

Klanttevredenheidsonderzoek

TinQwise

21-01-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van TinQwise 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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
Voortraject②			10%	20%	50%
Opleidingsprogramma③				40%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders④				10%	60%
Trainingsmateriaal⑤				30%	
Accommodatie⑥					
Natraject⑦			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie⑧				40%	50%
Relatiebeheer⑨			10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑩			20%	30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten scoren niet op dit onderdeel
- ③ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ④ Drie referenten scoren niet op dit onderdeel
- ⑤ Zeven referenten scoren niet op dit onderdeel
- ⑥ Dit onderdeel is in dit onderzoek niet van toepassing
- ⑦ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ⑧ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ⑨ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ⑩ Eén referent scoort niet op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de maatwerktrajecten van TinQwise B.V. beoordeeld. Er zijn tien referenten bevraagd. Bij alle opdrachtgevers ging het om het ontwikkelen van een of meerdere e-learnings of een leerplatform. Voor een aantal dateert de samenwerking al van lang geleden. Voor enkelen was de samenwerking nieuw. Zij vertellen TinQwise via het internet te hebben gevonden of op aanraden van anderen met hen in aanraking te zijn gekomen. De meeste opdrachtgevers hebben voor TinQwise gekozen na een vergelijkingstraject met andere partijen.

Ter toelichting: “Wij hebben op hun website gezocht wat zij te bieden hebben. TinQwise werkt met drie pakketten: standaardproducten, een beetje aangepast aan de situatie van de opdrachtgever, of op maat gemaakte trajecten. Wij hebben eerst een demo aangevraagd en waren daar heel tevreden over. Vervolgens hebben zij een goede pitch gegeven. Zij konden een stukje laten zien van wat zij al eerder hebben gemaakt. Er was een goede klik met hen”, “Wij hebben twaalf partijen in het voortraject met elkaar vergeleken. Selectiecriteria waren: creativiteit, bewezen kwaliteit en de manier van werken. Daarin was TinQwise onderscheidend. Het hele plaatje klopte. Zij hebben goed geluisterd en kiezen voor een echte samenwerking. Maar ook de terms and conditions waren in orde. Zij hebben het niet op prijs gewonnen”, “Wij hebben voor hen gekozen omdat zij bekend zijn en voor een collega-organisatie ook een mooie e-learning hebben gebouwd. Onze e-learning kon op dezelfde leest worden geschoeid. Er is zelfs een link aangebracht” en “Wij hebben vijf partijen in het voortraject vergeleken. Zij sprongen eruit op basis van het praktische gehalte dat zij voorstelden. Zij hadden goed voor ogen met wat voor type bedrijf zij van doen hadden en wat wij nodig hebben. Er zijn goede, gerichte ideeën gegeven waardoor er gelijk meer richting aan de voorgestelde uitkomst werd gegeven. Daarover is goed gespard en goed meegedacht.” Ook de kennis die TinQwise heeft van de branche van één van de opdrachtgevers was voor die referent reden om de samenwerking met TinQwise aan te gaan. Twee referenten scoren niet op dit onderdeel omdat zij niet bij het voortraject betrokken zijn geweest. De samenwerking met TinQwise dateert al van voor hun komst bij de organisatie. Eén referent geeft een neutrale score. Deze referent is van mening dat de salespitch wat onduidelijk was. Hij licht toe: “Hun marktpropositie zou duidelijker en simpeler kunnen. De producten die zij kunnen leveren variëren nogal. Van standaardproducten tot maatwerkproducten op academisch niveau. Dit zou wat steviger neergezet kunnen worden. Er zou een nog betere koppeling gemaakt kunnen worden met de technologie die zij bieden; te meer omdat veel andere partijen ook met het platform van TinQwise werken.” Alle overige referenten geven het voortraject de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Opleidingsprogramma

Eén referent scoort niet op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Alle overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Zij zijn van mening dat het offertetraject vlot en soepel is verlopen. De offerte geeft een goede weergave van de wensen en behoeften die in het voortraject zijn besproken. Ter toelichting: “Het hele plaatje klopte: het samenwerken, luisteren, de proposal en de terms and conditions”, aldus een tevreden referent. En een ander: “De verschillende voorstellen van de partijen in het voortraject lagen ver uit elkaar; de opdracht werd verschillend geïnterpreteerd. De offerte van TinQwise was duidelijk. Zij lieten goed zien het begrepen te hebben. En wat we wel en niet konden verwachten. Ook de prijs heeft voor ons een rol gespeeld.” Alle referenten zijn van mening dat er goed maatwerk is voorgesteld. Een referent merkt nog op: “Het voortraject heeft door ons toedoen wat langer geduurd. Toen de kogel eenmaal door de kerk was zijn ze direct voor ons aan de slag gegaan. Dat was heel fijn. Er kon binnen korte tijd het een en ander worden opgeleverd.”

Uitvoering

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop vorm is gegeven aan de producten die tot stand zijn gekomen. Zij gebruiken daarvoor woorden als “simpel”, “gemakkelijk” en “toegankelijk”. Enkele uitspraken: “Zij zijn heel erg sterk in design. Daar hechten zij veel waarde aan. Zij hebben ook een versie gemaakt voor op de mobiele telefoon. Dat is heel prettig. Ook de projectplanning was heel duidelijk. Het product is netjes en duidelijk opgeleverd” en “De inhoud van de e-learning is prima. Hij wordt veel gebruikt in onze organisatie. Wij hebben voor dit onderwerp specifiek gekozen voor een e-learning. TinQwise gebruikt verschillende leertechnieken en leervormen en wij zijn daarover goed te spreken”. Enkelen geven aan vooral ook tevreden te zijn over de techniek die TinQwise gebruikt. Referenten geven aan dat het eindproduct aan de verwachtingen voldoet. Ook aan die van de gebruikers. “Wij krijgen veel positieve respons wereldwijd en horen geen negatieve ervaringen”, licht een referent toe. En een ander: “TinQwise werkt met Qollab die de technische achterkant van het systeem voor haar rekening neemt. Wij hebben regelmatig gesprekken met hen waardoor wij gezamenlijk tot oplossingen komen.” Eén referent merkt op dat een aantal functies in het qollab platform verbeterd zouden kunnen worden: “Maar dat zijn subtiele zaken die wij reeds met hen besproken hebben. Zij staan open voor feedback en gaan ermee aan de slag”, licht deze referent toe. Een ander vertelt dat TinQwise voor de uitvoering van de opdracht interviews heeft gehouden met verschillende mensen uit de organisatie om tot een compleet beeld te komen over de inhoud van het onderwerp.

Opleiders

Gevraagd is naar de kwaliteit van de uitvoerders van/adviseurs over de ontwikkelde producten. Alle referenten die daarvoor een score geven zijn daarover zeer te spreken. Zij vertellen dat TinQwise goede onderwijskundigen in dienst heeft met een grote didactische kracht. “Er zitten goede mensen bij TinQwise die een goede vertaalslag weten te maken. Zij maken de manuals heel begrijpelijk en helpen je om de essentie uit de content te halen.” vertelt een geïnterviewde. En een ander: “Zij hebben goede projectteams die heel specifiek op een doelgroep zijn gericht. Er is echt sprake geweest van een samenspel. TinQwise was daarbij op basis van hun ervaring in de lead. De uitvoerders zijn open, vriendelijk, vragen goed door, werken heel gestructureerd en kunnen voorbeelden aandragen.” Anderen vertellen ervoor te hebben gekozen om zelf de content te schrijven. TinQwise beschikt over standaard formats die je kunt aanpassen aan je eigen situatie. Dat vindt men prettig. Om deze reden geven niet alle referenten een score op dit onderdeel. Drie referenten scoren niet. De overige referenten (zeven) zijn (zeer) tevreden over de uitvoerders/adviseurs.

Trainingsmateriaal

De opdrachtgevers zijn in meerderheid (zeer) tevreden over de op maat gemaakte e-learnings en/of leerplatforms. Zij vinden de producten heel gebruikersvriendelijk. “Wij krijgen daar veel complimenten over. Inmiddels zijn er duizenden mensen wereldwijd getraind. TinQwise weet techniek, creativiteit en didactiek op een goede manier samen te brengen”, aldus een uitspraak van een zeer positief gestemde referent. Een ander zegt: “Het inlogstelsel en de dashboarding kan beter. Maar misschien ligt dat wel aan ons”. Een derde vertelt na oplevering van het product een handleiding te hebben ontvangen hetgeen als handig naslagwerk kan worden gebruikt. Slechts drie referenten geven het trainingsmateriaal een (positieve) score. De overigen hebben hun opmerkingen reeds gemaakt bij andere onderdelen. Zij scoren daarom niet op dit onderdeel.

Accommodatie

Dit onderdeel is niet van toepassing in dit onderzoek.

Natraject

Ook op dit punt zijn de meeste referenten (zeer) tevreden. Op één referent na die geen score op dit onderdeel geeft en een andere referent die een neutrale score geeft. Laatstgenoemde is tevreden noch ontevreden over het natraject. Degene die geen score geeft vertelt dat zij net gestart zijn met het uitrollen van het product binnen de organisatie. De evaluaties moeten nog plaatsvinden maar zijn tot nu wel positief. “Het loopt nog binnen onze organisatie. Mensen vinden het heel leuk. Er zitten taken in die nog uitgevoerd moeten worden in een bepaalde volgorde. Het is goed gedoceerd”, vertelt een andere geïnterviewde. Referenten vertellen dat TinQwise helpt bij hiccups. “Er zijn soms wat technische dingetjes. Maar er is een goede servicedesk die goed te bereiken is en de zaken snel oplost”, zo vertelt men. Er is voldoende (tussentijds) overleg: “Er is 100% sprake van een partnership. Wij weten hen te vinden op elk niveau”, licht een referent toe. Een ander zegt: “TinQwise kent onze planning voor het volgende jaar en denkt met ons mee.” En weer een ander: “Wij hebben de eerste fase van het traject goed nagesproken. Door Corona kan de tweede fase helaas niet meer worden uitgerold. Hun grootste kracht is mijns inziens dat zij echt in de organisatie duiken om een goede feeling met het bedrijf te krijgen. Daardoor is er echt sprake van een co-creatie. Er is een enorme klik.” Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het resultaat dat is bereikt. Een referent: “Dit jaar is de onboarding-app die zij voor ons hebben gebouwd nog waardevoller gebleken dan we van tevoren hadden kunnen voorzien omdat veel mensen door de coronacrisis niet op kantoor kunnen zijn. Het geeft een stukje houvast.” Ook de snelheid waarmee de e-learning modules tot stand zijn gekomen levert positieve reacties op: “Wij wilden een deadline halen met de oplevering van onze modules. Dat is gelukt. Zij hebben vaart gemaakt. Heel fijn!”, aldus een referent.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roept uitsluitend positieve reacties op. Referenten vertellen dat de organisatie goed te bereiken is en snel met oplossingen komt. Een enkeling vertelt dat de organisatie ook met externen werkt waardoor de schakel soms iets langer wordt. Desondanks wordt er snel gereageerd op vragen. “Zij zijn flexibel. De tijdslimieten worden goed in de gaten gehouden”, zegt een tevreden referent. Ook de facturatie verloopt goed. “Door omstandigheden waren wij soms te laat met het betalen van de facturen. Zij blijven keurig.” En een ander: “De facturen kloppen altijd. Er zijn nooit issues. Bovendien kun je ze altijd bellen, voor ieder probleem. Als zij het niet kunnen oplossen, dan sturen ze je netjes door.” Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij werkt uitsluitend met zijn vaste contactpersonen en heeft geen zicht op de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Tachtig procent van de referenten is tevreden over de wijze waarop TinQwise de relatie met haar klanten onderhoudt. Eén referent geeft een neutrale score. Het contact loopt naar zijn mening naar verwachting: niet bijzonder goed of slecht. En een ander geeft geen score op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op het relatiebeheer. De overigen vertellen dat er regelmatig contact is met de projectmanager of met hun vaste contactpersonen. Ter toelichting: “Ik bel regelmatig met mijn contactpersonen. Zij nemen daartoe regelmatig het initiatief. Er wordt altijd gevraagd hoe het gaat, of waar ik tegenaan loop. Zij denken mee. Ook ontwikkelen zij continu nieuwe features en word je goed geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden.” Referenten vertellen onder meer dat TinQwise een zogenoemde “TinQtafel” organiseert waarvoor klanten worden uitgenodigd om over bepaalde onderwerpen van gedachten te wisselen. Deze bijeenkomst vindt men goed opgezet en wordt gewaardeerd. “Het is waardevol en biedt toegevoegde waarde”, aldus een referent hierover. Een ander vertelt met regelmaat te worden uitgenodigd voor online events. En tot slot vertelt een referent af en toe bij hen op kantoor te komen: “Het is goed en gezellig. Zij zitten in een mooi pand. Het is prettig om bij ze langs te gaan. Het contact is laagdrempelig.” Eén referent geeft nog een verbeterpunt: “Zij zouden er op ondernemend vlak meer uit kunnen halen als ze meer aan cross selling zouden doen”, aldus voornoemde referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en geeft daarom geen score. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij vinden de trajecten kostbaar. Wel zeggen zij waar voor hun geld te krijgen. De overige referenten beoordelen de prijs/kwaliteitverhouding positief. Zij zeggen onder meer: “De prijzen liggen in lijn met anderen. Over het product en de begeleiding zijn wij tevreden. Het innovatieve en creatieve vermogen van TinQwise is groot en staat zeker in verhouding tot de prijs” en “De prijs/kwaliteitverhouding is prima. Voor ons was dat ondergeschikt bij onze keuze voor hen.” Voor een ander heeft de prijs wél meegewogen bij de keuze voor TinQwise: “De prijs is zeker in verhouding tot de geleverde kwaliteit. Voor ons heeft dit meegewogen in de keuze voor hen. Dit was een goede deal.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de maatwerktrajecten van TinQwise en de samenwerking met hen daarin. Als pluspunten van de organisatie worden genoemd: de mate waarin er maatwerk wordt geleverd, de kennis en kunde die aanwezig is binnen de organisatie, de prettige samenwerking en de mate waarin TinQwise zich verdiept in de organisatie van de opdrachtgevers. Ter toelichting: “TinQwise werkt in multidisciplinaire teams. Je voelt aan alles dat in het totale team alle kennis is verzameld. Dat is heel prettig.” Enkele referenten benoemen dat TinQwise zich (nog) beter zou kunnen profileren. Er wordt nog een verbeterpunt gegeven in dit verband. Een referent zegt: “Blijf investeren in de technologie, dan behoud je je voorsprong!” Alle referenten zijn desgevraagd bereid de maatwerktrajecten van TinQwise aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. De meesten overwegen ook bij een eventueel vervolg naar hen terug te gaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “De samenwerking is heel goed. Zij doen moeite om het goed te doen. Ik vind hen zowel inhoudelijk als operationeel sterk. Wij kiezen voor steeds meer producten van hen. We zijn laaiend enthousiast!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met TinQwise op 21-01-2021.

Algemeen

TinQwise ontwikkelt en produceert al meer dan 30 jaar vernieuwende leeroplossingen. Onder de slogan 'we re-invent learning' biedt de organisatie verschillende online en offline leermogelijkheden. Dankzij nieuwe technologieën zijn nieuwe leervormen mogelijk geworden waardoor mensen beter kunnen sturen op hun eigen leerproces, er meer kan worden gedeeld, actiever kan worden bijgedragen aan het eigen leerproces en aan dat van anderen, en er sneller kan worden geleerd. TinQwise denkt mee over het hele leerproces. In samenwerking met de opdrachtgever bekijkt TinQwise hoe gedragsverandering en gedragsbevestiging op langere termijn tot stand kunnen komen, passend binnen de organisatiecultuur van de opdrachtgever. Daartoe biedt TinQwise verschillende media en werkvormen, zoals social learning, serious gaming, immersive learning, e-learnings, virtual classrooms of combinaties daarvan (blended learning). Ook biedt TinQwise een online leerplatform waarin zij anticipeert op actuele thema's en trends als onboarding, compliance en veiligheid. Bij TinQwise werken ervaren onderwijskundigen, creatieven en programmeurs samen aan leeroplossingen en daagt men uit de grens op te zoeken van didactiek, technologie en creatie.

Kwaliteit

TinQwise biedt zich aan als partner op het gebied van vernieuwend leren en veranderen waarbij kwaliteit hoog in het vaandel staat. Concrete oplossingen voor leervragen komen in co-creatie met de opdrachtgever tot stand. Uit het klanttevredenheidsonderzoek komt naar voren dat de aandacht in het voorbereidingstraject met de klanten intensief en uitgebreid is. De aandacht in deze fase, maar ook tussentijds en na afloop, wordt gewaardeerd. In de voorbereidingsfase is er aandacht voor de doelgroep en vindt hier analyse op plaats. Daarnaast besteedt TinQwise tijd en aandacht aan het leren kennen van de organisatie en de cultuur. Om de uiteenlopende doelgroepen een individuele multimediale leeroplossing te kunnen aanbieden heeft TinQwise alle disciplines in huis: onderwijskundigen, creatieve mensen, communicatie experts en technici. Men werkt in klantteams. Deze teams zijn volledig zelfstandig en verantwoordelijk. De klantteams komen regelmatig bij elkaar om alle lopende zaken te bespreken. Daarnaast houdt men op regelmatige basis interne sessies om scherp en creatief te blijven. Incidenteel worden ook externe sprekers uitgenodigd om op de hoogte te blijven van de laatste trends en ontwikkelingen. TinQwise is lid van het NRTTO.

Continuïteit

De klantgerichte aanpak, evenals de geleverde kwaliteit, de expertise en de flexibiliteit worden door de klanten opgemerkt en gewaardeerd. Dankzij de vindbaarheid op internet, de naamsbekendheid en goede mond-tot-mondreclame is de orderportefeuille goed gevuld en kijkt men met vertrouwen naar de toekomst. Gezien de visie en de strategie van de dienstverlening, de focus op de klant, het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van TinQwise voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

TinQwise bouwt aan langdurige, kwalitatieve klantrelaties en stimuleert co-creatie en interactie in de samenwerking met de klant. Door de overname van Qollab heeft men de benodigde technische kennis verankerd in de organisatie. Met behulp van de didactische formats die door Qollab zijn ontwikkeld biedt TinQwise een leerplatform waarvan inmiddels vele (vaste) klanten gebruik maken. Elke maand wordt een nieuwe release opgeleverd en is er een releasemeeting. Daarmee heeft TinQwise de afgelopen periode haar klantenbestand kunnen uitbouwen. Klanten omschrijven TinQwise als professioneel en betrokken, met aandacht voor mensen en hun vragen. Zij variëren van financiële dienstverleners, retailers, industrie, tot de energiesector en de overheid. De klantvragen zijn verschillend, de uitgangspunten gelijk; leertrajecten dienen bij te dragen aan het oplossen van een organisatieprobleem of het bereiken van een doel.

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