

Klanttevredenheidsonderzoek

Erasmus Academie

10-09-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				62%	38%
Uitvoering			13%	38%	50%
Opleiders				38%	62%
Trainingsmateriaal			13%	62%	25%
Accommodatie					
Natraject②			13%	25%	38%
Organisatie en Administratie③				25%	62%
Relatiebeheer④				13%	62%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				38%	13%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score op dit onderdeel
- ③ Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Twee referenten geven geen oordeel over het relatiebeheer
- ⑤ Vier geïnterviewden hebben geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerk opleidingen van Erasmus Academie zijn allen tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Enkelen vertellen in het voortraject ook andere partijen met hen te hebben vergeleken, waarbij Erasmus Academie als beste uit de bus is gekomen. Anderen hebben een al langer durend samenwerkingsverband met hen. De wijze waarop het voortraject is verlopen verschilt daarom per referent. Zij vertellen hierover als volgt: "Wij wilden graag van buiten af kijken naar procesmanagement. Wij hebben veel praktijkmensen die de behoefte hebben aan een theoretisch kader maar vooral de slag naar de praktijk vindt men belangrijk. Erasmus Academie kon aan deze behoefte voldoen.

Er is in het voortraject goed meegedacht door de opleidingsadviseur over welke docent zou kunnen aansluiten bij onze organisatie. Deze docent heeft voorafgaand aan de opleiding ook contact gehad met enkele deelnemers om tot een goede afstemming van de inhoud van de opleiding te komen. Dat is erg prettig verlopen”, “Omdat wij al eerder een goede cursus van hen hebben afgenomen volstond het om in een telefonisch overleg met de cursusleider tot een afstemming over het vervolg te komen”, “De opleidingsadviseur heeft zich in het voortraject goed verdiept in onze organisatie. Zowel in de historie als de richting die wij willen kiezen in de toekomst. Zij hebben onze leerbehoeften vertaald naar concrete activiteiten die wij in een modulaire leergang aan onze medewerkers aanbieden” en “Wij hebben een samenwerkingsverband met Erasmus Academie. Elk jaar bespreken wij welke cursussen wij in het collegejaar door hen verzorgd willen zien. Zij werken samen met een aantal hoogleraren die wij graag zien. Op deze wijze blijven onze medewerkers op de hoogte van de actualiteiten in het rechtsgebied en kunnen zij aan hun permanente educatieverplichting blijven voldoen.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn van mening dat er maatwerk programma's worden geboden; geheel afgestemd op de wensen en behoeften van de opdrachtgevers. Erasmus Academie biedt alle ruimte om onderwerpen aan te dragen. Enkele referenten hebben een samenwerkingsovereenkomst met Erasmus Academie afgesloten waarin is overeengekomen om een aantal keer per jaar een cursus te verzorgen. Ook hierin staat het de opdrachtgevers vrij om zelf de onderwerpen aan te dragen. Anderen hebben een specifieke opleidingsvraag bij hen neergelegd. Na de afstemming in het voortraject volgt een offerte waarin de zakelijke afspraken zijn weergegeven. Men noemt deze offertes “helder”. Ook de prijsstelling is daarin duidelijk opgenomen.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de opleidingen is men (zeer) tevreden. Achtentachtig procent van de referenten geeft een positieve score op dit onderdeel. De meesten gaan hierbij af op de ervaringen die zij in de evaluaties van de deelnemers hebben teruggekregen. In een aantal gevallen zijn er hoorcolleges door hoogleraren verzorgd die weliswaar een interactieve variant daarop hebben getracht aan te brengen. Ook zijn er veel praktijkvoorbeelden gegeven. Soms wordt er van te voren huiswerk opgegeven of om input van de deelnemers gevraagd. Of er worden tijdens de bijeenkomsten opdrachten gemaakt. Eén geïnterviewde geeft de uitvoering een neutrale score. Deze referent is van mening dat de werkvormen niet zo spectaculair zijn; “Soms zijn het saaie hoorcolleges. Dat hangt wel af van de docent. Maar inhoudelijk is het goed”, aldus vernoemde referent.

Opleiders

Alle referenten zijn vol lof over de docenten van Erasmus Academie. De docenten krijgen de hoogste scores in dit onderzoek. Achtendertig procent geeft de score “tevreden”. Maar liefst tweeënzestig procent geeft de score “zeer tevreden”. Erasmus Academie beschikt over een groot netwerk met hoogleraren, professoren en andere experts. Enkele opdrachtgevers werken met vaste docenten. Bij anderen wisselt de inzet van de docenten c.q. hoogleraren. Een referent benoemt dat Erasmus Academie over een rijke schakering van docenten beschikt; zij vertegenwoordigen een hoop specialismen. Enkele uitspraken: “De docent weet de stof goed over te brengen en levendige voorbeelden te geven. Hij is als professor aan de Erasmus Universiteit verbonden en door de wol geverfd als docent”, “Op inhoud zijn de docenten prima. Qua vorm en didactiek verschilt het nogal. Weliswaar achten de deelnemers de inhoud van de training het meest waardevol. Het kennisniveau van de docenten is uitstekend. Zij staan echt ver boven de materie”, “Erasmus Academie beschikt over een aantal hoogleraren die door onze medewerkers graag worden gehoord. Het zijn gerenommeerde namen op hun vakgebied” en “De docent heeft gevoel voor de context waarin onze organisatie opereert. Dat is voor ons belangrijk. Hij weet een goede combinatie te maken tussen het theoretisch kader en de vertaling naar de praktijk”.

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal stemt de referenten tot tevredenheid. Er wordt, afhankelijk van het soort opleiding, verschillend materiaal gebruikt. Zo spreekt een geïnterviewde over een reader die vooraf is toegestuurd zodat men zich op de opleiding kon voorbereiden. Enkelen hebben een boek ontvangen, geschreven door de docent. Anderen vertellen achteraf een boekje te hebben ontvangen over het onderwerp. Een referent zegt hierover: "Er wordt nog steeds om gevraagd binnen de organisatie". Ook zeggen enkelen de sheets van de presentatie te hebben ontvangen. Weer anderen spreken over actualiteitenbundels waarin de nieuwste wetswijzigingen zijn opgenomen. Ook zijn er opdrachtgevers die het trainingsmateriaal in co-creatie vervaardigen. Een referent licht toe: "Het trainingsmateriaal wordt in goed overleg met Erasmus Academie samengesteld. Daarbij is er goed overleg wie, welk materiaal aanlevert en wie de cursusmap maakt. De cursusmap is goed als naslagwerk te gebruiken." Op dit onderdeel geeft één referent een neutrale score. Hij vindt de sheets soms niet geheel up to date. "Soms trekken de docenten hun sheets uit de kast zonder deze vooraf aan de nieuwste ontwikkelingen aan te passen. Dat is jammer", aldus voornoemde referent.

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden daarom geen scores gegeven op dit onderdeel.

Natraject

Twee referenten geven geen score op dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben op de wijze waarop de trainingen zijn afgerond. Drieënzestig procent van de geïnterviewden is (zeer) tevreden over de afronding. Zij vertellen dat de opleidingen altijd worden nabesproken; zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever. De evaluatierapporten worden in samenvattingsvorm teruggekoppeld met de docenten en de opdrachtgevers. In sommige gevallen is er een bijeenkomst georganiseerd; in andere gevallen volstaat een telefonisch overleg. "Er wordt goed geluisterd naar de feedback", is de mening van één van de referenten. De deelnemers ontvangen een certificaat van deelname. In sommige gevallen en voor sommige doelgroepen kunnen er op basis van het certificaat permanente educatiepunten door de beroepsvereniging worden toegekend. Op de vraag of het volgen van een leergang tot resultaten heeft geleid vertelt een referent dat het zichtbaar is dat processen anders worden geleid in de organisatie. Erasmus Academie heeft hiertoe voorstellen tot implementatie gedaan. "Er wordt een andere taal en toon gesproken in de organisatie door invloed van de leergang", licht deze referent toe. Ook op dit onderdeel geeft één referent een neutrale score. Deze referent vertelt dat er weliswaar evaluatieformulieren zijn ingevuld maar dat deze niet zijn nabesproken met hem als opdrachtgever. Dat vindt hij jammer.

Organisatie en Administratie

Op dit onderdeel scoort één referent niet omdat hij geen zicht heeft op de organisatie en administratie. De overige referenten zijn hierover allen (zeer) tevreden. Enkele uitspraken in dit verband: "De organisatie en administratie is in orde. Alles loopt naar behoren. Zij wikkelen de zaken vlot en stipt af", "Er zijn korte lijnen en er wordt helder gecommuniceerd. Wij hebben een vast contactpersoon aldaar. Dat is makkelijk" en "Er bestaat een leuke en goede samenwerking met ons contactpersoon. Wij hebben goede afspraken gemaakt. Zij zijn flexibel en nemen snel actie."

Relatiebeheer

Wederom scoren twee geïnterviewden niet op dit onderdeel. Beiden hebben onvoldoende zicht op het relatiebeheer omdat er meer afdelingen binnen de organisatie zijn die het contact met Erasmus Academie onderhouden. Dertien procent is "tevreden" over het relatiebeheer en tweeënzestig procent is zelfs "zeer tevreden" hierover. Men vertelt dat er regelmatig overleg plaatsvindt met de opleidingsadviseur. Deze denkt mee over de ontwikkelingen binnen de organisatie en doet moeite om de organisatie te doorgronden. "De opleidingsadviseur is aangeschoven bij een denksessie in onze organisatie. Ik vind het knap dat hij daar tijd voor vrij heeft weten te maken. Er wordt niet voor elk uurtje een factuurtje gestuurd. Dat is prettig", zegt een zeer tevreden referent. De opdrachtgevers vinden dat zij goed op de hoogte worden gehouden van wat Erasmus Academie te bieden heeft. De frequentie van het contact noemt men "passend". Daarnaast noemt men de opleidingsadviseurs "attent", "alert", "niet opdringerig" en "deskundig".

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts vier referenten geven een oordeel over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. Zij zijn hierover (zeer) tevreden. De andere vier referenten hebben hier geen zicht op en scoren daarom niet. Voor een enkeling speelt de prijs geen rol omdat er sprake is van een samenwerkingsverband met gesloten beurzen. Allen (ook de referenten die geen score geven) zijn tevreden over de kwaliteit van de opleidingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Vijfenzeventig procent van de referenten is "tevreden" over de opleidingen die de Erasmus heeft verzorgd en de samenwerking met hen. Vijfentwintig procent is zelfs "zeer tevreden". Enkelen overwegen in de toekomst een verdiepingsslag te maken en ook daarvoor Erasmus Academie in te schakelen. Tot slot enkele uitspraken van (zeer) tevreden referenten: "De samenwerking kenmerkt zich door een heel persoonlijk contact. Zij doen moeite om onze organisatie te leren kennen. Alles kan bespreekbaar worden gemaakt. Zij houden rekening met de wensen van de organisatie", "In verhouding tot anderen heeft Erasmus Academie veel docenten die gelinkt zijn aan de wetenschap. Anderen richten zich doorgaans meer op de praktijk. Voor ons is dat heel prettig", "De leergang is voor ons uniek geweest die nieuwe invalshoeken heeft opgeleverd" en "We hebben een aangenaam contact en een goede samenwerking met hen. Er zijn korte lijnen en Erasmus Academie is op zijn Rotterdams duidelijk. Dat is prettig!"

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	80%	10%
Opleidingsprogramma			20%	20%	60%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal		10%		80%	10%
Accommodatie			30%	30%	40%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie②			20%	40%	30%
Relatiebeheer		10%	10%	70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	60%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De open opleidingen van Erasmus Academie worden via het internet aangeboden. Veel van de referenten in dit onderzoek hebben op basis van de informatie op de website voor de opleidingen van Erasmus Academie gekozen. De website vindt men duidelijk en informatief. Enkeligen geven aan bij de Erasmus Universiteit te hebben gestudeerd waardoor voor hen een vervolgopleiding voor de professional of het volgen van een masterclass bij Erasmus Academie een logisch vervolg was. Ook zijn er referenten die op basis van de informatie uit de aan hen verstrekte nieuwsbrief besloten hebben tot deelname aan een opleiding of masterclass. Enkeligen hebben nog aanvullende informatie opgevraagd. Allen vinden dat de aanmeldingsprocedures vlot en goed is verlopen. Enkele uitspraken van referenten die de keuze voor Erasmus Academie illustreren: "De wijze waarop Erasmus Academie zich in de wervingstekst presenteert heeft mij enthousiast gemaakt voor deelname. Er stond voldoende beschreven om mij te triggeren", "De cursus ketenregie sluit aan bij mijn vakgebied. Deze cursus wordt niet door veel aanbieders aangeboden. Je komt dan al snel bij hen uit" en "Ik was op zoek naar een opleiding die niet te langdurend was maar wél toegevoegde waarde biedt. Het programma en de beschrijving van de aanpak sprak aan. Er zat genoeg diepte in het programma. Ook kende ik de spreker van naam." Eén referent vertelt dat er een intakegesprek heeft plaatsgevonden waarin de verwachtingen over het programma zijn uitgesproken. Tachtig procent van de referenten is "tevreden" over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Tien procent zelfs "zeer tevreden". Nog eens tien procent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat het cursusmateriaal voor de masterclass procesmanagement laat is toegestuurd; nadat deze referent hier zelf over heeft gebeld. Deze referent kon zich daarom niet goed voorbereiden op het lesprogramma.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten hebben juist op basis van de inhoud van de opleidingsprogramma's voor Erasmus Academie gekozen. De beschrijving van de programma's op de website vindt men duidelijk. Sommige programma's bieden een logisch vervolg op eerder gevolgde opleidingen. Ook wordt de praktische insteek die Erasmus Academie in haar programma's kiest gewaardeerd. Zestig procent geeft daarom de hoogste score op dit onderdeel. Twintig procent geeft de score "tevreden". Nog eens twintig procent geeft de programma's een neutrale score. Zij zeggen: "De beschrijving van de inhoud van het programma was voldoende. De beschrijving van de aanpak en wat het van de cursist vraagt kan worden verbeterd. Er kan meer worden benadrukt dat je als cursist meer rendement bereikt wanneer je veel tijd in het onderwerp steekt en dat je daarin voor verschillende invalshoeken kan kiezen. De ander meent dat hij wat structuur in het programma mist. Over het algemeen is men tevreden over de groepssamenstelling. Daarover zegt men onder meer: "De groep vond ik iets te groot. Met meer dan twintig mensen verval je over het algemeen in hoorcolleges. Dan wordt het vaak wat minder interactief en komt niet iedereen aan bod" en "Er was sprake van een gemixte groep. De deelnemers waren uit verschillende sectoren afkomstig. Dat leidde tot leuke discussies en verschillende input. De groep was prettig!"

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingen zijn de meeste referenten tevreden tot zeer tevreden (negentig procent). Men vertelt daarover het volgende: "De uitvoering van het programma heeft zeker aan de verwachting voldaan. Helaas heeft de hoofdspreker op het laatste moment afgezegd maar er is een goede vervanger gekomen. Alleen het onderdeel financiën had wat mij betreft wat concreter gemogen. Soms waren er meerdere sprekers met tegenovergestelde visies. Dat was leuk! Er was voldoende gelegenheid om van gedachten te wisselen waarbij de gastsprekers ook deelnamen aan de discussie. De hoofddocent leidde de discussie", "Er was een hoofddocent die de regie had. Daarnaast werden er elke bijeenkomst experts ingevlogen die eigen input gaven. Dat was erg aantrekkelijk" en "De masterclass wordt al langere tijd verzorgd. Het was goed te merken dat men er ervaring mee heeft. Er was een duidelijke verdeling tussen de docenten. Het verliep als een geoliede machine." Men vindt dat er voldoende afwisseling in werkvormen bestaat. Veelal gaat men interactief in groepjes met een casus aan de slag. Men is van mening dat er waardevolle feedback wordt gegeven. In sommige opleidingen zijn intervisiebijeenkomsten onderdeel van het programma. Ook hierover is men zeer te spreken. Eén referent is iets minder enthousiast over de uitvoering van het programma. Hij geeft een neutrale score. Hij is van mening dat er iets te weinig verdieping op het onderwerp was. "Er lag iets meer nadruk op het theoretisch kader dan op vaardigheden. Voor de docenten bood de masterclass een platform om hun eigen onderzoeken te presenteren. Dat komt ook omdat het vakgebied vrij nieuw is", licht deze referent toe. Een ander geeft weliswaar een positieve score maar is ook van mening dat er iets meer sprake was van een hoorcollege in plaats van een interactieve bijeenkomst. "Er werd getracht het wetenschappelijke gehalte hoog te houden. Er had iets meer tussen theorie en praktijk bewogen kunnen worden", aldus voornoemde referent.

Opleiders

Ook over de kwaliteit van de docenten laat negentig procent zich positief uit. Men is van mening dat Erasmus Academie goede docenten heeft die goed zijn onderlegd. Zo zeggen geïnterviewden: "De docent heeft een flinke dosis humor en weet goede, aansprekende praktijkvoorbeelden te geven. Zij staan bol van praktijkervaring. Dat was de plus ten opzichte van de theorie en gaf body aan het verhaal", "De hoofddocent heeft zowel kennis van als ervaring met het onderwerp en was in staat om de helicopterview te houden. Ook nu nog mogen de deelnemers de docenten bevragen op het onderwerp" en "De docenten zijn didactisch goed onderlegd. Zij hadden een helder en goed beargumenteerd verhaal en wisten sfeer in de groep te brengen. " Enkelen benadrukken de informele sfeer tussen de deelnemers en de docenten. Ook op dit onderdeel geeft één referent aan tevreden noch ontevreden te zijn. Hij zegt: "De kerndocent had soms gedateerde informatie en gebruikte een overload aan sheets. Daardoor miste ik soms wat structuur. De co-docent maakte het goed. Ook de gastdocenten waren van goede kwaliteit. Erasmus Academie heeft de kritiek ter harte genomen en heeft wat aanpassingen in het programma gedaan."

Trainingsmateriaal

Op één referent na geven alle geïnterviewden aan (zeer) tevreden te zijn over het trainingsmateriaal dat is gebruikt. De meesten vertellen de presentatiesheets van te voren toegestuurd te hebben gekregen. Daarnaast ontvangen de deelnemers veelal een boek over het onderwerp en wordt men gewezen op geschikte artikelen of literatuur. Anderen vertellen ook achteraf nog materialen nagestuurd te hebben gekregen. De hoeveelheid materialen vindt men voldoende. Ook acht men het materiaal geschikt om als naslagwerk te gebruiken. Enkelen vertellen dat het trainingsmateriaal in een dropbox (Blackboard) was gezet, waarin het ook mogelijk was huiswerkopdrachten te plaatsen en de documenten van mede-deelnemers te raadplegen. Dit wordt als prettig ervaren. Eén referent is echter ontevreden over het trainingsmateriaal. Hij vindt het vervelend dat de indeling vaak niet klopte waardoor het niet mogelijk was de literatuur van te voren te raadplegen.

Accommodatie

Drie referenten beoordelen de lesaccommodatie neutraal. Alle overige referenten zijn positief over de lesaccommodaties die zijn gebruikt. Zij die een neutrale beoordeling geven lichten hun score als volgt toe: "De lesruimte was nogal gehorig. De akoestiek liet te wensen over en het was er benauwd met weinig ramen", "Op zich was er gekozen voor een geschikte accommodatie in het Novotel. Maar het lag niet zo centraal en was daardoor niet makkelijk bereikbaar" en "De bewegwijzering in het Erasmusgebouw kan beter. Ik heb erg gezocht naar de juiste ruimte." Alle overige referenten zijn juist enthousiast over de accommodaties. Zij vonden dat er is gekozen voor prettige leslocaties. Allen te Rotterdam en allen goed te bereiken. Een geïnterviewde licht zijn positieve score als volgt toe: "Het was een feest om naartoe te gaan. Het is een 'jonge' plek. Ook de catering was telkens goed verzorgd."

Natraject

Alle referenten zijn het erover eens dat de opleidingen goed worden afgerond. Er volgt altijd een eindexamen en een certificaat van deelname. Deelnemers kunnen de docenten eventueel nog achteraf benaderen. Eventuele verbeterpunten worden ter harte genomen. "Het is duidelijk dat zij zich willen profileren", licht een geïnterviewde toe. Al geeft één geïnterviewde aan het jammer te vinden dat hij nooit meer een reactie heeft vernomen op de verbeterpunten. Sommige opleidingen worden afgesloten met een eindopdracht of presentatie. Men vindt dat daarop goede feedback is gegeven en dat daarmee een link is gelegd tussen het geleerde en de praktijk. Een respondent vertelt dat er een diploma-uitreiking is geweest waarbij gasten mochten worden uitgenodigd. Ook was er een bijzondere spreker uitgenodigd die een humoristische lezing heeft verzorgd. "Het feestelijke tintje gaf de uitreiking cachet", vertelt deze respondent. Men heeft de diploma-uitreiking als een positieve ervaring beleefd. Eén referent vertelt voorts dat er een terugkomdag is georganiseerd en dat er een app-groep met de deelnemers is aangemaakt. Allen geven het natraject een positieve beoordeling.

Organisatie en Administratie

Eén geïnterviewde onthoudt zich van scoren. Hij heeft geen zicht op de organisatie en administratie. Twee referenten geven een neutrale score. De één omdat hij de organisatie en administratie wat slordig vindt in de vermelding van namen en titels op de certificaten. De ander omdat hij zich vrij vroeg voor de opleiding heeft aangemeld en deze bevestigd heeft gekregen maar daarna lang niets meer van hen heeft gehoord. Hij vroeg zich uiteindelijk af of de opleiding nog wel doorgang zou vinden. Alle overige geïnterviewden zijn positief over de organisatie en administratie. Zij vinden dat deze op de achtergrond goed functioneert. Alles is goed verzorgd en de factuur is op tijd verstrekt. Eén referent vindt het opmerkelijk dat de managementassistent van alles goed op de hoogte is en geeft daarvoor een compliment.

Relatiebeheer

Tachtig procent is (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Tien procent geeft een neutrale score en nog eens tien procent is ontevreden. Laatstgenoemde vindt de hoeveelheid informatie die hij van Erasmus Academie ontvangt té veel en noemt het “bijna spam”. Degene die een neutrale score geeft doet dit omdat hij het jammer vindt dat hij over een toegezegde terugkomdag niets meer vernomen heeft. Ook zou er een Facebookgroep worden aangemaakt hetgeen niet van de grond is gekomen. De overige respondenten vinden dat zij goed op de hoogte worden gehouden van de opleidingen die Erasmus Academie te bieden heeft. Zonodig ontvangen zij op maat adviezen. Ook via de nieuwsbrief blijven zij op de hoogte van het opleidingsaanbod. Zij vinden de hoeveelheid mail precies goed; niet te veel en niet te weinig. Een enkeling zegt al enthousiast te zijn geworden voor een vervolgopleiding. Weer een ander vertelt een soort reünie-groep te hebben aangemaakt en elkaar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Ook de docent is daarbij betrokken.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de verhouding tussen de prijs van de opleidingen en de kwaliteit daarvan is tachtig procent positief. Zij vinden de opleidingsprijzen over het algemeen passen bij de kwaliteit die wordt geleverd. En ook in lijn met andere opleidingsinstituten. De meesten geven daarbij aan dat men bereid is die prijs te betalen als de opleiding wat oplevert. Omdat zij rendement uit de opleidingen halen vindt men het de prijs waard. Op dit onderdeel geven twee referenten een neutrale score. Zij vinden de opleidingen niet goedkoop maar wél concurrerend met andere opleidingen. De kwaliteit vinden zij voldoende. Zij hebben enkele opmerkingen over de uitvoering van de opleiding die op andere onderdelen zijn weergegeven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek geeft tachtig procent aan (zeer) tevreden te zijn over de opleidingen die Erasmus Academie biedt. Vooral het rendement uit de trainingen wordt geroemd. Zo zeggen referenten: “De opleiding heeft mij veel gebracht. Het heeft mij nieuwe inzichten gegeven. Misschien wel mede als gevolg van deze opleiding heb ik een nieuwe rol in mijn werk gekregen”, “Ik kijk plezierig terug op het volgen van de masterclass. Er zat een goed tempo in, het was dynamisch en er werden fijne discussies gevoerd. Je wordt op alle facetten getriggerd en ondergedompeld in de aard van het onderwerp. Heel fijn!” en “De opleiding is heel relevant in deze tijd. Ik heb er veel uitgehaald”. Zij zijn allen bereid de opleidingen van Erasmus Academie aan te bevelen en laten zich uit in termen als: “Ga zo door!” “Tot slot geven twee referenten een neutrale beoordeling. Hun opmerkingen zijn reeds eerder uiteengezet. Toch zeggen ook zij: “De opleiding begon niet zo goed. Er miste soms een rode draad. Toch kwam het uiteindelijk goed en kwamen zij met energie terug. Er zat echt beweging in.” De ander geeft als verbeterpunt mee dat Erasmus Academie er voor moet zorgen zich te blijven ontwikkelen als het gaat om transitiemanagement om bij te blijven bij de markt en het vakgebied.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Erasmus Academie op 10-09-2018.

Algemeen

Erasmus Academie verzorgt Postacademische opleidingen en maatwerktrajecten voor professionals. Het doel van de Academie is wetenschappelijke kennis maatschappelijk bruikbaar en toegankelijk te maken met kwalitatief hoogwaardig onderwijs. Met de opleidingen en cursussen wil men een bijdrage leveren aan een duurzame, rechtvaardige en open samenleving. De Academie streeft er naar te motiveren en een inspiratiebron te zijn voor zowel personen als organisaties. Alle maatwerk- en in-company trajecten evenals trainingen met open inschrijving worden verzorgd aan de hand van de kernwaarden 'inspiratie', 'innovatie', 'samenwerken', 'duurzaamheid' en 'betrokkenheid'. Erasmus Academie bestaat al ruim 20 jaar en is onderdeel van de Erasmus Universiteit Rotterdam. De Academie is één van de 16 werkmaatschappijen van de EUR Holding BV. Alle werkmaatschappijen zijn actief op het gebied van contractonderwijs, contractonderzoek en/of kennisexploitatie.

Kwaliteit

Erasmus Academie beschikt over een groot netwerk aan hoogleraren, professoren en experts op een bepaald vakgebied. Onder leiding van kerndocenten stelt de Academie een opleidingsprogramma samen, inclusief het trainingsmateriaal. De programmamanager is intern het eerste aanspreekpunt voor de docenten in het voorstadium. Cursisten kunnen terecht bij de programma-coördinator tijdens de uitvoering. Laatstgenoemde is bij de start en het einde van elk traject aanwezig om het geheel in goede banen te leiden en te fungeren als vraag- dan wel kennisbaak. Evaluaties vormen de basis voor kwaliteitsmeting. Ook tussentijds, bij meerdere opleidingsdagen, vullen cursisten een evaluatieformulier in.

Continuïteit

Alle processen binnen Erasmus Academie zijn gestandaardiseerd. Op deze manier zijn alle medewerkers volledig op de hoogte van alle actuele ontwikkelingen, borgt men de kwaliteit en kan de dienstverlening maximaal aansluiten op de leerbehoefte. Op ontwikkelingen in de markt blijft Erasmus Academie voortvarend inspelen en de trend in nieuwe leervormen en E-learning wordt op de voet gevolgd. Om aan te sluiten op de veranderende behoefte in de markt, verzorgt Erasmus Academie zelf ook cursussen blended. Daarnaast speelt men in op de vraag om terugkombijeenkomsten en/of verdiepingsmodules te verzorgen. Intern monitort men nauwgezet hoe processen verder geoptimaliseerd kunnen worden. Gekeken naar de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingen van Erasmus Academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die hun medewerking hebben verleend aan het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek zijn van mening dat Erasmus Academie kwalitatief hoogwaardig aanbod levert. Men is goed te spreken over de transfer van theorie naar praktijk en over de aansluiting op de dagelijkse werkomgeving. Erasmus Academie heeft in de loop der jaren een goede reputatie en naamsbekendheid opgebouwd. Mede vanwege het feit dat men in staat is om interactie te stimuleren, open staat voor feedback, inspeelt op nieuwe ontwikkelingen en vraagstellingen uit de diverse sectoren monitort, wordt Erasmus Academie als een betrouwbare opleidingspartner gezien.

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