

# Klanttevredenheidsonderzoek

Erasmus Academie

01-02-2021



## 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

<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b> .....	<b>12</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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: 3

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				67%	33%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders			33%		67%
Trainingsmateriaal				67%	33%
Accommodatie②				33%	
Natraject			33%	67%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer③			33%	33%	
Prijs-kwaliteitverhouding				67%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

② Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.

③ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De geïnterviewden in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van de Erasmus Academie lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder ieder als volgt toe: "Collega's hadden goede ervaringen met de opleidingen van Erasmus Academie", "Ik kende de docent vanuit mijn netwerk en wilde per se een training van hem" en "We hebben een analyse gemaakt van zes aanbieders op het gebied van procesmanagement. De keuze viel op Erasmus vanwege de goede kwaliteit, omdat we een tweedaagse konden krijgen en omdat de kosten daardoor gunstiger uitvielen." Het voortraject roept tevreden reacties op. Er wordt in de ogen van de referenten goed navraag gedaan naar de maatwerkbehoefte: "We konden cases inbrengen vanuit de eigen organisatie die werden besproken", "We hebben met de docent persoonlijk gesproken. Het was een plezierige uitwisseling" en "We hebben uitgebreid van gedachten gewisseld met de opleidingscoördinator over onze achtergrond en wat we van de training verwachtten."

### **Opleidingsprogramma**

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het is in voldoende mate afgestemd op de organisatie. Een referent: "Ik ben dik tevreden. Uit wat ze op papier hadden gezet, bleek dat ze goed naar ons hadden geluisterd. De doelgroep en wat we wilden leren was goed omschreven. Er hoefde weinig meer aan het programma bijgesteld te worden." De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men beoordeelt de opleidingen als praktijkgericht, interactief en boeiend: "Het was niet alleen maar zenden maar het werd een echt levendig verhaal met goede voorbeelden. We konden plenty cases inbrengen uit de eigen organisatie. Je kreeg vraagstukken, ging in groepen uiteen en presenteerde het aan de rest van de groep", "De training was heel inspirerend, leuk en interactief. Het voegde veel toe" en "Het was een in niveau gemêleerd gezelschap van niet-juristen en juristen. Ook de laatste groep kwam goed aan zijn trekken door een toegespitste vraagstelling en wat dieper prikken in de casuïstiek. De theorie werd op een goede manier aan de praktijk gekoppeld." Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma: "We krijgen na elke bijeenkomst een kort vragenlijstje. Ook in de training zelf wordt er teruggekoppeld en zo nodig bijgesteld", aldus een referent.

### **Opleiders**

Twee van de drie referenten tonen zich zeer tevreden over de docenten; één geïnterviewde kent een score 'drie' toe. De zeer tevreden gestemden zeggen ieder: "Het is een aanstekelijke docent die goed weet te enthousiasmeren. Hij is er heel goed in geslaagd om in te steken op de verschillende niveaus. De gastspreker was goed voorbereid" en "De docent maakte er een heel levendig verhaal van, met sprekende voorbeelden, waardoor je het echt voor je zag. Erg knap!" De referent die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: "We kregen het gevoel dat de opleidingscoördinator aan de tweede docent niet zo goed had doorgegeven hoe onze organisatie in elkaar zat. Ik heb gemerkt dat bijeenkomsten waarover wij vooraf overleg hebben met de docent beter uitpakken."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept (zeer) tevreden reacties op. Het bestaat uit onder andere boeken en presentaties. Het is goed geschikt als naslagwerk. Twee referenten zeggen ieder: "De presentatie was goed. Ook aan de boeken hebben we iets gehad" en "De literatuur en de jurisprudentie waren prima. We hebben het digitaal ontvangen en zelf uitgeprint. De online leeromgeving is gebruiksvriendelijk en bleef nog enige tijd na de training toegankelijk voor ons." Een derde zet nog wel een kritische noot: "De PowerPoint was niet toegespitst op onze realiteit. Jammer."

### **Accommodatie**

Twee van de drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van in-company opleidingen. De enige referent die wel een mening over de accommodatie kan geven, toont zich tevreden en zegt: "Het was goed geregeld. Er was voldoende ruimte om 1,5 meter afstand te houden. De voorzieningen waren goed, maar de airco stond wat hoog."

### **Natraject**

Over het natraject zijn twee referenten tevreden en is er één niet geheel tevreden. Naast systematische tussentijdse evaluaties vindt er ook een eindevaluatie plaats, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever: "Na afloop hebben we uitgebreid met de opleidingscoördinator en de docent gesproken. Ik kreeg het gevoel dat er goed naar onze feedback werd geluisterd en dat deze ook opvolging kreeg" en "Na de eerste reeks is de inhoud een beetje naar onze wensen bijgeschaafd." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "De opleidingscoördinator reageerde wat te laconiek op onze feedback, alsof het een beetje aan ons lag." Men is goed te spreken over de mogelijkheden tot vervolgonderwijs. Een referent: "Mij is gevraagd of we nog verder de verdieping in willen gaan. We zijn nog in overleg over een mogelijk vervolgtraject." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "Iedereen is tevreden. Het heeft de mensen aan het denken gezet", "Vooral de eerste trainingsdag heeft ons erg geïnspireerd" en "De mensen moesten precies weten waarover ze het hebben. Dat is bereikt."

**Organisatie en Administratie**

Aan de organisatie en administratie kennen alle referenten een score 'tevreden' toe. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet aan de verwachtingen, evenals de facturering. Ook het toesturen van de offerte en het maken van afspraken verloopt naar wens. Erasmus Academie stelt zich naar de mening van de referenten flexibel en klantgericht op.

**Relatiebeheer**

Eén referent toont zich tevreden over het relatiebeheer, terwijl één ander een score 'drie' toekent. De overgebleven geïnterviewde geeft geen score, omdat hij zich niet bewust is van enige vorm van relatiebeheer. De tevreden gestemde zegt: "We krijgen meen ik een nieuwsbrief en de contactpersoon heeft nog geïnformeerd hoe de samenwerking was verlopen. Voor mij is het zo voldoende." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik had nog wel verwacht dat ze op onze feedback zouden hebben gereageerd, met name naar de toekomst met het oog op een mogelijk volgend traject, maar ik heb niets meer van hen gehoord."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Twee referenten: "Je krijgt prima kwaliteit voor je geld" en "Het is niet goedkoop maar het was belangrijk en de kwaliteit is goed vergeleken met de prijs." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Ik had voor dat geld wel een wat sterkere doorvertaling verwacht."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van Erasmus Academie. Als pluspunten van de opleidingsaanbieder en de onderlinge samenwerking worden de kwaliteit van de docenten en het maatwerk genoemd: "De docenten kunnen putten uit een grote persoonlijke ervaring en komen met heel realistische voorbeelden" en "Ze zijn echt in staat om maatwerk te leveren." Men is daarnaast goed te spreken over het resultaat: "Het was een heel leuke cursus die mij enorm aan het nadenken heeft gezet." Allen bevestigen desgevraagd graag bereid te zijn om de maatwerkopleidingen van Erasmus Academie aan te bevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma②			10%	60%	20%
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal			30%	50%	20%
Accommodatie			10%	10%	80%
Natraject		10%	20%	40%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer③			20%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④		10%	10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

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

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Enkele referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Erasmus Academie lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder als volgt toe: “De opleiding wordt alleen door Erasmus Academie aangeboden en de vereniging van insolventieadvocaten stelt de opleiding verplicht”, “Een collega van mij had goede ervaringen met de opleiding”, “Ik heb zelf aan de Erasmus Universiteit gestudeerd dus ik ken hen goed. Ze staan bovendien goed aangeschreven”, “Wij onderzoekers zijn altijd op zoek naar nieuwe perspectieven en deze cursus sloot daar goed bij aan”, “Ik had een opleiding procesmanagement bij Erasmus gedaan. Deze cursus leek me ook heel leuk” en “Ik had de spreker weleens eerder gehoord. Deze opleiding was voor mij een volgende stap.” Het voortraject roept uitsluitend positieve reacties op. In sommige gevallen is er sprake van een introductiebijeenkomst. Vaak maakt een mondelinge of schriftelijke intake deel uit van het voortraject. Enkele reacties: “Je kon een informatiepakket aanvragen via de website. Na aanmelding kreeg je een intakeformulier waarop gevraagd werd naar je vooropleiding” en “De coördinator nam contact met je op om te vragen naar je leerdoelen.” Een referent voegt nog toe: “Ik was bang dat het te hoog gegrepen zou zijn maar het intakegesprek stelde me gerust: ik deed alle taken al.” De aanmelding verloopt vlot en naar wens: “Je kreeg netjes een bevestiging. Alles klopte, inclusief de aanwijzingen om er te komen” en “Na inschrijving kreeg je meteen een goed werkende link.”



### Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die het opleidingsprogramma een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele (zeer) tevreden gestemden geven aan: "Het programma gaf genoeg duidelijkheid over de inhoud van de training", "De omschrijving was helder en volledig" en "De opleiding kwam overeen met wat er in werkelijkheid werd voorgeschoteld." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het niveau van de doelgroep en de inhoud stond niet goed aangeduid. De indruk werd gewekt dat de opleiding geschikt was voor iedereen maar dat bleek niet het geval. Ook was niet precies duidelijk welk voorwerk er van je werd verwacht." Twee overigens tevreden gestemden hebben vergelijkbare kritiek: "Er stond niet in dat er basiskennis was vereist" en "Uit de omschrijving leek je te kunnen opmaken dat de opleiding ook geschikt was voor mensen zonder enige programmeerervaring. Dit bleek niet zo te zijn." De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### Uitvoering

Acht van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering; twee geïnterviewden tonen zich niet geheel tevreden. Over het geheel genomen is men goed te spreken over de inhoud, het interactieve gehalte en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: "Er werd heel erg gefocust op interactie. Ze vroegen steeds hoe het voor ons was en je kon ruimschoots vragen stellen", "Ik heb heel veel kennis en inzicht opgedaan over de buitenwereld. De kleine en gemixte studentengroepen maken dat je veel leert. Er was podium voor ieder die vragen had en ieder die daar antwoord op wist", "De proeverij was informatief, praktisch en professioneel van opzet. Ik was aangenaam verrast" en "Ik merkte dat ik er met plezier naartoe ging. Het sloot voor tachtig procent aan bij waarnaar ik op zoek was." Men is van mening dat er voldoende aandacht is voor de individuele deelnemer: "Iedereen kwam aan bod. Als je wat meer aandacht nodig had, dan kreeg je die." De (zeer) tevreden gestemden zijn in meerderheid tevreden over het niveau. Een referent: "Het voldeed inhoudelijk zeker aan mijn verwachtingen. Het was breder dan ik mij had kunnen voorstellen, met zoveel diverse sprekers." Een aantal overigens tevreden gestemde referenten vindt het niveau en/of de studiebelasting te hoog: "Er werd bepaalde basiskennis verondersteld die ik niet had", "Als Hbo'er moest ik wennen aan de hoeveelheid theorie en de moeilijke teksten" en "Hoewel ik er uiteindelijk wel heel makkelijk doorheen gerold ben, viel het mij tegen hoe intensief het was. De opdrachten waren zwaar en je had er weinig tijd voor." Ook een van de neutraal gestemden heeft kritiek op dit punt en licht zijn score als volgt toe: "Het tempo lag te hoog. Het ging te snel de diepte in. Er werd ook geprogrammeerd, terwijl niet in het programma stond dat dit zou gebeuren en het merendeel van de deelnemers geen programmeerervaring had." De tweede score 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De eerste cursusdag was de moeite waard maar de tweede vond ik minder goed, omdat ons vooral gevraagd werd om onze eigen input te leveren". Twee overigens tevreden gestemden zetten ieder nog een kritische noot bij de praktijkgerichtheid: "De cursus was meer gericht op het onderzoekende dan op het toegepaste. Ik heb dat laatste wel gemist" en "Het had soms iets concreter gemogen. Je krijgt veel inzichten en kennis, maar weinig direct bruikbare handvatten, zoals tips om je netwerken te ordenen."

### Opleiders

Op één neutraal gestemde na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. In sommige gevallen is er sprake van twee of meer docenten of sprekers. Men is lovend over de getoonde ervaring, deskundigheid en didactische vaardigheden: "De docent is heel deskundig. Hij geeft les aan econometristen. Hij kreeg af en toe hulp van een student-assistent", "Het was een fijne, ervaren docent. Hij kon het goed overbrengen", "Vooral de docent van de eerste cursus was vrolijk en enthousiast. Hij gebruikte aansprekende voorbeelden; ik kan mij een leuke herinneren over voetballers", "De sprekers waren voor het grootste deel hoogleraar. De meesten sloten goed bij ons aan en brachten het zó dat je het automatisch onthield" en "Ik vond hen allemaal heel bevlogen. Ze geven niet alleen les maar zijn allemaal actief betrokken bij onderzoek. Ze worden door allerlei partijen gevraagd voor vernieuwende bewegingen. Ze staan midden in de werkelijkheid, maar zijn ook in staat om als wetenschapper van een afstandje te kijken naar wat er gebeurt. Je krijgt het gevoel dat je heel actuele kennis krijgt aangeboden." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De docent had zich wat meer mogen richten naar het niveau van de deelnemers."

Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog een kanttekening: “Een van de docenten was heel helder maar van de ander kreeg ik de boodschap niet helemaal scherp”, “De docent was een tikje arrogant. Je kon merken dat hij zich af en toe afvroeg waarom we het nou nóg niet snapten” en “Sommige sprekers praten te veel vanuit hun eigen straatje en legden onvoldoende de link naar ons.”

### **Trainingsmateriaal**

Zeventig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal; dertig procent kent een score ‘drie’ toe. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de inhoud en vormgeving van het materiaal: “We hebben veel literatuur ontvangen en natuurlijk de presentaties. Alles was goed verzorgd”, “Op het portal staat allerlei materiaal. Bij elke les waren er ook drie extra stukken voor geïnteresseerden”, “Er werden van tevoren veel begeleidende materialen opgestuurd. Ook aan het einde kreeg je alles mee”, “Het materiaal paste goed bij de cursus en gaf voldoende achtergrondinformatie. Het is goed geschikt als naslagwerk” en “Je kon een boek kopen en alles downloaden. Je kreeg per college stukken ter voorbereiding. Alles was mooi afgepast en zonder dubbeling.” De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: “De opdrachten die je thuis moest doen ware een beetje zweverig. Je kreeg weinig kaders”, “Je had aan de hand van het materiaal lang niet altijd genoeg informatie om je huiswerk te kunnen maken” en “Ik mis de concreetheid een beetje. Ik heb geen handboek of leidraad ontvangen met samenvattingen waarin je alles terug kan vinden. Je moet terugzoeken in losse documenten.”

### **Accommodatie**

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de accommodatie en één iemand kent een score ‘drie’ toe. Enkel vatten hun tevredenheid ieder als volgt samen: “De zalen in het conferentiehôtel waren ruim, het internet was prima en de catering goed verzorgd”, “Het was gewoon heel luxe. Het was prima aan te rijden. Er was voldoende parkeergelegenheid” en “We zaten in steeds een ander gebouw, zoals het oude Tropicana, nu een verzamelbedrijfsgebouw voor duurzame startups. De locaties pasten helemaal bij de training.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Elke trainingsdag was op een andere locatie. Het was wel inspirerend maar ov-technisch een hele toer om er te komen.”

### **Natraject**

De meningen over het natraject lopen enigszins uiteen. De meeste referenten zijn (zeer) tevreden maar er worden ook twee ‘drieën’ en een ‘twee’ toegekend. Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. In veel gevallen is er sprake van een eindopdracht. Enkele reacties: “We moesten een paper schrijven. De beoordeling was zorgvuldig” en “Tijdens de laatste bijeenkomst moesten we een werkstuk maken gebaseerd op onze eigen praktijk. De presentaties waren heel interessant.” In de regel is er sprake van een mondelinge evaluatie. Ook worden er na elke sessie evaluatieformulieren ter invulling uitgedeeld. Meerderen tonen zich tevreden over de diverse vormen van nazorg: “Je kon nog contact opnemen met de docent”, “Elke vraag is welkom en we krijgen heel goed advies”, “Al het materiaal is nog beschikbaar” en “Er is een appgroep opgericht om nog contact te onderhouden.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “De terugkomdag viel erg tegen. Er was geen gelegenheid om te bespreken waar je tegenaan was gelopen.” De neutraal gestemden geven de volgende reden voor hun score: “Er was geen terugkomdag of intervisiemoment, alleen een borrel” en “We zouden een samenbundeling van de eindopdrachten krijgen. Die kwam pas op de laatste dag. De beloofde appgroep werd pas na lang wachten opgericht. De docent reageert traag of helemaal niet op berichten.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men in meerderheid enthousiast: “Ik heb aardig wat geleerd in korte tijd”, “Het is mij gelukt om de blik te verruimen. Het was niet allemaal nieuw voor me, maar wel leuk om vanuit een net ander perspectief te kijken”, “Heel veel dingen zijn concreet inzetbaar” en “Ik heb er veel energie uitgehaald. Ik weet nu hoe ik verder moet. Ik heb een presentatie gehouden voor het managementteam en ga een monitorgroep opzetten” en “Ik herken op systeemniveau dingen die ik vanuit de processen en techniek kende. Ik heb nu antwoord op vragen die ik 20 jaar geleden al stelde. Ik breng mijn kennis in brokstukken in bij mijn team, schrijf blogs over circulair bouwen. Ik hoop dat we een nieuw stap vooruit kunnen maken.” Eén referent zet een kanttekening bij het resultaat: “Ik had gehoopt dat het wat meer op het toegepaste gericht zou zijn. Ik had meer willen oefenen. Ik zou nog niet als transitie-manager durven solliciteren.”

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. Over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail is men tevreden. Ook de facturering, de informatievoorziening en de digitale omgeving functioneren naar wens. Men geeft aan dat er zorgvuldig wordt gehandeld en dat eventuele fouten snel hersteld worden. Enkele reacties: "De informatie is compleet en betrouwbaar", "Je wordt goed op de hoogte gehouden van wat er gebeurt rondom corona en snel gereageerd", "De uitnodiging en de boeken worden netjes op tijd toegestuurd. Als er iets in herdruk is, krijg je het naderhand", "De digitale omgeving was prettig" en "Ze zijn heel zorgvuldig. Zo krijg je vlak voor het begin nog een herinnering met alle informatie over locatie en parkeerkaarten." Eén referent maakt nog een kritische opmerking: "Je krijgt soms van verschillende mensen correctiemails, waardoor het wat minder overzichtelijk is."

### **Relatiebeheer**

Van de negen referenten die hun mening uitspreken over het relatiebeheer, kennen er zeven een score 'vier' of 'vijf' toe en zijn er twee niet helemaal tevreden. Meerderen geven aan zo nu en dan een nieuwsbrief of mailing te ontvangen. "We krijgen af en toe een overzicht van welke opleidingen er nog meer zijn", aldus een referent. Een ander voegt toe: "Bij het getuigschrift van de eerste training zit een foldertje over vervolgtrainingen." Verder zegt men: "We worden goed op de hoogte gehouden" en "Eventuele vragen die je na de opleiding nog hebt, worden uitgebreid beantwoord. Een prettige ervaring!" De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "De docent reageert traag op mails en was ook niet snel met het aanmaken van een appgroep" en "Ik zou wel wat meer transitienieuws willen ontvangen, of ik zou willen dat er een community op Facebook was." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept bij een meerderheid van de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden reacties op; daarnaast worden er een score 'drie' en een score 'twee' toegekend. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima", "De prijzen zijn conform de markt" en "Ik denk dat het een heel reëel bedrag was." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik ben niet helemaal tevreden over de inhoud van de cursus." Degene die zich ontevreden toont, geeft hiervoor de volgende reden: "Ik vind de prijs vrij hoog. Dit heeft vast te maken met de vergoeding voor de hogleraren, maar het had wel iets minder gekund. Ik had moeite om de opleiding bij mijn werkgever los te peuten. Het materiaal was bovendien van onvoldoende niveau." Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eendoordeel over de open opleidingen van Erasmus Academie zijn negen van de tien referenten positief en is er één niet helemaal tevreden, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, prijst men Erasmus Academie allereerst om de opleiders en sprekers: "De docenten zijn bevlogen mensen", "Het waren fantastische sprekers van hoog niveau" en "Ik heb veel opleidingen gedaan maar ben nog nooit zo geraakt geweest door de docenten als hier." Ook de mate van praktijkgerichtheid en actualiteit worden gezien als grote pluspunten: "Het heeft een wel heel directe link naar de eigen werkpraktijk", "De inhoud is meteen praktisch toepasbaar en heel actueel" en "Het ging echt over dingen waarmee wij te maken hebben." Iemand voegt nog toe: "Data is ontzettend intimiderend maar ik werd als jurist goed bij de hand genomen. Ze zorgen ervoor dat je weet hoe je het moet gebruiken." Een ander zegt tot slot: "Ik heel brede kennis opgedaan over netwerken en ketens. Ik ben veel zelfverzekerder geworden. Dit had ik echt nodig. Het heeft helemaal aan mijn verwachtingen beantwoord." Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij genegen zijn om de open opleidingen van Erasmus aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Erasmus Academie op 01-02-2021.

### Algemeen

Erasmus Academie voor een Leven Lang Leren realiseert impact met onderwijs dat een brug is tussen wetenschap, werkpraktijk en samenleving. Jaarlijks volgen ruim 1500 professionals bij Erasmus Academie een gespecialiseerde opleiding op academisch niveau op het gebied van Recht, Digitaal, Bestuur en Sociaal. Erasmus Academie zoekt met haar aanbod verbinding tussen toegankelijk academisch onderwijs en actuele, sociale en culturele vraagstukken. Het onderwijsaanbod is zowel fysiek/klassikaal als online en omvat specialistische en competentiegerichte opleidingen voor professionals waarin theorie en praktijk centraal staan, verdiepende cursussen op academisch niveau voor een algemeen publiek en incompany-trajecten voor bedrijven en organisaties. Erasmus Academie bestaat al ruim 20 jaar en is onderdeel van de Erasmus Universiteit Rotterdam. De Academie is één van de 20 werkmaatschappijen van de EUR Holding BV. Alle werkmaatschappijen zijn actief op het gebied van onderwijs, onderzoek en/of advies.

### Kwaliteit

Erasmus Academie beschikt over een groot netwerk aan hoogleraren, professoren en experts op een bepaald vakgebied. Onder leiding van inhoudelijk deskundigen stelt de Academie een opleidingsprogramma samen. Ook het trainingsmateriaal wordt hierbij meegenomen. De adviseur opleidingen is intern het eerste aanspreekpunt voor de docenten in het voorstadium. Cursisten kunnen terecht bij de opleidingscoördinator 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. De stap naar blended onderwijs is door de coronacrisis versneld genomen. Dit betekende onder meer dat er voor de docenten een ontwikkelingstraject in gang is gezet om zich verder te bekwamen in online onderwijs. Omdat Erasmus Academie online dezelfde kwaliteit wil bieden als bij het klassikale onderwijs, zijn er speciale handleidingen en tools ontwikkeld voor de docenten. Evaluaties vormen de basis voor kwaliteitsmeting. Ook tussentijds, bij meerdere opleidingsdagen, vullen cursisten een evaluatieformulier in. Deze worden met zorg bekeken en indien nodig, worden er naar aanleiding van de uitkomsten actiepunten vastgesteld. De uitkomsten worden ook gedeeld met de betrokken docenten.

### 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 wordt op de voet gevolgd. Zo is er bijvoorbeeld afscheid genomen van Hovo Rotterdam, onderwijs speciaal voor mensen vanaf 50 jaar, omdat Erasmus Academie vindt dat de toegang tot goed hoger onderwijs niet beperkt moet zijn door een leeftijdsgrens. Inclusief en divers zijn belangrijke waarden, met de verdiepende cursussen wil men een bredere doelgroep bereiken, een meer divers publiek. Om aan te sluiten op de veranderende behoefte in de markt en zoals gezegd in een versnelling terecht gekomen door Corona, 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, snel 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](http://www.cedeo.eu)