

Klanttevredenheidsonderzoek

Tele'Train Education B.V.

11-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Tele'Train Education B.V. 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	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, 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	30%	30%
Accommodatie④					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de opleidingen en diensten van Tele'Train Education B.V. (hierna Tele'Train te noemen) geven aan dat zij al langere tijd zaken doen met het bureau. Tele'Train is in veel gevallen preferred supplier. Vaak heeft een marktvergelijking geleid tot de keuze voor het bureau. Enkele referenten vertellen ieder: "Tele'Train kwam van heel veel bureaus op de hoogste score", "Zij zitten bij ons in een raamcontract. We hebben per opleiding een minicompetitie. Zij hadden het beste aanbod", "Wij kozen hen bij de aanbesteding uit omdat de trainers een setje waren" en "Uit het aanbestedingstraject bleek dat Tele'Train het best bij ons paste. Ze zijn didactisch heel sterk en gedreven. Bovendien zijn ze organisatorisch en planning-technisch heel goed."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Bij de intake zijn vaak meerdere mensen van Tele'Train en de eigen organisatie betrokken: "We hebben vooraf gesproken met de contactpersoon en alle opleiders. Er kwamen ook ontwikkelaars en een projectleider van Tele'Train aan te pas", "De voorgesprekken en de overdracht van informatie verlopen goed", "De trainer was er vanaf het begin bij betrokken en heeft een flink aantal gesprekken gevoerd met mij en mijn collega's" en "Ze hebben diepte-interviews gehouden met oude zowel als nieuwe deelnemers." Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. Tele'Train stelt zich naar de mening van de referenten proactief op. Enkele reacties: "Er is uitgebreid gevraagd naar onze specifieke wensen. Heel prettig. Tele'Train komt zelf ook met goede ideeën, bijvoorbeeld om een trainingsacteur in te zetten", "Ze waren heel fanatiek met verbetervoorstellen", "Ondanks dat het online was, was het toch heel persoonlijk. Ze waren erg geïnteresseerd" en "Naar aanleiding van vorige ervaringen wilden wij onderzoeken of het modulair aangeboden kon worden. Het is nu op thema georganiseerd en er zijn nieuwe elementen toegevoegd."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept louter (zeer) tevreden reacties op. Men vindt het duidelijk en herkent zich in de inhoud ervan. Er wordt voldoende gelegenheid gegeven voor het aanbrengen van wijzigingen. Enkele referenten: "Wij herkenden onze wensen in het programma", "We weten goed waaraan we toe zijn", "Er waren nog wat vragen en aanpassingen van onze kant. Daarin zijn ze prima meegegaan" en "Wij hebben hen op grond van de offerte gekozen. Dat zegt genoeg." Een referent voegt nog toe: "Wij konden kiezen uit een aantal opties. Daarover hebben zij ons goed geadviseerd." Een ander zet nog een kritische noot: "Aandachtspunt zou kunnen zijn dat duidelijk is welke senior erop wordt gezet." De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Alle referenten kennen de opleiding een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De opleidingen voldoen qua interactief gehalte en afwisseling in werkvormen ruimschoots aan de verwachtingen: "Ik zie de deelnemers regelmatig in groepjes rondlopen en gesprekken voeren met elkaar", "De break out sessies werken goed. Ze proberen veel dingen uit", "Er is gewerkt in groepen en met een acteur" en "Ze hebben leuke energizers gedaan met twee teams en inhoudelijke abc vragen rondom bediening." Ook qua maatwerkgehalte stelt Tele'Train niet teleur. Enkele reacties: "Het sloot inhoudelijk naadloos aan op onze basisbehoefte zoals wij die in onze briefing hadden kenbaar gemaakt", "Ze begeleiden onze sprekers en leren hen hoe ze online moeten presenteren. Het is helemaal maatwerk" en "Er bleek een onderstroom te zijn van onvrede naar aanleiding van een reorganisatie. De trainer heeft daar goed op geschakeld, heel waardevol." Er is genoeg aandacht voor de doelstellingen van de individuele deelnemer: "De deelnemers zijn tevreden over de individuele benadering. Er zijn zelfs individuele coaching-sessies geweest", "De deelnemers konden zelf casuïstiek inbrengen die in lijn was met hun ontwikkelvraag", "De ontwikkelde game is van de douane, door de douane en voor de douane" en "Het was helemaal op onze leest geschoeid, met 's ochtends klassikaal de theorie en 's middags een individuele sessie met iedere deelnemer." Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma: "Alles is bespreekbaar. Als mensen het iets te gepropt vinden, komen zij meteen met een voorstel om het uit te breiden met procesbegeleiding en nieuwe werkvormen", "Er zijn naar aanleiding van een tussenevaluatie nog verbeteringen aangebracht in het leren on-the-job", "Er is nog een extra sessie met het MT ingelast" en "Ze passen het programma steeds aan en brengen nieuwe elementen in op basis van voorgaande ervaringen."

Opleiders

Over de opleiders en consultants is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische vaardigheden en tevens om hun betrokkenheid. Enkele reacties: “De ontwikkelaars zijn jonge, heel creatieve mensen”, “De docent was heel kundig. We hebben enorm veel van hem geleerd. Hij kon goed inspelen op de diverse niveaus”, “Het zijn deskundige, didactisch goed onderlegde mensen. Ze zijn erg betrokken. Ze werken prima samen met onze eigen trainers”, “De trainer kon het goed overbrengen. Hij had echt een klik met de mensen”, “De trainers bereiden zich enorm goed voor, onder andere via intakegesprekken met de deelnemers” en “De trainer heeft zich heel goed verdiept in de doelgroep. Hij kan prima de vertaalslag maken. Dat wordt erg gewaardeerd.” Men is lovend over het contact met opleiders en consultants: “Ik had een goede klik met beide trainers. Toen de man van het stel vertrok dacht ik: ‘En nu?’ Hij was prettig om mee te werken. Er was een vertrouwensband. Maar ook de tweede trainer, de vrouw, bevalt goed”, “De kwaliteit van de communicatie met de trainers is goed, het hele traject lang. Ze luisteren goed naar ons”, “Ze zijn erg meedenkend. We kunnen ook altijd contact met hen opnemen.” Er wordt veel gebruik gemaakt van bekende en door de opdrachtgever uitgekozen vaste trainers: “Wij willen en krijgen alleen maar deelnemers van wie wij weten dat zij heel goed zijn”, “Het is een goede combi van experts en praktische mensen”, “Hoe vaker iemand de training geeft, des te beter het aansluit”, “Ik geef altijd aan welke trainers wij goed vinden. Dit beoordelen de deelnemers zelf en dit wordt gehonoreerd” en “Ik had twee jaar geleden voor mijn eigen team een uitje georganiseerd voor een verbeteringstraining. Iedereen was enthousiast over die coach, dus ik heb hem weer gevraagd. Het is prima bevallen.”

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal; er wordt één score ‘drie’ toegekend. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de inhoud en de vormgeving van het materiaal. In de regel is er sprake van maatwerk. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Ze hebben onze ‘lessons learned’ goed opgepakt en mooie visuele programma’s, kennisclips en webinars gemaakt. Ook technisch is het zeer goed verzorgd”, “Het materiaal voldoet goed als basis. Het is lekker leesbaar”, “Het materiaal is het eindproduct. We zijn er heel tevreden over”, “Tele’Train heeft een leerervaring in de vorm van een game voor ons ontwikkeld. We hebben deze nu in drie versies voor drie verschillende doelgroepen”, “Ze passen het materiaal steeds aan, aan onze behoeften en ervaringen” en “Alle draaiboeken, werkinstructies en presentatie zijn op maat gemaakt voor onze werkomgeving.” Een referent voegt nog toe: “Het materiaal is in samenwerking tot stand gekomen. Wij leveren het bronmateriaal, zij zijn in de lead en wij reviewen het. Alles is in onze huisstijl, ook de e-learning.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ze gebruikten tijdens de training modellen die niet in de leeromgeving waren opgenomen. Daarmee misten de deelnemers een deel van het naslagwerk.” Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, ofwel omdat het materiaal zelf door de opdrachtgever is ontwikkeld of ingebracht, ofwel omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Het natraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Soms wordt de training afgesloten met een eind-dag waarop het geleerde in de praktijk moet worden gebracht. “De trainer was erbij en gaf feedback”, aldus een referent in dit verband. Men is zeer te spreken over de wijze waarop er wordt geëvalueerd. De deelnemers ontvangen een evaluatieformulier, waarvan de uitkomsten met de opdrachtgever worden besproken. Vaak is er sprake van een schriftelijke verslaglegging door Tele’Train. Enkeligen zeggen ieder: “Er is altijd nog een laatste afstemming met de docent”, “Er vindt bij elke traject een evaluatiemoment plaats, waarop gevraagd wordt hoe de deelnemers het vonden. Ze gaan altijd met onze feedback aan de slag”, “Het komt niet zo vaak voor dat wij een mindere score geven, maar als dat gebeurt, wordt er goed geluisterd en opgevolgd” en “Als wij het vragen, zetten zij iets op papier.” Meerderen spreken zich goedkeurend uit over de nazorg: “Ze blijven ons helpen om te zorgen dat de game goed werkt en er geen bugs in zitten” en “We hebben nog meermaals contact met hen gehad. We kunnen altijd bij hen terecht met vragen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen en trajecten reageert men positief: “Niet iedereen had er evenveel zin in, maar na afloop kregen we terug dat het enorm waardevol was en ze veel hebben geleerd. Ze kunnen een overleg echt naar zich toetrekken”, “Wat opvalt is dat mensen kennis opdoen, de stof begrijpen en verwachten dat ze het kunnen toepassen”, “De mensen hebben een goede basis om te starten als junioropleider” en “We merken dat de training bijdraagt aan de onderlinge binding en dat het interne netwerk van mensen wordt vergroot.” Verder zegt men: “Ik ben blij met het analyserapport en het adviesrapport. Het ziet er allemaal gelikt uit. We hebben er veel uit overgenomen”, “De gids en de brochure met allemaal werkvormen voor de workshophouders is heel interessant. We hebben niet alles gekregen wat ik in beginsel dacht, maar dat was ook niet realistisch” en “We hebben in korte tijd een mooi resultaat bereikt.”

Organisatie en Administratie

Op twee neutraal gestemden na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is volgens de (zeer) tevreden gestemden goed, evenals de snelheid van werken. De communicatie verloopt naar wens. Tele’Train houdt zich stipt aan de gemaakte afspraken. Er is in de regel sprake van een vaste contactpersoon voor organisatorisch/administratieve zaken. Enkele reacties: “Ze communiceren duidelijk. We weten elkaar goed te bereiken als er wat is”, “Het contact loopt grotendeels via mail en is heel transparant. Je kunt goed afspraken met hen maken”, “Het zit prima in elkaar. Ze reageren snel en adequaat” en “Hun contactpersoon sluit regelmatig kort met die van ons. Het loopt als een trein.” Tele’Train is klantvriendelijk en proactief: “Ze staan altijd paraat als er iets is” en “Tele’Train is bereid met je mee te denken.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Wij dachten dat zij accommodaties hadden geregeld, maar werd van ons zelf gevraagd. Er is heel wat afstemming en regelwerk te pas gekomen aan het plannen van zalen en bijeenkomsten” en “Er zijn enkele problemen geweest met de planning geweest. Wij hadden onvoldoende deelnemers voor bepaalde onderwerpen en moesten trainingen cancelen. Dat gaf door slordigheden bij Tele’Train praktische problemen.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn allen (zeer) tevreden. Zij bevestigen desgevraagd dat er sprake is van een of meerdere vaste contactpersonen. Meerderen ontvangen nieuwsbrieven en mailing. Er is ook sprake van uitnodigingen. Enkele reacties: “We hebben een programmamanager die alles op contractniveau regelt. Daarnaast is er per opleiding nog een projectleider”, “Onze contactpersoon is erg goed, zeker als je kijkt naar hoe hij zich verdiept in onze doelgroep”, “De vaste accountmanager is fijn om mee samen te werken. Ook de steeds terugkerende onderwijskundigen en trainers maken dat de relatie goed in stand blijft”, “Ik krijg af en toe mailtjes met uitnodigingen voor interessante bijeenkomsten, webinars etc. Hoewel ik daar verder niet op inga, waardeer ik het gebaar”, “De contactpersonen informeren ons als er zaken zijn om ons bij aan te sluiten. We haken regelmatig aan bij webinars. Ze stellen ons netje op de hoogte als ze even op vakantie gaan.” Een ander voegt nog toe: “Wij houden de boot een beetje af wat betreft nieuwsbrieven. Zij dringen niet aan. Dat stellen wij op prijs.” Weer iemand anders zegt: “Ze denken eerder aan de samenwerking dan aan hun commercieel belang. Een investering op de lange termijn die wij belangrijk vinden.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Wat ik nog wel mis, is dat ze een keer bij ons op bezoek komen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die over de prijs-kwaliteitverhouding een oordeel geven, kennen op dit onderdeel een score 'vier' of 'vijf' toe. Een greep uit de reacties: "Volgens mij is het wel ok", "Voor ons is het goed. Wij kijken naar de kwaliteit", "De prijs-kwaliteitverhouding moet wel goed zijn. Daar hebben wij onze afdeling Inkoop voor", "De prijzen zijn gemiddeld. De kwaliteit is erg goed" en "Bij ons telt de kwaliteit voor 80% en de prijs voor 20%. Tele'Train komt er goed uit." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Tele'Train zijn alle referenten positief. Allereerst spreken zij hun tevredenheid uit over de maatwerkgerichte inhoud en de kwaliteit van de medewerkers: "De trainers zijn echt heel kundig en goed. Ze geven duidelijke uitleg en veel persoonlijke aandacht", "De sterke kant van de mensen van Tele'Train is hun enthousiasme. Dat is gewoon erg fijn", "Hun grote pluspunt is hun enthousiasme. Ik vind het ook fijn dat er een heel team achter zit. Ieder heeft zo zijn kwaliteiten", "Ze zijn leergierig. Dat komt ten goede aan de kwaliteit. Ze nemen heel veel tijd om vooraf de vraag boven water te krijgen", "Het is een co-auteurschap. Je kijkt samen waarover de training moet gaan", "Het is op basis van onze eigen praktijkvoorbeelden en modellen" en "De benadering is heel persoonlijk. Er wordt een goede vertaling gemaakt vanuit de leer- en ontwikkelvraag naar een passend aanbod, en voortdurend verbeterd vanuit de evaluaties." Ook de onderlinge samenwerking met het bureau geeft aanleiding tot veel tevredenheid: "Ze ondersteunen ons op alle fronten", "Ze komen altijd hun afspraken na. Ze geven duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is. Dat is heel prettig samenwerken", "De lijntjes zijn iets korter dan bij andere bureaus. Het is prettig dat je elkaar persoonlijk kent. We kunnen op hen rekenen" en "Meer nog dan leverancier, zijn ze een samenwerkingspartner." Desgevraagd brengt men ook een aantal verbeterpunten naar voren: "Een vast contactpersoon zou wel fijn zijn. In periodes met veel wisselingen is het een uitdaging om de informatieoverdracht op peil te houden. Met vaste trainers werkt het in dat opzicht heel prettig en "Soms komen ze met meer maatwerkoffertes. Wij zijn daar streng in. Wij kunnen niet om contractuele afspraken heen. Zij gaan altijd voor een 10, maar voor ons is het belangrijker om de basis op orde te houden dan te innoveren." Allen geven desgevraagd aan dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen en diensten van Tele'Train aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Tele'Train Education B.V. op 11-10-2024.

Algemeen

Tele'Train is een innovatief onderwijskundig adviesbureau dat organisaties ondersteunt bij leervragen die voortkomen uit organisatieverandering en professionalisering. Het bureau biedt onderwijskundig advies, ontwerpt leertrajecten en ontwikkelt zowel fysieke als digitale leermiddelen en opleidingen. Daarnaast zorgen ze voor een soepele implementatie, inclusief ondersteuning bij het Leer Management Systeem. Voor organisaties die hun eigen opleidingsprogramma's willen opzetten, biedt Tele'Train trainingen en advies op maat. Effectief leren kent vele vormen: van e-learning en serious gaming tot trainingen en blended learning, een combinatie van verschillende methoden. De keuze voor een bepaalde leerwijze hangt af van de beoogde resultaten, die nauw zijn afgestemd op de specifieke behoeften van de trainee of cursist. Tele'Train gelooft in adaptief leren; in een dynamisch leerklimaat kunnen medewerkers zich voortdurend ontwikkelen. Dit draagt op duurzame wijze bij aan de verbetering van de organisatie van de klant. Het onderzoek van Cedeo richt zich op de maatwerktrajecten die Tele'Train verzorgt. Een gesprek hierover vond plaats met Hester Mager en Suzanne van den Berg op het kantoor van Tele'Train in Amsterdam.

Kwaliteit

Tele'Train kan voor haar diverse diensten rekenen op de expertise van een breed scala aan professionals, zowel in vaste dienst als via een flexibele schil. De ervaren trainers van Tele'Train zijn specialisten op gebieden zoals klantcommunicatie, coaching, teambuilding, persoonlijke effectiviteit en leiderschap. Dit stelt het bureau in staat om optimaal in te spelen op de behoeften in de markt. De huidige trend laat zien dat opdrachtgevers steeds nadrukkelijker focussen op het leerrendement van de ingezette trajecten. Effectmeting en zorgvuldige evaluaties vormen hierbij een cruciale basis. Tele'Train biedt maatwerk leer- en ontwikkeltrajecten die aansluiten bij specifieke wensen en doelstellingen. Online webinars, virtual classrooms en gamification krijgen een steeds prominentere rol in het aanbod.

Tele'Train ondersteunt haar trainers en sprekers in hun nieuwe rol als virtuele begeleiders en helpt ook opdrachtgevers bij de implementatie hiervan. Dankzij de flexibiliteit van het bureau en de sterke relaties die het onderhoudt met zowel opdrachtgevers als deelnemers, kan Tele'Train haar kwaliteitsfocus helder meten en waarborgen.

Continuïteit

Tele'Train ontwikkelt al vijftientig jaar programma's, ondersteund door een toegewijd developmentteam. Door in gesprek te gaan met opdrachtgevers over hun wensen en behoeften—zowel voor bestaande trajecten als nieuwe opleidingen—heeft Tele'Train de afgelopen periode wederom een gestage groei doorgemaakt. De ervaring van het team wordt ingezet om anderen te ondersteunen, waarbij trainers en sprekers altijd zijn voorbereid met een compleet begeleidingstraject. Tele'Train werkt nauw samen met elke opdrachtgever om te bepalen welke combinatie van leerinterventies het beste aansluit bij hun specifieke wensen. Dit maatwerk zorgt ervoor dat de leerervaring optimaal wordt afgestemd op de behoeften van de deelnemers. Recent klanttevredenheidsonderzoek en de feedback die tijdens het bedrijfsbezoek is verzameld, bevestigen dat de continuïteit van Tele'Train in maatwerktrajecten voor de komende periode goed is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek prijzen Tele'Train niet alleen om hun inhoudelijke deskundigheid, maar vooral om hun snelheid, flexibiliteit en sterke focus op klantrelaties. Trajecten worden ontwikkeld in co-creatie, waarbij de behoeften van de opdrachtgever altijd voorop staan. Deze betrokkenheid heeft ervoor gezorgd dat Tele'Train al jaren wordt ervaren als een (zeer) gewaardeerde partner.

Tele'Train houdt nauwlettend rekening met maatschappelijke ontwikkelingen en past zich hier snel op aan. De hoge klanttevredenheid leidt tot positieve mond-tot-mondreclame, wat de naamsbekendheid vergroot, ook in andere sectoren zoals commerciële organisaties en de semi-overheid. Tele'Train verwacht dan ook de komende periode verdere groei in deze gebieden.

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