

Klanttevredenheidsonderzoek

Langhenkel-Talenter Academie

11-05-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Langhenkel-Talenter Academie 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie②					
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer③			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten waren al bekend met Langhenkel-Talenter Academie als opleidingsinstituut. Anderen zijn via een collega of relatie bij het instituut terechtgekomen. "We doen bij de gemeente veel zaken met hen", geeft een van hen aan. In de interviews worden verschillende redenen gehoord om voor dit instituut te kiezen, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "We kregen een heel professioneel gevoel bij hen. We zitten op één lijn", "Het is met name het bijpraten en het acteren op nieuwe ontwikkelingen. Daarvoor maken ze goede trainingen", "Bij hen heb je de trainingen en de detachering in één hand en ze leveren kwaliteit", "Ze zijn de enige die dit als maatwerk kunnen aanbieden", "We hebben een aantal partijen uitgenodigd en voor hen gekozen, omdat zij het beste hadden geluisterd naar onze vraag en met de beste offerte kwamen" en "Ze zijn expert op het terrein, waarop wij behoefte hebben aan een training." Ter voorbereiding op de training gaat het instituut in overleg met de klant om de wensen en vragen helder te krijgen en zo een training op maat te kunnen aanbieden. Men is goed te spreken over de werkzaamheden van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Allen geven een positieve beoordeling voor het opleidingsprogramma van het instituut. Er wordt ruim de tijd genomen om samen met de klant te kijken naar de opleidingsvraag en de specifieke wensen. Aan de hand daarvan en met behulp van de deskundigheid van het instituut wordt gezorgd voor een programma op maat. Enkele uitspraken: "In meerdere overleggen hebben we uitleg gegeven over onze wensen en daarop hebben zij een plan gemaakt", "We hebben vooraf altijd een uitgebreid overleg, waarbij goed wordt geluisterd naar ons" en "Ze hebben zeker de behoefte geïnventariseerd en daarop een goed voorstel met offerte gemaakt." De kosten van de maatwerktraining zijn vooraf helder en de offerte is duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord over de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgever als de deelnemers. Deze tevredenheid komt ook tot uitdrukking in de volgende citaten: "Ze hebben goed gekeken naar onze behoefte met daarbij aandacht voor de deelnemers", "We waren positief. Het was opgesplitst in twee sessies. De eerste was vooral de theorie en tijdens de tweede sessie werd de praktijk geoefend in de vorm van rollenspelen met acteurs. Het heeft mij persoonlijk handvaten gegeven bij het omgaan met vervelende situaties", "Het sluit aan op de actualiteit, met name de wetgeving en jurisprudentie, en de training zit goed in elkaar", "Het waren meerdere trainingsdagen en per dag was de opzet verschillend. Ze hebben tijdens de klassikale cursusdag zeer taai stof op een hele levendige manier gebracht. Op de praktijkdag hebben ze met een trainingsacteur de praktijk goed kunnen simuleren en de spreekkamergesprekken geoefend", "De mensen zijn erg enthousiast, omdat de informatie bruikbaar is in het dagelijks werk. Er is daarbij ruimte geboden voor onze vragen en behoeftes" en "Ze weten op een goede en enthousiaste wijze hun kennis over te brengen op het gebied van het verlenen van vergunningen."

Opleiders

Uit de interviews spreekt tevredenheid en grote tevredenheid bij de referenten over de kwaliteit van de trainers van Langhenkel-Talenter Academie. Dit hangt volgens hen samen met de grote deskundigheid, praktijkervaring en praktijkgerichtheid van de docenten. Enkele citaten die deze positieve beoordeling illustreren: "De kwaliteit is prima. Ze kijken heel goed naar welke trainer past bij de specifieke groep", "Ik vond de trainer zeer kundig. Hij had ook een goede staat van dienst", "Het is iemand met veel praktijkervaring, die het op een leuke manier weet te brengen en niet met de strikt juridische benadering", "Zowel de acteur als de docent had een schat aan ervaring en ze kwamen met goede praktijksituaties", "Het is droge stof en hij weet dat in korte tijd op een leuke wijze over te brengen", "Er was een 'klik'. Hij wist zijn kennis op een goede manier over te brengen en de cursisten te enthousiasmeren" en "Ik heb specifiek naar deze trainer gevraagd, omdat ik goede ervaringen heb opgedaan met hem."

Trainingsmateriaal

De meerderheid van de respondenten laat zich positief uit over de kwaliteit van het lesmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over presentaties, handboeken, cursusmappen, syllabi en casusbeschrijvingen. Ter illustratie: "Alles stond keurig overzichtelijk in een cursusmap", "Het was een pocket met de wetgeving en daarnaast de cursusmap", "Het lesmateriaal is duidelijk en volledig" en "Er was een werkmap en een syllabus en de trainer gaf een presentatie." Het materiaal is na afloop nog goed als naslagwerk te gebruiken. Een van hen geeft een neutrale score, omdat voor hem het lesmateriaal wat meer gericht mag zijn op het online aanbieden van de lesstof.

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en de referenten onthouden zich dan ook van een score voor dit onderdeel.

Natraject

Over het natraject bij Langhenkel-Talenter Academie zijn de meeste referenten goed te spreken. Afhankelijk van de gemaakte afspraken kan de training worden afgesloten met een certificaat of bewijs van deelname. Aan het einde vindt een evaluatie plaats met de deelnemers en ook met de opdrachtgever wordt naderhand contact opgenomen om het verloop van de training te bespreken. "Direct na afloop werd feedback gevraagd en na enige tijd werd een e-mail gestuurd met een evaluatieformulier om in te vullen", vertelt een tevreden respondent. Een van hen is niet helemaal tevreden op dit punt en geeft een score drie. "De training wordt op de dag zelf kort doorgesproken, maar er mag door hen wel wat meer aan evaluatie gedaan worden", aldus deze referent. Allen geven een positieve beoordeling voor de resultaten, die zijn geboekt met de trainingen.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten laten zich positief uit over de organisatie en administratie van het instituut. Volgens hen heeft Langhenkel-Talenter Academie de zaken goed op orde. De bereikbaarheid via de telefoon en e-mail is prima. Er wordt snel gereageerd op vragen. Enkele citaten: "Het contact verloopt goed. Vaak is het direct met de trainer en dat werkt heel prettig. De lijnen zijn kort" en "We kunnen snel schakelen met hen." Een van de geïnterviewden geeft een neutrale score op dit onderdeel, omdat de bereikbaarheid van de administratie niet altijd optimaal was. De gemaakte afspraken worden netjes nagekomen en de facturen kloppen met de uitgebrachte offerte. Ook op het gebied van de flexibiliteit naar de klant toe heerst bij allen tevredenheid. Enkele uitspraken: "In goed overleg hebben we de data afgesproken en daarbij waren zij heel flexibel" en "We komen er samen altijd goed uit."

Relatiebeheer

Bij twee van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer door het instituut en zij geven geen score. Een van hen mist het contact niet, maar hij denkt dat het misschien wel een goed idee is voor het instituut om jaarlijks een afspraak in te plannen met de klant om het contact te onderhouden. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de manier, waarop het instituut ook buiten de trainingen om in contact blijft met de klant. Ter illustratie: "Ze sturen wel mailtjes met algemene informatie" en "Ze zijn best actief in het benaderen van de klant en het contact is goed." Een van de respondenten geeft aan dat er niet of nauwelijks aan relatiebeheer wordt gedaan. Hij mist het wel, mits dit zou inhouden dat specifieke informatie over zijn vakgebied wordt gestuurd. Hij geeft daarom een score drie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste geïnterviewden zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit instituut. Zij vinden de prijs redelijk marktconform en de kwaliteit goed. Enkele citaten: "Ik vind het op zich lastig, omdat ik niet veel zicht heb op de prijzen van trainingen. Ik weet wel dat er echt kwaliteit is geleverd", "Ze staan prima in de markt", "Ik heb niet veel vergeleken met anderen. De trainingen vind ik wel prijzig, maar de kwaliteit is altijd goed" en "Dit was een van de redenen om voor hen te kiezen. De prijs was gunstig ten opzichte van andere aanbieders." Twee van hen zijn niet helemaal tevreden op dit onderdeel en verklaren dit als volgt: "Ze zorgen wel voor een goede training, maar ze zijn niet de goedkoopste. Dat vind ik wel een aandachtspunt" en "De kwaliteit is goed, maar ik vind de prijs pittig."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar geven de referenten een positieve tot zeer positieve beoordeling voor de trainingen van Langhenkel-Talenter Academie. Ook de samenwerking met het instituut wordt als prettig ervaren. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de expertise van het instituut, de kwaliteit van de trainers, de praktijkgerichtheid en de flexibiliteit naar de klant. Enkele citaten op dit gebied: "Het is een echt kenniscentrum. Hun kennis is up-to-date en dat brengen ze mee in de training", "Sterk vind ik de praktijkervaring, de gerichtheid op de praktijk en de aansluiting op het dagelijks werk", "Het sterke punt is de kennis van de trainer met daarbij zijn manier van overbrengen van de stof", "Ze hebben op inhoud een goed aanbod aan trainingen met daarbij kwalitatief goede docenten", "Het zijn de personen die de trainingen geven. Zij zorgen voor de kwaliteit", "Ze bieden echt maatwerk" en "Ik vind het vooral goed dat ze op de hoogte zijn van alle wet- en regelgeving." Een van hen heeft nog wel de tip voor het instituut om samen met de klant flexibel te blijven opletten op de behoefte van de groep. Allen zijn bereid om Langhenkel-Talenter Academie aan te bevelen aan anderen voor maatwerktrainingen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				60%	30%
Accommodatie				40%	60%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④			20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de referenten is Langhenkel-Talenter Academie al vanuit het verleden bekend als opleidingsinstituut. “Ze zijn al van oudsher een bekende naam en we krijgen regelmatig via de mail informatie over nieuwe trainingen”, vertelt een van hen. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, wat naar voren komt in de volgende citaten: “De ervaringen zijn goed met goede docenten en prima materialen. De ondersteuning is prima met mooie handboeken en daarnaast zijn andere instituten duurder”, “Ze reageren heel snel en we kunnen daardoor snel met hen schakelen en dingen regelen”, “Ze zorgen voor goede kwaliteit en hebben een bak aan ervaring” en “De feedback van de deelnemers is positief en dan is er geen reden om verder te kijken.” Het aanmelden voor een opleiding verloopt zonder problemen, zoals blijkt uit de volgende opmerkingen: “Het inschrijven gaat prima en gemakkelijk via de website die duidelijk en overzichtelijk is”, “Na de aanmelding ben ik keurig gebeld over wat ik met de training wilde bereiken” en “Alles verloopt prima en soepel en je krijgt keurig op tijd alle informatie.” Allen laten zich positief uit over de werkwijze van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma van het instituut is men goed te spreken. Het aanbod is goed afgestemd op de vragen in het veld. Voor aanvang van de training wordt voldoende informatie verstrekt en ook op de website is alle informatie te lezen. Enkele citaten: "Ik heb periodiek overleg met de regiomanager, waarbij ook gesproken wordt over het opleidingsprogramma en oplossingen voor opleidingsvragen" en "Ze hebben een duidelijke website, waarop je alles kunt vinden over het programma van de training." De kosten van de training zijn vooraf bekend en de bijbehorende offerte is helder.

Uitvoering

Uit de vraaggesprekken spreekt grote tevredenheid bij de referenten over de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen, die door de informatie vooraf zijn geschapen bij de cursisten. Ter illustratie: "Ik ben heel tevreden en krijg enthousiaste verhalen van de deelnemers. Bij hen leeft wel de vraag om op het gebied van actualiteiten iets met e-learning te doen", "De geluiden zijn positief. Het is goed aangepast aan het niveau van de cursisten, de vragen die er zijn en de dingen die in het veld spelen", "Nieuwe mensen die niet thuis zijn in het sociaal domein volgen de opleiding en die zijn daarna goed inzetbaar. Het is direct toe te passen in de praktijk", "Er zit heel veel kennis. De trainingen zijn interactief en inhoudelijk sterk en hebben de laatste informatie", "We nemen regelmatig trainingen af op het gebied van uitkeringen. We kiezen voor hun manier van lesgeven met heel veel goede voorbeelden", "De training is positief ontvangen, omdat we er direct iets mee kunnen in de praktijk" en "Ze weten in korte tijd veel informatie te geven."

Opleiders

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden in de interviews gegeven voor de kwaliteit van de opleiders van Langhenkel-Talenter Academie. Dit heeft onder andere te maken met de expertise, de praktijkervaring en de didactische kwaliteiten. Ter illustratie enkele citaten: "De trainers zijn goed op de hoogte van de actualiteit en weten het ook goed over te brengen. Het kan best taaie lesstof zijn, maar zij kunnen het op een hele leuke manier brengen", "Hij heeft een heel duidelijk verhaal. Daarnaast staat hij vierentwintig uur per dag klaar voor je vragen", "Ze hebben heel veel ervaring en weten van de hoed en de rand", "Ze weten veel interactie in de training te brengen en hebben de juiste deskundigheid" en "Het zijn vaak vaste trainers en dat zijn hele gedreven mensen, die met goede verhalen vanuit de praktijk komen."

Trainingsmateriaal

Een van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op het lesmateriaal om een oordeel te geven. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt onder andere over een hand-out van de dag, jurisprudentie, wetten, cursusmappen en boekjes. Enkele uitspraken op dit gebied: "Het bestaat uit cursusmappen en soms aanvullende informatie online" en "Naast de map sturen ze extra informatie en voorbeelden per-e-mail en kun je informatie downloaden vanaf de site." Het materiaal is naderhand prima als naslagwerk te gebruiken.

Accommodatie

Allen zijn positief tot zeer positief over de accommodatie, waar de trainingen van het instituut plaatsvinden. Dit spreekt ook uit de volgende reacties: "Alles is super geregeld. Het is echt luxe met een heerlijke lunch", "Alles was echt heel goed geregeld en het eten was heerlijk" en "De accommodatie is heel erg prettig en van alle gemakken voorzien. Daarnaast zijn de groepen niet groot en dat is heel prettig."

Natraject

Men is goed te spreken over het natraject bij Langhenkel-Talenter Academie. De trainingen en opleidingen worden afgerond met een certificaat. "Er is tussentijds huiswerk voor de cursisten en aan de hand van de eindtoets krijgen zij het certificaat", aldus een van de referenten. Na afloop wordt door middel van een evaluatieformulier aan de deelnemers een beoordeling gevraagd van de training en de docent. Ook wordt vaak nog even contact opgenomen met de opdrachtgever. Enkele citaten: "Bij de evaluatie met mij vragen ze om feedback en tips en komen zij zelf soms ook met tips" en "De evaluatie na afloop gebeurt inhoudelijk niet met mij maar met de teamleider en dat is prima." In het kader van de nazorg vertellen meerdere referenten, dat na enige tijd nog contact wordt opgenomen om te informeren naar hoe het gaat en wat er met de gegeven informatie is gedaan. Allen zijn tevreden over de bereikte doelen met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Men spreekt over een professionele organisatie die alles goed geregeld heeft. Het nakomen van de afspraken staat hoog in het vaandel en de facturen kloppen met de prijsopgave. “De facturen zijn correct en voldoen aan onze vereisten om ze snel te kunnen controleren”, geeft een tevreden respondent aan. Daarnaast is het instituut goed te bereiken voor vragen en e-mails worden snel beantwoord. Enkele citaten ter illustratie: “Ik heb een vast aanspreekpunt, dat snel reageert op mijn vragen” en “Ik vind de bereikbaarheid echt supergoed. De lijnen zijn heel kort.” Ook zorgt het instituut ervoor, dat alle informatie over de training op tijd terechtkomt bij de cursist.

Relatiebeheer

Bij een van de referenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door het instituut. Hij onthoudt zich daarom van een score en merkt daarbij op dat hij het relatiebeheer niet mist en zelf wel naar behoefte contact opneemt. De anderen laten zich positief uit over de wijze, waarop Langhenkel-Talenter Academie de relatie onderhoudt. Ter illustratie: “Ze mailen regelmatig en sturen een nieuwsbrief”, “Ze sturen wel iets, maar eigenlijk doe ik daar niet zoveel mee. Als wij iets nodig hebben, gaan we op zoek en weten we hen te vinden”, “Mijn collega staat op hun mailinglijst en ze benaderen ook de gemeente met informatie over nieuwe ontwikkelingen”, “Een keer per kwartaal zit ik om de tafel met de regiomanager en het contact is heel prettig” en “Ik word door hen met enige regelmaat gewezen op nieuwe trainingen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de respondenten heeft zich niet beziggehouden met de prijs van de training en geeft geen score. Van de rest is de meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding, zoals blijkt uit de volgende citaten: “De prijs is marktconform en de kwaliteit is heel goed”, “Het is wel prijzig, maar het is het wel waard door de geleverde kwaliteit”, “Natuurlijk zijn trainingen altijd duur, maar het past wel bij hun kwaliteit. Soms kunnen we een beetje onderhandelen” en “Ik hou niet van shoppen en bij hen is de verhouding heel goed.” Twee van de geïnterviewden geven een score drie en beargumenteren dit als volgt: “Alle opleidingen zijn prijzig bij de goede instituten, maar we zouden meer mogelijkheden hebben om vaker een training af te nemen, als het wat goedkoper zou zijn” en “Ik kies voor hun kwaliteit, maar ze zijn niet goedkoop en dat is wel een aandachtspunt.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trainingen en de samenwerking met het instituut. Een en ander komt duidelijk naar voren in de volgende uitspraken: “Ze leveren kwaliteit en hebben een ruim aanbod dat past bij de vraag uit het veld”, “De docent stond altijd klaar voor je. Niks was te gek voor hem” en “Heel sterk is het relatiebeheer en het persoonlijke contact. Bovendien heb ik nog nooit negatieve dingen gehoord van de deelnemers.” Een van hen heeft nog wel de volgende tip voor het instituut: “Als een cursus twee keer wordt uitgesteld door onvoldoende inschrijvingen, kun je de klant misschien een alternatief aanbieden.” Allen zijn bereid om Langhenkel-Talenter Academie aan te bevelen aan anderen. “Als je altijd tevreden bent, dan kom je bij het instituut terug. Ik zou hen dan ook zeker aanbevelen”, geeft een van hen aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Langhenkel-Talenter Academie op 11-05-2020.

Algemeen

Langhenkel-Talenter, onderdeel van Future Groep, is ontstaan uit Langhenkel en Talenter. Twee op zichzelf staande organisaties, beiden actief als partner van lokale overheden en hun ketenpartners. Sinds 2019 zijn Langhenkel en Talenter gefuseerd en opereert men onder de naam Langhenkel-Talenter. Met de nieuw gevormde organisatie is men marktleider binnen het sociaal en ruimtelijk domein binnen het kader detacheren en opleiden. De combinatie van beide organisaties heeft geleid tot een beter aanbod van/voor medewerkers en opdrachten. De Langhenkel-Talenter Academie houdt zich bezig met het opleiden en trainen van mensen binnen het publiek domein. Men maakt onderscheid in het opleiden van eigen gedetacheerde (veelal traineeships, actualiteiten colleges of bijscholing om mensen actueel te maken en te behouden) en het opleiden van externe deelnemers (werknemers van de gemeente). De Academie leidt breed op. Dit kan zijn een opleiding, training en een verandertraject/coachingstraject in de domeinen: WMO, Jeugd, Participatiewet, sociaal domein (breed), Ruimte, omgevingswet, bewindvoering en schuldhulpverlening, bestuursrecht en inburgering. Jaarlijks leidt men zo'n 6.000 externe cursisten op. De detacheringstak van Langhenkel-Talenter bestaat uit ruim 1200 medewerkers. Door de intensieve samenwerking tussen beide takken is er een permanente informatie-uitwisseling en blijft men goed geïnformeerd over marktontwikkelingen en actualiteiten. Daarnaast geeft de Academie verschillende handboeken, gratis praktijktools en berekeningsprogramma's uit. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten van Langhenkel-Talenter Academie en betreft zowel de Maatwerkopleidingen, als de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

Het aanbod bestaat voornamelijk uit opleidingen, cursussen, trainingen. Kennisoverdracht en het verder ontwikkelen van vaardigheden staan daarbij voorop. Langhenkel-Talenter besteedt veel tijd en aandacht aan het opleiden van medewerkers die gedetacheerd worden. Dit kan variëren van gerichte beroepsopleidingen van meerdere weken tot bijscholingscursussen. Externe opdrachtgevers weten de weg naar Langhenkel-Talenter goed te vinden. De Academie werkt met een vaste schil ZZP-ers van 25 trainers. Zij worden veelvuldig ingezet. Daarnaast werkt men met een flexibele schil. In totaal betreft deze groep 100 opleiders. De opleiders in de flexibele schil zijn sterk inhouddeskundig op een bepaald specialisme. Opleidingsadviseurs verzorgen de organisatie en logistiek rondom alle trainingen. Zij adviseren klanten gericht over de meest optimale maatwerk/incompany trajecten. Langhenkel-Talenter Academie hanteert korte lijnen. Er is intensief overleg met alle belanghebbenden. De producten worden op inhoud ontwikkeld en men produceert gezamenlijk het materiaal. Waaronder handboeken via de eigen reproafdeling. Kwaliteit staat bij de Academie voorop. Men onderhoudt nauwe contacten met de trainers en men ziet en spreekt elkaar regelmatig. Evaluaties met de cursisten zijn een belangrijke graadmeter voor de kwaliteitsborging. Hiermee monitort Langhenkel-Talenter Academie de kwaliteit en koppelt men resultaten terug richting de opdrachtgever.

Continuïteit

Langhenkel-Talenter positioneert zich sterk binnen de lokale overheden en speelt in op de continue veranderende maatschappelijke en politieke veranderingen. Deze veranderingen leggen druk op het functioneren van gemeenten en aanverwante partijen zoals (jeugd)zorg, woningcorporaties en welzijnsinstellingen. Voor Langhenkel-Talenter Academie betekent dit repeterende aanvragen voor scholing vanuit het bestaande werkveld. Ook nieuwe partijen komen bij hen uit. Vanwege de goede naamsbekendheid en de grote diversiteit aan diensten en oplossingen weet men hen te vinden. De Academie streeft naar continue ontwikkeling. In de trajecten zal de actualiteit altijd een prominente rol innemen. Daarnaast wil men ook meer inzoomen op cultuurveranderingen. Trajecten bevatten naast inhoud door kennisoverdracht en vaardigheidsontwikkeling, ook aspecten als interactieve organisatievoorstellingen, intervisie, coaching en teambuilding. Gekeken naar de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de opnieuw goede resultaten, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Langhenkel-Talenter Academie voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Langhenkel-Talenter Academie beschikt over een breed en gevarieerd aanbod aan praktijkgerichte opleidingen, cursussen en trainingen. Men is in staat om snel op actuele ontwikkelingen in te spelen en het opleidingsaanbod innovatief en up-to-date te houden. Maatwerk- en incompany trajecten krijgen in nauw overleg met de opdrachtgever vorm en inhoud. Men weet de initiële vraag goed te doorgronden en hierop een passend aanbod te ontwikkelen. De referenten die aan het Cedeo onderzoek hebben meegewerkt ervaren de Academie als inhoudsdeskundig en gericht op de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Daarnaast prijst men hen vanwege de klantgerichtheid en de flexibele, betrouwbare en betrokken opstelling. Langhenkel-Talenter Academie profileert zich als een gerenommeerd opleiding- en kennisinstituut. In- en externe medewerkers worden verder geprofessionaliseerd op inhoudelijke kennis en vaardigheden middels trainingen, actualiteitencolleges en erkende maatwerk opleidingen. Op de huidige ontwikkelingen rondom het coronavirus (COVID-19) schakelt Langhenkel-Talenter Academie daadkrachtig. Nu opleidingen geen doorgang kunnen vinden of worden verplaatst, vestigt men de aandacht op de aanwezige alternatieven in de vorm van online opleidingen.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu