Klanttevredenheidsonderzoek

Train2work

08-05-2018

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Train2work vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING 1

1. ACHTERGROND 1
2. CRITERIA 1
3. METHODE 1
4. PROCEDURE 2

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 3

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN 3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN 7

BEZOEKVERSLAG 10

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk 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 klanttevredenheidonderzoek 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
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie③					
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie④				50%	40%
Relatiebeheer⑤				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject
③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
④ Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
⑤ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
⑥ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel referenten die aan dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Train2Work (voorheen Opleidingscentrum Haaglanden geheten) hebben meegewerkt, geven aan dat zij al heel lang zaken doen met dit bureau. Maar anderen vertellen juist dat zij hen via internet hebben gevonden of via hun netwerk bij hen terecht zijn gekomen. Sommige trajecten zijn gericht geweest op kennisvermeerdering terwijl bij andere juist de insteek was om vaardigheden van medewerkers te verbeteren. Enkele respondenten melden dat Train2Work via een aanbestedingsprocedure vaste leverancier is geworden van een bepaald aantal trainingen. “En omdat wij hen al kennen, hebben we ook deze nieuwe titel in het perceel opgenomen”, verklaart één geïnterviewde.

Een volgende: “In de basis is het een standaard training maar wij hebben deze kunnen ombuigen naar onze organisatie zodat deze nog beter zou aansluiten. We hebben ook afgesproken om het deels bij ons intern te doen maar ook deels bij hen op kantoor.” “Binnen de Rijksdienst werken we met een aantal mantelpartijen dus we kwamen al snel bij hen terecht. Maar ik heb hen wel vergeleken met een aantal andere partijen en daar kwamen ze goed uit”, deelt een derde mee. Tot slot: “Ik wilde zelf deze cursus volgen maar toen bleken er nog meer mensen geïnteresseerd te zijn en hebben we er een in-company training van weten te maken.” Eén respondent verklaart expliciet het volgende: “We hebben een aantal leveranciers met elkaar vergeleken. Wat ons bij Train2Work aansprak was dat zij het kort en krachtig konden neerzetten en dat het aansloot op onze behoefte.” Voor de meeste respondenten geldt dat telefonisch contact of per mail voldoende is geweest om vooraf de wensen en doelstellingen van de opdrachtgever door te nemen. Bovenstaande geeft aan dat alle referenten die hier zicht op hebben, tevreden en zeer tevreden zijn op dit onderdeel. De meesten zijn opdrachtgever; een enkeling heeft eveneens zelf aan de training deelgenomen. Eén geïnterviewde onthoudt zich van een oordeel omdat er al lang met hen wordt samengewerkt en dit stuk vooral bij de afdeling Inkoop wordt verzorgd.

Opleidingsprogramma

In veruit de meeste gevallen sluit het opleidingsprogramma goed aan op het voortraject. Negentig procent is dan ook (zeer) tevreden op dit onderdeel. Hoewel één neutraal oordelende referent opmerkt: “Het totale kostenplaatje is mij niet altijd duidelijk waardoor het soms goedkoper lijkt dan het is. Er kan verwarring ontstaan over de uren voorbereiding, het aantal deelnemers en/of het cursusmateriaal. Wat mij betreft mogen ze daar nog wat zorgvuldiger in zijn.” Anderen verklaren dat zij het voorstel ‘goed’ en ‘duidelijk’ vonden. Zoals men zegt: “Het was heel nauwgezet gespecificeerd”, “Wij kregen destijds een los voorstel dat nog een paar keer over en weer is gestuurd. Uiteindelijk hebben we het opgenomen binnen de grote mantelovereenkomst”, “Train2Work denkt echt goed met je mee wat de mogelijkheden binnen het beschikbare budget zijn. Bovendien voeren ze een actief relatiebeheer dus wij schakelen prima met elkaar”, “Het is heel pragmatisch en helder. Ook de contactpersoon met wie je schakelt, beschikt over veel verstand van zaken” en “Het voorstel sloot precies aan op onze vraagstelling.”

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter (zeer) positieve reacties. De uitgevoerde trainingen sluiten goed aan op de belevingswereld van de cursisten. Dat komt mede doordat de trainers een goede brug tussen theorie en praktijk weten te slaan. “Ze kennen ons bedrijf inmiddels ook heel goed waardoor ze een praktische vertaalslag kunnen maken”, “Het zijn korte workshops waarbij de mensen na afloop direct toepasbare handvatten aangereikt krijgen”, “Men bereidt het maatwerk echt goed voor” en “Het is de best lopende training in ons bestand. Dat komt vooral omdat er een stuk coaching op de werkplek plaatsvindt waardoor er meteen een duidelijke link naar de praktijk is”, zo verklaren enkelen. Uit de interviews blijkt ook dat Train2Work de cursussen altijd laat doorgaan; ook al zijn er weinig deelnemers. Dat weten de referenten eveneens te waarderen. Eén respondent geeft ook nog aan: “Wij moesten van tevoren eigen stukken insturen. Plus materiaal alvast bestuderen. Na de introductie van de theorie konden we meteen aan de slag met de eigen teksten.”

Opleiders

De trainers scoren hoog en zeer hoog in de ogen van de referenten. Dat is mede te danken aan het feit dat zij sterk zijn op inhoud maar ook op didactiek. Deelnemers worden in staat gesteld om veel vragen te stellen dan wel eigen casussen in te brengen. Dat verhoogt nadrukkelijk de toepasbaarheid in het dagelijkse werk, zo vertelt men in de interviews. Ter toelichting: “De trainers zijn niet alleen deskundig maar brengen het ook met humor”, “Soms blijkt er in de groepen een niveauverschil maar daar weten de docenten goed mee om te gaan”, “Men kan zich goed inleven in de materie en in de deelnemers. Zonder dat men star vasthoudt aan het programma, weten zij prima te schakelen op de behoefte”, “Trainers bieden alle ruimte om je eigen vragen te stellen en dat geeft veel waardering én herkenning” en “Vooraf heeft de trainer gevraagd wat de verwachtingen waren en de doelen helder gemaakt. Daarnaast heeft hij uitleg over de cursus gegeven waardoor wij een duidelijk beeld kregen. Doordat we maar met twee mensen waren, kregen we heel veel persoonlijke aandacht en dat waardeerden wij enorm.” Ook verklaart één referent dat de trainers altijd hoog scoren bij de evaluatie.

Trainingsmateriaal

In veel gevallen ontwikkelt Train2Work trainingsmateriaal dat is toegespitst op de maatwerkwensen van de opdrachtgever. “Onze interne onderwijskundige kijkt wel mee evenals de manager die een trainingsbehoefte heeft, aangevuld met een key-user. Dus voordat het in een grote groep wordt gepresenteerd, hebben we al een soort pilot gedraaid”, verklaart één van de referenten. Sommigen krijgen tevens standaard boeken als naslagwerk en/of mappen uitgereikt. “Maar alles staat ook op Sharepoint zodat we er altijd bij kunnen”, geeft een volgende aan. Men maakt ook melding van laptops, flip over, beamer en links naar een online leeromgeving. “Wij hebben alles in het opleidingspaspoort staan. Zo kan iedereen downloaden wat hij wil”, zegt een laatste tot slot.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Over het natraject, zoals Train2Work dat uitvoert, is negentig procent van de referenten tevreden en zeer tevreden. Trainers geven aan dat zij ook nog achteraf gebeld of gemaild mogen worden indien er nog vragen zijn. Deelnemers vullen een evaluatieformulier in en ook de opdrachtgever ontvangt van het bureau feedback over het traject, mochten zij dat op prijs stellen. “Zeker in het begin was er veel contact. Dan belde het bureau met de vraag hoe het tot nog toe was bevallen en wat ze nog konden toevoegen. In combinatie met de feedback van de deelnemers hebben we het verder geperfectioneerd”, verklaart één opdrachtgever hierbij. Een tweede: “We zitten een keer of twee per jaar om de tafel en dat is voldoende. Daarnaast hebben we de afspraak dat als er iets bijzonders is, wij dat wel te horen krijgen.” “Ik kende hen vooraf niet maar ik heb een heel goed en positief beeld overgehouden. Ze hebben na afloop ook nog een keer gebeld met de vraag of alles naar wens was verlopen. Het geheel heeft bij mij de deur open gezet naar een vervolg.” Tevens krijgen deelnemers een certificaat. Over het rendement van de opleidingen zijn de referenten het eens; omdat het op de praktijk is toegespitst is het geleerde goed toepasbaar. Zoals één van hen zegt: “We hebben veel eigen casussen besproken. Dat was mede mogelijk omdat het een kleine groep was. Daardoor sluit het heel goed aan bij ons dagelijkse werk.” Degene die neutraal is meldt dat hij zelf na afloop heeft moeten vragen om de feedback op de evaluatieformulieren. “En dat heeft erg lang op zich laten wachten”, zo zegt hij erbij.

Organisatie en Administratie

Eén respondent heeft geen zicht op de organisatie en administratie en onthoudt zich dan ook van een oordeel. De overige referenten zijn op dit onderdeel (zeer) positief. Men is van mening dat Train2Work goed bereikbaar is, zowel per mail als per telefoon, en dat zaken vlot en netjes worden afgehandeld. “Men neemt snel op. De communicatie met het bureau is gewoon goed te noemen”, verklaart één van hen. Een tweede: “Er is nog nooit iets fout gegaan. Ik ervaar hen als een gedreven team.” “Ik kreeg een casemanager toegewezen die direct goed meewerkte en meteen door kon schakelen. Het contact is 100% in orde”, geeft een volgende aan. Ook merkt men op dat Train2Work handelt volgens het principe ‘afspraak is afspraak’ en dat alle informatie tijdig wordt toegestuurd. Hierbij merkt een laatste referent op: “Ik had een keer nog niet ontvangen wat men had beloofd. Dat wordt meteen opgepakt. Ik vind hen dan ook heel flexibel.” Voor zover men daar zicht op heeft, loopt ook de facturatie conform afspraak.

Relatiebeheer

Bij twee referenten wordt het relatiebeheer elders in de organisatie uitgevoerd. Hierdoor onthouden zij zich van een oordeel op het relatiebeheer. De anderen vinden dat Train2Work het goed tot prima uitvoert. Zoals één van hen zegt: “Ook andere collega’s zijn vol lof over hen.” Sommige respondenten melden dat zij een actief relatiebeheer niet op prijs stellen omdat zij hen zelf weten te vinden als zij hen nodig hebben. Wel geeft één van hen daarbij aan dat Train2Work contact moet blijven houden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de tien referenten zijn er negen die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding. Die wordt door hen als goed tot zeer goed beoordeeld. Ook binnen aanbestedingstrajecten heeft Train2Work een dusdanige prijs neergelegd dat men, mede op basis daarvan, voor hen heeft gekozen. “De afdeling Inkoop regelt het bij ons intern. Inmiddels zijn zij bij ons preferred supplier”, deelt één geïnterviewde mee. “De kosten staan in verhouding tot de opbrengsten”, geeft een volgende aan. Een laatste vindt de prijs per persoon prima; “ook in vergelijking met andere partijen”, verklaart hij daarbij.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten zonder meer (zeer) positief zijn over de samenwerking met Train2Work en de uitgevoerde trainingen. Dat maakt dat allen dan ook het bureau van harte zouden aanbevelen aan anderen. Als positieve punten schetst men de volgende: “Ze weten meteen vertrouwen te wekken en kunnen snel schakelen. Ook vind ik hen erg flexibel”, “De trainers worden als ‘goed’ geëvalueerd dus dat geeft al meteen een stuk kwaliteit op deskundigheid aan. Daarnaast hanteren ze korte lijnen en is hun bereikbaarheid goed. De samenwerking is dan ook op een bijzonder plezierige manier verlopen”, “De mogelijkheid tot maatwerk is prettig en men zit in de buurt. Ook waren de contacten vooraf prima te noemen”, “Wij waarderen hen vooral om het totaalpakket dat ze leveren” en “Train2Work levert een stuk ontzorging.” Daarnaast zegt men nog: “Er wordt goed op de behoefte geschakeld”, “Train2Work denkt goed mee in het voortraject” en “Ze zijn flexibel en erg klantgericht.” Naast de suggesties en/of opmerkingen die elders aan bod zijn gekomen, geeft één opdrachtgever nog aan dat hij het programma vooraf niet heeft gezien. Dat zou hij in de toekomst wel op prijs stellen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering④				40%	50%
Opleiders⑤				30%	60%
Trainingsmateriaal⑥				50%	40%
Accommodatie⑦				40%	50%
Natraject⑧				50%	40%
Organisatie en Administratie⑨				20%	60%
Relatiebeheer⑩				30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⓿				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal❶				20%	70%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
③ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
④ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
⑤ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
⑥ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
⑦ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
⑧ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
⑨ Twee referenten scoren niet op dit onderdeel
⑩ Drie referenten scoren niet op dit onderdeel
⓿ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
❶ Eén referent scoort niet op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die zicht hebben op het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, verzorgd door Train2Work (het voormalige Opleidingscentrum Haaglanden), tonen zich tevreden en zeer tevreden. Zowel opdrachtgevers als deelnemers zijn van mening dat alles goed en snel wordt geregeld met betrekking tot de inschrijving en de bevestiging. Deelnemers geven veelal aan dat zij Train2Work via internet hebben gevonden. Wat hen aansprak, zo blijkt uit de interviews, waren de onderwerpen, de korte en krachtige trainingen en de kleine groepen. Eén van de respondenten zegt: “Zij werden mij aanbevolen vanuit mijn netwerk. En toen ben ik gericht gaan zoeken.” Weer anderen geven aan dat zij via HR op Train2Work zijn gewezen. Opdrachtgevers baseren hun oordeel op de feedback die zij van de deelnemers hebben ontvangen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van de betreffende cursus waar referenten zich voor wilden inschrijven, wordt door allen die daar zicht op hebben als ‘helder’ en ‘duidelijk’ bestempeld. Eén geinterviewde merkt daarbij het volgende op: “De bevestiging kwam snel maar het programma is een keer uitgesteld vanwege te weinig deelnemers. Daar werd heel goed over gecommuniceerd. En toen het wel doorging, kregen we toch een soort van privéles.” Een tweede: “De omschrijving op de site sprak dusdanig aan dat ik me meteen heb ingeschreven.” Voor zover deelnemers daar zicht op hebben, ervaren zij ook de prijs als duidelijk.

Uitvoering

Lovend is men op het onderdeel ‘uitvoering’. Train2Work hanteert het principe dat veel trainingen doorgang vinden ook al zijn er weinig deelnemers. Dat wordt juist hoog gewaardeerd. “Je hebt dan echt privéles en dat vind ik heel plezierig”, zo verklaart één van hen. Maar, men roemt ook de deskundigheid van de trainers en de grote mate van praktijkgerichtheid. Enkele citaten: “We moesten vooraf eigen stukken opsturen zodat deze in de les besproken konden worden”, “De cursus duurde twee dagen en was erg leerzaam”, “Mede dankzij de individuele aandacht heb ik er echt veel aan gehad” en “We konden veel vragen stellen waardoor je meteen kon schakelen naar je eigen praktijk.” Ook geeft een opdrachtgever aan dat er coaching op de werkplek heeft plaatsgevonden. “Voor de medewerkers was dat echt fantastisch”, zo zegt hij erbij.

Opleiders

De opleiders krijgen (zeer) veel lof toegezwaaid. Een meerderheid kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Zo worden zij onder meer omschreven: “De docent kan een training maken of breken. In dit geval vond ik hem heel erg goed. Dat kwam bijvoorbeeld door zijn manier van benaderen en uitleg. Hij ging goed door de stof en gaf veel ruimte om vragen te stellen”, “Trainers weten prima te luisteren naar de vragen van de cursisten en komen met passende antwoorden. Zij weten mensen echt door de theorie mee te nemen”, “De trainer vond ik heel deskundig en had een prettige manier van lesgeven. Op alle vragen heb ik antwoord gekregen”, “Het was duidelijk dat hij over veel inhoud beschikte maar hij was ook joviaal en nam uitgebreid de tijd om te helpen”, “De manier waarop de trainer het deed, kan ik zelf niet maar ik heb wel een weg gevonden die voor mij prettig werkt” en “Trainers weten goed in te zoomen op individuele behoeften.”

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal voldoet in de ogen van de referenten goed tot zeer goed. Soms kreeg men zaken uitgereikt en andere keren werd het nagestuurd. “We kregen een hand-out met tips opgestuurd die ik ook echt gebruik”, “Helaas ben ik mijn baan verloren maar de materialen heb ik wel bewaard. Ik hoop er nog wel mee verder te kunnen” en “We kregen een boek als naslagwerk. Dat is wel handig maar ik vond het ietwat gedateerd”, zo geeft een drietal referenten aan. Sommigen maken ook melding van een syllabus waaraan één van hen toevoegt: “En er zat een tas bij die precies om de syllabus paste. Die was echt op maat gemaakt. Het geheel was zeer verzorgd.”

Accommodatie

Zowel over de oude als de nieuwe accommodatie van Train2Work zijn de referenten enthousiast. Niet alleen waarderen de cursisten de locatie om de nabijheid en de bereikbaarheid maar ook om alle ondersteunende faciliteiten zoals laptops en beamer. Eén van hen tekent hierbij wel aan dat het aan de buitenkant voor hem niet helemaal duidelijk was dat hij op de juiste plek was gearriveerd. Een ander vertelt dat hij het prettig heeft gevonden dat er in de pauze op een andere locatie de lunch kon worden genuttigd.

Natraject

Trainers geven aan dat cursisten hen ook nog na afloop mogen benaderen wanneer zij nog vragen zouden hebben. Dat wordt door hen zeer op prijs gesteld. Tevens melden de referenten dat de deelnemers een evaluatieformulier invullen en dat men een certificaat aangereikt krijgt. Op de vraag wat het rendement van de betreffende cursus is geweest, antwoorden allen dat het hen veel heeft gebracht. Ter toelichting zegt men onder meer het volgende: “Door de praktijkgerichtheid heb ik een prima aansluiting op mijn dagelijkse werkzaamheden gekregen”, “Mijn collega’s zijn blij met het resultaat dat ik heb geboekt”, “Ik gebruik niet alle toepassingsmogelijkheden maar ik heb er zeker veel aan gehad”, “Ik zou nog wel dieper op de stof in willen gaan maar voor nu is het genoeg” en “Dankzij het feit dat er weinig deelnemers waren, kregen we veel ruimte om eigen vragen te stellen en kregen we veel persoonlijke aandacht.”

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie omdat dat intern voor hen wordt geregeld. De overige acht zijn in meerderheid zeer goed te spreken over de organisatie zoals Train2Work dat aanpakt. Zij melden dat zij het bureau goed bereikbaar vinden en vooral servicegericht en klantvriendelijk. Ook blijkt uit de interviews dat de afspraken goed worden nagekomen en dat informatie tijdig wordt toegestuurd. De meesten hebben weinig zicht op de financiële afwikkeling omdat dat elders in de organisatie plaatsvindt.

Relatiebeheer

De meeste deelnemers geven aan dat er niet echt sprake is van enig relatiebeheer omdat er na afronding geen contact meer is geweest. Voor drie van hen is dat de belangrijkste aanleiding om op dit onderdeel dan ook geen score te geven maar voor de overige zeven juist een reden om (zeer) tevreden te zijn over de terughoudendheid die het bureau betracht. Men is vooral van mening dat men Train2Work zelf prima weet te vinden wanneer er behoefte zou zijn aan een nieuwe cursus. De opdrachtgevers melden dat zij de frequentie en inhoud van de contacten op prijs stellen en dat zij zelden zelf ergens achteraan hoeven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding die Train2Work hanteert. Dat wordt mede veroorzaakt door het rendement dat zij hebben behaald met name door de directe verbinding met hun dagelijkse praktijk en de grote mate van persoonlijke aandacht.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten die een traject hebben gevolgd in overgrote meerderheid zeer tevreden zijn over het geheel. Gevraagd naar de meest positieve punten, antwoordt men: “Alles was perfect in orde”, “Men beschikt over goed docenten die veel persoonlijke aandacht schenken”, “Ik heb een perfecte dag gehad. Ook wil ik hen bedanken voor het feit dat de training doorging ook al waren er weinig deelnemers”, “Ik vind hen uitermate flexibel en echt gericht op de klant”, “Het is een professioneel bureau met kwalitatief goede mensen” en “Je krijgt waar voor je geld; niet alleen op inhoud maar ook op alle ondersteunende faciliteiten.” Buiten een enkele opmerking die elders in dit rapport is genoemd, heeft men verder geen suggesties meer ter verbetering van de dienstverlening. Op de vraag of men Train2Work zou aanbevelen aan anderen, wordt volmondig ‘ja’ geantwoord.

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 Train2work op 08-05-2018.

Algemeen

Train2work is de huidige naam van het voormalige Opleidingscentrum Haaglanden. Cursussen, trainingen en workshops, gericht op de focusgebieden ‘communicatie en samenwerken’, ‘digitaal werken’, ‘efficiënt werken’, ‘ondernemen’ en ‘vitaal werken’, vormen onderdeel van de totale dienstverlening. Train2work is erop gericht om cursisten praktische tips en tools te geven, binnen een zo kort mogelijk tijdsbestek, waarmee zij direct de volgende dag in de praktijk aan de slag kunnen. Voor maatwerktrajecten geldt dat het bureau nauw betrokken is bij het voortraject zodat een optimale aansluiting op de wensen en eisen vanuit de opdrachtgever goed geborgd kan worden. Train2work biedt naast maatwerktrainingen en cursussen binnen het open aanbod, ook e-learning en training op de werkplek aan. Het gesprek vond plaats met mevrouw M. Cousijnse (directeur), mevrouw K. de Bruin (marketing & communicatie) en mevrouw K. Westra (projectmanager).

Kwaliteit

Het meest belangrijke doel van het bureau is om individuen en teams te ondersteunen bij een snelle en resultaatgerichte uitvoering van hun werkzaamheden. Dat wordt vormgegeven door professionals sneller, slimmer en efficiënter te leren werken. Door de korte, krachtige en praktijkgerichte interventies, leren mensen nieuwe vaardigheden, gaan teams beter samenwerken en zijn uitdagingen omgezet in competenties. Al jaren kan Train2work daarbij gebruikmaken van de diensten van een vaste kern aan freelance opleiders met een eigen specialisme. Zij beschikken allen over veel inhoudelijke kennis en didactische ervaring als professionals in hun vakgebied. Ook dienen zij allround te zijn zodat zij de cursisten goed kunnen ondersteunen. Samenwerking, flexibiliteit en relatiebeheer vormen eveneens belangrijke kernkwaliteiten. Zowel met deelnemers als met opdrachtgevers verzorgt men achteraf een evaluatie die steeds meer digitaal plaatsvindt. Ook van docenten wordt verwacht dat zij een terugkoppeling geven. Potentieel nieuwe trainers dienen aan een aantal eisen te voldoen en krijgen een persoonlijk inwerkprogramma aangeboden. Bovenstaande geeft aan dat kwaliteit bij Train2work hoog in het vaandel staat.

Continuïteit

Train2work is onlangs verhuisd naar een nieuwe locatie waarbij men dichterbij de diverse ministeries gesitueerd is. Daarmee kan men nog beter inspelen op de behoefte aan korte en krachtige trainingen. Het nieuwe pand beschikt ook over geavanceerde technische faciliteiten en mogelijkheden om, als externe partij, ruimte te huren. Ook daarmee speelt men in op een groeiende behoefte in de markt. Mede dankzij het feit dat er meer budget voor scholing beschikbaar wordt gesteld, kent Train2work een toenemende belangstelling voor haar dienstverlening. Aantoonbare deskundigheid en het grote inlevingsvermogen vormen belangrijke kernkwaliteiten van het bureau waardoor zij zich weet te onderscheiden in de markt en vormen tevens de basis waarom opdrachtgevers op regelmatige basis met hen samenwerken. Bij veel trainingstitels hanteert Train2work het uitgangspunt van 100% startgarantie. Ook dat is één van de Unique Selling Points van het bureau. Omdat men continu en nauwgezet de ontwikkelingen in de markt monitort, weet het bureau goed in te spelen op actuele vraagstukken. Zo is een training rondom vitaliteit in ontwikkeling en bekijkt men de mogelijkheden om bestaande trainingen in modules aan te bieden zodat men nog beter kan aansluiten op de behoefte van korte en krachtige leertrajecten. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Train2work voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het, wederom, uitstekende resultaat van de trainingen van Train2work valt deels te verklaren vanuit de grote aanwezige deskundigheid, de korte en krachtige modules en de juiste transfer van theorie naar praktijk. Maar voor een ander belangrijk deel heeft dit eveneens te maken met flexibiliteit en klantgerichtheid zodat men enerzijds optimaal kan inspelen op de wensen van de opdrachtgevers en anderzijds een goede aansluiting weet te creëren op de dagelijkse praktijk van de individuele cursist. Mede hierdoor heeft Train2work de afgelopen jaren een loyale klantenkring weten op te bouwen maar weten eveneens nieuwe afnemers de weg naar hen te vinden, voornamelijk dankzij positieve mond-tot-mond reclame.

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 Corporate

  Deze 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