

Klanttevredenheidsonderzoek

Learnit Training

25-11-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Learnit Training 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	30%	40%
Accommodatie③					10%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer④				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	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 kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen en coaching trajecten van LearnIt Training (hierna LearnIt te noemen) geeft aan al langere tijd zaken te doen met het bureau. Enkele referenten: "We doen al een aantal jaren trainingen via LearnIt. Onze ervaringen zijn positief. Ze kennen onze mensen goed. Ze leveren echt maatwerk", "LearnIt biedt wat wij zoeken", "We werken al jaren samen met een en dezelfde persoon. In feite kiezen wij LearnIt voor hem. Hij traint steeds nieuwe groepen voor ons" en "We hebben jarenlang team-coaching van hen gehad. We vroegen naar diezelfde trainer, maar hij verwees ons naar een collega. Ook die is heel goed bevallen." Enkele anderen voegen ieder nog toe: "Onze productie gaf in de offerteronde de voorkeur aan LearnIt omdat dit bureau met dingen kwam waaraan onze mensen nog niet hadden gedacht" en "We hebben via internet gezocht. Deze training werd op niet veel plekken aangeboden. We hadden nooit eerder zaken gedaan met LearnIt. Wat ons betreft was het een succes."

Over het voortraject zijn alle referenten goed te spreken. De manier waarop LearnIt de intake verricht, voldoet ruimschoots aan de verwachtingen ten aanzien van klantgerichtheid en maatwerk: “Er was bij de intake met de trainer ook een contactpersoon bij. Ze hebben goed doorgevraagd naar wat wij wilden”, “Ik heb eerst een mail gestuurd met mijn verwachtingen. In een gesprek met de trainer kon ik deze verder toelichten. De trainer heeft goed geluisterd” en “Alle deelnemers kunnen van tevoren aangeven waar ze in de praktijk tegenaanlopen. LearnIt gaat niet over één nacht ijs.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het voorziet in een heldere omschrijving van de inhoud van de training of het coachtraject. Enkele reacties: “LearnIt heeft de inhoud van de training duidelijk op papier gezet”, “Onze wensen waren heel herkenbaar in het programma” en “Ze hebben goed kunnen verwoorden wat onze behoeften waren en wat de bedoeling was. Dat heeft echt geholpen om ons managementteam over de streep te trekken.” Een referent voegt nog toe: “Het programma bevatte gerichte doelstellingen in het programma, met inachtneming van de discretie naar de kandidaten toe.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de uitvoering. De balans tussen theorie en praktijk is naar wens. Een referent: “Het was een prima combinatie van theorie en toepassing.” Ook over het maatwerkgehalte en de praktijkgerichtheid is men zeer te spreken: “In principe wordt er in de training uitgegaan van waar jij tegenaan loopt. Dit wordt zover mogelijk besproken aan de hand van praktische voorbeelden”, “De training kwam overeen met wat er afgesproken was. Er is gewerkt aan de geplande doelstellingen”, “De collega's zijn overladen met praktische tips. Er was voor elk wat wils”, “De cursus was in het Engels, zoals wij gevraagd hadden”, “De insteek was: ‘Waarmee willen jullie geholpen worden?’ Dat was de rode draad” en “Het is echt op maat. We hebben ieder jaar een ander thema. Deze keer was dat klachtafhandeling. We hebben het doorgenomen aan de hand van rollenspellen en theorie. Hoe moet je boze mensen uit de emotie halen zodat het weer een gesprek kan worden. Alle aspecten van contact nemen werden erin betrokken.” De opleidingen en coaching trajecten waren veelal online. Het onlineonderwijs voldoet als lesvorm aan de verwachtingen: “Het interactieve aspect werd online prima vormgegeven”, “Het was goed te doen online” en “De docent deed het leuk voor. Hij had allerlei borden naast zich liggen en liet ons zelf ook actief meedoen, bijvoorbeeld met gekleurde voorwerpen. Het lukte goed om de details naar voren te krijgen: hoe je erbij moet gaan zitten en hoe je mensen kunt begroeten bij binnenkomst.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Sommige collega's hadden wel graag dieper op dingen in willen gaan maar daar was geen tijd voor” en “Door de vele online lessen werd de boel een beetje omgegooid en werd het teveel uitgesmeerd over de tijd. Ook was het te veel vraaggericht, de structuur raakte zoek en we waren eerder klaar dan gepland.”

Opleiders

Over de docenten is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid, didactische vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten: “Ze geven heel prettig les”, “De docent is inlevend en deskundig. Hij slaagt er goed in om onze medewerkers bewust te maken van wat ze doen en hoe ze het anders kunnen aanpakken”, “De trainer is zeer gedegen en deskundig. Hij weet de mensen goed aan te zetten tot zelfreflectie”, “De docent legde het goed uit en kon de vragen prima beantwoorden. Hij zorgde voor genoeg interactie online”, “De trainer was iemand met veel praktijkervaring. Dat doet het goed met mensen uit de productie” en “De trainer was didactisch een kei en had enorm veel kennis.” Een referent voegt nog toe: “De coach was iemand uit het veld. Een leuk iemand. Recht voor zijn raap. Precies wat de gecoachte persoon nodig had.” Ook over de betrokkenheid van de trainers is men tevreden. Enkele referenten ter illustratie: “Uit de terugkoppelingen maak ik op dat de docent oog heeft voor het individu” en “Ze doen moeite om te kijken wie de deelnemers zijn en waar ze werken. Ze kennen hun namen. Ze maken tijd om in de pauze een praatje met hen te maken.” Eén andere referent zet nog wel een kritische noot: “De docent sprong een beetje van de hak op de tak en kwam wat wollig over.” In een aantal gevallen wordt er gebruik gemaakt van vaste opleiders. Enkele referenten: “We werken steeds met dezelfde trainers. Ze zijn heel leuk en betrokken. Ze kennen de mensen goed” en “We vragen de docent telkens terug.”

Trainingsmateriaal

Zeven van de acht geïnterviewden die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'drie' toegekend. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en mappen. "Alles wat er in de training wordt besproken, wordt uitgeprint en in een map gestopt", "Het lesmateriaal was netjes op tijd en is geschikt als naslagwerk. Het is nog dagelijks in gebruik" en "Er was een dik boek bij. Het paste precies bij de cursus. Het hele programma stond erin dus je kon er makkelijk iets in opzoeken" en "Ze hebben heel wat interactieve onlinelesmiddelen naar mij doorgestuurd, zoals Worldwall, Jamboard en Padlet." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het materiaal was niet digitaal. We kregen een syllabus op papier. Dat kan moderner. Ik had ook graag wat meer diversiteit in middelen gezien. Al hadden ze maar wat visueel materiaal in de map opgenomen." Een overigens tevreden gestemde zet nog een kanttekening: "De slides waren goed, maar de inhoud van het boek sprak niet aan. Het nodigde niet uit tot lezen." Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, ofwel omdat een score niet van toepassing is, ofwel bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Negen van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe, omdat in hun situatie de trainingen in company of online waren. De enige referent die wel een oordeel kan geven, toont zich zeer tevreden: "De coachee kon bij LearnIt zelf terecht. Ik ken geen details maar hij was erg tevreden over de accommodatie."

Natraject

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die het natraject een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Meerderen geven aan dat er een certificaat van deelname is uitgereikt. In een aantal gevallen is er sprake van een eindopdracht. Een referent: "Bij wijze van opdracht was er een mondelinge eindpresentatie voor de groep en genodigden. Ook de directie was daarbij. Het heeft een goede indruk gemaakt. De trainer had voor alle deelnemers een persoonlijk woordje." Hoewel dit niet structureel geregeld is, is er in de regel sprake van een evaluatie met de deelnemers zowel als de opdrachtgever. "Er is geen officieel moment dat we ervoor gaan zitten maar we praten vaak wel even na vlak na de training", "Er is een driegesprek geweest met de leidinggevende. Daar is uitgekomen dat men op de goede weg was" en "Ze vragen meestal wel na hoe wij en de mensen het hebben gevonden" en "De trainer heeft in een kort gesprek gevraagd of de verwachtingen zijn uitgekomen. Hij heeft goed geluisterd." Men is tevreden over de nazorg en de opvolging: "We konden nog personal coaching krijgen. Helaas is dit niet doorgegaan in verband met corona en allerlei interne veranderingen bij ons", "Ik ga nog een andere cursus doen om mij verder te ontwikkelen in deze richting" "Er komt nog een terugkomdag", "We hebben een extra vragenuur gehad" en "Er kunnen altijd vragen worden nagestuurd als daar behoefte aan is." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb de docent na afloop niet meer gesproken. Dat zou wel prettig zijn geweest." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men overwegend positief: "Het doel is bereikt. We zijn tevreden over het resultaat", "We kunnen er goed mee aan de slag", "Men is bewuster geworden en heeft meer houvast bij het voeren van moeilijke gesprekken. Men heeft er zowel privé als zakelijk iets aan", "Het is goed gelukt! Iedereen is tevreden" en "Zelfs de oudere werknemers hebben iets leuks neergezet. We hebben goede tools en spelletjes gekregen om mensen online te informeren en te activeren. We hebben naar aanleiding hiervan besloten om onze training nu online aan te blijven bieden, in combinatie met de fysieke trainingen." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Het was soms niet helemaal toepasbaar of wat te zweverig. Medewerkers misten bij bepaalde onderwerpen houvast hoe dingen op te lossen."

Organisatie en Administratie

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen goed te spreken over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar verwachting. LearnIt is snel van handelen en antwoorden. Afspraken worden stipt nagekomen. Eventuele fouten worden naar wens hersteld. Naar de mening van de (zeer) tevreden gestemden is de facturering goed op orde. Enkele (zeer) tevreden referenten: “Ze verifiëren keurig of alles klopt en of de opdracht correct is”, “Toevallig stuurden ze ons een verkeerde offerte. Dan krijg je meteen een mail erachteraan om het recht te zetten”, “Alles is netjes op tijd. De bereikbaarheid is goed. Met de facturering hebben we ook nooit problemen”, “We hoeven onze wensen maar bij de trainers neer te leggen of het wordt geregeld” en “Ik hoef nergens achteraan te bellen. Ze reageren heel snel.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Er zaten wat fouten in de facturen. Dit is meermaals gebeurd. Het contact hierover heeft wel tot verbetering geleid. Uiteindelijk is alles netjes afgehandeld.”

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Een aantal referenten geeft desgevraagd aan een nieuwsbrief of mailing te ontvangen. “Ik krijg om de week een nieuwsbrief met het trainingsaanbod. Dit wordt ook online steeds bijgewerkt” en “We krijgen regelmatig tips voor trainingen en opleidingen. Ik heb de indruk dat deze voor ons op maat zijn samengesteld” aldus enkelen. Het persoonlijk contact wordt veelal onderhouden door de trainers: “De trainers bellen zo nu en dan om te vragen hoe het gaat”, “Ze houden op een gedoseerde manier contact met ons. Het is beslist niet opdringerig” en “Het contact is heel prettig. Ze staan altijd open voor feedback.” Enkele anderen laten weten dat zij weinig van relatiebeheer merken maar dat zij dit geen bezwaar vinden. Eén van hen licht toe: “Ik word liever niet zomaar benaderd met nieuwsbrieven en telefoontjes. Wij zoeken liever gericht. Wij weten hen te vinden. Prima zo!” Vier van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe en daarnaast wordt er één score ‘drie’ gegeven. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De prijzen zijn goed en realistisch, zeker omdat het echt maatwerk was”, “Ze kwamen als de goedkoopste uit de offerteronde en de kwaliteit was beter”, “Uit het feit dat we nog steeds zakendoen, kun je aflezen dat we tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding”, “Ik kon een grote groep bedienen. Het was een langdurige training en het is alle cursisten gelukt om iets neer te zetten. Dus ja, ik ben tevreden!” en “Als ik kijk naar de aandacht die eraan is besteed dan is de prijs prima.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik vind de prijzen van opleidingen in het algemeen te hoog, dus van deze ook.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van LearnIt zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met LearnIt, wijst men allereerst op de kwaliteiten en de betrokkenheid van de opleiders: “De trainers gaven goede voorbeelden en een schat aan goede tips”, “Het sterkste punt was de deskundigheid van de trainer”, “De coach was zelf manager geweest. Hij wist uit eigen ervaring hoe te dealen met bepaalde situaties en conflicten” en “Beide trainers zijn heel persoonlijk betrokken. Ze doen moeite om de deelnemers te leren kennen. Ze denken goed mee.” Ook over het maatwerk en de communicatie is men lovend: “LearnIt denkt goed mee”, “De communicatie verloopt grotendeels via de trainers en dat gaat erg goed”, “Ze zijn voortdurend beschikbaar voor terugkoppeling”, “Onze wensen en belangrijkste speerpunten staan steeds centraal”, “Er is aandacht voor de situatie van de klant, zowel aan de voorkant als tijdens de training” en “Alleen al in de keuze voor een bepaalde coach leveren ze maatwerk. Ze kijken echt wie het beste bij de groep of het individu past.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen aan te bevelen bij derden. “Sterker nog”, voegt een referent toe, “onze collega’s waren zo enthousiast over de trainers dat ze hen overal op sociale media hebben aanbevolen!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Learnit Training op 25-11-2021.

Algemeen

Learnit Training (hierna Learnit genoemd) verzorgt maatwerktrainingen op het gebied van Communicatie/Management en IT trainingen. De trajecten worden vooral door middel van maatwerk en in-company vormgegeven maar met locaties verspreid door het land, is men ook in staat om opdrachtgevers op een externe locatie te ontvangen. Learnit beschikt over een breed trainingsportfolio zowel qua doelgroepen als op inhoud gericht op bovengenoemde vakgebieden. De trajecten bestaan uit zowel kennis- als vaardigheidscomponenten en zijn gericht op het bewerkstelligen van duurzame veranderingen. Het hoofdkantoor van Learnit is gevestigd in Amsterdam, verder hebben we meer dan 12 trainingslocaties door heel Nederland.

Kwaliteit

Learnit beschikt over een team van acht vaste trainers met elk een eigen specialisme. Daarnaast maakt men gebruik van expertise uit een flexibele schil waarbij men met circa 50 van hen regelmatig samen werkt. Nieuwe trainers krijgen intern een train-de-trainer-programma aangeboden waarbij zij eerst meelopen met een aantal senior trainers tijdens reguliere bijeenkomsten. Natuurlijk dienen zij te beschikken over de juiste vak kennis (theorie) maar ook over praktijkervaring en didactische vaardigheden. Daarnaast kijkt men nadrukkelijk naar de persoonlijkheid waarbij kenmerken als open, toegankelijk en meedenkend vermogen belangrijke pijlers zijn. Tevens moeten zij de vertaalslag van theorie naar praktijk weten te maken zodat de kennis voor de deelnemers direct toepasbaar is in hun dagelijkse werk. Voor meting en borging van de kwaliteit evalueert men met zowel opdrachtgevers als deelnemers. Tegelijkertijd vullen ook docenten een evaluatieformulier in. De uitkomsten van beide instrumenten worden intern geanalyseerd en indien noodzakelijk, kan men direct anticiperen.

Continuïteit

Blended learning wordt het komend jaar verder geprofessionaliseerd en uitgebreid waarbij het mogelijk wordt om het contact met de trainer voor en achteraf intensiever te maken. De online trainingen blijven in de online omgeving een jaar beschikbaar en ook kan er nog steeds contact opgenomen worden met de trainer. Learnit gelooft heel sterk in klassikaal onderwijs, maar wel in combinatie met een online. Het bedrijf maakt gebruik van het platform Moodle. Learnit ziet een toename van langduriger trajecten die tevens van een grotere omvang zijn. Dat leidt ertoe dat de dienstverlening eveneens een ontwikkeling doormaakt. Van scholingspartner is Learnit gegroeid naar meedenkend partner die door middel van co-creatie trajecten met opdrachtgevers vormgeeft. Het relatiebeheer staat dan ook in het teken van het zorgvuldig bouwen en onderhouden van relaties. Blended learning vormt inmiddels een belangrijke component binnen de dienstverlening waarbij men inzoomt op het praktijkgerichte. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Learnit voor de komende tijd voor maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Learnit inventariseert alle wensen in het voortraject met zowel opdrachtgever als individuele cursist. Trainers vervullen in dit stadium vaak ook de rol van accountmanager waardoor men in de uitvoering een juiste aansluiting weet te genereren op de individuele leerdoelen. Mede dankzij het werken in kleine groepen en de mogelijkheid om eigen casussen in te brengen, maakt dat de transfer van theorie naar praktijk op een vloeiende manier gebeurt.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo