

Klanttevredenheidsonderzoek

The Competence Group

06-11-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The Competence Group 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 E-LEARNING	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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	80%	
Opleidingsprogramma③			10%	70%	
Inhoud				70%	30%
Opleiders④					
Leeromgeving		10%	20%	40%	30%
Afronding			20%	70%	10%
Organisatie en administratie			30%	50%	20%
Relatiebeheer⑤			10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			20%	80%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kennen de opleiders een score toe.
- ⑤ Een referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de e-learning-opleidingen van The Competence Group (hierna TCG te noemen), geven als volgt aan waarom zij voor TCG hebben gekozen: "De keuze is in eerste instantie op TCG gevallen vanwege de naamsbekendheid. Wij nemen hen in de arm voor de praktische kant. Het bevalt goed", "TCG is een grote organisatie. Bovendien konden zij goed aansluiten bij de freelance profielen waarmee wij werken" en "Onze vorige leverancier beviel niet. We zijn door een aantal aanbieders benaderd. TCG had het beste aanbod." In een aantal gevallen wordt er al langere tijd met TCG samengewerkt: "We doen al langer zaken met hen. Ze werken intensief samen met zorginstellingen en ziekenhuizen", "Wij zijn een zorgleernetwerk. TCG biedt ons de gelegenheid om samen met hen maatwerkmodules te ontwikkelen", "Wij hebben een samenwerkingsovereenkomst met een aantal huizen. Hun product is goed", "Wij doen al sinds 2006 zaken. We hebben een groot aantal modules rondom risicovolle apparaten ontwikkeld" en "Wij werken al jaren heel fijn samen en hebben nog geen project zien mislukken."

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, kennen allen die hun mening uitspreken over het voortraject op dit onderdeel een score 'vier' of 'vijf' toe. Ze zijn tevreden over de voorlichting en de manier waarop TCG navraag doet naar de wensen van de opdrachtgever: "Er is hier een accountmanager geweest samen met iemand die verstand had van het systeem. We kregen goede uitleg" en "Ze luisteren goed, nemen je serieus en proberen zoveel mogelijk al je wensen te realiseren. Als iets niet kan, dan geven ze dat ook aan." Ook zijn de tevreden gestemden goed te spreken over de snelheid van handelen, de aanmelding en de opstart: "We konden vlot bij hen terecht", "De samenwerking is heel goed verlopen. Zij leveren pakketten die door onze systeembeheerder makkelijk in het systeem te hangen zijn" en "We hadden in de beginfase veel contact met een consultant. Die heeft ons uitstekend geholpen om ons systeem in te richten." Degene die een score 'drie' toekent, geeft hiervoor de volgende reden: "Wij vinden dat de dingen te traag verlopen. Ze beloven dat iets opgepakt wordt en vervolgens doen ze het niet." Eén geïnterviewde geeft het voortraject geen score, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Afgezien van één toegekende drie, zijn de reacties over het opleidingsprogramma positief. De inhoud van de opleidingen wordt er goed in omschreven: "De inhoudsomschrijving, de doelgroep en de doelen zijn duidelijk", "Alle vakinhoudelijke informatie staat erin", "Wij kunnen hun omschrijvingen bijna letterlijk overnemen in ons LMS, we hoeven de terminologie maar op een paar puntjes aan te passen" en "In het paspoort vind je modules die voor jouw functie van toepassing en als minimum vereist zijn. Je kunt altijd iets moeilijkers doen." Het platform is toegankelijk en de programma-omschrijvingen zijn gemakkelijk over te nemen: "Op het moment dat er nieuwe opleidingen zijn, krijgen wij deze te zien", "Wij hebben een account waarmee we de e-learning modules in kunnen kijken en laten beoordelen door onze opleidingsinkopers" en "Wij zetten de opleidingen zelf in ons leerportaal, met ons eigen sausje erover." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het platform is aan vernieuwing toe. Het zoeken is niet logisch georganiseerd. Het is bijvoorbeeld soms niet duidelijk dat je al een bepaalde categorie hebt aangeklikt." De financiële kant van de zaak geeft geen aanleiding tot misverstanden. Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Inhoud

Over de inhoud van de opleidingen is men unaniem positief. Men prijst de inhoud om het niveau, de geschiktheid, de veelzijdigheid en de praktijkgerichtheid: "De opleidingen zijn erg goed en heel erg gericht op het vakinhoudelijke", "Iedere module is anders opgebouwd. In de een zitten wat meer filmpjes, in de ander wat minder. Sommige modules hebben een flinke toets, andere niet", "Er worden verschillende niveaus aangeboden waaruit je kunt kiezen", "Het is bewust heel praktisch gehouden. Er wordt veel gesproken over hoe iets moet en niet teveel over het waarom", "Onze trainers maken de e-learning weleens. Ze vinden dat de voorbehouden handelingen zoals katheteriseren of stoma heel mooi aansluiten bij onze interne trainingen." Een referent merkt nog op: "Wij maken graag gebruik van hun online studio waar je zelf opleidingen kunt maken." Meerderen tonen zich zeer positief over de voortdurende inhoudelijke verbeteringen "Sommige modules zijn wat te uitgebreid en te moeilijk qua tekstformulering. Ik heb begrepen dat ze dat op dit moment aan het veranderen zijn", "Als iets niet helemaal klopt, geven wij dit door aan TCG. Die kijken dan of het een landelijk probleem is", "De trainingen zijn gemaakt op basis van consensus door een lerend netwerk van organisaties. Wij hebben onvoldoende mankracht om daaraan deel te nemen. Toch leiden onze opmerkingen regelmatig tot aanpassingen." Een referent voegt nog toe: "Wij hebben te maken met veel verloop onder het personeel. Wat ik erg op prijs stel, is dat TCG blijft bewaken dat de e-learningmodules in dezelfde taal geschreven zijn."

Opleiders

Omdat er geen sprake is van begeleiding, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe. Wel toont men zich zeer positief over de kwaliteit van de medewerkers die de opleidingen ontwerpen: "TCG is op meerdere fronten sterk. Ze hebben mensen in dienst die goed kunnen animeren en virtualiseren, goede draaiboekmakers en ook onderwijskundigen. Het is vaak een heel team, met een supportteam voor als er iets aan de hand is. Zij beschikken over genoeg mensen om snel aanpassingen te doen aan de leerinhoud" en "Ik kan aan de inhoud van de modules merken dat ze ex-medewerkers van ziekenhuizen in dienst hebben. Ook van ons werken er bij TCG oud ICT-verpleegkundigen en artsen."

Leeromgeving

Zeven van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de leeromgeving. Dat heeft onder andere te maken met de gebruiksvriendelijkheid daarvan: "De leeromgeving is wat intuïtiever geworden, en zet meteen alles voor je klaar. Je hoeft als deelnemer minder te klikken", "Als je vooraf goed leest wat er staat, geeft navigeren geen problemen" en "De interface is aantrekkelijk en gebruiksvriendelijk. Het is logisch opgebouwd qua doorklikken en filmpjes afspelen. Bij elke module zit een startscherm met uitleg over de pijltjes en hoe je module moet doorlopen." Men is goed te spreken over de technische kant van de zaak en de toegankelijkheid voor de werkgever: "Het is goed opgebouwd. De systemen lopen naadloos in elkaar over. De meeste modules zijn ook geschikt voor tablet en iPad", "In het begin hadden we zo nu en dan een melding dat het systeem vastliep. De helpdesk lost problemen snel op", "Wij maken zelf modules in hun online studio. Technische haperingen worden snel opgepikt" en "Het leermanagementsysteem is met één druk op de knop te bereiken. Ik kan als werkgever selecteren welke modules voor welke werknemer beschikbaar komen." Degenen die zich niet helemaal tevreden tonen, geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ze hebben een verouderde leeromgeving, waarin het moeilijk navigeren is. Niet alle informatie is zomaar beschikbaar. Op dit moment worden de modules wel een voor een aangepakt" en "De interface is ouderwets, wat zich uit in het ontbreken van gebruiksgemak en de mogelijkheden. De look en feel is niet uitnodigend. Ze zijn gelukkig bezig om het sprankelender te maken." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik ben niet tevreden over de mogelijkheden en functionaliteit. Zo ontbreekt er een trigger voor als de bekwaamheden verlopen. Ook zou er aandacht moeten komen voor het POP of voor ondersteuning van het werkplekleren."

Afronding

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de afronding. In veel gevallen is er sprake van een afrondende toets. Herkansing is mogelijk. Geslaagden ontvangen een bewijs van deelname. Indien van toepassing, wordt het hebben afgerond van de cursus verwerkt in het bekwaamheidspaspoort. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Bij bijna iedere module is een kennistoets inbegrepen. Die toetsen zijn best pittig, je krijgt het niet cadeau", "De toets-matrijs werkt goed. Wij kunnen in de rapportages zien wie er voor welke toets geslaagd is", "In het pakket zitten ook twee herkansingen, met steeds andere vragen. Zijn die kansen gebruikt, dan hebben wij de mogelijkheid om de opleiding voor de betreffende deelnemer te resetten", "Het bekwaamheidspaspoort voldoet aan de wensen" en "De deelnemer kan een bewijs van deelname downloaden. Als de cursus binnen het bekwaamheidspaspoort valt, dan wordt dit voor managers en beheerders zichtbaar doordat er iets van rood op groen springt." Een aantal referenten bevestigt desgevraagd dat er sprake is van een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever: "Zij komen een paar keer per jaar naar ons toe om het te hebben over de inhoud en de toekomst" en "Er wordt regelmatig geëvalueerd." Ook op andere manieren wordt er geëvalueerd: "Ze hebben een gedigitaliseerd reviewing proces. Dat zie ik bij geen enkele andere aanbieder." Een ander voegt toe: "Er wordt niet zozeer bewust geëvalueerd, maar gaandeweg wordt er wel gesproken over de voortgang en de toekomst." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Soms is voor de deelnemer niet duidelijk wat hij moet doen om af te ronden. Bij voldoende resultaat moet het bolletje in het paspoort op groen springen en dat gebeurt niet altijd" en "Er zijn weleens gesprekken met leidinggevend, maar er is geen sprake van structurele evaluatie. Dit zou meer moeten gebeuren. Als een module niet voldoet dan stoten we die af. Ze gaan bijna niet in gesprek om die aan te passen." Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "De slagingspercentages zijn goed. Men is heel tevreden", "Voor onze doelgroep voldoen de opleidingen heel goed", "Wij merken dat het kennisniveau van de werknemers is gestegen", "De medewerkers zijn beter voorbereid op de praktijkdagen en de handelingen" en "Het kwaliteitspaspoort voldoet goed. Er wordt van iedere cardioloog op een gevalideerde bedieningslijst bijgehouden hoe vaak hij zonder problemen een bepaald apparaat gebruikt."

Organisatie en administratie

De administratie roept bij zeven van de tien referenten (zeer) tevreden reactie op. Enkele positieve reacties: "Ze zijn heel benaderbaar. Het contact is goed", "De aanmelding is nu zo georganiseerd dat die mij niet veel werk meer bezorgt. Het is een kwestie van intoetsen van het e-mailadres en een wachtwoord", "Ze zijn goed bereikbaar. De facturering verloopt naar wens", "De helpdesk beantwoordt vragen goed en snel. Wij krijgen twee of drie keer per jaar een update. Als je een foutje ziet, kun je bellen en wordt het meteen aangepast" en "Als het nodig is, komen ze langs. Er is ook een aanspreekpunt voor opleidingscoördinatoren. Je krijgt als opdrachtgever een knipkaart waarmee je aan vraag- antwoordsessies kunt deelnemen." Degenen die zich niet helemaal tevreden tonen, geven ieder de volgende reden voor hun score: "Soms moet je weleens lang op iets wachten. Zo had ik een nieuw werkboek en een poster besteld. Die kwamen maar niet. Ik moest er opnieuw achteraan", "Ze hebben een tijdje terug toegezegd dat ze het strakker zouden gaan organiseren. Ik zie verbetering in bijvoorbeeld de facturering, maar het gaat nog weleens mis: bijvoorbeeld met handleidingen voor het leerplein voor zowel beheerders als medewerkers" en "Beloftes worden nog niet altijd nagekomen. De servicedesk had het tot voor kort te druk. De laatste tijd is die uitgebreid en gaat het beter."

Relatiebeheer

Een meerderheid van de referenten toont zich over het relatiebeheer (zeer) tevreden, één referent is neutraal en één ander geeft geen score, omdat het relatiebeheer op directieniveau plaatsvindt. In veel gevallen is er sprake van een vaste accountmanager. De samenwerking verloopt naar tevredenheid: "We sparren regelmatig en dat levert altijd iets op", "Ze luisteren goed", "De relatiebeheerder geeft prima ondersteuning en denkt goed mee", "Ze gaan actief op zoek naar een partner", "We investeren samen in vernieuwingen, bijvoorbeeld apparaten die een patiënt virtualiseren of communicatiemiddelen die het leren meer bedside gericht maken", "Onze contactpersoon heeft veel parate kennis. Als je hem vraagt of een bepaalde module in een ander kan worden gehangen, weet hij meteen te vertellen op welke termijn dat te realiseren is en hoeveel het gaat kosten." Een referent voegt nog toe: "Ze kennen ons. Het contact is hartelijk. Toen ze tien jaar bestonden, hebben ze ons uitgenodigd om te gaan zeilen." Men geeft aan dat men goed op de hoogte wordt gehouden en intensief wordt betrokken bij nieuwe ontwikkelingen: "We krijgen regelmatig updates en nieuwsbrieven", "Nieuwe producten zijn in de review-omgeving te zien", "Als ik wil, kan ik mij aansluiten bij een groep om een nieuwe module te maken", "De gebruikers-dagen zijn goed georganiseerd en de moeite waard" en "We komen vier á vijf keer per jaar bij elkaar en hebben ons aangemeld voor een nieuw platform." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "Grotere wensen lieten tot nu toe wat langer op zich wachten. Als er vernieuwing of nieuwe modules aan zitten te komen worden we te laat of niet op de hoogte gesteld. Eigenlijk heb ik in het kader van relatiebeheer lang weinig vernomen. Wel hebben we onlangs een vaste contactpersoon gekregen. Wellicht dat er verbetering in komt."

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen er tevreden over. "De prijzen zijn gunstig. TCG is geen dure speler", "We nemen een aantal licenties af en mensen kunnen daar onbeperkt gebruik van maken. Voor ons is het een goed pakket", "De prijs is kostentechnisch goed in verhouding met het aanbod", "We hebben de prijzen pas nog vergeleken met die van andere aanbieders. Volgens mij is de prijs-kwaliteitverhouding prima" en "We zijn heel tevreden. Voor 30 euro per jaar kan iedere werknemer een onbeperkt aantal opleidingen doen." De neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Als ik kijk naar wat we betalen en wat er voor gedaan wordt, dan is de prijs-kwaliteitverhouding niet optimaal. Het feit dat we apart moeten betalen voor het bekwaamheidspaspoort breekt mij op." Drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Acht van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden in hun eindoordeel over de e-learning opleidingen van TCG. De twee anderen tonen zich niet helemaal tevreden, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van TCG, prijst men de opleidingsaanbieder allereerst om het maatwerk: “Ze bouwen zelf heel veel en je hebt inspraak”, “Ze denken goed mee en maken een goede vertaling naar de praktijk”, “Wij zijn vooral blij met de ‘knutselkant’. Er is heel veel mogelijk, en zelfs als iets niet meteen werkt, dan kan er ad hoc wel weer iets geregeld worden” en “Het voordeel van TCG is dat ze zowel designers als vakinhoudelijke- en onderwijs-technische mensen in huis hebben. En dat die samen met de klant naar wens modules bouwen.” Men is positief over de grootte en de actualiteit van het aanbod: “Ze gaan mee in de ontwikkelingen. Ze passen de modules continu aan”, “De theorie wordt voortdurend actueel gemaakt. Wij merken dat het niveau van onze werknemers omhoog is gegaan” en “Ze spelen snel in op veranderingen in de zorg.” Men is goed te spreken over de mate waarin het aanbod aansluit op de vraag: “Het aanbod is groot. De modules sluiten goed aan op de freelance-protocollen”, “Het zwaartepunt ligt bij ons op de praktijktoetsen. De training is daar erg ondersteunend bij” en “Op het gebied van praktijkgerichte modules waarin kort en bondig wordt uitgelegd hoe iets werkt, kiezen we toch voor TCG.” Verder voegt men nog toe: “Het bekwaamheidspaspoort is een welkome toevoeging”, “Ze maken altijd waar wat ze zeggen”, “Het klantbeheer is goed” en “TCG is een fijne partner. Ze maken waar wat ze zeggen.” Naast deze lovende woorden zijn er ook verbeterpunten: “Er kan ad hoc veel geregeld worden maar daardoor komen grote projecten soms op de achtergrond”, “Ik zou graag wat meer uitgebreide informatie willen over medisch hartfalen en oncologie”, “Elk ziekenhuis heeft wel zijn wensen en het kan lang duren voordat wensen ingewilligd worden. Als een heel groot ziekenhuis iets wil dat wij niet willen is er niet altijd afstemming mogelijk. De eerste die erbij is zet vaak wel de toon” en “Ik zou graag een wat breder pakket zien, waarin ook personal skills vertegenwoordigd zijn.” Met uitzondering van de neutrale referenten, die op dit punt enige terughoudendheid tonen, tonen alle anderen zich bereid de e-learning opleidingen van TCG aan te bevelen bij derden.

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 The Competence Group op 06-11-2018.

Algemeen

De dienstverlening van The Competence Group (TCG) is gericht op digitaal leren waarbij kennis, vaardigheden en het versterken van competenties centraal staat. Zij ontwikkelt daartoe digitaal onderwijs, implementeert online leeromgevingen en is, onder meer vanuit haar rol als consultant, eveneens een belangrijk aanspreekpunt rond kennis-, opleiding- en informatiemanagement. Trajecten komen in nauw overleg met de opdrachtgever tot stand waarbij de meetbaarheid van de resultaten een centrale component vormen. TCG is met name gespecialiseerd binnen de zorgsector, vooral op ziekenhuizen en VVT. Zij participeert tevens binnen het Zorg Leren Netwerk, het grootste e-learning netwerk van Nederland tussen samenwerkende zorgorganisaties. Activiteiten bestaan onder meer uit het organiseren van netwerkbijeenkomsten en de ontwikkeling van digitaal leermateriaal waarin alle actualiteiten en innovatieve ontwikkelingen samen worden gebracht. Het gesprek vond plaats met de heer O. Hessels (business consultant).

Kwaliteit

TCG werkt met een team van specialisten op onder andere techniek, educatie, business consulting en business development. Elk traject kent een projectmatige aanpak waarbij men nauwgezet de wensen van de opdrachtgevers monitort en vertaalt in digitale leeroplossingen met als doel een bijdrage te leveren aan de kennis- en competentieontwikkeling van de medewerkers en daarmee duurzaam resultaat te genereren. Mede dankzij samenwerking met externe partners kan TCG ook anticiperen op de vraag wanneer een opdrachtgever om blended trajecten vraagt. Kwaliteit wordt gemeten aan de hand van evaluaties met zowel opdrachtgevers als deelnemers. De resultaten analyseert men intern en waar nodig dan wel wenselijk kan men aanpassingen in een programma bewerkstelligen. Voor kennisoverdracht en informatie over nieuwe ontwikkelingen, organiseert men maandelijkse- en kwartaalmeetings zodat iedereen op elk moment volledig op de hoogte is.

Continuïteit

Ontwikkelingen worden door TCG nauwkeurig gemonitord waarbij men maximale aansluiting weet te realiseren op veranderende omstandigheden. Zowel gericht op inhoud als op innovatieve technische mogelijkheden die voldoen aan de stringente eisen die door de Inspectie van de Gezondheids Zorg (IGZ) zijn gedefinieerd. Dat leidt ertoe dat men in toenemende mate meer variatie in de diverse leermiddelen kan aanbieden, afhankelijk van de individuele opleidingsbehoefte in combinatie met de organisatie brede doelstellingen van de opdrachtgever. TCG constateert een toenemende vraag naar micro-learning. De komende periode zal men dan ook aandacht besteden aan meer gepersonaliseerde vormen van leren en de opdrachtgevers daarin zoveel mogelijk faciliteren. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor e- learning voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

TCG is in staat om generiek maatwerk te leveren door bundeling van de meest actuele kennis- en vaardigheidscomponenten specifiek te maken voor de organisatie van de opdrachtgever. Dat kan zij realiseren door in het voorstadium hun deskundigheid en toegevoegde waarde aantoonbaar te maken en dat te vertalen in op maat gemaakte producten. Daardoor sluiten digitale leeromgevingen goed aan bij de praktijk van de deelnemer. Omdat men de vraagstellingen in de markt goed weet te monitoren, heeft men al weten te anticiperen op een aantal suggesties die in het rapport zijn weergegeven. De komende periode zal dan ook een nieuwe leeromgeving worden uitgerold die beter aansluit op de vraagstellingen vanuit de markt.

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