

# Klanttevredenheidsonderzoek

HAS green academy

27-02-2025



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HAS green academy vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. <b>ACHTERGROND .....</b>	<b>1</b>
2. <b>CRITERIA .....</b>	<b>1</b>
3. <b>METHODE .....</b>	<b>1</b>
4. <b>PROCEDURE .....</b>	<b>2</b>
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>15</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, 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④				90%	
Accommodatie⑤			10%	10%	40%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie⑥				40%	40%
Relatiebeheer⑦				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

**Toelichting op de gegeven antwoorden:****Voortraject**

Een groot aantal van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van HAS Green Academy (door de referenten soms HAS (green) genoemd) geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met de opleidingsaanbieder. Enkele reacties: "Mijn voorgangers maakten er al gebruik van. Er werken bij ons veel adviseurs die er hebben gestudeerd en we hebben veel stagiaires. Ze kennen ons werkgebied", "Ik heb de cursus 20 jaar geleden al gedaan. Dat was toen een heel goede ervaring" en "Ze zijn voor ons een bekende partij vanuit eerdere opleidingen en trainingen." De keuze voor HAS Green Academy wordt onder meer als volgt toegelicht: "Ze staan binnen ons vakgebied bekend als een goede opleider", "Veel van de lesstof is toepasbaar op ons werk", "Nadat ons oog op hen was gevallen, hebben we een webinar bijgewoond en met de docent gesproken. Het klikte" en "We kregen verzoeken van deelnemers aan een overkoepelende training om een geschikte docent op dit gebied te vinden. Een collega stelde deze docent voor. Het was geen onbekende voor onze organisatie." Het voortraject roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Er wordt uitgebreid geïnformeerd naar de wensen van de opdrachtgever: "De intake was met de docent en een contactpersoon. Ze hebben goed gekeken hoe ze het konden laten aansluiten", "Er is wel een aantal maanden aan besteed om precies duidelijk te krijgen wat wij wilden" en "We wilden een cursus op brancheniveau aanbieden. Daar stonden ze voor open. Er is goed geluisterd naar onze maatwerkwensen." Iemand voegt nog toe: "De vaste contactpersoon heeft het uitgedacht en met ons opgezet. Hij is het ook die het docententeam heeft begeleid om het op te zetten." Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "Mijn bedoeling is niet helemaal duidelijk overgekomen, maar dat ligt ook bij ons." De deelnemers worden tijdig en correct voorzien van informatie en inlogcodes. Eén referent kent het voortraject geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

**Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma zijn allen die er een score voor geven, goed te spreken. Zij vinden het programma duidelijk en gedetailleerd genoeg: "Ze hadden het goed verwoord" en "Je wist precies waar je aan toe was." Het programma is naar de mening van de referenten voldoende op maat. Het sluit goed aan bij wat er in de intake is besproken. Er hoeven in de regel geen grote aanpassingen meer aan gedaan te worden, al is daar wel ruimte voor. Enkele reacties: "We hebben samen gebrainstormd en dat zag je terug in het programma", "Het programma is in samenwerking tot stand gekomen. Het is echt maatwerk", "We herkennen ons meestal meteen in het programma" en "Er moesten nog een paar kleine dingen worden aangepast aan het concept. Daar waren ze erg flexibel in." De weergave van de financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent zet nog wel een kritische noot: "We hadden op grond van het programma verwacht dat de opleiding iets meer praktijkgericht zou zijn." Eén geïnterviewde geeft voor het opleidingsprogramma geen score, bij gebrek aan informatie.

**Uitvoering**

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Zij zijn tevreden over het niveau, de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte: "De cursus is vrij veel omvattend en direct toepasbaar", "Het was super praktijkgericht en interactief", "Wij wilden tools ontvangen om de nieuwe wetgeving meer als een kans te zien. HAS is zelf ook met nieuwe dingen gekomen, keurmerken en concrete tools waarmee je aan de slag zou kunnen" en "Wij zitten altijd maar achter een bureau. De cursus heeft ons veel eyeopeners gegeven. Het bezoek aan een agrariër was bijvoorbeeld heel nuttig." Er is ook waardering voor de verhouding tussen theorie en praktijk: "Het nemen van bodemonsters was een goede aanvulling op de theorie", "Het is een gebalanceerde dag geweest, met een flink stuk theorie en daarnaast een bezoek aan een melkveebedrijf", "Het waren twee theorieblokken met in het midden een bezoek bij een van de afdelingen. Een mooie afwisseling" en "Naast de theorie, de beleidsvraagstukken en de les in het laboratorium, zijn we naar het marineterrain in Amsterdam geweest om boorprofielen te maken. In deze opzet was het goed te behappen, heel leerzaam en compleet."

Ook over het maatwerkgehalte zijn de respondenten lovend: "Het was een bestaande cursus die helemaal op ons samenwerkingsverband was aangepast", "Ze hebben zich grotendeels aan de afspraken gehouden en niet te veel afgeweken voor een enkeling", "Het was in feite heel droog en theoretisch, maar ze legden steeds een duidelijke link naar waarom het voor ons belangrijk is. Ze hebben zich van tevoren goed verdiept in wat onze machines doen met het deeg" en "Wij hebben collega's die met melkveehouders te maken hebben en collega's die met klanten schakelen. Er was voor iedereen iets leuks bij. HAS heeft goed naar ons geluisterd."

Er is naar de mening van de referenten voldoende aandacht voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling van het programma: "Er is tussentijds een enquête gehouden onder de deelnemers", "Halverwege vroeg de docent wat wij wilden weten en pasten ze de cursus nog meer op ons aan" en "Bijna elk dagdeel is er aan de deelnemers gevraagd of er dingen waren die ze in de volgende bijeenkomst graag behandeld wilden hebben. Hiermee werd zeker rekening gehouden. Toen er een wens kwam om het meer op de praktijk toe te passen, hebben ze studenten binnengehaald als gastdocenten. Dat is erg goed uitpakend."

### **Opleiders**

Over de docenten en gastdocenten zijn de reacties unaniem positief. Er is lof voor de kennis van zaken en didactische en persoonlijke kwaliteiten: "De docent was zeer kundig. Als ik verdiepende vragen stelde, kon hij die goed beantwoorden. Hij had bovendien een leuke, droge humor", "Ik hoor alleen maar enthousiaste verhalen over de docenten", "De docent kon het spatzuiver uitleggen", "Ze beantwoordden de vragen met passie. Je kreeg er echt energie van. Ze wisten waarover ze het hadden en wie ze voor zich hadden", "Het zijn allemaal vakidioten die graag iets willen overbrengen" en "De docent had veel kennis. Zij dacht goed mee om het op maat te maken." Enkelens voegen ieder nog toe: "De docent kon goed overweg met de niveaoverschillen tussen de deelnemers" en "We hebben meerdere docenten gehad. Een mooie afwisseling in expertise!" Ook over de gastdocenten is men te spreken: "Sommige gastdocenten waren studenten die over hun onderzoek vertelden" en "De gastdocenten waren erg goed."

Enkele overigens tevreden gestemde referenten maken ieder nog wel een opmerking: "Eén docent was vooral abstract en beleidsmatig georiënteerd. Wij zochten het meer in het praktische", "De vaste docent heeft meer indruk gemaakt dan de gastspreker. Die vertelde veel over zijn ervaringen in Afrika. Die zijn hier minder van toepassing" en "Een van de gastsprekers noemde de eigen bedrijfsnaam een aantal keer."

### **Trainingsmateriaal**

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn (zeer) tevreden. Het materiaal past goed bij de lessen en is praktijkgericht genoeg. De lesstof wordt veelal digitaal aangeboden en komt meestal van tevoren beschikbaar. Enkele reacties: "De literatuurverwijzingen en de pdf's zijn prima. Je kreeg alles van tevoren zodat je het voor de les kon bestuderen", "Het materiaal is goed gerelateerd aan de lessen. Het meeste staat in de een eigen Teamsomgeving: literatuur, huiswerkopdrachten, videomateriaal en presentaties", "De invuloefeningen waren erg praktijkgericht" en "Ze gebruikten PowerPointpresentaties met filmpjes en afbeeldingen. Wat ik prettig vond, is het gebruik van het schoolbord. Verder kregen we veel praktijkcasussen."

Het materiaal is vaak deels op maat gemaakt: "We hebben gekeken naar voorbeelden van rapportages uit de eigen sector" en "De meeste lab-resultaten hebben te maken met bodemgezondheid in de landbouw. Wij kregen voorbeelden van bodemonderzoek in stedelijk gebied. Ze hebben er echt maatwerk van gemaakt."

Ook het praktijkmateriaal op locatie voldoet aan de verwachtingen. Een referent ter illustratie: "De demonstratie van de luchtwasser ter plekke was verhelderend." Iemand voegt nog toe: "Je kon aan kleine dingen merken dat er aandacht was voor het materiaal. Als iets niet afkwam, pasten ze de pdf voor de volgende les aan."

Eén referent zet nog wel een kanttekening: Het materiaal mag nog wel een beetje gefinetuned worden. Het was wat gedateerd." Eén iemand kent het materiaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### Accommodatie

Van de zes referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er vijf tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één neutrale score gegeven. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het is een uitstekende leslocatie met goede voorzieningen”, “Het is makkelijk te bereiken met het OV. De lunch is heel verzorgd”, “Het was goed bereikbaar en je kon er prima parkeren. De klassikale omgeving is leuk. Het is van alle gemakken voorzien. De catering is perfect” en “De setting met dagstudenten en de lunch met planten uit de pluktuin paste goed bij de training.”

Meerdere overigens tevreden gestemden geven aan problemen te hebben met de ligging van de locatie in Den Bosch: “De reisafstand was lastig” en “Den Bosch is niet centraal gelegen voor de mensen in het Noorden van het land. Die zijn gedwongen om te overnachten.” Een ander merkt echter op: “Deelnemers klagen altijd dat het te ver weg is, maar Den Bosch ligt best centraal. HAS green wil best naar een andere plek komen, maar dat hoeft voor ons niet.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “De mannen vonden de lunch maar niets. Ze kregen alleen wat zacht geworden broodjes.” Vier referenten geven geen score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op de accommodatie.

### Natraject

Acht van de tien referenten tonen zich over het natraject (zeer) tevreden; er worden twee neutrale scores toegekend. In sommige gevallen wordt er een examen afgenomen. Naar wens kan er een certificaat worden uitgereikt.

In de regel is er sprake van een schriftelijke en een mondelinge evaluatie: “De docent heeft naar aanleiding van de evaluatie nog contact met ons opgenomen” en “Wij evalueren zelf en bespreken de uitkomsten met de docent.”

Over de nazorg en de mogelijkheden voor opvolging zijn de respondenten te spreken: “Je kunt altijd nog met vragen terecht”, “We hebben nog een naslagwerk toegestuurd gekregen” en “We zijn in overleg over een terugkomdag.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Ik had nog wel graag een samenvatting van de kernpunten ontvangen.”

De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Het was nuttig geweest als ze de resultaten van de evaluatie met ons gedeeld hadden” en “Het examen was niet goed. Er werd niet naar de essentie gevraagd. Het was geen toetsing van je inzicht. Het deed de praktijkgerichte cursus geen eer aan. Ik heb hun dit gezegd. Daar is wel goed op gereageerd.”

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert het merendeel van de referenten positief: “Ik heb er zeker genoeg van geleerd. Ik ben afgestudeerd in plantbiotechnologie, maar wist niets over zaadcoating en priming. Ik heb heel veel dingen geleerd die ik in mijn werk dagelijks tegenkom. Het was super nuttig”, “Ik heb veel inzicht gekregen in het werken met de index. Het is tastbaarder geworden”, “Als er problemen zijn, kan ik nu advies geven, bijvoorbeeld over het lager zetten van de snelheid. Het is technische kennis die direct te gebruiken is”, “Ik heb aardwetenschappen gestudeerd dus ik heb een behoorlijke basis, maar dit was nog leerzaam genoeg”, “Het sloot perfect aan bij wat ons team nodig had. Het is echt maatwerk geweest. We kunnen het nu in een context plaatsen en toepassen”, “Er is teambreed heel veel energie uitgekomen”, “Bakkers stellen gerichte vragen en wij stellen nu wedervragen” en “Ik heb nog nooit zo goed het hele proces van de fotosynthese uitgelegd gekregen. Heel veel dingen hebben nu een theoretisch kader dat overeenkomt met wat ik zelf al 25 jaar uitleg.”

Eén referent is wat minder tevreden en zegt: “Onze deelnemers hadden gedacht dat ze aan einde met een kant- en-klare rapportage onder de arm de deur uit zouden lopen. Dat was niet zo.”

### Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn allen die er een score voor geven (zeer) tevreden. De facturering is op orde. Er is lof over de getoonde doortastendheid en flexibiliteit. Ook de communicatie en de informatievoorziening zijn naar wens. Enkele reacties: “Ze zitten er bovenop om afspraken te maken en data te plannen”, “Ze zijn ontzettend flexibel wat de planning betreft. Wij hebben veel mensen die naar het buitenland moeten. Ze passen zonder klagen het schema aan”, “De informatie komt snel en goed door, compleet met parkeerinformatie. Je krijgt tijdig te horen in welke lokalen je moet zijn.” Ook de persoonlijke betrokkenheid valt in het oog: “Wij hadden een poosje geen opleidingen afgenomen. Ze hadden alles nog van ons bewaard.” Een referent voegt tot slot nog toe: “We hebben hoegenaamd geen problemen ervaren. De facturering, de bereikbaarheid, alles is goed geregeld.” Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op de organisatie en administratie.



### **Relatiebeheer**

Op één toegekende neutrale score na, worden er voor het relatiebeheer uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Twee van de tien referenten kennen geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer. Een enkeling zegt een nieuwsbrief te ontvangen. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. "Er is een goed, intensief contact", aldus een referent. Meerderen geven aan dat zij niet veel contact hebben, maar dat dat voor hen geen probleem is, of dat ze het zelfs als een pre ervaren: "Wij weten hen te vinden. Ik vind het wel goed dat er geen nieuwsbrieven en telefoontjes komen", "We hebben afgesproken dat we wel contact opnemen als we hen nodig hebben" en "Ik merk niets van relatiebeheer, maar ik mis het ook niet." Twee anderen merken tot slot ieder op: "Ik was aangenaam verrast, dat zij na twintig jaar waarin we geen gebruik maakten van hun diensten, nog precies wisten wie wij waren" en "Wij doen veel onderzoek samen met Wageningen, terwijl we met de HAS hier om de hoek nooit iets deden. Daarin is nu verandering gekomen. Naar aanleiding van de cursus gaan eindejaarsstudenten nu onderzoek bij ons doen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding, geven een score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het zijn dure cursussen maar ze worden goed ontvangen", "We hebben goede afspraken. Wat mij betreft is het ok", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima" en "Het is dik in orde. De mensen kijken na de training in één keer heel anders naar de bakkerijwereld en het product deeg. Dat is ons heel wat waard." Drie referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

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

Alle referenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van HAS green academy. Zij tonen zich allereerst lovend over de kwaliteit van de docenten: "Het zijn goede docenten", "Ze hebben veel knowhow en kunnen het goed overbrengen. Ik heb niets verkeerd over hen gehoord", "De docenten hebben veel passie voor hun vak", "De persoon van de docent is heel prettig. Het is een voordeel dat we hem goed kennen" en "Wat de docenten allemaal gemeen hebben, is een grote mate van vakkundigheid."

Ook de opbouw van de opleidingen en de praktijkgerichtheid vormen aanleiding tot tevredenheid: "De opleiding is goed uitgedacht. Het is verspreid over meerdere maanden maar er zit toch niet te veel tijd tussen. De volgorde van de lesstof is logisch", "De opbouw en de structuur van de lessen is goed. Je krijgt niet echt huiswerk, maar moet voor de volgende les steeds wel wat lezen", "Door de praktijkgerichtheid werd het heel tastbaar. Wij hebben de ontbrekende kennis goed kunnen aanvullen. Misschien kunnen we in de toekomst nog meer van hen leren" en "Ze hebben echt een slag gemaakt door er projecten van studenten in te betrekken. Juist door dat concrete steken ze boven andere aanbieders uit." Ook het maatwerk valt in goede aarde. Een referent: "Het paste enorm goed bij de vraag en de behoefte. Het heeft onze verwachtingen overtroffen."

Naast deze lovende woorden is er ook een aantal verbeterpunten: "De gewasbeschermingscursus was qua middelen wel aan een update toe", "De locatie is voor ons te ver weg om dezelfde dag terug te reizen, dus we moeten overnachten. Het zou daarom beter zijn als er steeds twee lesdagen samengevoegd werden" en "Dit is eigenlijk meer een aandachtspunt dan een verbeterpunt: "In het maken van de vertaalslag van landelijk naar stedelijk gebied moet HAS green nog wat groeien."

Alle referenten tonen zich bereid om de maatwerkopleidingen van HAS green academy aan te bevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma		10%		50%	40%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders			20%	40%	40%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	10%
Accommodatie③				30%	60%
Natraject			20%	70%	10%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer④			10%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	20%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van HAS green academy zijn via hun werkgever of collega's bij het instituut terechtgekomen. Enkelen zeggen ieder: "Een collega van mij had destijds de opleiding gevolgd. Dat was goed bevallen" en "De cursus wordt door mijn werkgever aangeraden aan nieuwe werknemers." Enkelen geven ieder de volgende reden om voor HAS Green Academy te kiezen: "Ze zijn een van de eersten die een toegankelijke cursus op het gebied van Bakkerijtechnologie aanbieden", "Ze hebben een training die sterk gelinkt is aan wat wij doen in Wageningen", "Wij hadden goede verhalen over hen gehoord. Er zijn niet zoveel aanbieders die zo'n intensieve vakopleiding plantenveredeling in huis hebben" en "Wij werken zelf in Den Bosch dus het is vlakbij. De cursus sprak ons aan." Over het voortraject zijn allen tevreden tot zeer tevreden.

De aanmelding, de communicatie en de informatievoorziening verlopen vlot en naar wens. Een referent: "Het aanmelden ging allemaal goed. Er was geen wachttijd", "De lijnen zijn kort. We konden direct terecht", "Ik kreeg meteen alle informatie" en "Doordat het mensen zijn die je kent, is het makkelijker communiceren."

Eén referent zet nog wel een kritische noot: "De cursus is nog even uitgesteld. Dat kwam mij niet goed uit. Er is overigens wel tijdig over gecommuniceerd."

### Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één ontevreden gestemde, kennen alle referenten het opleidingsprogramma een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Het geeft naar hun mening voldoende duidelijkheid over de inhoud van de opleiding en het is in overeenstemming met de werkelijkheid: "Het is goed omschreven en het klopt ook", "Het was een nieuwe cursus. Ik moet zeggen, het stond goed op papier" en "Alles wat erin stond, gebeurde."

De ontevreden gestemde geeft de volgende toelichting op de score: "Er stond niet duidelijk in het programma waarover het zou gaan. Het bleek in de praktijk niet hetgeen te zijn waarnaar we op zoek waren."

De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### Uitvoering

Afgezien van één neutrale score worden er voor de uitvoering uitsluitend 'tevreden' en 'zeer tevreden' gegeven. Over het geheel genomen zijn de referenten goed te spreken over de interactie met docenten en medestudenten. Ook de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk voldoen aan de verwachtingen. Enkele reacties: "Naast de theorie kreeg je praktijklessen met kleine speciale lesmachientjes om deeg te verbeteren, je kreeg tips en je kon oefenen. Het was heel interessant", "Het was goed te koppelen aan de praktijk, met onder andere practicums in het lab. Ik kon mijn vragen goed kwijt", "Het was zeker interactief. Je kon merken dat de docenten het fijn vonden als je ervaringen teruggaf" en "De medecursisten brengen eigen ervaringen mee. Dat is heel leerzaam. Met name ook het stukje praktijk was erg nuttig, in combi met de theorie. Je leerde een methode of strategie en kon die meteen toepassen op zoek naar het betreffende beestje. De praktijkdag in Lieren voegde ook veel toe." Enkelens voegen ieder nog toe: "Ik heb geen hbo-studie gedaan, maar vanwege mijn praktijkervaring was het voor mij goed te volgen" en "Een sterke kant van de cursus was de variatie aan deelnemers en de verhalen over verschillende gewassen. Dat is leuk, want per gewas werken de dingen anders. Daardoor krijg je meer kennis over wat mogelijk is. Je wordt breder inzetbaar." Enkelens voegen ieder nog toe: "Er zaten zij-instromers in maar ook operators. Alle groepen kwamen goed aan hun trekken."

Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "De theorie was minder relevant. Ik had liever SimaPro LCA goed uitgelegd willen krijgen, gediscussieerd en resultaten vergeleken. Het was onvoldoende gericht op het bedrijfsleven."

De toegekende neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Ik was graag nog wat meer in de theorie over het proces gedoken. Het ging te veel richting productontwikkeling, specifieke soorten kazen en het hybride stukje."

### Opleiders

Tachtig procent van de referenten kent de opleiders een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; er zijn twee neutrale scores. De respondenten prijzen de docenten over het geheel genomen om hun kennis, praktijkervaring en didactische vaardigheden: "De docent was kundig en kon het goed overbrengen. Hij ging bijvoorbeeld heel diep in op de spierfuncties bij dieren", "Hij had genoeg kennis in huis", "Het zijn mensen uit de praktijk die er veel verstand van hebben. De docent was zelf bakkerijtechnoloog geweest" en "Je kunt merken dat de docent uit het vak komt. Hij spreekt de taal. De manier waarop hij het overbrengt is erg goed. Datzelfde geldt voor de gastsprekers. Het zijn mensen die alles weten over de wetgeving."

De docenten worden ook gewaardeerd om hun inzet betrokkenheid: "Hij nam de tijd om het nog eens extra uit te leggen", "Je kon ook buiten de lessen om bij de docent terecht. Je mailtjes werden snel beantwoord. Ze waren erg betrokken" en "Jammer dat de docent ermee is gestopt, want we konden altijd een beroep op haar doen als we een expert op zuivelgebied nodig hadden." Iemand voegt nog toe: "Behalve de docenten had je ook een mentor. Die was altijd te bereiken."

De neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: "Een van de twee docenten was wat rommelig en niet helemaal duidelijk in zijn uitleg" en "Ik vond de aan de HAS verbonden docenten soms te theoretisch. Je kon merken dat bij hen de binding met de praktijk een beetje ontbrak."

### **Trainingsmateriaal**

Acht van de negen referenten die een score geven voor het trainingsmateriaal, zijn er (zeer) tevreden over. Er wordt één neutrale score drie' toegekend. De digitale lesstof, boeken, readers en presentaties zijn naar de mening van de referenten goed bruikbaar als naslagwerk. Daarnaast is er sprake van praktijkmateriaal. Het materiaal past naar de mening van de referenten over het geheel genomen goed bij de lessen. Enkele reacties: "Het materiaal was prima en heel geschikt als naslagwerk", "Het lesmateriaal sluit prima aan. De casussen waren goed voorbereid en uitgewerkt", "De training was per avond helemaal uitgesplitst in het lesmateriaal" en "De lesstof kwam in de vorm van presentaties, ondersteund met portfolio's. Samen met de huiswerkopdrachten over genetica en statistiek was het erg handig en compleet." Enkelens voegen ieder nog toe: "De literatuurverwijzingen zijn uitstekend", "Je kreeg het materiaal van tevoren zodat je het alvast kon doorlezen" en "De digitale account is nog een jaar na afloop van de opleiding toegankelijk. Je kunt alles downloaden."

Eén overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kanttekening: "Het boek was op een paar plekken een beetje verouderd." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De machines en de spullen waren gedateerd. In de praktijk wordt er niet meer mee gewerkt." Eén referent geeft geen oordeel over het trainingsmateriaal vanwege onvoldoende zicht op dit aspect.

### **Accommodatie**

Allen die hun mening uitspreken over de accommodatie, zijn er positief over. De tevredenheid betreft zowel de lesruimten als de voorzieningen en de catering. Enkele reacties: "Het is een prima plek met goed eten. De lesruimte is prettig", "Het praktijklokaal is vrij compleet ingericht. De koffie en thee zijn goed verzorgd" en "Het is makkelijk te bereiken. Je kunt parkeren voor de deur. De lunch is uitstekend. Alles is voorhanden. De lokalen zijn netjes." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het was vrij lang lopen vanaf de parkeerplaats." Eén iemand kent de accommodatie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Natraject**

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen (zeer) tevreden over het natraject. De gang van zaken rond de eindopdracht en examens voldoet aan de verwachtingen. "We hadden elk kwartaal examens. Er wordt goed verteld wat er van je verwacht wordt en welke stof je moet kennen", "De eindtoets is prima te doen als je de lessen hebt gevolgd", "Het afstudeerproject sloot goed aan. Wij hadden er echt iets aan" en "Aan het einde mag je in een soort beurssetting het product presenteren wat je hebt ontwikkeld. Ze maken er mooie foto's van. Leuk en leerzaam, deze opzet." Eén referent maakt nog een kritische opmerking over de examinering: "Ik had liever een tweede tentamen over de theorie gehad. Productontwikkeling voerde nu de boventoon."

De cursisten ontvangen in de regel een evaluatieformulier om in te vullen. Daarnaast wordt er mondeling geëvalueerd met zowel de deelnemer als de opdrachtgever. De respondenten hebben de indruk dat de feedback met aandacht wordt ontvangen: "Ik heb aangegeven dat ik het graag iets meer op het bedrijfsleven gericht zou willen zien. Daarmee zouden ze aan de slag gaan", "Je kon merken dat de docent echt wilde weten hoe het ons was vergaan", "Wij delen onze evaluaties met hen. Zij gebruiken onze terugkoppeling als basis voor de volgende cursus" en "We konden verbeterpunten aandragen. Ik heb wel het idee dat ze er mee aan de slag gaan."

De geïnterviewden tonen zich tevreden over de nazorg: "De docenten zijn nog bereikbaar via LinkedIn" en "Je hebt nog lang toegang tot de digitale omgeving."

De toegekende neutrale scores worden als volgt toegelicht: "Je geeft iedereen een hand en daarna is het vrij abrupt afgelopen. Ik heb geen feedback gekregen op mijn evaluatie. Ik had een terugkomdag of een stukje evaluatie een tijdje na de opleiding wel op prijs gesteld" en "Ik had als begeleider wel meer feedback gehad willen hebben van de mentor over de vorderingen van de deelnemer."

Over de resultaten van de opleidingen zijn de meeste referenten enthousiast: "Het was een prima opleiding. Ik kon ermee aan de slag als assistent-veredelaar", "Ik was zelf al bakker, maar in de opleiding ben ik meer de diepte in gegaan. Ik kan nu als bakkerijtechnoloog aan de slag", "Ik heb theoretisch enorm veel geleerd. Mijn kennis is verdiept en verbreed" en "Ik kom uit de chemische industrie en ben overgestapt naar de zuivel. De opleiding heeft een positieve bijdrage opgeleverd aan mijn overstap." Eén iemand is minder tevreden over het resultaat: "We hebben er niet van opgestoken waarop we hoopten. Het was de verkeerde cursus voor ons."

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie stemmen het merendeel van de referenten (zeer) tevreden; er wordt één neutrale score toegekend. De communicatie en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail zijn naar wens, evenals de facturering en de accuratesse. Meerderen geven aan dat er sprake is van een vaste contactpersoon op de backoffice. Een greep uit de reacties: “De mailtjes zijn duidelijk. De facturering is op orde”, “Ze zijn altijd te bereken voor vragen. Als we mensen naar HAS sturen, kunnen we erop vertrouwen dat het goed verloopt”, “Ze hebben een apart iemand van het secretariaat op deze opleiding zitten”, “Ze reageren snel en zijn goed bereikbaar. De prijzen zijn duidelijk. Alles is goed en professioneel” en “Ik heb er niets op aan te merken. Het is gewoon goed.”

Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: “Ze kregen het niet goed voor elkaar om het certificaat digitaal naar ons toe te sturen.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: “De planning was niet altijd waterdicht en de communicatie haperde wel eens, bijvoorbeeld als een externe docent verhinderd was en de training verzet moest worden.”

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept grotendeels tevreden tot zeer tevreden reacties op. Eén referent geeft een score ‘neutraal’. In sommige gevallen is er sprake van een accountmanager. Een aantal referenten bevestigt desgevraagd zo nu en dan een nieuwsbrief te ontvangen. HAS green academy is naar de mening van meerderen goed zichtbaar op de sociale media. Enkelen zeggen ieder: “We krijgen zo nu en dan nieuwsbrieven over diverse dingen. Het is niet te vaak”, “Ik heb op LinkedIn nog contact met de begeleider”, “Het is niet dat we wekelijks contact hebben, maar als het nodig is weten we elkaar te vinden” en “We mailen veel en soms sparren we.” Een referent voegt nog toe: “De eerste keren is de relatiebeheerder de hele dag aanwezig geweest bij de cursus. Dat had ik niet verwacht.”

Een overigens tevreden gestemde maakt nog wel een kritische opmerking: “Er mag maar één persoon per bedrijf meedoen met Meatech. Bij ons was er al iemand die meedeed, dus ik zou moeten betalen. Aangezien dat niet ging gebeuren, moest ik uit de appgroep.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Het is nou niet dat ik er zoveel behoefte aan heb, maar ik merk niet veel van relatiebeheer.” Vier referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Van de zes referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er vijf tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score ‘neutraal’ toegekend. Enkele reacties: “Wij hebben het er ruimschoots uitgehaald”, “De prijs-kwaliteitverhouding is netjes” en “Als je rekening houdt met het gebruik van alle faciliteiten, de catering, het studiemateriaal en de goede docenten, denk ik dat de verhouding zeer zeker goed is.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor de score: “Gegeven het feit dat wij er zelf vrij veel tijd in hebben moeten steken door het in groepjes uit te vissen, vind ik het aan de prijs.” Vier van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van HAS green academy zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, tonen zij zich allereerst positief over de inhoudelijke kwaliteit en de praktijkgerichtheid: "Er zijn weinig aanbieders die de praktijk en de theorie zo samenbinden als HAS green academy. In dat opzicht bieden zij echt uitkomst", "Ze staan terecht bekend om hun kwaliteit en het praktische aspect", "Ze hebben echt specialistische kennis over zuivel. In combinatie met het praktische stukje is dat heel fijn", "De opleiding is heel volledig op het gebied van plantenziektekunde en -fysiologie, veredeling en basisstatistiek. De lesstof en de excursies zijn goed" en "Je leert alles over de samenstelling van melk en procestechnieken. Het practicum was een enorme eyeopener."

Ook de docenten worden geprezen: "De docenten zijn kundig en betrokken. Ze kunnen het goed overbrengen" en "De cursusleiders zijn een mix tussen docenten van de school en mensen uit het bedrijfsleven. Vooral de laatste spraken mij aan." Verder voegen enkele respondenten nog toe: "Wat ik erg prettig vond, is dat je ook buiten de lesavonden vragen kon stellen via Teams" en "De opleiding heeft mij erg veel inzicht opgeleverd. Ik ben nu voldoende in staat om mensen over het onderwerp te woord te staan."

Bijna alle referenten tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de open opleidingen van HAS green academy aan te bevelen bij anderen. Eén iemand zet nog wel een kanttekening: "Als ze het iets meer zouden toespitsen op het bedrijfsleven, zou ik het zeker aanbevelen." Een ander zegt tot besluit: "Sterker nog, ik heb veel mensen met een food opleiding of ecologische achtergrond naar HAS toegestuurd om meer kennis op te doen. Daar voorzien zij goed in."

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met HAS green academy op 27-02-2025.

### Algemeen

HAS green academy is een onderzoeks-, opleidings- en expertisecentrum op het gebied van agri, food en leefomgeving. De hogeschool biedt dagonderwijs aan studenten en richt zich daarnaast steeds meer op het bedrijfsleven, onder meer in het kader van een Leven Lang Leren. Er zijn tal van complexe, maatschappelijke ontwikkelingen waarbij de dienstverlening van HAS green academy van grote toegevoegde waarde is. Dit Cedeo-onderzoek richt zich op het open opleidingsaanbod en de maatwerkopleidingen van HAS green academy. Het gesprek vond plaats met Anouk van Rossum, clustermanager zakelijke dienstverlening Agri & Business, en Janice van Tuyl, adviseur Marketing & Communicatie.

### Kwaliteit

HAS green academy heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. In het voortraject vindt de klant de benodigde informatie op een toegankelijke website en het aanmeldingsproces verloopt soepel. Voor extra informatie, aanvullende vragen of advies staan medewerkers paraat. In maatwerktrajecten gaan docenten direct mee naar de klant om concreet en gedetailleerd de klantwensen te vertalen naar een programma op maat. Ook wordt in de opleidingen gewerkt met kleine groepen om meer kwaliteit te kunnen bieden.

De maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van agri, food en leefomgeving zijn enorm. Ze zijn complex en leiden tot maatschappelijke onzekerheid. HAS green academy gaat voortdurend de uitdaging aan nieuwe inzichten en ontwikkelingen te verwerken in de opleidingsprogramma's voor de uiteenlopende doelgroepen. Er is daarbij een intensieve samenwerking met het ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur.

Docenten worden geselecteerd op geschiktheid voor de zakelijke markt op basis van hun expertise, praktijkervaring en didactische kwaliteiten. Zij hebben de verantwoordelijkheid op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen door hun contacten met het bedrijfsleven en daarnaast door bijvoorbeeld het bezoeken van vakcongressen. Ook zet HAS green academy externe deskundigen in als gastdocenten. Bij de open opleidingen is een cursusleider betrokken, die de training opent, vragen beantwoordt van de deelnemers en die verantwoordelijk is voor de inhoud en de kwaliteit van de opleiding.

In het natrijact worden evaluaties ingezet. Wanneer scores onder de vier (op een schaal van vijf) komen, neemt het kwaliteitsteam contact op met de betrokken docent en worden de benodigde verbeteringen in gang gezet.

### Continuïteit

AS green academy heeft een uniek aanbod en is een gewaardeerde naam. Met veel bedrijven is er een langdurige klantrelatie. De klanten weten HAS green academy telkens weer te vinden. Als ontwikkeling in de branche ziet de opleider dat cursussen en trainingen steeds belangrijker worden. Naast fysieke trainingen wil HAS green academy ook andere vormen van leren aanbieden zoals coaching, leernetwerken en werken met trainees.

Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij open opleidingen en maatwerktrajecten voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

HAS green academy houdt de vinger aan de pols: wat wil de markt? Accountmanagers en relatiebeheerders onderhouden hiertoe het contact met de klant. HAS green academy is een toegepaste universiteit en dat betekent dat er veel onderzoeksprojecten door studenten worden uitgevoerd op verzoek van en in samenwerking met bedrijven. Door de vele contacten met de bedrijven in de agri-, food- en leefomgevingsector en met het ministerie van LNV, blijft de opleider op de hoogte van de actuele ontwikkelingen. HAS green academy blijft aandacht geven aan de doelstellingen voor een Leven Lang Leren die ambitieus en uitdagend zijn. Zo draagt HAS green academy bij aan de verdergaande professionalisering van de branche.



## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo