ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerk onderzoeken
- ⑤ Drie referenten onthouden zich van het geven van een oordeel
- ⑥ Twee referenten hebben hier zelf niet mee te maken gehad
- ⑦ Twee referenten hebben hier geen mening over
- ⑧ Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Avans+ hebben tien referenten deelgenomen. Zij hebben bijna allemaal al eerder trainingen bij deze aanbieder afgenomen en hun tevredenheid over deze trajecten is dan ook een belangrijke reden geweest om opnieuw voor Avans+ te kiezen. "Juist omdat we weten wat we aan ze hebben, is er bij ons geen twijfel. Ze bieden inhoudelijk sterke en praktische opleidingen en geven waar voor hun geld," zo vertelt een van de tevreden referenten. Verder geven respondenten aan dat er in het voortraject goed overleg plaatsvindt over de inhoud van trainingen: "Onze contactpersoon kent ons inmiddels maar hij vraagt toch altijd goed door en bepaalt aan de hand daarvan wat er het beste bij ons aansluit. Dat is een prettige manier van werken".

Een andere respondent geeft als verklaring voor hun keuze: “Zij konden in een keer een hele groep medewerkers van ons bedienen. Dat is efficiënt en wel zo handig”. De referent die nog niet eerder met Avans+ te maken heeft gehad, heeft voor hen gekozen op basis van ervaringen van collega's: “Zij waren positief en enthousiast”. Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden tot over de manier waarop Avans+ aan het voortraject vorm heeft gegeven.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zeer te spreken over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. Iedereen is hier tevreden over. Dit wordt door een van de tevreden respondenten als volgt gemotiveerd: “Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk door Avans+ vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma”. En een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderdeel: “Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, hierdoor weten beide partijen wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan. Ook was er nog voldoende gelegenheid voor onze eigen input”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve oordeel over dit onderdeel.

Uitvoering

Avans+ heeft de verschillende maatwerktrajecten goed en naar wens uitgevoerd volgens de bij dit onderzoek betrokken respondenten. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Een van deze geïnterviewden geeft hiervoor de volgende verklaring: “Juist doordat we van tevoren goed hebben vastgelegd wat onze leerdoelen waren, sloot de training naadloos aan bij onze praktijk. Ik ben hier heel tevreden over”. Een andere referent zegt: “De combinatie van theorie en daarna veel en daarna veel toepassen met behulp van actuele praktijkvoorbeelden is een gouden combinatie. Hierdoor ontdekken de deelnemers meteen waar eventuele problemen nog zitten en dit wordt dan direct opgepakt, heel efficiënt”. Ook de overige referenten zijn erg tevreden over de link die met de praktijk wordt gelegd: “Dit was een bij uitstek praktische opleiding, je hebt niks aan theorie als je het nog nooit in de praktijk hebt uitgevoerd”. Daarnaast wordt er door de respondenten nog als verklaring voor hun tevredenheid aangegeven dat de trainingen “afwisselend en interactief” en “van een hoog niveau” zijn.

Opleiders

Over de opleiders die door Avans+ worden ingezet, zijn de respondenten erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De trainers waren deskundig en enthousiast en wisten de groep goed mee te krijgen” en “Ik ben heel tevreden over de trainer, hij had verstand van zaken en zorgde voor veel variatie zodat de deelnemers goed bij de les bleven”. Een andere respondent is vooral tevreden omdat de trainer flexibel was en goed in ging op vragen die leefden waardoor het maximale effect uit de training werd gehaald: “De training was op voorhand al aangepast aan onze wensen maar de trainer zorgde ervoor dat de puntjes op de i werden gezet zodat er veel stof direct in de praktijk kon worden gebracht door de deelnemers”. Een van de respondenten heeft geen mening over dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Avans+ wordt verschaft, is naar tevredenheid van de respondenten. “Avans+ zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld, het bevatte veel oefenmateriaal waardoor de stof beter blijft hangen,” aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over uitgedeelde materiaal: “We kregen diverse links met interessante informatie en er was veel materiaal beschikbaar zowel digitaal als fysiek. Samen zorgde dit voor een actueel en volledig geheel”. De overige referenten onderschrijven dit, zij vinden dat het materiaal van Avans+ kwalitatief van goed niveau is omdat het “duidelijk, up-to-date en overzichtelijk” is.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Drie referenten zijn niet persoonlijk betrokken geweest bij het natraject en kunnen hier daarom geen oordeel over geven. De overige respondenten zijn tevreden over de manier waarop Avans+ hier vorm aan geeft. Soms worden de maatwerktrajecten afgesloten met een examen, soms ontvangen de deelnemers een certificaat en in een enkel geval heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden. Een van de referenten vertelt over dit onderwerp: "Ik heb tussentijds regelmatig overleg met onze contactpersoon en na afloop nemen we dan alles nog een keer door. Ook de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten komen dan aan bod. Ik vind dit prettige en nuttige gesprekken, vaak is dit ook weer een uitgangspunt voor een volgend traject". De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat Avans+ voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: "We worden serieus genomen en er wordt op een constructieve wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen".

Organisatie en Administratie

Avans+ heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij een keer te maken kregen met zieken, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens". Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: "Ik heb een goede zakelijke relatie met Avans+. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd". Twee referenten hebben niet persoonlijk te maken met Avans+ als opleidingsinstelling en zij onthouden zich hier van het geven van een mening.

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dit door Avans+ wordt onderhouden. Zij zijn allemaal tevreden. Bij de andere twee referenten onderhoudt een collega het relatiebeheer. Een van de tevreden respondenten zegt over dit onderwerp: "Het contact gaat met name van mij uit en dat vind ik ook helemaal prima. Als ik zelf aan de bel trek, wordt er wel altijd heel snel gereageerd". Sommige referenten hebben meer contact met Avans+: "Wij hebben met enige regelmaat overleg over de mogelijkheden die er voor ons zijn. Ik vind dat wel zo prettig omdat ik het te druk heb om zelf het programma-aanbod goed in de gaten te houden. Als ik dus op interessante opleidingen/cursussen wordt gewezen, sta ik daar zeker open voor en daar ben ik zelfs blij mee". Uit deze citaten komt wel naar voren dat Avans+ naar tevredenheid vorm geeft aan het relatiebeheer, iedereen is hier tevreden over.

Prijs-kwaliteitverhouding

Tachtig procent van de referenten heeft zicht op de prijs en daarmee een mening over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de maatwerktrajecten die door Avans+ worden verzorgd. Zij zijn unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De prijzen worden omschreven als "redelijk" en "marktconform" terwijl de kwaliteit "goed" tot "zeer goed" wordt genoemd. Dit zorgt ervoor dat de balans doorslaat naar de goede kant en alle referenten een tevreden score geven aan dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal opleidingen/cursussen die zijn georganiseerd door Avans+, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Zij vinden dat ze van tevoren zowel goed en volledig zijn geïnformeerd over de feitelijke zaken (zoals data, tijden en locaties) als over de inhoudelijke zaken: "Het onderwerp, de docent en het programma werden helder en op tijd gecommuniceerd". De bijeenkomsten zelf zijn eveneens naar tevredenheid van de deelnemers en dit komt door de duidelijke link die met de praktijk van de deelnemers werd gelegd in combinatie met de prettige manier van lesgeven van de trainers/docenten. Beide onderdelen krijgen hoge scores van de referenten. Ook over de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn geen klachten naar voren gekomen. Alle referenten zeggen zonder aarzeling dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het trainingsaanbod van Avans+: "Ik vond het een aangename setting en leuke bijeenkomsten, ik heb er veel geleerd". Alle respondenten geven dan ook aan dat ze Avans+ als opleidingsinstelling aan anderen aan zouden bevelen: "Wij zijn erg tevreden en ik denk dat ze ook voor anderen veel kunnen betekenen".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma②				70%	10%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie③				50%	20%
Natraject④				80%	
Organisatie en Administratie⑤				80%	
Relatiebeheer⑥				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Twee referenten kunnen hier niets over zeggen
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van het geven van een mening
- ⑥ Twee referenten hebben hier geen oordeel over
- ⑦ Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit is een onderzoek naar een aantal open trainingen en opleidingen die worden aangeboden door Avans+. Tien respondenten zijn bereid gevonden mee te werken aan dit onderzoek. De meeste van hen nemen al langer opleidingen en trainingen bij Avans+ af. Omdat zij tot nu altijd (zeer) tevreden waren, hebben zij nu opnieuw voor deze aanbieder gekozen. Een van de geïnterviewden legt uit: "Zij staan niet voor niets bekend als een hele goede opleider bij collega's en vakgenoten. Ook ik en mijn directe collega's hebben goede ervaringen met ze en dat is dan ook een reden om altijd eerst bij hen te kijken of er iets op de rol staat als we op zoek zijn naar een bepaalde training". Andere referenten hebben soortgelijke commentaren. Zij zien Avans+ als een professionele aanbieder die kwalitatief hoogwaardige trainingen op hun vakgebied aanbiedt. Verder zijn de respondenten allemaal tevreden over de manier waarop ze zich voor de diverse trainingen en opleidingen aan kunnen melden: "Dit is echt heel eenvoudig, alles gaat via de site en de digitale snelweg". Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Twee referenten hebben geen oordeel over het opleidingsprogramma zoals dat door Avans+ wordt aangeboden, de overige referenten zijn hier zonder uitzondering tevreden over. De respondenten geven aan dat de inhoud van het lesprogramma van tevoren goed beschreven staat. "Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd moeilijk om een inschatting te maken maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de cursus wordt vermeld. Deze informatie is duidelijk en volledig," zo legt een van hen uit. Een andere referent zegt hier nog over: "Er is goed nagedacht over de programma's van Avans+ zodat ze goed aansluiting vinden met de praktijk. Dat is op dit vakgebied erg belangrijk". Hiernaast geven een aantal van de geïnterviewden nog aan dat ze telefonisch contact hebben gehad met Avans+ over het opleidingsprogramma: "Ik had nog wat vragen en deze werden door een medewerker van Avans+ op bevredigende wijze beantwoord".

Uitvoering

Een overgrote meerderheid van de geïnterviewden is tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Avans+ de verschillende cursussen/trainingen of opleidingen ten uitvoer heeft gebracht. Een referent is neutraal over gestemd en dat komt omdat hij de cursus inhoudelijk tegen vond vallen: "Ik had er door de beschrijvingen op de website wat meer van verwacht, een wat hoger niveau". De overige respondenten onderschrijven dit niet, zij zijn juist zeer te spreken over het niveau van de gevolgde opleiding: "Het was een leerzame en interessante ervaring. De werkvormen die werden gebruikt, zorgden voor een maximale inzet van de deelnemers en het niveau sloot ook uitstekend aan bij de deelnemersgroep". Andere referenten noemen hier met name de praktische toepasbaarheid als positief punt van de gevolgde opleiding: "Door veel te oefenen, leer je het meest. Dit kom je vervolgens ook echt tijdens je werk tegen en dan weet je hoe je het aan kan pakken". Verder zeggen de respondenten nog over dit onderdeel dat de stof actueel is en van de laatste inzichten uitgaat: "We kregen zelfs tijdens de opleiding af en toe actuele updates van onze docent. Heel professioneel".

Opleiders

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden over de opleiders die door Avans+ worden ingezet. Een van deze tevreden referenten vertelt: "De docent was heel erg goed, hij wist heel veel en legde duidelijk uit". "Deze trainer had echt hart voor zijn vak, we mochten zo veel vragen stellen als we wilden en hij gaf ons ook heel veel extra materiaal en voorbeelden waardoor het allemaal een stuk duidelijker werd," aldus een andere referent. Deze citaten geven goed weer hoe de referenten over de docenten van Avans+ denken, ze zijn tevreden over de kwaliteit van deze opleiders. Een van hen zegt hier nog over: "Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke opleiding niks. In het geval van Avans+ zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven".

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Avans+ (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar de wens van de overgrote meerderheid van de respondenten. Slechts een van hen geeft hier een neutrale score en dat is dezelfde referent die bij het onderdeel 'uitvoering' ook een neutrale score gaf. Over het cursusmateriaal zegt deze referent: "Ook hiervan vond ik het niveau wat tegenvallen. Dit was vrij standaard materiaal en weinig verdiepend". De overige referenten zijn het hier zoals gezegd niet mee eens, zij beschrijven het trainingsmateriaal juist als "zeer volledig" en "duidelijk". Een van de tevreden respondenten voegt hier nog aan toe: "Bij dit soort opleidingen, waarbij het echt gaat om het actueel houden van je kennis, is goed en actueel materiaal essentieel. Avans+ zorgt ervoor dat we toegang hebben tot deze bronnen en wijst ons waar nodig ook op nieuwe regels en inzichten".

Accommodatie

Over de accommodaties waar door Avans+ gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Hier volgen enkele citaten ter ondersteuning: "Ik ben tevreden over de locatie, hij was namelijk gunstig gelegen en dus prima bereikbaar voor de meeste deelnemers", "De locatie voldeed goed, het waren mooie ruimtes. Het was ook een flinke ruimte dat was heel prettig in verband met de afstand die we toen onderling tot elkaar moesten houden. Heel goed dus" en "De locatie was goed bereikbaar met de auto, met het openbaar vervoer was de bereikbaarheid iets minder omdat ik toch wel een paar keer moest overstappen. Dat was jammer". Drie referenten hebben geen zicht op of mening over de accommodatie waar gebruik van werd gemaakt.

Natraject

Twee referenten hebben geen zicht op het natraject en onthouden zich om die reden van het geven van een oordeel over dit onderwerp. De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over dit onderdeel. Sommige opleidingen worden afgesloten met een eindopdracht, sommige in de vorm van een examen. Een van de geïnterviewden zegt: “Het ging bij mij om een vrij lange opleiding en dan is het prettig als er een echte, duidelijk eindopdracht is die alles afsluit. Daarin kon ik laten zien wat ik in de loop van de tijd allemaal geleerd heb”. Een referent die een afsluitend examen heeft moeten maken vertelt dat dit examen goed aansloot op de opleiding: “Door het vele oefenen en de tips van de docent was het echt goed te doen”. De respondenten geven verder nog aan dat er een evaluatie heeft plaatsgevonden: “Er werd op meerdere momenten naar onze mening gevraagd. Ik had ook wel echt het idee dat hier echt iets mee werd gedaan”.

Organisatie en Administratie

Twee respondenten hebben zelf niet te maken gehad met administratieve of organisatorische zaken. Dit werd bij hen door een collega afgehandeld. De overige referenten zijn hier zonder uitzondering tevreden over de manier waarop Avans+ vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. “Avans+ is een organisatie met ruime ervaring en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoorden onze vragen snel en vakkundig,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderwerp: “Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral duidelijk en helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid schept en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht. Ook hier geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes end at deze op een heldere manier zijn opgesteld”.

Relatiebeheer

Acht referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dat door Avans+ wordt onderhouden. Deze acht respondenten zijn hier tevreden over. Zij vertellen dat ze met enige regelmaat een nieuwsbrief ontvangen en dat is voor hen voldoende. “Ik zit niet te wachten op een overload aan informatie. De nieuwsbrief is wat mij betreft genoeg”. De overige referenten geven hier soortgelijke commentaren en zij zijn dan ook unaniem tevreden over dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten geven aan tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de training of opleiding en de kwaliteit hiervan. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: “Zo’n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren. Ik vind de prijzen van Avans+ in vergelijking met anderen niet te hoog. De lessen worden verzorgd door professionals en mede daardoor leer je echt heel veel”. Twee respondenten hebben geen zicht op de prijs, soms omdat hun werkgever dit direct betaalt en soms omdat de referent niet weet wat andere aanbieders vragen voor een dergelijke opleiding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal open opleidingen en trainingen van Avans+ kan de conclusie worden getrokken dat er een grote tevredenheid is onder de referenten over de afgenomen opleiding(en). Ook de manier waarop Avans+ met hen samenwerkt, stemt tot tevredenheid. “Het grote voordeel van een aanbieder als Avans+ is dat ze veel kennis in huis hebben en daardoor een uitgebreid programma-aanbod,” zo noemt een van de referenten als sterk punt van deze aanbieder. Ook het niveau van de trainingen en opleidingen in combinatie met de deskundige trainers wordt door een aantal geïnterviewden als positief punt genoemd. Een neutraal gestemde referent noemt enkele verbeterpunten (beschreven bij de onderdelen uitvoering en cursusmateriaal hierboven) maar hij tekent hierbij ook aan dat hij niet ontevreden is. Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat ze in toekomst graag nog eens gebruik zouden maken van Avans+ als opleidingsinstelling: “Het lijkt me hartstikke leuk om zo’n beetje elke twee jaar een soort opfriscursus te doen”. De overige referenten weten nog niet of ze nog een keer een cursus of training bij Avans+ gaan volgen: “Ik vond het wel heel zwaar en wil nu even gewoon alleen maar werken en het geleerde toepassen. Maar wie weet denk ik daar over een paar jaar weer heel anders over. Dan zal ik zeker aan Avans+ denken”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Avans+ op 05-09-2022.

Algemeen

Avans+ is al jaren toonaangevend in de verbetering van prestaties van mensen en organisaties. Avans+ biedt ruim 200 postbachelor- en masteropleidingen aan op verschillende locaties in Nederland. Door middel van innovatieve opleidingstrajecten, gekenmerkt door persoonlijke benadering en praktisch toepasbare kennisverwerving, realiseert Avans+ meetbare performanceverbetering van individuen en organisaties. Avans+ richt zich op professionals die meer uit zichzelf en hun carrière willen halen. Het gaat er om een collectieve ambitie te realiseren: dé succesfactor voor de ontwikkeling van organisaties. Bij Avans+ wordt altijd gekeken naar het totaalplaatje en wordt er waar mogelijk een link gelegd met de eigen praktijk van de deelnemer. Op deze wijze levert een opleiding bij Avans+ zowel voor de werkgever als voor de werknemer/deelnemer het hoogste rendement op. De docenten die door Avans+ worden ingezet, komen altijd uit de praktijk en brengen theorie bij die gebaseerd is op de meest actuele ontwikkelingen in de markt. Avans+ stelt hoge eisen aan deze docenten en kan hiervoor gebruik maken van een grote groep freelancers. In de loop der jaren is er door Avans+ een groot netwerk opgebouwd.

Kwaliteit

Alle opleidingstrajecten van Avans+ staan onder toezicht van werkveldadviesraden. Deze raden adviseren de directie over conceptontwikkeling ten aanzien van onderwijsfilosofie, imago, integrale kwaliteitsverbetering en organisatieontwikkeling van Avans+. Leden van de werkveldadviesraden zijn beleidsbeslissers bij een aantal klanten van Avans+ en verschillende hoogleraren. Bij de open opleidingen zijn er - enige tijd na afloop van het traject - contacten met deelnemers, onder meer om de resultaten in de praktijk na te gaan. Interne audits leveren eveneens waardevolle input ter verbetering. De adviseurs en docenten van Avans+ zijn veelal seniors uit de praktijk, die een brug kunnen slaan tussen de theorie en de praktijksituatie van de deelnemer, en 'passie voor hun vak hebben'. Avans+ heeft zoals eerder al gezegd de beschikking over een breed netwerk van (gast)docenten waarmee zij een netwerkrelatie onderhoudt. Regelmatig georganiseerde didactische vaardigheidstrainingen borgen de didactische kwaliteit van de docenten; bijeenkomsten, over algemene of specifieke thema's zoals innovaties, waarborgen de expertise van de docenten. Zowel uit de eigen evaluaties als uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid over de opleidingen van Avans+ naar voren. Avans+ stelt hoge eisen; indien er lager dan een 7,5 wordt gescoord worden er al stappen ondernomen om een volgende keer weer hoger te scoren.

Continuïteit

Onder andere door het brede aanbod van meer dan 200 opleidingen op een breed scala aan vakgebieden heeft Avans+ aan veel bedrijven en/of opdrachtgevers iets te bieden. Het gebruik van business cases, praktijkopdrachten die cursisten binnen hun eigen organisatie uitvoeren, levert een essentiële bijdrage aan het leereffect en daarmee aan het rendement van de opleidingen. Door gebruik te maken van een verschillende werkveldadviesraden en bijvoorbeeld de HR-kenniskring wordt de aansluiting van de opleidingen bij ontwikkelingen in de markt en wat betreft innovaties gewaarborgd. De huidige sterke positie van Avans+ op het gebied van innovatieve opleidingstrajecten, gekenmerkt door een persoonlijke benadering en praktisch toepasbare kennisoverdracht, vormt eveneens een waarborg voor de continuïteit. Toen er in het voorjaar van 2020 moest worden ingespeeld op de veranderende omstandigheden door de corona-maatregelen, was dit geen probleem voor Avans+. Er werd soepel overgeschakeld naar alternatieve lesvormen, bijvoorbeeld met behulp van Zoom. De laatste tijd is er flink geïnvesteerd in het aanbod ICT-opleidingen, daar is veel vraag naar. Ook de International Bachelor of Nursing is een opleiding die erg gegroeid is de afgelopen periode. Op grond van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de tijdens het interview verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van Avans+ dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De opleidingstrajecten van Avans+ worden gekenmerkt door een sterke praktijkgerichtheid. Om een zo hoog mogelijk leerrendement te realiseren, worden in het voortraject de leervragen en leerdoelen zorgvuldig geïnventariseerd. Aan de deelnemers worden strenge eisen gesteld, onder meer wat betreft relevante werkervaring. Implementatie in de praktijk is vanaf de start een belangrijk aandachtspunt. Ook het betrekken van praktijkopleiders vanuit de bedrijven waaruit de deelnemers afkomstig zijn bij de opleidingen draagt bij aan de borging van het geleerde in de dagelijkse werksituatie. De opleidingstrajecten van Avans+ bestaan zowel uit opleidingen als uit talentontwikkeling en daarbij is er een zeer belangrijke rol weggelegd voor de docenten. Deze dienen zowel de nodige praktijk- als onderwijservaring te hebben zodat zij zo goed mogelijk kunnen inspelen op de deelnemersgroep en zo het profijt van de opleiding voor iedere individuele deelnemer én voor de opdrachtgever zo groot mogelijk te laten zijn.

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