

Klanttevredenheidsonderzoek

Menskracht 7

16-12-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Menskracht 7 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
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③				10%	
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ Bij veruit de meeste referenten hebben trajecten in-company plaatsgevonden.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het onderzoek naar de maatwerktrajecten van Menskracht 7 tonen alle referenten zich tevreden en zeer tevreden over hun werkwijze in het voortraject. Er wordt goed geluisterd, meegedacht en geadviseerd wanneer de contactpersoon van Menskracht 7 langskomt om de wensen te inventariseren en te bespreken. Ook geeft men aan dat het contact al dateert van jaren geleden toen de trainingsactiviteiten nog onder ROC Mondriaan vielen. Zo zeggen enkele referenten: "Wij hadden als uitgangspunt de subsidie die verstrekt zou worden. Van daaruit hebben we alle mogelijkheden besproken", "Het contact is perfect! Dat komt onder andere omdat men een pragmatische aanpak hanteert, men goed weet te schakelen en men zich flexibel toont. Afspraak is bij hen afspraak. En wat ik ook belangrijk vind: men kent ons bedrijf en het type medewerker inmiddels goed waardoor ook de juiste trainers ingezet worden", "In het kader van de transitie van de zorg moesten circa 1.000 medewerkers in verschillende groepen getraind worden.

De accountmanager snapte meteen de vraag en wist ons ervan te overtuigen dat men de omvang ook aan kon" en "De lijnen zijn kort en goed waardoor we alles kunnen bespreken. Tevens staan zij open voor feedback waardoor het geheel iedere keer nog wat meer verbeterd kan worden." Ook verklaart één geïnterviewde: "We zijn met elkaar een aantal jaren geleden een traject gestart omdat we net een interne scan hadden afgerond om te meten of de medewerkers voldoende gekwalificeerd waren. Dat leidde ertoe dat we persoonlijke en individuele leerlijnen hebben uitgezet voor zittende medewerkers en tevens een plan hebben opgesteld voor nieuwe mensen. Dat heeft geresulteerd in de samenstelling van een menukaart en het vormgeven van een leerhuis." Uit de interviews blijkt duidelijk dat Menskracht 7 denkt in maatwerkoplossingen en dat men veelal al jarenlang samenwerkt.

Opleidingsprogramma

Nadat alles is besproken in het voortraject volgt er een offerte. Dit blijkt, aldus de referenten, een juiste weergave van het gesprek te zijn waardoor het in overeenstemming is met hetgeen aan de orde is geweest. Eén geïnterviewde vertelt: "Omdat het bij ons een continu proces is dat we als partners gezamenlijk trekken, hebben wij een aantal jaren geleden een intentieverklaring met elkaar afgesproken. Wij blijven echter de dienstverlening kritisch volgen en kijken ook naar andere leveranciers. Maar, we zijn nog steeds content met Menskracht 7 omdat het een vertrouwde en stabiele partner is gebleken. Men houdt zich goed aan de afgesproken kaders maar voegt ook, zeg maar, 'couleur lokale' toe." Anderen vertellen bijvoorbeeld: "Met het voorstel kan ik altijd goed uit de voeten. Her en der moet er nog wat gefinetuned worden maar dat is nooit een probleem", "We hebben een doorlopend contract met onder andere afspraken over wie wat doet maar ook over de prijs" en "Het voorstel wordt altijd nog door de interne opdrachtgevers bekeken." Soms vormt de prijs (bijvoorbeeld door subsidie) het uitgangspunt voor de dienstverlening van Menskracht 7 maar in de meeste gevallen geven de referenten aan dat de prijsstelling in de offerte helder is. Bij langlopende contracten staat de prijs vast en levert dat geen discussie meer op.

Uitvoering

De uitvoering van de diverse trajecten leidt tot louter positieve reacties, volgens de referenten. Enkelen hebben zelf deelgenomen; anderen baseren hun mening op de feedback van de deelnemers. De conclusie luidt dat het in alle gevallen echt maatwerk is geweest waarbij er goed is geluisterd naar en gereageerd op signalen vanuit de groep. Enkele reacties: "Deelnemers konden zich aanmelden voor een complete cursus. De variëteit in onderwerpen was heel groot. Allereerst hebben we onderzoek gedaan naar de behoefte zodat de lessen gericht konden worden ingevuld", "Wanneer we daar behoefte aan hebben, dan schakelen we Menskracht 7 in om trainingen aan groepen te komen geven. Zowel de presentatie als de aanpak en het inspelen op de groep, maakt dat alle cursisten altijd heel enthousiast zijn", "We zijn met elkaar in gesprek gegaan over de ontwikkelingen in ons vakgebied. Het thema was voor de één al wat meer bekend dan voor de ander maar er is aan de hand van veel materiaal gewerkt waardoor het heel inzichtelijk werd" en "Tot kort geleden deden wij zelf een evaluatie en Menskracht 7 deed dat ook. We hebben nu afgesproken om formulieren te gaan combineren. Maar men scoort heel goed, mede dankzij de deskundigheid van de trainer en de aantrekkelijkheid van het materiaal." Uit de interviews komt eveneens naar voren dat niet alleen kennis over een onderwerp wordt vermeerderd maar dat er ook vaardigheden worden aangescherpt. Eén geïnterviewde merkt daarbij op: "De training wordt altijd goed beoordeeld. Maar mensen moeten ook verplicht leren rekenen. En dat valt tegen. Als men zakt, dan komen er natuurlijk klachten." Een enkeling verklaart ook nog dat er soms twee trainers op één traject worden ingeschakeld en/of dat er soms een acteur bij wordt betrokken. Tot slot: "Sommige medewerkers hadden zoiets van 'daar gaan we weer' maar gaande het traject wordt men steeds enthousiaster omdat het geheel goed toepasbaar in de praktijk is."

Opleiders

“Betrokken, deskundig en weten wat het vak inhoudt”, “De trainer is helder en duidelijk. Maar nodigt ook uit tot een actieve deelname en is goed te begrijpen”, “Men legt een open houding aan de dag en staat boven de stof. Daarnaast is de trainer niet beoordelend en heeft ook geen vooroordelen. Hij laat veel ruimte voor vragen en speelt daar prima op in maar hij krijgt wel het hele programma af”, “Men is in staat om mensen mee te nemen door de stof en in beweging te krijgen”, “Cursisten vinden de trainers begripvol en geduldig. Wanneer daar behoefte aan is, gaan ze alles herhalen en passen ze het tempo aan. Het is ook fijn dat ze weten wat er in de organisatie speelt want daar kan men direct op anticiperen”, “Het is een trainer die goed naar de individuele deelnemer kijkt en daar naar handelt” en “De trainer is heel goed voor deze groep. Hij pareert situaties indien nodig. Dan laat hij de groep deels gaan maar pakt het snel genoeg terug op hoofdzaken. Hij is heel energiek en straalt veel positieve energie uit”, zijn enkele citaten van referenten. Maar één van de meest waardevolle zaken, die men signaleert, is het vermogen van de trainers om processen binnen de groepen goed te monitoren en daar adequaat op in te spelen. Gezien de vermelde citaten, luidt de conclusie dan ook dat alle referenten enthousiast zijn over de trainers die Menskracht 7 weet in te zetten; 70% geeft zelfs de hoogst mogelijke score.

Trainingsmateriaal

Twee referenten geven aan geen zicht op het gebruikte trainingsmateriaal te hebben en onthouden zich daarom van een oordeel. De overige acht zijn van mening dat het past binnen de trajecten die zijn uitgevoerd. Zo kregen cursisten de beschikking over een syllabus met theorie maar ook met verwijzingen naar relevante websites. Een enkeling verklaart dat het een groot pakket was. “Mensen vonden het lastig om een keuze te maken over wat ze nou precies moesten voorbereiden”, verklaart hij erbij. Anderen schetsen het volgende: “Het geheel is altijd goed verzorgd. Men krijgt de map altijd in een tasje aangereikt waar ook een pen in zit. Digitaal kan men dan nog filmpjes bekijken”, “Ze bieden alles blended aan dus ook via e-learning” en “De mappen zijn sober maar to the point.” Enkele respondenten vertellen dat het geheel ook als naslag bruikbaar is hoewel één van hen opmerkt dat zich dat nog moet gaan bewijzen. Eén geïnterviewde is van mening dat Menskracht 7 nog een slag moet maken in de digitalisering van het lesmateriaal.

Accommodatie

Bij veruit de meeste referenten hebben de trajecten in-company plaatsgevonden. Een enkeling maakt ook gebruik van de locatie van ROC Mondriaan. Die voldoet aan de eisen die men stelt. “Sommigen vinden het moeilijk om daar naar binnen te stappen maar dat gebeurt dan onder leiding van een persoonlijke coach”, zo licht hij toe. Over de hele gang van zaken en de entourage van de locatie, is hij tevreden.

Natraject

Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject omdat het geheel nog niet is afgerond. In deze fase komt de evaluatie aan de orde; zowel met de opdrachtgever als de deelnemer. Uit de gesprekken blijkt dat er ook tussentijds vaak contact is, wanneer daar behoefte aan is. Bij sommigen worden trajecten afgesloten; anderen geven aan dat het een continu proces is. “We hebben het met elkaar besproken en toen was het wat ons betreft, ook klaar”, “De deelnemers vullen een evaluatieformulier in en wij krijgen daar kopieën van. Vervolgens gaan we met elkaar nog in gesprek” en “Wij zitten een aantal keren per jaar met elkaar om de tafel om het geheel door te nemen”, zo melden enkelen hier. Eén geïnterviewde merkt op dat hij het best op prijs zou stellen wanneer docenten ook kunnen aansluiten. “Maar dat is blijkbaar moeilijk om in de agenda in te passen”, zo verklaart hij erbij. Deelnemers ontvangen een certificaat, bewijs van deelname of een diploma. Hierover zegt één referent: “Aan het eind moet men een toets doen die op maat is samengesteld. Daarnaast geven de leerlingen een presentatie en dienen zij een portfolio in. Als alles goed is afgerond, krijgt men een diploma. Bovendien evalueren wij na een half jaar nog een keer. De response is een kleine 50% en de beoordeling is zeer positief.” En een ander voegt nog toe: “De training is een must voor een groep medewerkers die niet de juiste opleiding hebben maar wel bepaalde handelingen moeten kunnen uitvoeren. Dus dan vinden wij dat zij een proeve van bekwaamheid moeten afleggen en een aantal opdrachten in de praktijk moeten uitvoeren.”

Zonder uitzondering is men (zeer) tevreden over de behaalde resultaten met de opleidingen. Ter illustratie: “Het feit dat men een examen heeft gedaan en een landelijk erkend diploma ontvangt, maakt dat de mensen voor werkgevers aantrekkelijk zijn om in te huren. Zij komen dus sneller aan een baan”, “Ik zie dat mensen anders omgaan met collega’s”, “Het is lastig te zeggen. Deze taak voeren mensen naast hun reguliere functie uit” en “Ik peil regelmatig wat de meerwaarde is en krijg altijd een positief antwoord. Mensen hebben er echt wat aan in de praktijk.” Ook geeft één respondent nog aan dat er werk wordt gemaakt van de uitreiking van het diploma: “Het is een feestelijk gebeuren waarbij de docent ook aanwezig is. Deze maakt elke week een foto en/of filmpje van iets dat elke cursist als positief heeft ervaren. Nadat dit is getoond, is er voor elke geslaagde een persoonlijk praatje. Ook dit is echt een coproductie waarbij ook de leidinggevenden worden uitgenodigd.”

Organisatie en Administratie

Negentig procent toont zich tevreden over de organisatie en administratie zoals Menskracht 7 dit verzorgt. Eén van hen is neutraal: “Ik moet zelf achter de certificaten aan zitten. En vaak kloppen deze ook niet dus dat is vervelend.” De anderen hebben deze ervaring niet en vinden bijvoorbeeld dat men alle afspraken goed nakomt en goed bereikbaar is. Ter toelichting: “Ik heb alleen contact met mijn accountmanager en dat loopt perfect”, “De facturering was een aandachtspunt maar dat is inmiddels verbeterd. Daar heb ik zelf wel veel tijd in moeten steken”, “Ik vind hen heel goed want ze zetten de punten op de ‘i’ en zijn snel in hun handelwijze”, “Alles is zeer goed geregeld. Men is adequaat, helder en duidelijk” en “Als je feedback geeft, dan pakken ze dat snel op.”

Relatiebeheer

Dat men van mening is dat Menskracht 7 het relatiebeheer goed op orde heeft, blijkt wel uit bovenstaande scores. Alle referenten hebben een vaste contactpersoon met wie men prima kan schakelen. Een enkeling ontvangt ook een nieuwsbrief. “De relatie is open en goed. Ik vind dat één van hun grote krachten. Men hanteert korte lijnen; ook naar de organisatie van ROC Mondriaan maar ook bijvoorbeeld naar onze bestuurders. Zij worden er ook nauw bij betrokken. Dus de contacten uitvoerend en op strategisch niveau zijn goed. Er hangt een visie boven en dat merk je. Zij weten eveneens partijen in de regio met elkaar te verbinden”, “Er is regelmatig contact en we weten elkaar te vinden. We gaan de training nu digitaliseren. Ook dat wordt weer een coproductie”, “Onze contactpersoon is een topper. Wij worden mondeling goed op de hoogte gehouden en hebben regelmatig persoonlijk overleg”, “Eén keer per jaar ontvangen we een overzicht wat we allemaal hebben gedaan. Keurig” en “Ik ben al meermaals voor speciale bijeenkomsten door hen uitgenodigd”, zo geven respondenten op dit onderdeel aan.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten zijn van mening dat de prijs in balans is met de geleverde kwaliteit. Daarom toont men zich op dit onderdeel tevreden en zeer tevreden. “Ik heb er een goed gevoel bij” tot aan “Ik weet het eigenlijk niet zo goed want ik heb weinig vergelijkingsmateriaal”, wordt er bijvoorbeeld opgemerkt. Ook geeft een enkeling aan dat Menskracht 7 meedenkt over wat er geleverd kan worden binnen het beschikbare budget.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de totale dienstverlening en samenwerking met Menskracht 7. Zeventig procent toont zich zelfs zeer tevreden. Samengevat geeft men de volgende sterke punten aan: “Men luistert goed naar de wensen om daar een passend voorstel op los te laten. Ook zijn zij accuraat in hun handelwijze, hanteren zij een open communicatie en korte lijnen”, “Men is toegankelijk, bereikbaar en speelt goed in op vragen”, “Bij de start vond ik hen al onderscheidend door de presentatie van het aanbod”, “Men zoekt nadrukkelijk naar verbindingen in het belang van onze vraagstelling”, “Ik vind hen vooruitstrevend en innovatief”, “Zij kennen onze organisatie waarbij wij trajecten in volledige samenwerking uitvoeren. Het is vertrouwd om met hen te werken”, “Het geheel is verrassend en uitstekend. Men is flexibel, betrokken, denkt mee en kijkt mee, trekt het vel niet over je neus en beschikt over uitstekende trainers” en “Ook ad hoc weet men snel te schakelen.”

Menskracht 7 levert echt maatwerk, zo blijkt uit alle interviews en dat weet men te waarderen. Maar ook signaleert men een aantal verbetertips: "Men kan nog beter op borging adviseren", "Ik heb aan hen leads doorgegeven maar heb de indruk dat ze daar weinig mee hebben gedaan", "Let op dat ieder zijn eigen rol blijft vervullen anders worden verkeerde verwachtingen en dwarsverbanden gecreëerd", "Investeer in digitalisering van het lesmateriaal", "Blijf de verbinding tussen theorie en praktijk goed monitoren en speel daarop actief in", "Breng voor de deelnemers wat meer structuur in de opleiding" en "Ik zou vooraf wel inspraak in de keuze van de trainers willen hebben." Alle referenten melden tot slot dat zij Menskracht 7 van harte aan zullen bevelen aan anderen waarbij enkelen eveneens vertellen dat al gedaan te hebben.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Menskracht 7 op 16-12-2016.

Algemeen

Menskracht 7 is het in mbo bedrijfsopleidingen gespecialiseerde loket van ROC Mondriaan voor iedereen in de Haagse regio. Menskracht 7 is erop gericht om samen met de opdrachtgever te werken aan het doorontwikkelen van de organisatie, het verbeteren van werkprocessen en het vergroten van de competenties van de medewerkers. Het instituut verbindt onder meer de kernwoorden duurzaamheid en resultaatgerichtheid met elkaar door middel van maatwerktrajecten als antwoord op specialistische vragen. Dankzij een nauwe samenwerking met ROC Mondriaan is men in staat om met de inzet van de juiste expertise trajecten te ontwikkelen, te kaderen en vorm te geven die opdrachtgevers verder helpen om het rendement binnen hun organisatie te vergroten.

Kwaliteit

Kwaliteitssystemen vormen vast onderdeel van de business waarbij er meer op output wordt gestuurd. Mede onder invloed van de wens tot nadere flexibilisering wordt externe expertise ingehuurd daar waar opdrachtgevers vragen om een bepaald specialisme. Deze expertise bestaat deels uit docenten van ROC Mondriaan maar ook uit freelancers die men aan zich heeft weten te binden. Met de opleidingsadviseur bespreekt de opdrachtgever de inhoud van het uit te voeren traject. Mede dankzij een zorgvuldige inventarisatie in het voortraject zijn de ingezette trajecten passend bij de vraagstelling. Evaluaties, met zowel cursisten als opdrachtgevers, vormen een belangrijk instrument voor het meten van de kwaliteit. Ook nodigt men alle trainers een aantal keren op jaarbasis uit voor een bijeenkomst waarbij bijvoorbeeld actuele marktontwikkelingen worden besproken en innovatieve leermiddelen aan de orde komen. Op die manier anticipeert men op veranderende inzichten en behoeften.

Continuïteit

Menskracht 7 opereert voornamelijk in het sociaal publieke domein waarbinnen een enorme dynamiek speelt. Duurzame verandering en inzetbaarheid vormen dan ook één van de speerpunten binnen deze sector. Dat maakt dat de vraag naar kortlopende interventies steeds meer plaatsmaakt voor langduriger (begeleidings)trajecten. En dat is weer van invloed op inhoud en intensiteit van de samenwerking waarbij de rol van de medewerkers van Menskracht 7 uitgroeit naar (strategisch) adviseur. Aan de andere kant leeft er een sterke focus op het rendement van de ingezette middelen omdat er kritisch wordt gekeken naar de besteding van publieke gelden. Betrokkenheid en partnerschap vormen daarmee een belangrijke randvoorwaarde om trajecten op een juiste manier vorm te kunnen geven. Tevens worden er aan de cursisten andere eisen gesteld. Naast het kunnen voldoen aan een aantal basiscompetenties worden er meer en andere vaardigheden van hen verwacht. Dat brengt een andere insteek en opzet van begeleiding met zich mee. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Menskracht 7 bij maatwerktrajecten voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mede dankzij het feit dat er steeds meer nadruk wordt gelegd op kwalificaties van medewerkers, flexibilisering in het onderwijs optreedt en vraagstukken in de markt continu veranderen ziet Menskracht 7 veel mogelijkheden om maatwerktrajecten te continueren. Als verbindende schakel weet zij de juiste transfer te bewerkstellingen van theorie naar praktijk waardoor trajecten goede aansluiting weten te creëren op de vraagstelling van de opdrachtgever.

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