

Klanttevredenheidsonderzoek

Trainers Academie

22-01-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Trainers Academie 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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, ondoorgankelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Trainers Academie zijn op aanbeveling van derden of via internet bij het opleidingsinstituut terechtgekomen. Enkelen vertellen: "Ik werd op dat moment gecoacht door iemand die les gaf aan de Trainers Academie", "Ik zat al in de wereld als trainingsacteur", "Ik werd enthousiast door het verhaal van een kennis die daar de opleiding had gedaan" en "Ik ben de vierde in onze familie die een opleiding volgt bij Trainers Academie." Een referent voegt nog toe: "Ik had zelf de opleiding gevolgd en dat was zeer goed bevallen, vandaar dat ik mijn medewerkers heb gevraagd eraan deel te nemen." Voor meerderen gaf een gevolgde workshop de doorslag bij het maken van de keuze voor Trainers Academy: "De prettige sfeer bij de kennismakingsworkshops trok mij over de streep", "De informatie die ik kreeg was interessant en de trainer die de workshop gaf, kwam heel kundig en puur over" en "Ik was meteen geraakt. Het was heel persoonlijk, oprecht en passend, zo geweldig." Men licht de keuze voor Trainers Academie verder als volgt toe: "Trainers Academie leidt breed op en hangt niet aan één model", "De combinatie van coach en trainer stond mij aan" en "Ze staan goed aangeschreven. Verder is de variatie aan trainers groot, zodat je veel verschillende stijlen en uiteenlopende expertise krijgt voorgeschoteld."

Het voortraject roept bij de referenten uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Een telefonische- of face-to-face intake met de directeur behoort tot de standaardprocedure: "In de intake is besproken wat ik kon verwachten en aan welke eisen er moest worden voldaan. Ik vond het heel prettig en persoonlijk", "We hebben best lang gepraat. Ik had de indruk dat de eigenaar mij echt beter wilde leren kennen om te zien of mijn motivatie aansloot bij wat zij aanboden" en "Ik had nog niet eerder een training gegeven. Er is uitgebreid ingegaan op wat mij drijft." De aanmeldingsprocedure verloopt over het geheel genomen naar wens. Men ontvangt netjes een bevestiging met informatie over tijd en plaats. Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Ze konden pas na een half jaar definitief starten, omdat ze niet wisten of er voldoende deelnemers waren. Ik vond die wachttijd wel wat lang, hoewel het achteraf toch wel het juiste moment voor mij bleek."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in het programmaboekje staat, stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "Het programma is goed, concreet en uitgebreid", "Er wordt een helder beeld geschetst, compleet met eisen en doelstellingen", "Je kon heel duidelijk zien wat je elke dag kon verwachten", "Alles klopt met hoe het er in werkelijkheid aan toe gaat. Ook de studiebelasting komt overeen" en "Alles staat in het programma omschreven, de inhoud van de weekenden, de onderwerpen, de literatuur, wat je moet doen voor het examen en wie de trainers zijn. De trainers stellen zich trouwens ook voor op het online platform." De financiële kant van de zaak is duidelijk en roept geen misverstanden op.

Uitvoering

Aan de uitvoering kent dertig procent van de referenten een score 'vier' toe en zeventig procent een score 'vijf'. Men beoordeelt de opleidingen als afwisselend, interactief en praktijkgericht. Ook het theoretisch niveau is naar wens. Enkele reacties: "Je bent gedurende de hele opleiding enorm aan het oefenen, eerst met elkaar en dan met oefenklanten. Je leert alles meteen in de praktijk toe te passen. Je moet bijvoorbeeld een opdracht bedenken en uitvoeren of een minitraining geven. Daarnaast doe je opdrachten die over jezelf gaan en over groepsdynamica", "Theorie en oefenen wisselen elkaar de hele dag af. Er passeren heel veel modellen de revue. Er is enorm veel ruimte voor reflectie en vragen", "Naast het gewone lesprogramma is er sprake van individuele coaching, intervisie en supervisie. Daarnaast maak je reflectieverslagen en krijg je feedback van je oefenklanten. In het trainersdeel van de opleiding loop je stage" en "Je kijkt vanuit elke invalshoek naar de effecten van coaching en ondervindt alles ook zelf." Men is goed te spreken over de mate van individuele begeleiding: "Je krijgt een van de docenten als vaste begeleider", "De groep is niet groot dus je kunt je niet verstoppen. Je bent veel bezig te kijken naar hoe je zelf als trainer en als mens bent, hoe je voor een groep staat en wat je wilt", "Een apart gesprekje voor wat persoonlijke feedback is altijd mogelijk" en "Je gaat zelf heel erg door de mangel om jezelf te leren kennen. Als het nodig is zitten ze een uur met je aan de telefoon om je ergens doorheen te trekken." De veilige en vertrouwde sfeer binnen de groep wordt door meerderen benoemd als van grote toegevoegde waarde voor het leerproces: "De groep blijft 10 maanden lang bij elkaar. Je ziet dus steeds dezelfde mensen en dat is heel belangrijk. Je ziet elkaar groeien" en "Het is een hechte, zwaar affectieve groep geworden. De sfeer was veilig genoeg om je te kunnen ontwikkelen. Je gaat samen door een enorme rollercoaster. Ik kan mij nog herinneren dat we met de ogen dicht door een bos moesten huppelen. We hebben nog steeds contact met elkaar." Men geeft aan dat er voldoende ruimte is voor tussentijdse feedback en eventuele bijstelling: "Je kunt na elke module feedback geven" en "We hebben halverwege aangegeven dat we wat aan het einde van de dag cateringwensen hadden in verband met lange terugreis. Die zijn ingewilligd."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid, praktijkervaring en persoonlijke kwaliteiten: “De docent was buitengewoon bekwaam. Hij had ruime ervaring en dat kon je merken”, “Het zijn stuk voor stuk mensen die hun sporen hebben verdiend in het trainersvak”, “De trainer kon zijn theoretische kennis aanvullen met praktische voorbeelden”, “De manier waarop de trainers de coaching insteken paste bij wat ik wilde leren”, “Hun spirituele quotiënt is hoog. Ze hebben een uitstekende balans bereikt tussen emotie en intelligentie. Ze zijn fijngevoelig en fijnzinnig. Ze oordelen niet en zijn niet persoonlijk. Ze kunnen zich op eclectische wijze bedienen van boeken” en “Bijna alle docenten zijn erg prettig in de omgang.” Het grote aantal verschillende trainers wordt door meerderen als een pluspunt aangemerkt: “Iedere docent pakt het anders aan. Het is goed om veel verschillende voorbeelden te hebben, anders word je een kopie”, “Sommigen zitten wat meer op het proces en anderen op de werkvormen. Ze zijn allemaal op hun eigen manier goed en brengen ieder in hun eigen persoonlijke stijl de onderwerpen tot leven” en “Je leert veel van de verschillen in aanpak.” Een referent voegt nog toe: “Je kon merken dat de trainers voortdurend in overleg waren met elkaar.” Een referent voegt nog toe: “De docenten zijn allemaal makkelijk benaderbaar. Je bent geen nummer. Ik kreeg halverwege de opleiding een aanbod voor een baan als trainer en kon rekenen op goed advies.” Een ander zet nog wel een kritische noot: “Op een gegeven moment werd juist de leukste docent ziek. Je merkte wel dat het wat eentonig werd toen de twee anderen het moesten opvangen.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit boeken en mappen. “We hebben een hele batterij boeken gekregen”, “We kregen een vrij dikke klapper met hand-outs, oefeningen en extra stukjes om te lezen”, “Er waren een paar interessante boeken bij die op zich al goed voldeden. We kregen ook een literatuurlijst waaruit ik zelf nog een paar boeken heb aangeschaft” en “Het waren vakboeken en werkboeken over bijvoorbeeld teamcoaching. Er was ook een stappenplan voor het maken van een eigen training en een super interessant handboek over groepsdynamiek. Bij elk thema was er voldoende theoretische achtergrondinformatie.” Er is ook sprake van een digitale leeromgeving. Een referent: “Alle opdrachten en documenten staan online. Inloggen geeft geen problemen.” Enkele overigens tevreden gestemde geïnterviewden zetten ieder nog wel een kanttekening: “Een goed werkboek zou een toevoeging zijn” en “Sommige hand-outs zijn wat verouderd van inhoud. Wat ik storend vind is dat je de Pdf-bestanden moet uitprinten en invullen en later weer inscannen voor je portfolio. Maar ik hoorde dat ze momenteel werken aan een bewerkbaar format.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het waren wel erg veel boeken. Niet alles werd gebruikt. Sommigen boeken heb ik niet eens uit de verpakking gehaald. Dat vind ik een beetje zonde.”

Accommodatie

Op twee toegekende ‘drieën’ na, zijn de reacties over de accommodatie positief: “Het Hilton in Amsterdam is een uitzonderlijk mooie locatie dichtbij het station. Ook het landgoed in Deventer was prachtig”, “Amsterdam had prima faciliteiten. Deventer was gezellig en huiselijk. Het was een prettig gebouw met veel ruimte en je kon er ook naar buiten. Het eten was super” en “Het landgoed in Deventer had mooie bourgondische elementen. De lunch was buitengewoon lekker. Het prettigste was dat je toegang had tot een bos voor coachmomenten buiten.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Amsterdam was prima, maar werd al snel als locatie gecancelled. Deventer had goede uitvalruimten maar was wat verder weg. De tussenlocatie bood weinig extra’s.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Het zou eerst alleen af en toe in Deventer zijn, maar Amsterdam was al snel helemaal van de baan. Nadat wij hadden aangegeven dat Deventer voor ons wel erg ver weg was is er een tussenoplossing gekomen in de vorm van een centraler gelegen locatie” en “Het was in Deventer af en toe wel erg koud. Je moest je er echt op kleden. Bovendien was het in de persoonlijke leefruimte van de directeur.”

Natraject

Over het natraject zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Ter afsluiting van de opleiding moet er een portfolio worden ingeleverd en vindt er bij wijze van eindopdracht een coachingsgesprek of trainingsopdracht plaats. De voorbereiding is goed. “Je mag je trainingsdesign inleveren en krijgt daar nog feedback op zodat je het kunt aanpassen.” De feedback op het examen is naar wens. “Voor het coachingsgesprek zoeken zij een kandidaat uit. Het wordt beoordeeld door een van de docenten en een extern iemand”, “Ze geven je daarna telefonisch feedback. Je kunt van tevoren oefenen met een proef-kandidaat en hoort dan of je op de goede weg zit” en “Je krijgt terugkoppeling in de vorm van een verslag.” De diploma-uitreiking is naar de mening van de referenten goed verzorgd: “Het is heel leuk en goed georganiseerd. Je trekt een lootje en vertelt een anekdote over de betreffende medecursist” en “Het was een mooie viering met familie en vrienden” aldus enkelen. De training wordt afgesloten met een mondelinge evaluatie. “Ik denk wel dat onze feedback serieus is genomen”, zegt een referent. Een ander voegt toe: “Er wordt na elke trainingsdag ook een evaluatieformulier uitgereikt. Onze input wordt gebruikt om bij te stellen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: “Ik heb gekozen voor de trainerskant. De opleiding heeft mij een heel goede ondergrond gegeven”, “Ik merk dat mijn rugzak goed gevuld is. Ik durf zonder meer mensen te coachen op mijn werk. Dat komt doordat je zoveel oefent en heel veel ervaring opdoet”, “Er komen inmiddels aardig wat mensen op mij af die door mij gecoacht willen worden. Ik ben nu voor mijzelf een kantoor met trainers en instructeurs begonnen. Ik hoef mij bijna niet in te spannen voor acquisitie”, “Ik heb genoeg geleerd en een groot netwerk opgebouwd”, “Ik geef nu korte trainingen waarin ik het trainerschap combineer met het acteur zijn. Mijn vragen over het schakelen tussen deze twee dingen zijn beantwoord”, “Ik werk nu als trainer en ontwikkel trainingen voor specifieke doelgroepen” en “Ik help er zowel in mijn privékring als in mijn werk als projectleider veel mensen mee. Ik geef kleine privé-trainingen. Ik heb er veel aan gehad.”

Organisatie en Administratie

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering levert geen problemen op. Enkele reacties: “Ze bellen altijd terug en beantwoorden hun e-mail heel snel” en “De directeur is heel betrokken. Hij communiceert met iedereen en doet ook organisatorisch heel veel.” Men is goed te spreken over de klantvriendelijkheid en flexibiliteit: “Ze proberen alles te doen om het je naar de zin te maken”, “Ik werd ziek en kon kosteloos opnieuw starten” en “Mijn werkgever wilde de factuur in twee delen om hem te kunnen verspreiden over twee boekjaren. Dat was geen probleem.” Een referent voegt nog toe: “Er is een goed werkende online omgeving waar je met elkaar en ook met de docenten contact hebt over bijvoorbeeld de opdrachten.”

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten tonen zich (zeer) tevreden over het relatiebeheer; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Geen van de referenten kan bevestigen dat er sprake is van een nieuwsbrief. Trainers Academie nodigt ex-cursisten regelmatig uit voor workshops. “Ze hebben eens per maand een spreker. Aansluitend is er een borrel”, “Ze organiseren regelmatig seminars en workshops, gratis of tegen een heel laag tarief. Ze gaan volcontinu door met uitnodigingen en proeflabs. Er is voortdurend uitwisseling”, “Ze sturen uitnodigingen en hebben contact via LinkedIn en Facebook. Heel mooi hoe ze de community levend houden.” Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: “Wat ik heb gemist is een reünietje met de docenten en deelnemers. Dat ze eens navragen wat je ermee gedaan hebt.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden, afgezien van één referent die een score ‘drie’ geeft. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “Je krijgt heel goede kwaliteit voor die prijs”, “Als je kijkt naar de tijd die er in jou als individu wordt besteed, dan is het niet duur. Je kunt elke week met een coach om tafel. Alleen dat is al een hoop waard”, “Ik moest de opleiding zelf betalen en heb er erg tegenaan gehikt, maar uiteindelijk vond ik het het wel waard”, “Het is een dure opleiding, maar wel een hele goede. Ik hoor dat er bij een andere aanbieder dingen worden gezegd die echt niet kunnen. Hier krijg je waar voor je geld”, “De prijs komt overeen met die van andere grote opleidingsinstituten en de kwaliteit is goed” en “Ik heb factsheets gekregen die de keuze voor deze opleiding ten opzichte van andere verantwoord. Je krijgt hier meer opleidingsdagen, meer individuele aandacht en meer ruimte voor onderzoek.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het is een heel goede opleiding, maar hij is ontzettend duur.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Trainers Academie zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten: "De opleiders zijn van ongekend niveau", "Ze zijn ontzettend gedreven en hebben enorm veel ervaring", "Ik wist van tevoren al dat er buitengewoon capabele mensen werken", "Wat mij betreft is passie bij de docenten het sleutelwoord. Ze schuwen niet om zich van hun kwetsbare kant te laten zien" en "Het zijn gedegen lessen door gedegen vakmensen." Een referent voegt nog toe: "De afwisseling tussen de verschillende trainers maakt het sterk. Je leert niet maar van één persoon. Je krijgt verschillende stijlen, technieken en meningen en kunt daaruit uiteindelijk je eigen stijl ontwikkelen." Ook de veiligheid in de groep en de aandacht voor het persoonlijke leerproces zijn veelgenoemde pluspunten: "Je leert elkaar kennen en bouwt vertrouwelijkheid op. Daardoor gaat de feedback steeds dieper en is het leerrendement des te groter", "Er wordt heel erg gekeken naar het persoonlijke aspect, naar de mens. Je wordt gevormd naar wie jij bent. Jij bent het instrument" en "De combinatie van intervisie, supervisie en feedback maakt dat je heel erg versterkt wordt. Als je merkt dat je vastloopt, kun je altijd een fragment opnemen en met iemand delen." Tot slot merken enkelen ieder nog op: "Praktijk en theorie worden heel goed afgewisseld. Het is direct toepasbaar" en "Het is een heel toegankelijke club mensen, de afstand tussen de student en de directeur is klein." Naast deze lovende woorden is er ook een verbeterpunt: "Toen een van de trainers ziek werd, hebben ze dit door de bestaande trainers laten opvangen, met tot gevolg dat we nou niet de beste trainers hadden voor bepaalde onderwerpen. Ik had liever gezien dat ze een gespecialiseerde vervanger van buiten hadden aangetrokken." Desgevraagd bevestigen allen dat ze graag genegen zijn de open opleidingen van Trainers Academie aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Trainers Academie op 22-01-2020.

Algemeen

Trainers Academie helpt mensen en organisaties om zich te ontwikkelen en beter te worden. Voor iedereen die zich wil specialiseren als 'Professional Trainer', 'Professional Coach' of 'Professional Trainer/Coach' biedt zij al 20 jaar opleidingen die geaccrediteerd zijn bij zowel CPION (Centrum Post Initiële Opleidingen) als de NOBTRA (de Nederlandse Orde van Beroepstrainers). Daarnaast heeft zij ook de opleidingen 'Professional Teamcoach' en de 'HRD Adviseur' in haar pakket. Zowel mensen met ervaring op bovenstaande vakgebieden als mensen die een carrière switch willen maken, treden in contact met Trainers Academie. Er zijn al meer dan 900 professionals opgeleid. Om te kijken of de dienstverlening aansluit op de wensen van de potentiële deelnemers, organiseert zij oriëntatie workshops waar men gratis aan kan deelnemen. Wanneer mensen overwegen een opleiding te gaan volgen, krijgt men altijd een persoonlijk intakegesprek om enerzijds de persoonlijke wensen te inventariseren en anderzijds hen te informeren over de manier waarop Trainers Academie de opleidingen invulling geeft. Een belangrijk uitgangspunt is dat zij mensen vooral helpt om hun eigen stijl te ontdekken en daarbij een passende methodiek te ontwikkelen. Daarnaast verzorgt Trainers Academie ook in-company trajecten om mensen én organisaties te laten groeien.

Kwaliteit

Trainers Academie hecht zeer aan samenwerking met partners, zowel in ontwikkeling en uitvoering als in distributie en kennisdeling. Zij beschikt over een vaste kring van leveranciers, trainers en coaches met wie zij al jaren samenwerkt en die hun sporen hebben verdiend. Met regelmaat organiseert men per opleiding een trainersoverleg. Daar worden resultaten uit evaluaties besproken, vindt er gedetailleerde afstemming plaats en bekijkt men de inhoud van de programma's. Evaluaties vormen een belangrijke basis voor kwaliteitsmeting en verbetering. Deelnemers geven per opleidingsdag feedback en trainers schrijven een kort verslag. Inmiddels heeft men een nieuw online platform laten ontwikkelen die als hulpmiddel dient voor de cursisten maar waarin ook alle management informatie ligt opgeslagen. Trainers en coaches zijn eveneens mensen die met passie hun beroep uitoefenen en cursisten stimuleren om het beste uit zichzelf te halen. Eén van de USP's van het instituut is het feit dat elke cursist een persoonlijke coach toegewezen krijgt van wiens advies men onbeperkt gebruik mag maken gedurende de opleiding. Annelies Tegel, mede-oprichter en eindverantwoordelijke voor Trainers Academie, besteedt veel tijd en aandacht aan de individuele deelnemers. Naast het intakegesprek heeft zij op diverse momenten binnen een opleiding contact met de deelnemers om te inventariseren hoe het met hen gaat. Eventuele knelpunten kunnen daardoor snel worden gesignaleerd en opgepakt. Het bureau levert eveneens veel inspanning om deelnemers te helpen aan een stageplaats door het intensiveren van contacten met externe bedrijven en organisaties die zij tot haar partnerkring beschouwt. Notabene: Trainers Academie biedt voor de trainersopleiding een werkgarantieregeling aan waar deelnemers vooraf, tijdens of na de opleiding voor kunnen kiezen. Trainers Academie garandeert hiermee dat de deelnemer die heeft geopteerd voor een werkgarantie, binnen een jaar na succesvolle afronding van de opleiding, werk heeft als trainer. Bovendien worden deelnemers uitgebreid begeleid wanneer zij onverhoopt niet slagen voor het praktijkexamen. Feedback krijgt men zowel schriftelijk als via een persoonlijk gesprek met de coach. Vervolgens wordt er een individueel follow-up traject ontwikkeld om hen intensief te begeleiden naar een herkansing examen. Partners zijn ook de alumni die men in de loop der jaren aan zich heeft weten te binden. Dat stimuleert zij onder andere door de maandelijkse TA Friday bijeenkomsten die gericht zijn op kennisdeling en netwerken. Bovenstaande illustreert dat Trainers Academie veel waarde hecht aan het streven naar maximaal rendement voor elke individuele deelnemer.

Continuïteit

De afgelopen twee jaren zijn qua continuïteit ambivalent geweest: in 2015 was er een (korte) opleving en waren de groepen weer ouderwets goed gevuld: met twee trainersgroepen van 15 en 13 deelnemers en twee coachgroepen leek er een opgaande lijn te zijn. Echter in 2016 zakte de aantallen weer naar beneden en waren er groepen bij onder de 10 deelnemers. Dit heeft Trainers Academie doen besluiten om de online zichtbaarheid te gaan vergroten met beeldende testimonials, actieve advertentiecampaagnes op Facebook en LinkedIn en het schrijven van blogs. Met als doel om meer leads te krijgen en deze te verleiden naar de (gratis) oriëntatiewerkshops te komen. Deze acties leiden nu al tot een positief resultaat. Ook binnen de opleidingen hebben we vernieuwingen ingezet: bijvoorbeeld het toevoegen van een supervisietraject binnen de opleiding tot professional Coach. Dit in combinatie met coachinggesprekken en intervisie zorgt voor nog meer diepgang. Tevens zullen reflectieverslagen een nog belangrijkere rol gaan spelen om zo de deelnemer te helpen hun persoonlijke ontwikkeling nader te definiëren en op die manier maximaal rendement uit de opleidingen te kunnen genereren. Voor de komende periode legt men de focus nog meer op de (verdergaande) ontwikkeling van de diverse opleidingen. Zo is men bezig met een certificering van de diverse opleidingen bij de OOA (Orde voor Organisatie Adviseurs) en zal men zich nog meer gaan richten op het promoten van de opleiding HRD Adviseur. Daarnaast zijn er plannen voor het opzetten van een geheel nieuwe opleiding omdat uit ervaring is gebleken dat organisaties en bedrijven daar behoefte aan hebben. Mede op basis de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Trainers Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Doel van Trainers Academie is de deelnemers te begeleiden in hun ontwikkeling tot Professioneel Trainer, Coach of HRD Adviseur, met een eigen stijl en methodiek. Uitgangspunt hierbij is dat de deelnemers actief en praktijkgericht leren en zelfsturend zijn in het geformuleerde ontwikkelingstraject. Men verwacht van de cursisten dat zij een stuk zelfstudie oppakken waardoor er tijdens de bijeenkomsten ingezoomd kan worden op praktijksituaties en cases. Dankzij een frequente monitoring van de progressie van de individuele deelnemer, kan men snel schakelen om de opleiding nog beter bij hen aan te laten sluiten. Mede door een goede verbinding met alle partners (leveranciers, alumni, trainers, coaches, assessoren en deelnemers) levert Trainers Academie kwalitatief hoogwaardige trajecten af die door de diverse beroepsregisters geaccrediteerd zijn en daarmee van toegevoegde waarde zijn voor de mensen die na hun afstuderen aan de slag willen als professioneel coach of trainer.

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