

Klanttevredenheidsonderzoek

HAS Hogeschool

04-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HAS Hogeschool 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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, ondoorgondelijk 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten kent een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal respondenten deed voor het eerst zaken met HAS Kennistransfer en een aantal had al eerder goede ervaringen met het instituut. Alle geïnterviewden waren tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop de HAS invulling gaf aan het voortraject van de maatwerktrainingen die zij afnamen. Eén van hen vertelt: "We zijn met de HAS in contact gekomen via een bedrijf waar wij mee samenwerken. Zij hebben ons eerst telefonisch geïnformeerd en toen wij de opleidingsvraag samen verscherpten, hebben we via de mail een voorstel op maat gekregen." Een ander zegt: "De HAS heeft eerder een training bij ons verzorgd. Dat was bijzonder goed bevallen. Ook bij deze training hadden we weer een bijzonder productieve en prettige voorbereiding. Er wordt veel tijd geïnvesteerd in de afstemming vooraf, zodat zij echt een programma kunnen presenteren, dat is afgestemd op onze specifieke wensen."

Opleidingsprogramma

Alle afspraken over het opleidingsprogramma worden duidelijk en transparant vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Alle referenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Eén van hen zegt: “Na overleg kwamen zij met een voorstel voor een opleidingsprogramma. Met het programma uit het voorstel zorgden zij er in ieder geval voor dat wij aan de norm voldoen. Ze houden rekening met recente wetgeving en auditpunten en vanuit de actualiteit kiezen we samen een thema.” Een ander zegt: “We hebben in samenwerking een syllabus ontwikkeld, waarin het hele programma staat uitgewerkt. Op de laatste versie hebben we ons definitieve akkoord gegeven.” En een derde: “De HAS is voor ons een partner en we hebben een overeenkomst die niet alleen betrekking heeft op de opleidingen. De afspraken over het opleidingsprogramma zijn onderdeel van die totale overeenkomst.”

Uitvoering

Alle respondenten bevestigen dat de maatwerktrainingen volledig conform de afspraken in het opleidingsprogramma zijn uitgevoerd. Zij zijn hierover dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. De maatwerktrainingen zijn sterk toegespitst op de praktijk van de opdrachtgever. Eén geïnterviewde vertelt hierover: “Het is heel interactief. Het is geen monoloog. De groep wordt voortdurend gevraagd om mee te doen en mee te denken over risico’s. Daarmee wordt het direct naar de praktijk getrokken. We bespreken situaties, zoals die zich daadwerkelijk voordoen op de werkvloer.” Een ander zegt: “In de training worden onze deelnemers dichter bij de productie gebracht. Letterlijk en figuurlijk. Bij de presentaties nemen de sprekers steeds een grondmonster mee. Dat is een mooi fysiek uitgangspunt om het gesprek te starten.” En een derde: “De deelnemers hebben projecten bezocht en op basis daarvan een verbetertraject geschreven. Dat geeft ze praktisch ervaring en dit levert ook direct waarde op in de praktijk.”

Opleiders

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers. Enkele positieve reacties: “De trainer is een zeer belangrijke factor bij het neerzetten van de juiste sfeer tijdens een training. De trainer zorgt voor de verbinding binnen onze groep. Natuurlijk is hij ook zeer ter zake kundig”, “De trainer wist de deelnemers steeds te interesseren. Dat lukt alleen wanneer het didactische en inhoudelijk niveau goed zijn”, “De trainer heeft veel kennis en is bijzonder bevlogen. Onze deelnemers zijn super enthousiast. Ook buiten de training om is er heel goed contact met de trainer. Dat is prettig, want daardoor is het makkelijk om details af te stemmen”, “We doen dit traject al jaren met dezelfde trainer. De trainer is voor ons een belangrijke factor voor het succes. We gaan binnenkort met een andere trainer werken, dus het is afwachten hoe dat bevalt” en “We hebben geïnvesteerd in de selectie van de trainers. De training is in ontwikkeling, dus het is belangrijk dat de trainers hun kennis en kunde op niveau houden. Dat gaat tot nu toe uitstekend.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestond in de meeste gevallen uit de hand-outs bij de presentatie. Bij één respondent werd speciaal een syllabus ontwikkeld. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen zegt: “Tijdens de training was onze eigen kwaliteitshandboek het uitgangspunt voor de training. Veel materiaal hadden we dus niet nodig. We hebben wel de hand-outs van de training gekregen.” Een ander zegt: “De syllabus bij deze training is volledig op maat gesneden. Er staat alleen in wat voor ons bedrijf relevant is. Het ziet er allemaal keurig uit.” En een derde: “Er staat nog veel op papier en dat wordt los uitgereikt tijdens de cursus. Dat is ook wel een prima manier van werken, want je kunt aantekeningen maken en je hebt tijdens de presentatie direct de stof voor je.”

Accommodatie

Alle maatwerktrainingen werden in-company gegeven. Om die reden kent geen van de referenten een score toe aan het onderdeel accommodatie.

Natraject

Tijdens het natraject zijn er verschillende activiteiten. Er zijn evaluaties en de training wordt besproken met de opdrachtgever. In sommige gevallen werden er ook toetsen afgenomen. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén van hen zegt: "We hebben continu contact, dus ook tijdens het natraject. De deelnemers doen een eindopdracht en kunnen daar vervolgens vaak gelijk mee aan de slag voor een opdrachtgever. Tijdens de nabespreking wordt er altijd goed gereageerd op suggesties ter verbetering." Een ander zegt: "De training wordt afgesloten met een examen. Het is een pittig examen, maar dat betekent wel dat de deelnemers die slagen op het gewenste niveau zitten." En een derde: "Aan het einde van de training wordt er een toets afgenomen. Het is dus niet vrijblijvend om deel te nemen. Onze deelnemers worden op die manier ook uitgedaagd."

Organisatie en Administratie

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op vragen via e-mail. Het contact met het instituut gaat in de meeste gevallen via de trainer. De geïnterviewden vinden dat prettig. Eén van hen zegt: "Op dit gebied verloopt alles zonder problemen. De facturatie loopt volgens afspraak, de voorstellen zijn helder en misverstanden worden voorkomen." Een ander zegt: "Er wordt zorgvuldig gewerkt. Zo is ons gevraagd om de getekende opdrachtbevestiging terug te sturen, toen wij dat nog niet gedaan hadden. Ze hebben alles onder controle en dat vind ik wel een goed teken." En een derde: "We hebben contact met een projectmanager. Die regelt alle praktische zaken voor ons rondom de training. Dat werkt bijzonder prettig."

Relatiebeheer

De meeste van de geïnterviewde referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Het relatiebeheer wordt uitgevoerd door dezelfde persoon met wie de referenten gedurende het hele traject contact gehad hebben. Diegene kent de organisatie al en weet op welke manier zij voor elkaar van waarde kunnen zijn. Eén van hen zegt: "We hebben direct contact met de trainer. Dat is tevens onze adviseur. Hij kent de organisatie goed en kent onze verwachtingen." Een ander zegt: "We nemen dit traject nu al een behoorlijke tijd af. Het blijft in ontwikkeling, omdat de trainer in de gaten houdt of het nog past bij onze wensen." Eén respondent is echter niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Ik word niet geïnformeerd over ontwikkelingen bij de HAS. Via een andere weg heb ik begrepen dat de trainer weg gaat, maar vanuit de HAS hoor ik daar niets over. Ik weet niet of we in de toekomst nog verder kunnen met dit traject."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Ik vind trainingen over het algemeen duur. Voor deze training hebben we voldoende deelnemers kunnen regelen, waardoor het voor ons rendabel wordt." Een ander zegt: "We kunnen altijd goed afspraken maken. Zowel over de inhoud van het traject als over de prijs. Achteraf zijn we heel tevreden over de kwaliteit van de training, dus ook over de prijs-kwaliteitverhouding." En een derde: "We werken op verschillende manieren samen, waardoor het voor ons allebei wat oplevert. De kosten zijn beperkt, terwijl de kwaliteit van de training bijzonder hoog is."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van HAS Kennistransfer of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "We hebben een heel positief beeld van de HAS. Zij hebben ons begeleid naar een andere norm. De trainingen zijn voor ons dubbel van waarde. Natuurlijk leren we inhoudelijk iets, maar het is ook één van de weinige momenten dat we als team met z'n allen bij elkaar zitten. De trainer creëert daarin de juiste sfeer", "De trainer is betrokken en weet deelnemers van een verschillend niveau op een basisniveau te krijgen. Het waren lange sessies, maar het bleef boeiend", "De training is echt een blijvertje. Het wordt gevolgd binnen de organisatie en de waarde wordt erkend" en "Het traject wordt voortdurend verbeterd. Er wordt gereageerd op onze feedback en ook docenten komen met ideeën om de training nog beter te maken." Alle referenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden. Allen overwegen zij opnieuw een traject van het instituut af te nemen."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				56%	44%
Opleiders				44%	56%
Trainingsmateriaal②			11%	67%	11%
Accommodatie③			11%	22%	56%
Natraject				89%	11%
Organisatie en Administratie				78%	22%
Relatiebeheer④				67%	11%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				44%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				78%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Een referent heeft geen zicht op de accommodatie
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek met betrekking tot trainingen met een open inschrijving zoals de HAS deze uitvoert, zijn unaniem tevreden over het voortraject. Sommigen delen mee dat zij al vaker een traject bij hen hebben gevolgd of een hele opleiding bij de HAS hebben gedaan. Anderen zijn op aanraden van mensen in hun netwerk bij de HAS terecht gekomen. Over het algemeen is men tevreden over de manier waarop men geïnformeerd wordt over het aanbod en ook de wijze van inschrijven. "Het is een vervolg binnen een logische leerlijn en de HAS heeft een samenwerking met onze branchevereniging", "Wij werken op meerdere gebieden samen, bijvoorbeeld door stageplaatsen aan te bieden. De HAS staat goed aangeschreven" en "Ik heb al meerdere cursussen bij hen gevolgd en dat bevalt prima." Ondanks dat één geïnterviewde tevreden is over dit onderdeel, meldt hij nog wel het volgende: "De HAS heeft voor deze cursus een afspraak met een aantal andere opleiders. Bij niet voldoende aanmeldingen, kiezen zij voor een van de partijen die het gaat uitvoeren. Dat werd pas laat duidelijk. Ik zou hen adviseren om ook hierin zorgvuldig met elkaar op te trekken en helder te communiceren." Een tweede meldt nog dat de inschrijving wat rommelig verliep in verband met Corona.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals men dat vooraf toegestuurd heeft gekregen of op de website heeft gelezen, is voor alle respondenten helder en duidelijk genoeg. Hoewel een van hen opmerkt: "Soms mag de inhoud nog wat nader gespecificeerd worden. Dat zou helpen om een goede keuze te maken." De informatieverstrekking is voor een enkeling aanleiding om in dit stadium met de HAS contact te zoeken. "Ik heb nog even met hen gemaild om wat meer duidelijkheid te krijgen. Ik kreeg daarop meteen antwoord", vertelt een referent daarover. Anderen vertellen dat zij zowel de inhoud als de logistieke details voldoende omschreven vinden. Voor allen reden om content te zijn met het opleidingsprogramma vooraf.

Uitvoering

Over de uitvoering van de cursussen en trainingen zijn alle referenten positief tot zeer positief gestemd. Uit de gesprekken blijkt dat er veel theorie wordt aangereikt en dat men tevens werkt aan opdrachten, soms individueel en soms in groepsverband. Ook vertelt men dat er praktijkopdrachten uitgevoerd moeten worden; het liefst bij je eigen werkgever maar er zijn ook mogelijkheden in de praktijkruimte van de HAS. Meermaals vertellen referenten dat de HAS zich ook flexibel toont wanneer er bijvoorbeeld omstandigheden zijn die aanpassingen in het programma vergen. Dat stelt men ook op prijs. Ter toelichting enkele citaten: "De balans in het programma was heel goed. Ook heb ik de kwaliteit als hoog ervaren", "We hebben ook gastbedrijven bezocht. Dat vond ik echt van toegevoegde waarde", "We werden gestimuleerd om eigen casussen in te brengen maar ook de docent bracht praktijkvoorbeelden in" en "Interactie werd gestimuleerd." De meeste respondenten melden dat zij hebben deelgenomen aan fysieke bijeenkomsten maar dat Corona in enkele gevallen wel heeft gezorgd voor vertraging in het totale traject. Ondanks dat één geïnterviewde aangeeft dat hij tevreden over de uitvoering is, meldt hij daarbij dat het voor hem pas laat duidelijk werd waar de cursus inhoudelijk om draaide en is hij uiteindelijk van mening dat de titel onvoldoende aansloot bij de uitvoering. "Als het gaat over innovatie, verwacht ik ook dat de focus in de lessen daar op ligt", zegt hij erbij.

Opleiders

Voor de opleiders is er niets dan lof. Soms betreft het docenten van de HAS maar ook externe experts vanuit een vakgebied worden ingezet. De referenten hebben een of meerdere gespecialiseerde trainers gehad die allen over een grote mate van theoretische kennis beschikten en het tevens, in algemene zin, goed konden overbrengen evenals konden schakelen op de behoefte in de groep. "Als er vragen kwamen, dan wisten de docenten deze naar volle tevredenheid te beantwoorden", "Iedere trainer had een eigen inbreng en aanpak. Dat was verfrissend. Men wist ook veel voorbeelden uit de praktijk in te brengen", "Ik vond hen inhoudelijk en didactisch goed. Lastige onderdelen wisten zij goed voor het voetlicht te brengen", "Vooraf heb ik leerdoelen aangegeven en daar gingen ze ook op in" en "Ik vond het niveau wat wisselend", zo geeft een aantal referenten als verklaring aan. Eén respondent meldt dat de docent niet helemaal goed aansloot omdat hij veel vanuit zijn eigen belevingswereld uitging en zich wat moeilijker kon verplaatsen in anderen.

Trainingsmateriaal

Referenten maken melding van boeken en digitaal materiaal. Ook ontving men vaak een map. Enkelen tekenen wel aan dat de HAS de actualiteit goed dient te monitoren en vervolgens te vertalen in het lesmateriaal. Ook delen sommigen mee dat zij achteraf de slides van de PowerPointpresentatie hebben gekregen. Voor de meesten was dit voldoende zo. Eén geïnterviewde heeft geen zicht op het lesmateriaal en onthoudt zich van een oordeel. Een volgende is neutraal: "Als je digitaal materiaal krijgt aangereikt, is het niet makkelijk om aantekeningen te maken." Enkele positieve reacties: "Alles is goed. Het materiaal is prima te downloaden en op te slaan. Zo kan ik het ook nog als naslagwerk gebruiken" en "Het totaal is voor mij voldoende geweest." Meerdere respondenten delen mee dat zij ook nu nog gebruikmaken van het lesmateriaal en dat het daarmee bruikbaar is in hun eigen werkpraktijk.

Accommodatie

Eén referent heeft geen zicht op de accommodatie en onthoudt zich van een oordeel. Een tweede geeft aan dat de locatie in de zomer qua temperatuur niet aangenaam was. Dat verklaart zijn neutrale oordeel. Een tevreden geïnterviewde vult aan dat de lucht wel erg droog was. Anderen tonen zich tevreden over de faciliteiten die op de HAS voorhanden zijn, de bereikbaarheid en de aanvullende voorzieningen zoals de catering. Voor zeven van de negen referenten is het aanleiding om op dit onderdeel dan ook een positieve score te geven.

Natraject

Dat de HAS het natraject op een goede manier vormgeeft, blijkt uit de scores die worden gegeven. De respondenten verzorgen presentaties of opdrachten aan het eind van hun studie en krijgen vervolgens een certificaat. Ook wordt aan hen gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen zodat de HAS de feedback mee kan nemen bij volgende edities. Op de vraag wat de opleiding de referenten heeft opgeleverd, antwoordt men onder meer het volgende: "Voor mij is het winstpunt zowel verbreding als verdieping geweest. Ook ervaar ik het feit dat ik nieuwe mensen heb leren kennen en daarmee mijn netwerk heb kunnen uitbouwen, als een groot voordeel", "Ik heb meer theoretische kennis kunnen opdoen waardoor ik in de praktijk nog beter functioneer. Inmiddels komen collega's voor advies naar mij toe", "Dankzij nieuwe inzichten kunnen we als bedrijf ook innovatie toepassen" en "Ik heb het bekwaamheidscertificaat weten te behalen. Maar daarnaast is het echt van toegevoegde waarde dat we onderwerpen vanuit verschillende invalshoeken kunnen bekijken."

Organisatie en Administratie

De referenten geven aan, voor zover zij daar ervaring mee hebben, dat de HAS goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Men vertelt dat men afdoende antwoorden op vragen krijgt en dat er per mail snel wordt gereageerd. Eén geïnterviewde vertelt: "Een aantal deelnemers wilde graag de praktijkdagen verschuiven omdat dit beter uitkwam i.v.m. drukte in hun bedrijf. Dat heeft de HAS heel flexibel opgepakt, in goed overleg met ons." Een tweede: "Ze proberen je echt maximaal van dienst te zijn." En een derde: "Als je een vraag stelde aan de docenten, dan werd deze snel beantwoord. Ook de online omgeving werkte goed. En alles werd tijdig gecommuniceerd."

Relatiebeheer

Twee respondenten geven geen oordeel op dit onderdeel omdat zij vinden dat er niet echt sprake is van enig relatiebeheer. Anderen vinden dat de HAS dit op een hele bescheiden manier vormgeeft. Enkelen zijn gevraagd om een aanbeveling te schrijven. Anderen ontvangen alleen informatie over nieuw opleidingsaanbod en vinden dit voldoende zo. Zij weten de HAS prima te vinden wanneer zij overwegen een nieuwe cursus te gaan volgen. "Ik krijg af en toe een mail met het aanbod. Anders kijk ik zelf op de website", zegt een referent. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Toch denkt een geïnterviewde dat de HAS meer mag doen aan haar eigen zichtbaarheid. "Ze zouden zichzelf meer kunnen promoten en vooral avondopleidingen meer als paradepaardje kunnen inzetten. Voor dagopleidingen gebeurt er voldoende, zo is mijn indruk. Trek het ook door naar avondopleidingen", vertelt hij erbij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Diegenen die een oordeel kunnen geven over de prijs-kwaliteitverhouding, tonen zich positief. Zij ervaren de gevraagde prijs in balans met de waarde die zij ervoor hebben teruggekregen. Drie van hen hebben geen zicht meer op de prijs en spreken dan ook geen waardeoordeel uit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de opleiding en de samenwerking met de HAS. Als positieve punten benoemt men onder andere: "Ik heb het ervaren als goed georganiseerd en praktijk gerelateerd", "Je kunt kiezen tussen losse modules of de opleiding in een keer. Die keuze vind ik fijn", "Men heeft inhoudelijk veel kennis maar weet ook alles van de praktijk. Dat komt mede omdat men kennis bij andere instituten haalt of bij gespecialiseerde adviesbureaus" en "De kwaliteit van de opleiding is hoog en de begeleiding en algemene ondersteuning is goed te noemen." Ook geeft men nog enkele tips: "Hou mensen binnen die al eerder modules of cursussen hebben gevolgd. Dat is goed voor de ontwikkeling van ons vakgebied", "Soms waren de docenten wat langdradig waardoor je afhaakt. Eén van hen ventileerde ook een sterke eigen mening", "Sluit goed aan bij de doelgroep en de context" en "Er is op een bepaald moment van cateraar gewisseld waardoor we ineens voor de koffie moesten betalen. Daar had eerder en beter over gecommuniceerd kunnen worden." Alle referenten geven tot slot aan de HAS voor trainingen binnen het open aanbod van harte aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met HAS Hogeschool op 04-03-2021.

Algemeen

HAS Kennistransfer en Bedrijfsopleidingen (hierna HAS Kennistransfer genoemd) is onderdeel van HAS Hogeschool en richt zich op de zakelijke markt. Het instituut focust zich met toegepast onderzoek en advies op bedrijven en overheidsinstellingen op 14 centrale thema's zoals food, natuur, milieu, dier en veehouderij. Het doel van het instituut is een duurzame relatie op te bouwen met de bedrijven en mensen in die sectoren. Door de directe relatie met HAS Hogeschool beschikt men over actuele kennis en brede deskundigheid. HAS Kennistransfer vormt als kennisinstelling een belangrijke schakel tussen onderwijs en bedrijfsleven. De opleidingen worden verzorgd door opleiders van HAS Kennistransfer, docenten van HAS Hogeschool en gastdocenten uit de beroepspraktijk. Eén van de belangrijkste waarden van het instituut is dat de realiteit en toepassing van kennis altijd centraal staan. Om die reden worden brancheorganisaties en mensen uit het vakgebied betrokken bij de opzet en uitvoering van de opleidingen. Alle HAS-experts beschikken over jarenlange ervaring op het terrein van agribusiness, food, milieu en groene ruimte, zijn bekend met de praktijk en spreken de taal van de klantorganisatie.

Kwaliteit

HAS Kennistransfer heeft als opleider kwaliteit hoog in het vaandel staan. Met het oog op een optimale klantbenadering en de optimale uitvoering van de diverse activiteiten werkt het instituut met vastgelegde processen en procedures. Inmiddels is de interne organisatie gewijzigd naar een indeling in clusters maar waarbij de overall service voor de klant nog steeds via één centraal loket loopt. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Eveneens wordt deze feedback intern besproken met docenten en projectmanagers. Mede dankzij het feit dat de HAS een kleine hogeschool is waar men werkt in kleine groepen, zijn de lijnen kort en kan er direct worden geschakeld indien dat noodzakelijk zou zijn. Uiteraard heeft Corona de nodige impact gehad. Docenten hebben zich de online vaardigheden eigen weten te maken om de ingezette trajecten zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden. Maar tevens is een aantal trainingen doorgeschoven omdat live ontmoetingen binnen deze trajecten van grote toegevoegde waarde zijn. Uiteraard gebeurt alles in goed overleg met opdrachtgevers en deelnemers.

Continuïteit

De vraag naar maatwerktrajecten stijgt, zeker wanneer fysieke bijeenkomsten weer toegestaan zijn. Intussen werken de HAS hogeschool en kennistransfer nauw met elkaar samen om het dienstenpakket zo optimaal mogelijk te laten aansluiten op de vraag. Mede dankzij het feit dat men een goede naam heeft opgebouwd en een sterk imago heeft op de veertien thema's, weet HAS Kennistransfer zich verzekerd van een trouwe klantenkring die graag haar expertise via hen verder professionaliseert. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van HAS Kennistransfer voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

HAS Kennistransfer ondersteunt professionals bij hun ambitie te groeien in hun loopbaan. Het instituut pakt opleidingsvragen professioneel aan en denkt mee met de ontwikkelvraag bij maatwerk- en in-company trajecten. Trainingen met een open inschrijving sluiten aan op de behoefte in de markt. Duurzaamheid staat hoog in het vaandel. Het instituut biedt verschillende opleidingsvormen gericht op verdieping in een vakgebied of het (modulair) behalen van een HBO-traject. De grote deskundigheid van de docenten en adviseurs, zowel met betrekking tot inhoudelijke kennis als met betrekking tot praktijkervaring, is een belangrijke factor voor succes in de dienstverlening van het instituut. Daarmee weet men een vloeiende transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu