

Klanttevredenheidsonderzoek

HBtraining

12-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HBtraining 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			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders②			10%	30%	50%
Trainingsmateriaal③				80%	
Accommodatie					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen contact gehad met de opleider.
- ③ 2
- ④ 1
- ⑤ 2

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten zijn tevreden over het voortraject met HB Training. De gesprekken worden ervaren als prettig en constructief, waarbij het bureau goed inspeelt op de behoeften van de organisatie en meedenkt over passende oplossingen. Een geïnterviewde licht toe: “Ze kennen onze organisatie goed en vragen goed door naar wat we willen bereiken, waardoor de gesprekken echt waardevol zijn.” Veel respondenten zijn bekend met HB Training door eerdere samenwerkingen of omdat het bureau vroeger onderdeel was van hun organisatie. Voor hen voelt de samenwerking als een logisch vervolg.

Een voorbeeld hiervan: “HB Training is al jarenlang een trusted partner. Ze weten precies hoe ze hun aanbod kunnen afstemmen op onze wensen, wat de gesprekken doelgericht en effectief maakt.” Sommige geïnterviewden benoemen als sterk punt dat HB Training gebruikmaakt van inzichten uit eerdere trajecten, waardoor de kwaliteit van de trainingen continu verbetert. Een respondent geeft een concreet voorbeeld: “Ze verwerken feedback van deelnemers en signalen vanaf de werkvloer heel goed, waardoor de training steeds beter aansluit bij de behoeften van onze medewerkers.” Hoewel de samenwerking in het voortraject overwegend positief wordt beoordeeld, zien enkele respondenten verbeterpunten. Zo geeft iemand die de samenwerking als neutraal beoordeelt aan dat HB Training soms te weinig kritisch is: “Het voelt soms alsof ze klakkeloos uitvoeren wat wij vragen, zonder echt vanuit hun expertise advies te geven.” Een ander, die een tevreden score geeft, merkt op dat er ruimte is voor meer initiatief en innovatie: “Het gesprek verliep prima, maar ik had meer creatieve en vernieuwende ideeën verwacht.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offertes van HB Training worden door alle respondenten positief beoordeeld als duidelijk en goed afgestemd op de wensen van de organisatie. Veel respondenten voelen dat de afspraken helder zijn en dat er voldoende mogelijkheden zijn om bij te stellen indien nodig. Een geïnterviewde merkt op: “We hebben zeker het gevoel dat het programma goed is afgestemd op onze wensen. Evaluatiemomenten worden van tevoren afgesproken, en de offerte is altijd keurig op tijd en in orde.” Een ander zegt: “Doelstellingen worden concreet geformuleerd, en alles wordt duidelijk op papier gezet. We weten precies wat we kunnen verwachten.” De meeste geïnterviewden vinden het prettig dat er een duidelijk proces is voor aanpassingen en feedback. Een respondent legt uit: “Bij nieuwe opdrachten wordt alles goed op papier gezet, en er is altijd een contactmoment om feedback te bespreken en waar nodig bij te stellen.” Deze flexibiliteit wordt door veel geïnterviewden als een sterke kant van HB Training ervaren. Toch zijn er enkele kritische noten. Sommige respondenten vinden dat de resultaten van het programma scherper en tastbaarder geformuleerd kunnen worden. Een geïnterviewde geeft aan: “Het zou duidelijker mogen worden omschreven wat het resultaat precies wordt.” Daarnaast noemt een andere geïnterviewde dat de ontwikkelkosten soms hoog lijken: “De offerte bevatte extra kosten die niet altijd passend leken, vooral gezien het beperkte aantal wijzigingen aan een standaardtraining kwamen er vrij hoge ontwikkelkosten bij.”

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen door HB Training wordt over het algemeen positief beoordeeld door de respondenten. De meeste geven aan dat de afspraken goed worden nagekomen en dat de inhoud van de training aansluit bij de verwachtingen. Een geïnterviewde merkt op: “Ik ben heel tevreden over de training, er wordt goed bijgeschakeld en achteraf goed geëvalueerd. De inhoud sluit heel goed aan en is interactief.” Een ander zegt: “De afspraken worden nagekomen, en onze deelnemers en interne opdrachtgevers zijn zeer tevreden. De trainers sluiten altijd goed aan bij de verschillende groepen die de training volgen. Wat heel fijn is dat de trainers per doelgroep kleine aanpassingen aan de training doen om net wat beter aan te sluiten.” Veel respondenten waarderen de interactieve en praktijkgerichte opzet van de trainingen. Een referent deelt: “De training is heel interactief en sluit goed aan op wat we besproken hebben. Het oefenen tijdens de sessies gaat heel goed.” Een ander vult aan: “De blended aanpak bevalt ons heel goed. Hierdoor hebben we meer tijd tijdens de training om de diepte in te gaan.” Toch worden er een enkele verbeterpunten genoemd. Zo ervaart een respondent dat de communicatie met de contactpersoon soms traag verloopt: “In het tussentijds afstemmen kan het wat langzaam gaan.” Daarnaast wordt opgemerkt dat de taal in de trainingen niet altijd aansluit bij de doelgroep: “Soms wordt er jargon gebruikt dat niet helemaal passend is, maar dat lossen we meestal goed op.”

Opleiders

Referenten waarderen vooral de energie, betrokkenheid en het vermogen van de trainers om aan te sluiten bij de behoeften van zowel de organisatie als de deelnemers. Een geïnterviewde licht toe: “De trainer was goed voorbereid op basis van ons voorgesprek en straalde veel energie uit. Haar betrokkenheid maakte echt het verschil.” Een ander vult aan: “De trainer was heel goed in staat een positieve relatie op te bouwen met onze groep. Ze had een echte gun factor waardoor mensen graag naar haar luisterde.” Daarnaast wordt de interactieve en dynamische aanpak van de trainers geprezen.

Een respondent benadrukt: “De trainer weet de groep voortdurend te betrekken en zorgt dat het nooit saai wordt. De balans tussen theorie en praktische oefeningen is erg sterk.” Ook wordt hun flexibiliteit als een pluspunt genoemd: “Ze voelen goed aan wanneer er meer tijd nodig is voor oefeningen en passen de sessie moeiteloos aan om te voldoen aan onze wensen als organisatie.” Hoewel de feedback grotendeels positief is, worden er enkele aandachtspunten genoemd. Zo vinden sommige respondenten dat de trainers meer rekening kunnen houden met de voorkennis van ervaren medewerkers. Een neutrale beoordeling werd gegeven door een respondent die niet volledig tevreden was over de match tussen de trainer en een specifiek traject. Hij geeft aan: “Voor dit project had een trainer met meer ervaring in sales beter gepast. De trainer deed het zeker niet slecht, maar sloot niet helemaal aan bij de behoeften van dit specifieke team.” Het werken met een vaste trainer wordt door veel respondenten als een groot voordeel ervaren. Dit draagt bij aan continuïteit en zorgt ervoor dat de trainer de organisatie en de deelnemers goed leert kennen. Een geïnterviewde zegt hierover: “Het is ontzettend waardevol dat we een vaste trainer hebben. Ze begrijpt onze bedrijfscultuur en weet precies hoe ze daarop kan inspelen.” Eén referent heeft geen contact gehad met de trainer en geeft geen score op dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van HB Training wordt over het algemeen goed beoordeeld door de respondenten. Veel respondenten zijn tevreden over de inhoud, actualiteit en toepasbaarheid van het materiaal. Een respondent merkt op: “De blended learning bevalt heel goed; de informatie sluit goed aan op de training.” Een ander zegt: “De materialen in de online leeromgeving werken gewoon goed. Alles is duidelijk en overzichtelijk.” De afstemming van het materiaal op de organisatie wordt ook gewaardeerd. Zo geeft een geïnterviewde aan: “We hebben een gezamenlijke leeromgeving waar content, rollenspellen en filmpjes worden aangeboden. Alles sluit goed aan op onze terminologie en werkwijze.” Twee respondenten geven aan dat er niet gebruik is gemaakt van lesmateriaal.

Accommodatie

Alle trainingen vinden online of incompany plaats.

Natraject

Men is over het algemeen positief over de impact van de trainingen, hoewel er ook suggesties zijn voor verbetering, vooral rondom evaluatie en borging. Veel respondenten waarderen de focus op praktische toepassing. Een geïnterviewde stelt: “Er wordt veel aandacht besteed aan hoe deelnemers het geleerde kunnen toepassen. Dat vind ik echt een sterk punt.” Een ander voegt toe: “De training is heel praktisch gericht, en de overdracht is heel goed. We koppelen de leerdoelen van deelnemers aan hun praktijk en besteden aandacht aan borging door ook leidinggevenden en coaches te trainen.” De evaluatie wordt echter door meerdere referenten genoemd als aandachtsgebied. Een aantal respondenten geven aan dat het initiatief voor evaluatie vooral bij hen ligt. Men zou graag een meer actieve terugkoppeling zien van HB Training. Een geïnterviewde zegt: “Wij moesten zelf het initiatief nemen voor de evaluatie. Dat zou beter kunnen.” Een andere merkt op: “We missen een stukje terugkoppeling op data en resultaten, zoals inzichten en advies op hoofdlijnen en KPI's.” Daarnaast geven twee referenten aan dat de borging van de trajecten beter zou kunnen. Dit blijkt uit de volgende uitspraken: “Na de training stopt het traject wel echt. De borging zou verbeterd kunnen worden als de leidinggevende van de deelnemers ook betrokken worden bij het traject zodat deelnemers ondersteund kunnen worden daarna om ermee bezig te blijven” en “Na de training zou een herinneringsmail met de belangrijkste punten een mooie toevoeging zijn. Dat zou deelnemers helpen het geleerde nog eens op te frissen.”

Organisatie en Administratie

De administratieve afhandeling wordt overwegend professioneel en goed georganiseerd beoordeeld. Bereikbaarheid via e-mail en telefoon wordt door meerdere respondenten als uitstekend ervaren. Een respondent merkt op: “Bereikbaarheid is echt supergoed. Ze zijn altijd helder en communiceren duidelijk.” Flexibiliteit en het nakomen van afspraken worden als sterke punten genoemd.

Een geïnterviewde zegt: “Ze denken fijn met ons mee, bijvoorbeeld toen we iets wilden veranderen in de inplanmogelijkheden van deelnemers. De communicatie is altijd heel prettig.” Een ander voegt toe: “We zorgen samen dat de workflow goed gecreëerd wordt, en het plannen verloopt echt supergoed.” Wat betreft de afhandeling van informatie en communicatie noemt een respondent: “De backoffice en afhandeling zijn heel goed. Alle informatie komt altijd op tijd binnen, en als er iets niet goed loopt, krijg ik altijd netjes een terugkoppeling.” Een ander benadrukt: “Trainers zijn altijd ruim op tijd, en alles is goed voorbereid.”

Relatiebeheer

Veel respondenten prijzen het persoonlijke contact met een vaste contactpersoon en de langdurige samenwerking. Een respondent zegt: “We hebben heel prettig contact met onze contactpersoon, en het is fijn dat ze ons al zo lang kennen. Het contact verloopt altijd soepel.” Een ander voegt toe: “Ons partnerschap met de contactpersoon voelt echt als een samenwerking. Ze staan naast je en pakken het traject samen met je aan, zonder keihard op sales te sturen.” De flexibiliteit en het vermogen om aan te sluiten bij de behoeften van klanten worden vaak genoemd als sterke punten. Een geïnterviewde zegt: “Onze contactpersoon luistert goed naar onze behoeften en is altijd bereid mee te denken. We geven graag zelf aan wanneer we hen nodig hebben, en het is fijn dat ze dat begrijpen.” Dit informele, laagdrempelige contact wordt als bijzonder prettig ervaren. Hoewel het contact over het algemeen als positief wordt ervaren, benoemen enkele respondenten verbeterpunten. Een geïnterviewde merkt op: “Ik vind dat ze soms wat meer initiatief mogen nemen in de terugkoppeling en het geven van advies. Bijvoorbeeld door zelf een evaluatiemoment voor te stellen. Wel komen ze altijd met een oplossing als we aangeven dat iets niet goed loopt.” Een andere referent geeft aan ook meer behoefte te hebben aan een betere afsluiting. Dit is voor deze persoon een reden om een neutrale score te geven. Hij licht toe: “Na het traject hebben we helemaal niks meer gehoord, geen terugkoppeling of evaluatie. Dat is echt een gemiste kans vind ik zowel voor ons om input te krijgen als voor HB voor een stukje relatie opbouw.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over het algemeen erkennen de respondenten de waarde van de geboden kwaliteit, maar er is ruimte voor verbetering in de transparantie en rechtvaardiging van specifieke kosten, vooral bij maatwerktrajecten. Veel respondenten vinden dat de geboden kwaliteit de prijs rechtvaardigt. Een geïnterviewde zegt: “Ik ben tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Ze zijn niet de goedkoopste, maar ook zeker niet de duurste, en ik waardeer dat niet elk momentje gefactureerd wordt.” Een ander voegt toe: “In principe zijn we tevreden. Het is fijn dat de tarieven meestal duidelijk zijn en de geboden kwaliteit hoog is.” Echter, een aantal respondenten heeft opmerkingen over specifieke kosten. Eén respondent stelt: “Ik vind de aanpassingskosten voor maatwerk vaak te hoog. Het voelt niet passend als een standaardtraining slechts een beetje wordt aangepast, om zoveel ontwikkeluren te rekenen.” Een andere respondent merkt op: “De kostenberekening is niet altijd transparant. Voor dezelfde persoon worden soms verschillende tarieven gehanteerd, en de ontwikkelkosten lijken soms overdreven hoog.” Dit is voor deze persoon een reden om een neutrale score te geven. Een andere referent geeft ook een neutrale score maar dan op het gebied van behaalde resultaten. Hij licht toe: “De resultaten vielen voor mij wat tegen, en dan vind ik het de investering minder waard. Daarnaast zijn ze duurder geworden dan vorig jaar, wat de verhouding minder gunstig maakt.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten zijn unaniem tevreden over hun samenwerking met HB Training en de resultaten van de trajecten. De sterke punten van HB Training komen duidelijk naar voren in de feedback. Hun betrokkenheid, flexibiliteit en persoonlijke aanpak worden door velen geroemd. Een respondent zegt: “Onze contactpersoon is uitstekend, het voelt echt als een partnerschap en nooit als uurtje-factuurtje.” Een ander benadrukt: “Wat ik heel fijn vind, is dat ze zelfs meedenken over zaken die niet direct hun verantwoordelijkheid zijn, zoals het animo voor de trainingen.” Ook de kwaliteit van de trainers wordt sterk gewaardeerd. Een geïnterviewde deelt: “Onze trainster kent onze organisatie heel goed en weet de training perfect af te stemmen op wat wij nodig hebben.” Deze persoonlijke aanpak maakt dat HB Training niet alleen als uitvoerend bureau wordt gezien, maar als een echte partner in het ontwikkelingsproces.

Er zijn enkele aandachtspunten die kunnen bijdragen aan verdere optimalisatie. Zo merken enkele respondenten dat evaluatiemomenten niet altijd standaard plaatsvinden, en dat dit een waardevolle toevoeging zou zijn. Ook is er een klant die aangeeft dat HB Training soms minder kritisch en gelijkwaardig meedenkt dan voorheen, en dat het belangrijk is dat zij hun innovatieve en proactieve houding behouden. Een ander punt is dat gevraagde aanpassingen niet altijd volledig worden doorgevoerd, wat kan leiden tot enige frustratie. Ondanks deze aandachtspunten zouden de meeste referenten zeker weer samenwerken met HB Training. Hun expertise, flexibiliteit en klantgerichtheid maken hen een betrouwbare partner.

Bezoekverslag

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

Algemeen

HB Training is sinds 2010 een toonaangevende partner in het ontwikkelen van innovatieve leeroplossingen gericht op het verbeteren van prestaties binnen organisaties. Het bureau biedt diverse trajecten aan, zoals open inschrijvingen, incompany trainingen en maatwerkprogramma's. Hun kracht ligt in het combineren van moderne technologieën met effectieve leerstrategieën, waarbij blended learning centraal staat. HBtraining beschikt over een team van vaste trainers en maakt gebruik van een flexibele schil van freelancers en associate partners. Het team bestaat uit trainers die langdurige relaties opbouwen met klanten en daardoor goed inspelen op specifieke wensen en culturen. Daarnaast maakt HB Training gebruik van een flexibele schil van freelancers en associate partners. Hun kracht ligt in het creëren van praktische en direct toepasbare oplossingen. De trainingen zijn altijd afgestemd op de unieke behoeften van opdrachtgevers en deelnemers, met aandacht voor zowel praktische toepasbaarheid als resultaatgerichtheid.

Kwaliteit

Het bureau hanteert een manifest voor onboardingprogramma's gericht op next level performance, met kernwaarden als passie, resultaatgerichtheid, groei, verantwoordelijkheid en return on investment. De trajecten van HBtraining kenmerken zich door innovatieve concepten en tools die de klantprestaties verbeteren. De aandacht voor kwaliteit van de dienstverlening begint al in het voortraject. Klanten ervaren de gesprekken als prettig en constructief. Door grondig door te vragen naar de doelstellingen en behoeften van de organisatie sluiten de trainingen naadloos aan op de verwachtingen. Feedback uit eerdere trajecten wordt regelmatig verwerkt, wat zorgt voor een continu verbeterproces. Tijdens de uitvoering zijn de trainingen interactief en praktijkgericht. De trainers spelen flexibel in op de deelnemers en passen de inhoud waar nodig aan, zodat er maximale impact wordt gerealiseerd. De combinatie van online en offline elementen binnen blended learning biedt ruimte voor verdieping tijdens de fysieke sessies en zorgt voor een effectieve en dynamische leerervaring. Klanten zijn positief over de energie en betrokkenheid van de trainers en waarderen de manier waarop zij een motiverende en positieve groepssfeer weten te creëren. De borging van kwaliteit vindt plaats via regelmatige evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers, bijvoorbeeld met 0- en 1-metingen die inzicht geven in de behaalde resultaten.

Continuïteit

HBTraining speelt actief in op de veranderende markt en de groeiende behoefte aan persoonlijke en professionele ontwikkeling. Hun focus op blended learning en het gebruik van slimme tools zorgen ervoor dat de trainingen effectief en toekomstbestendig zijn. De komende periode wordt gebruikt om de inzet van AI verder te onderzoeken. HBTraining richt zich daarbij met name op kansen bij bestaande klanten. Daarnaast besteedt HBTraining veel aandacht aan de werk-privébalans van professionals, wat bijdraagt aan de motivatie en betrokkenheid van deelnemers. Recent is er een vernieuwde directie geïntroduceerd, die gericht is op het realiseren van verdere groei en het ontwikkelen van nieuwe oplossingen. Dit versterkt niet alleen de strategische continuïteit van de organisatie, maar zorgt er ook voor dat HBTraining in staat blijft om innovatieve leerconcepten te bieden die aansluiten bij de behoeften van hun klanten.

Bedrijfsgerichtheid

HBTraining wordt door klanten gewaardeerd om hun persoonlijke en flexibele aanpak. Door maatwerktrajecten te ontwikkelen die goed aansluiten op de doelstellingen van organisaties, weet HBTraining zich te onderscheiden van andere bureaus. De trainers en contactpersonen tonen betrokkenheid en denken actief mee over praktische oplossingen en verbeteringen. De bereikbaarheid van HBTraining is uitstekend en de communicatie verloopt helder en professioneel. Daarnaast ervaren klanten het contact met vaste contactpersonen als prettig en laagdrempelig. Dit zorgt voor een langdurige samenwerking waarin HB Training niet alleen wordt gezien als uitvoerend bureau, maar vooral als een betrouwbare partner. HB Training wordt door haar klanten gezien als een betrouwbare en flexibele partner die kwaliteit levert en meedenkt met organisaties. De combinatie van maatwerk, innovatieve oplossingen en praktijkgerichte trainingen zorgt voor succesvolle trajecten en tevreden opdrachtgevers. Hoewel er verbeterpunten zijn op het gebied van proactieve evaluatie en borging, blijft de sterke focus op resultaat, betrokkenheid en klantgerichtheid een duidelijk kenmerk van HB Training.

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