

Klanttevredenheidsonderzoek

Relevance Learning B.V.

02-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Relevance Learning 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, 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 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				70%	30%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering③			10%	30%	40%
Opleiders④		10%			80%
Trainingsmateriaal⑤			20%	30%	
Accommodatie⑥					10%
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referenten geen inzicht.
 ③ Twee referenten geen inzicht.
 ④ Eén referent geen inzicht.
 ⑤ Vijf referenten geen inzicht.
 ⑥ Negen referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten, verzorgd door Relevance Learning B.V. (hierna te noemen: Relevance Learning), hebben tien referenten hun medewerking verleend. Alle geïnterviewden geven aan dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop Relevance Learning het voortraject vormgeeft. Vaak is er sprake van een langdurige samenwerking, met programma's die al meerdere jaren lopen. Een referent vertelde: "We hebben destijds samen deze training opgezet, gecombineerd met een bestaande leiderschapstraining van Relevance Learning. Daarbij hebben we ook enkele aspecten geïntegreerd die voor ons intern belangrijk zijn binnen ons bedrijf. Ze verzorgen deze training nu al een aantal jaar. Onlangs is het programma volledig herijkt, waarbij we op basis van evaluaties en feedback een aantal aanpassingen hebben doorgevoerd."

Een andere geïnterviewde vulde aan: “Afhankelijk van het aantal aanmeldingen herhalen we het programma een paar keer per jaar. Onze band met de trainer is hecht; hij schakelt snel, en we evalueren regelmatig om te bespreken wat goed ging en wat er beter kan. Het is echt een vorm van cocreatie.”

Sommige geïnterviewden nemen af en toe trainingen af: “We hebben al eerder een soortgelijke training bij hen gevolgd naar tevredenheid. Er heeft een intakegesprek plaatsgevonden waarin we onze wensen hebben besproken. Op basis daarvan heeft Relevance Learning een geschikte trainer voor ons geselecteerd. De trainer heeft vervolgens ook nog een intakegesprek met ons gevoerd om de specifieke leerdoelen te bespreken,” aldus een geïnterviewde.

Een referent merkte nog op: “Na gesprekken met twee partijen bleek Relevance Learning de meest duidelijke en overtuigende aanpak te hebben. Hun trainer maakte direct een goede indruk en had echt goed geluisterd naar onze behoeften.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Relevance Learning wordt aangeboden, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat het maatwerk programma goed aansluit bij de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Verder geven zij aan dat de offerte en het plan van aanpak er duidelijk uitzien en inhoudelijk overeenkomen met wat er in de voorgesprekken is besproken. Enkele citaten: “De offertes zijn altijd duidelijk en transparant. We weten precies wat we kunnen verwachten,” “Het plan van aanpak wordt altijd helder op papier gezet. De prijzen zijn over het algemeen heel redelijk, met af en toe een indexering over de jaren heen,” en “Het plan van aanpak is uitstekend, en de afspraken over tijd en kosten worden altijd duidelijk vastgelegd.”

Dit alles draagt bij aan een hoge score voor dit onderdeel; iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Eén referent gaf aan dat zij onvoldoende zicht hadden op dit aspect en om deze reden geen score heeft gegeven.

Uitvoering

De manier waarop Relevance Learning de verschillende maatwerkopleidingen heeft uitgevoerd, is naar tevredenheid van de meeste referenten. Een van hen verklaarde: “Het programma heeft zelfs onze verwachtingen overtroffen. Er was veel nazorg en duidelijke communicatie over verbeterpunten waarmee we direct aan de slag konden. De trainer dacht actief mee en stelde voor hoe we bepaalde zaken konden aanpakken. De training was zeer interactief; deelnemers leverden vooraf stukken in, die vervolgens in werkgroepen werden besproken. Er was voldoende diepgang, veel praktische kennis en dilemma's uit ons werk werden grondig behandeld.”

Een van de geïnterviewden legde verder uit: “De uitvoering van de trainingen verloopt altijd naar tevredenheid. Vooraf is er een persoonlijke intake door ons en de trainer, en de digitale leeromgeving wordt ruim van tevoren opengesteld. Het programma is zeer divers: deelnemers kunnen lezen, testen, opdrachten uitvoeren en deelnemen aan trainingsdagen. Theorie wordt besproken, maar er zijn ook buitenactiviteiten, gastcolleges en praktijkgerichte sessies.”

Een andere referent merkte op over de uitvoering: “De evaluatiescores zijn doorgaans heel goed. De werkvormen in het programma zijn praktijkgericht en gevarieerd, zoals praktijkcases, gastsprekers, trainers en acteurs.”

Twee geïnterviewden gaven geen score omdat zij inhoudelijk onvoldoende konden vertellen over de uitvoering. Wel gaven beiden aan alleen maar positieve geluiden te horen van de deelnemers. Eén referent was echter noch tevreden noch ontevreden over dit specifieke maatwerktraject: “Door het plotselinge uitvallen van onze contactpersoon bij Relevance Learning verliep de uitvoering wat chaotisch. Wij hebben hier feedback op gegeven, en dit is gelukkig goed opgepakt door het team van Relevance Learning.”

Opleiders

Tachtig procent van de referenten is zeer tevreden over de opleiders die door Relevance Learning worden ingezet. Een greep uit de enthousiaste reacties: “De trainster heeft goed geluisterd naar onze behoeften en speelde daar perfect op in. Ze is een heel prettig en toegankelijk persoon, deskundig en met een fijne uitstraling. Ze legt alles duidelijk uit aan de hand van voorbeelden en is flexibel in haar aanpak. Ze luisterde goed en gaf vervolgens advies dat, vanuit haar professionele inzicht, het beste bij onze situatie paste.”

Een andere referent voegde hieraan toe: “We werken al lange tijd samen met dezelfde trainer, die zich goed kan inleven en helder communiceert. Hij weet precies de vinger op de zere plek te leggen en benoemt wat er verbeterd kan worden, altijd met respect voor de medewerkers. Hij kent de dynamiek van ons bedrijf en past het programma aan wanneer de situatie daarom vraagt. Bovendien begrijpt hij de behoeften van zowel jonge talenten als leidinggevend en kan hij daar goed op inspelen.”

Volgens een geïnterviewde verloopt de selectie van opleiders zorgvuldig, met een goede continuïteit door de jaren heen: “Het team van trainers is geselecteerd op hun inhoudelijke kennis, maar ook op hun vermogen om als procesbegeleiders op te treden en met humor de sfeer te verlichten. Deze combinatie werkt heel goed. Het is voor ons ook belangrijk dat, zelfs bij wisselingen in het team van trainers, de continuïteit in kwaliteit gewaarborgd blijft. Relevance Learning is in staat dit te leveren.”

Eén referent heeft geen waardering gegeven omdat hij onvoldoende zicht had op de opleider.

Daarnaast was één geïnterviewde ontevreden en onderbouwde dit als volgt: “Hoewel de trainer vooraf was voorgesteld, bleek er in de praktijk toch geen goede aansluiting met de groep. De trainer was minder vertrouwd met online lesgeven, wat leidde tot ongemak en irritatie bij de groep deelnemers.”

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat door Relevance Learning wordt verschaft, wordt door een deel van de geïnterviewden omschreven als “duidelijk”, “prima in orde” en “overzichtelijk en logisch”. Vijf referenten hebben geen zicht op het gebruikte materiaal en onthouden zich daarom van het geven van een mening over dit onderwerp. Drie referenten zijn deels tevreden over het materiaal dat door Relevance Learning wordt verstrekt. Eén van hen vat het als volgt samen: “De digitale leeromgeving is heel overzichtelijk en logisch opgebouwd. Het geeft een duidelijk beeld van de inhoud, en je kunt eenvoudig afvinken wat je al hebt afgerond. Bovendien wordt er regelmatig een update-check uitgevoerd om alles actueel te houden.”

Soms gaat er wel iets mis, maar dit wordt opgepakt door Relevance Learning. Een geïnterviewde merkte hierover op: “De online portal was niet helemaal duidelijk, vooral hoe het gebruik daarvan moest aansluiten op de online sessies. We hebben hierover feedback gegeven, en er is een extra infosessie ingepland om uit te leggen hoe het systeem werkt.” Een andere referent voegde toe: “De inhoud van de trainingen is, voor zover ik weet, prima in orde. Wel is er twee keer een fout gemaakt met betrekking tot de taal waarin het materiaal werd verstuurd. Dit willen we beter afstemmen.”

Twee referenten gaven een neutrale score en lichtten dit als volgt toe: “Er zijn ook enkele verbeterpunten in het trainingsmateriaal. Toch ziet alles er verzorgd uit, en ze zijn actief bezig met verdere ontwikkelingen en verbeteringen.” Een andere referent benoemde nog: “Er wordt nog regelmatig met papieren materialen gewerkt, terwijl onze voorkeur juist digitaal is.”

Accommodatie

Negen van de tien geïnterviewden geven geen score voor de accommodatie, omdat de externe locatie in hun situatie zelf wordt geregeld of omdat de trainingen in-house en/of online plaatsvinden. Eén referent is echter zeer tevreden en vertelde: “In de meeste gevallen verzorgt Relevance Learning zelf de accommodatie, en dat verloopt altijd soepel en naar tevredenheid.”

Natraject

De meeste geïnterviewden vinden dat Relevance Learning op een goede manier invulling geeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Een aantal referenten deelde hun ervaring:

“Er wordt altijd een evaluatie gehouden, waarbij ook de trainer feedback geeft over de effectiviteit van de training. We hebben eigenlijk nooit klachten gehad, en we werken al jaren naar volle tevredenheid samen.”

De resultaten van het programma werden als zeer positief ervaren: “Het resultaat van dit programma is niet alleen innovatie, maar ook veel dankbaarheid van de deelnemers. Zij zien het als een waardevolle investering, wat hun loyaliteit vergroot. Het programma helpt hen om kritischer naar hun eigen werkomgeving te kijken. De energie en motivatie van de deelnemers heeft bovendien een positief effect op andere medewerkers.”

Een andere geïnterviewde vulde aan: “Aan het einde van de training schrijven de deelnemers een persoonlijk plan, dat ze op de laatste dag presenteren aan hun leidinggevend. Hierin delen ze wat ze hebben geleerd en wat ze meenemen naar de praktijk. De afgelopen jaren is duidelijk te zien dat de stijl van leidinggeven veranderd is naar een meer coachende aanpak, een direct resultaat van deze training. Er is veel animo voor het programma, mede door de goede klik met de trainer en de gewaardeerde gastsprekers.”

Er werd ook een verbeterpunt genoemd door een tevreden referent: "Achteraf vond ik het jammer dat er geen specifieke doelen op papier waren uitgewerkt. Dat zou handig zijn geweest om na de training als handvat te gebruiken. Wanneer medewerkers nu worden gevraagd naar hun doelen, zijn die soms lastig te achterhalen."

Een soortgelijk verbeterpunt werd benoemd door een geïnterviewde die een neutrale score gaf: "Er is geen examen; deelname is verplicht, maar deelnemers presenteren hun ervaringen en reflecteren op wat ze hebben geleerd. De evaluatie en inhoudelijke opvolging kunnen echter verbeterd worden, zodat deelnemers na afloop nog concretere richtlijnen hebben om mee verder te gaan."

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten vinden dat Relevance Learning de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Enkele reacties: "De facturatie verloopt altijd netjes. We moeten de kosten over verschillende kostenplaatsen verdelen, maar dat is goed inzichtelijk gemaakt. De laatste keer duurde de reactie iets langer, maar normaal gaat het soepel. We hebben twee vaste contactpersonen, wat de communicatie prettig en efficiënt maakt."

Een andere referent voegde toe: "De samenwerking verloopt prima. Ze werken met duidelijke tijdslijnen en reageren snel op vragen. Evaluaties van deelnemers ontvangen we vaak al binnen 24 uur." Een derde referent merkte op: "Over de facturatie heb ik geen direct inzicht, maar het contact verloopt altijd goed en professioneel. Alles is duidelijk en zonder gedoe, precies zoals het hoort."

Een geïnterviewde die noch tevreden noch ontevreden was, lichtte dit als volgt toe: "Af en toe gebeuren er wat foutjes, vooral in de planning en door typefouten. Dat kan soms slordig overkomen, maar ze staan altijd open voor feedback en werken er actief aan om het beter te doen."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Iedereen bevestigde dat dit op een prima manier verloopt. Een geïnterviewde zei hierover: "Ik heb een vaste contactpersoon, wat ik fijn vind. Alles verloopt goed. Ik ontvang wel uitnodigingen voor evenementen, maar maak daar geen gebruik van."

Een andere referent vulde aan: "Het contact met mijn vaste contactpersoon is heel leuk, vriendelijk en open. Er is een goede sociale klik. Maar ik maak geen gebruik van uitnodigingen voor events, daar heb ik geen tijd voor."

Een van de andere geïnterviewden zei: "Ik word goed op de hoogte gehouden van het opleidingsaanbod en ik heb twee contactpersonen: één voor de inhoud en één voor sales. Ze stellen goede vragen, maken duidelijke offertes, denken goed mee en hebben oog voor een langdurig partnership. Ze dagen ons uit, zijn flexibel en denken mee over oplossingen. Bijvoorbeeld, als iemand onverwachts niet in staat is om de training af te maken, kan die persoon doorschuiven naar de volgende groep."

In sommige gevallen is er geen formeel relatiebeheer. Een geïnterviewde zei hierover: "Dat is voor ons geen probleem. We hebben de intentie om meer cursussen af te nemen, vooral bij dezelfde trainer. Het ontbreken van nieuwsbrieven of mailings stoort ons niet, want we weten hen altijd te vinden wanneer nodig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelde: "Het is misschien niet de goedkoopste optie, maar als je de kosten per deelnemer uitrekt, blijkt het een goede investering te zijn."

Een andere referent zei: "De prijs is goed uit onderhandeld, maar we merken wel dat er steeds meer extra kosten bijkomen voor aanvullende diensten."

Eén geïnterviewde vindt de prijs voor dit specifieke maatwerktraject aan de hoge kant, maar is over het algemeen wel tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven Relevance Learning een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en vaak langdurige samenwerking met het instituut. Als sterke punten noemen zij de kwaliteit en professionaliteit van de trainers, die niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook goed inspelen op de behoeften van de deelnemers en de specifieke organisatiecultuur. De trainingen hebben een merkbare positieve impact op de werkvloer en leiden tot veranderingen in de organisatie.

Daarnaast waarderen de referenten de consistente, betrouwbare samenwerking met Relevance Learning, evenals de flexibiliteit en het vermogen om maatwerk te leveren dat nauw aansluit op de wensen van de klant. Alle geïnterviewden bevestigen dat zij de maatwerkopleidingen van Relevance Learning aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Relevance Learning B.V. op 02-12-2024.

Algemeen

Relevance, een merk van Schouten & Nelissen, stimuleert al meer dan 40 jaar persoonlijke en professionele groei. Schouten & Nelissen Incompany en Schouten Global zijn samengevoegd tot Relevance. Het bedrijf ondersteunt organisaties wereldwijd bij het optimaliseren van prestaties, succes en welzijn, waardoor zowel individuen als organisaties wendbaarder, innovatiever en veerkrachtiger worden. Relevance biedt op maat gemaakte leer- en ontwikkelprogramma's aan op het gebied van leiderschap, power skills en change management. Hun onderscheidende aanpak combineert klassikaal en online leren in flexibele, datagestuurde en sociale blended learning trajecten, aangepast aan taal en cultuur, met minimale ontwerpkosten en snelle implementatie. Door co-creatie met klanten en partners zijn de programma's afgestemd op de organisatiecontext, wat het leereffect aanzienlijk vergroot. Dit Cedeo-rapport belicht de maatwerkoplossingen die Relevance biedt aan haar opdrachtgevers.

Kwaliteit

Relevance gelooft dat iedereen zich kan en mag ontwikkelen en streeft ernaar individuen binnen organisaties te empoweren. Met een internationaal netwerk van meer dan 700 facilitators, trainers en coaches garandeert Relevance schaalbare programma's. Bij het ontwikkelen van leerprogramma's richt Relevance zich op het versterken van sterke punten en het verbeteren van zwakke punten, met de lerende centraal en focus op autonomie, ambities en potentieel.

De maatwerktrajecten worden in co-creatie met de klant ontwikkeld en omvatten praktijkvoorbeelden, video's, op maat gemaakte leermaterialen en een effectscan om de resultaten meetbaar te maken. Relevance selecteert zorgvuldig de professionals voor elk traject, passend bij de verwachtingen van de klant, en zorgt bij grotere trajecten voor een onboarding voor trainers om optimaal aan te sluiten op de praktijk. Relevance richt zich, ondersteund door onderzoek, op het zichtbaar verbeteren van de kwaliteit in werkprocessen, het implementeren van structurele werkwijzen en het minimaliseren van menselijke fouten. Evaluaties zijn cruciaal voor het monitoren en waarborgen van de kwaliteit van opleidingen en trainers en worden zorgvuldig bijgehouden in een managementsysteem. De evaluatiemethodiek wordt verder ontwikkeld in lijn met het Learning Transfer Evaluation Model van Thalheimer.

Continuïteit

Relevance biedt wereldwijd maatwerkprogramma's aan die organisaties en hun medewerkers helpen zich te ontwikkelen en relevant te blijven in een continu veranderende maatschappij en markt. Het bedrijf onderscheidt zich door maatwerk te leveren op organisatie-, team- en individueel niveau, met een focus op persoonlijk, adaptief en sociaal leren. Hiervoor maakt Relevance gebruik van blended learning trajecten die flexibel, data-gedreven en sociaal zijn, waarbij technologie en menselijke interactie worden gecombineerd voor effectieve leerervaringen. Onlangs is de samenwerking gestart met Area 9 om adaptief leren nog beter vorm te geven, maar ook met het platform 360learning om leiderschaps- en talentontwikkelingstrajecten te kunnen ondersteunen met een platform op maat en een app die het leerproces verder ondersteunt. De programma's van Relevance sluiten nauw aan op de werkcontext van de klant om de transfer van het geleerde naar de dagelijkse praktijk te waarborgen. Dit wordt bereikt door het gebruik van praktijkvoorbeelden van de klant, het integreren van theorie en praktijk, en het bieden van feedback door trainers op praktijkopdrachten. Daarnaast onderhoudt Relevance regelmatig contact met de opdrachtgever over de toepassing van het geleerde en bereidt het management voor op de implementatie van de inzichten in de praktijk, zodat deelnemers ook na afronding van het traject optimaal ondersteund worden.

Bedrijfsgerichtheid

Relevance biedt nationaal en internationaal maatwerkprogramma's aan die zich richten op het verbeteren van organisaties en hun medewerkers. Op dit moment wordt een nieuwe leiderschapsmodel ontwikkeld in samenwerking met Prof.dr. H.L. Leroy, Professor in Leadership Development. Hiermee wil Relevance zich verder profileren bij de top van leiderschapstrajecten bij internationale bedrijven. Relevance streeft ernaar zich te onderscheiden door maatwerk te leveren op organisatieniveau, afdelingsniveau en individueel niveau, met behulp van adaptief leren. Om dit te realiseren, wordt ingezet op verdere automatisering. Zo is er geïnvesteerd in datawarehousing om steeds meer data te kunnen omzetten naar relevante informatie voor de klant. De organisatie bevordert de transfer van het geleerde naar de dagelijkse praktijk door programma's nauw te laten aansluiten op de werkcontext. Dit wordt bereikt door het gebruik van impact- en effectmeting, casuïstiek uit de praktijk van de klant, het koppelen van theorie aan praktijk, feedback van trainers op praktijkopdrachten, regelmatig contact met de opdrachtgever over de toepassing van het geleerde en het voorbereiden van het management op de implementatie in de praktijk, zodat deelnemers ook na afronding van het traject ondersteund worden.

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