

Klanttevredenheidsonderzoek

Match and More Opleidingen B.V.

18-06-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Match and More Opleidingen 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 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				20%	80%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders			10%	10%	80%
Trainingsmateriaal②				40%	10%
Accommodatie③					
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie⑤				50%	40%
Relatiebeheer⑥				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Match and More Opleidingen B.V., (hierna Match and More te noemen), doet al langere tijd zaken met het bureau. Enkelen geven aan dat Match and More preferred supplier is. De keuze voor het bureau wordt onder andere als volgt toegelicht: "Een bank hier in de buurt zat al in een offertetraject en vroeg ons om aan te haken. We zijn blij dat we dat hebben gedaan", "Wij werken al acht jaar met hen samen. We hebben goede contacten. Match and More weet precies wat wij nodig hebben", "We hadden al een aantal adviseurs van Match and More in huis. Die dachten goed mee over onze wensen. De keuze voor een maatwerkopleiding van hen lag dus voor de hand" en "Ik heb zelf in de opleidingswereld gezeten en Match and More was daar altijd mijn enige echte concurrent. Zij kennen de praktijk goed. Ik heb niet lang na hoeven denken."

In veel gevallen is voor Match and More gekozen vanwege goede ervaringen met een specifieke trainer: "Toen we kennis maakten met de docent wisten we meteen dat de andere partijen in de aanbesteding afvielen" en "Uiteindelijk heb ik Match and More gekozen omdat ik degene kende die de training zou gaan geven." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen en behoeften van opdrachtgever én deelnemers: "We hebben meerdere intakegesprekken gehad. Er is goed naar ons geluisterd", "Ik heb voldoende kunnen brainstormen met de docent om de juiste keuzes te maken", "Onze behoeftes zijn goed doorgesproken en men is ermee aan de slag gegaan" en "Mijn medewerkers hebben zelf kunnen aangeven waarop ze gecoacht wilden worden." Men is goed te spreken over de snelheid van handelen in het voortraject. Een referent: "Ze schakelen vlot. Dingen worden snel geregeld."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte is vastgelegd, stemt alle referenten (zeer) tevreden. Het komt overeen met wat er in het voortraject is afgesproken. Dit geldt zowel voor de inhoudelijke als voor de financiële kant van de zaak. Een greep uit de reacties: "Het programma was gebaseerd op de wensen van onze medewerkers", "Het was meteen goed. Het paste bij wat er besproken was" en "Ze hebben het prima en helder opgeschreven. Ook de prijsafspraken." Er wordt naar de mening van de referenten naderhand nog voldoende gelegenheid gegeven tot het bijstellen van het programma: "Het voorstel is in overleg met ons steeds op punten aangescherpt", "We hebben een week van tevoren nog gebeld om een bepaald onderdeel van het programma aan te passen" en "Bij de basistrainingen kwamen we er later achter dat bepaalde competenties niet helemaal goed omschreven waren. Dat is gecorrigeerd."

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. De trajecten bestaan uit training en (individuele) coaching on-the-job. Over het maatwerkgehalte is men goed te spreken: "Alles is op basis van onze eigen bedrijfsinhoud", "De adviseurs worden op maat begeleid bij het uitwerken van hypothesen", "Er wordt voldoende ingezoomd op de punten en tools waarvoor wij aandacht willen" en "De training wordt buitengewoon goed aan onze wensen aangepast." Men is tevreden over de balans tussen theorie en praktijk. Er is sprake van voldoende afwisseling en interactie. De focus ligt op resultaatgericht werken. Enkele referenten: "Het is interactief genoeg. Er worden van twee kanten vragen gesteld. De casuïstiek wordt in overleg met de deelnemers uitgekozen", "Het is heel afwisselend qua werkvormen. Er wordt in groepen antwoord gegeven op vragen en plenair teruggekoppeld. Deelnemers gaan ook met eigen situaties aan de slag op de laptop" en "Wat naast de theorie uitgebreid aan bod komt zijn communicatievaardigheden, het herkennen van commerciële signalen en het stellen van de juiste vragen. De deelnemers werken in kleine groepjes en evalueren met elkaar. De docent brengt steeds nieuwe elementen in en leert mensen om kans-situaties goed te benutten." Er is voldoende aandacht voor de ontwikkeling van de individuele deelnemer. Een referent: "De coach luistert mee bij gesprekken en heeft ook één-op-één tijd voor de medewerkers om dingen aan te pakken waar zij tegen aanlopen. Wij zijn heel tevreden over deze oplossing." Allen bevestigen desgevraagd dat er ruimschoots gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling van het programma. "Ik spreek de deelnemers tussendoor en koppel terug naar de docent. Er is altijd ruimte voor feedback en aanpassing", aldus een geïnterviewde in dit verband.

Opleiders

Met uitzondering van één neutraal gestemde is men over de opleiders positief. Men prijst hen zowel om hun deskundigheid als om hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: "Ze zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en weten het prima over te dragen", "De docent verbindt zich goed met de cursisten. Hij weet snel de kern te vinden en verbeteringen aan te brengen", "De trainer kan het heel pragmatisch uitleggen. Onze adviseurs zijn erg enthousiast over hem", "Er was in het begin veel weerstand bij de deelnemers. De docent is er redelijk objectief in gaan staan en heeft bij de deelnemers zelf nagevraagd wat zij nodig hadden. Dit heeft heel goed gewerkt" en "De docent heeft het vermogen om mensen mee te nemen. Hij brengt het heel praktisch en met een gezonde dosis humor. En wat ik heel belangrijk vind: hij durft te confronteren." Er wordt veelal gebruik gemaakt van vaste docenten. Een referent brengt als volgt onder woorden wat hiervan volgens hem het voordeel is: "De docent is bekend met de werkwijze van onze bank. Hij weet wat er speelt en zit dicht op de vernieuwing in onze producten." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De docent schijnt zich nogal negatief te hebben uitgelaten over onze bank. Dit is overigens naderhand besproken en hij heeft hiervoor netjes zijn verontschuldiging aangeboden."

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen tonen zich op dit punt (zeer) tevreden. Het materiaal wordt op maat samengesteld en bestaat veelal uit bedrijfseigen documenten: “We hebben onze eigen casuïstiek gebruikt”, “Er zijn PowerPointpresentaties gebruikt en eigen documenten vanuit ons proces”, “De training was gebaseerd op hoe ons materiaal eruit ziet en wat wij nodig hebben” en “Er is voor 90% gebruik gemaakt van onze eigen informatie en van basiskennis voor nieuwe adviseurs zoals die in onze digitale leeromgeving staat.” Eén referent geeft nog wel een kritische noot: “De coachees krijgen niets op papier. Het zou van toegevoegde waarde zijn als zij de rode draad en hun leerpunten mee naar huis zouden krijgen.” Vijf van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben of omdat er nauwelijks sprake is van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, geeft geen van de referenten hier een score.

Natraject

Alle referenten die op dit onderdeel een oordeel geven, zijn tevreden tot zeer tevreden. Eén referent geeft geen mening omdat hij onvoldoende zicht heeft op het natraject. In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht: “Alle deelnemers hebben een afsluitende praktijkcasus met een eindconclusie gemaakt. De docent heeft aanvullende voorstellen gedaan”, zegt een referent. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook wordt er meestal mondeling met hen geëvalueerd: “De deelnemers hebben met de docent apart gesproken maar ook met mij en de docent samen”, zegt een referent. De opdrachtgever heeft een evaluatiegesprek met de docent en/of een accountmanager. Soms is er ook sprake van schriftelijke verslaglegging. Enkele geïnterviewden: “Er wordt altijd goed geluisterd naar onze feedback”, “De trainer heeft nuttige adviezen gegeven. Hij bleek goed in de gaten te hebben wat voor vlees we in de kuip hebben en hoe je ermee omgaat” en “Voor persoonlijke groeitrajecten wordt er een rapportage gemaakt waarin geëvalueerd wordt op persoonlijk leerpunten.” Eén referent maakt een kanttekening: “Ik ontvang geen rapportages. In aanvulling op de mondelinge evaluatie zou ik ook graag iets op papier hebben.” Over de mogelijkheden tot opvolging is men goed te spreken. Een referent ter illustratie: “We hadden nog wat uren over. Die hebben we besteed aan individuele trajecten.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen en de coaching, toont men zich enthousiast: “De deelnemers zijn er zowel qua kennis als qua gespreksvaardigheden op vooruitgegaan”, “Ik zie dat mensen dingen toepassen en meer commerciële afspraken maken. Dat levert zeker iets op”, “Wat ik belangrijk vind, is dat de adviseurs geholpen worden om sneller en efficiënter te werken”, “De medewerkers gaan meer vertrouwen op hun kennis, belasten hun collega's minder en behalen betere resultaten” en “Wij wilden een drietal nieuwe adviseurs met uiteenlopende kennis en ervaring op één niveau krijgen zodat ze complementair zouden kunnen samenwerken. Dat is goed gelukt.”

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden die de organisatie en administratie een score toekennen zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Match and More handelt naar hun zeggen vlot en accuraat. Men is positief over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. Ook de facturering levert geen problemen op. Enkele reacties: “Er wordt snel en adequaat gereageerd. Alles loopt op rolletjes”, “De backoffice is goed georganiseerd. Alles wordt goed opgepakt: de offerte, de uitnodiging, de certificaten en de PE-punten” en “De lijntjes zijn kort. Je krijgt snel antwoord. Achter de facturering hoef ik nooit aan.” Een referent voegt toe: “We hebben een vaste contactpersoon. Dat maakt het heel makkelijk.” Match and More toont volgens de referenten voldoende flexibiliteit en klantgerichtheid. Een geïnterviewde ter illustratie: “Wij hadden nog wat uren over. Match and More heeft voorgesteld om voor een paar bestaande deelnemers nog een individueel traject te hosten. Heel fijn dat dat kon!” Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Een aantal referenten geeft aan zo nu en dan een nieuwsbrief te ontvangen. De relatie wordt onderhouden door de accountmanagers en voor een deel ook door de cursusleiders. Het contact wordt als goed ervaren. Enkele referenten: "Ik word nog weleens gebeld door de docent met de vraag of er nog andere issues zijn die ik wil oppakken", "De accountmanager weet mij goed te binden. Hij doet het op een heel natuurlijke manier, met een kopje koffie en een persoonlijk gesprekje. Hij is zeker niet opdringerig, maar hij krijgt altijd wel weer een opdracht mee", "De contactpersoon belt nog weleens, maar niet te veel. Je voelt ook wel een bepaalde vrijheid om 'nee' te zeggen" en "De accountmanager informeert wat er speelt en stemt daarop af in wat hij mij aanbiedt. Ik ben heel enthousiast over hoe zij kijken naar wat wij nodig hebben." Eén referent geeft nog wel een kritische noot: "De coach was ingehuurd door Match and More. Ze hebben in het kader van het natraject nog wel gebeld, maar hadden in een later stadium ook nog wel wat van zich mogen laten horen." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Een greep uit de reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is acceptabel", "Ik ken de tarieven bij andere aanbieders wel ongeveer. Match and More zit ergens in het midden", "Vergeleken bij anderen zijn ze nog niet eens zo duur", "Het is lastig te beoordelen omdat wij zijn aangehaakt bij een andere bank, maar ik heb niet het gevoel dat we de hoofdprijs betalen" en "De prijs-kwaliteitverhouding is goed. Wij hebben er op voorhand naar gekeken. Het was een pluspunt bij Match and More dat ze zich baseren op de tijd die nodig is en dat je altijd nog tijd bij kunt kopen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het is niet goedkoop, zeker niet gezien het feit dat de materialen allemaal van ons komen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Match and More zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten: "De trainer is standvastig. Hij brengt de lesmethodiek op een aansprekende manier over", "Hij heeft ervaring met systemen en acceptatiebeleid. Hij heeft zelf ook een achtergrond bij onze bank en weet wat er gevraagd wordt van een op onze bank gerichte training", "De docenten kennen we bij naam en toenaam. Je bouwt een band op en weet elkaar te vinden" en "Als ik aan Match en More denk, denk ik vooral aan de docent. Hij is zowel op theoretisch als op praktisch gebied uitstekend." Ook over het maatwerk toont men zich positief: "Wat ze doen past bij ons bedrijf", "Ze willen dat het programma zo goed mogelijk aansluit" en "Ze leveren een vastomlijnd kader. Je kunt rekenen op een bepaalde kwaliteit. Ze zijn daarnaast in staat om er maatwerk van maken." Verder voegt men nog toe: "Ze komen hun afspraken goed na. Je wordt correct geïnformeerd" en "Het is een prettige en inhoudelijk goede partij om mee te werken." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerkopleidingen van Match and More aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Match and More Opleidingen B.V. op 18-06-2020.

Algemeen

Match and More Opleidingen B.V. (hierna te noemen als Match and More) is specialist op het gebied van leren en ontwikkelen binnen de financiële en bancaire wereld. Zij inspireren mensen het beste uit zichzelf te halen. Opgericht in 2002 als Interim-en opleidingsbureau waarbij zij één van de preferred suppliers van Rabobank Nederland en haar lokale vestigingen zijn. Na de verkoop van het interimbureau in 2012 is Match and More Opleidingen als zelfstandig opleidingsbureau verder gegroeid. In 2018 heeft Match and More aansluiting gevonden bij Lindenhaeghe en opereert zij samen met Lindenhaeghe als zelfstandig bedrijf binnen de EIKK Onderwijsgroep.

Vanuit de mantelovereenkomst met Rabobank Nederland en haar lokale vestigingen verzorgt Match and More kennis- en vaardigheidstrajecten voor financieel adviseurs en de complete Rabobank Klantenservice. Daarnaast verzorgt Match and More Opleidingen maatwerktrajecten voor bedrijven binnen de bancaire en financiële dienstverlening. De opleidingen zijn gericht op inhoudelijke trajecten voor specifieke bancaire functies, (toepassings)vaardigheden, team- en individuele coaching, sociale en commerciële vaardigheden. Daarnaast gaan zij met de klant in gesprek om het meest passende opleidingstraject samen te stellen dat is gericht op de specifieke behoefte van de klant, het team en/of het individu. Trainers komen uit het werkveld, ze zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en staan direct tussen de deelnemers. Zij zijn sterk in het faciliteren van de beste leermethode passend bij de groep, waarborgen autonomie, meesterschap en plezier waardoor de intrinsieke motivatie wordt versterkt en geborgd. De behaalde resultaten van deze (maatwerk)trajecten zijn direct zichtbaar in de werkresultaten van het team en haar individuele medewerkers. Samen met Lindenhaeghe biedt Match and More haar klanten zo een compleet en volwaardig pakket van (verplichte) financiële-, maatwerk- en vaardigheidsopleidingen. Bij Match and More Opleidingen werken een algemeen manager, een opleidingskundige, een accountmanager, twee trainers en een sales en marketing coördinator.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij het opleidingsinstituut. Match and More inspireert mensen om het beste uit zichzelf te halen. Leren en werken zijn in hun visie onlosmakelijk met elkaar verbonden. De professional beschouwt zijn werkrelatie immers als een middel om zijn kennis, vaardigheden en talenten - zijn persoonlijk vermogen - te kunnen ontwikkelen. Match and More ondersteunt de professional door aan te sluiten bij ervaring en werkpraktijk en hanteert vier basisprincipes bij haar dienstverlening: 1) zij staan voor persoonlijk contact, 2) zij richten zich op zowel kennis als vaardigheden en zijn altijd praktijkgericht, 3) zij beschikken over professionele en ervaren trainers en 4) alle opdrachten worden tot maatwerk gemaakt. Er wordt gewerkt met een team van bekwame specialisten met passie voor hun vak. Er zijn twee vaste trainers in dienst met daaromheen een flexibele schil van zo'n twintig zzp-ers. Allen zijn uitermate goed bekend met de materie en het werkveld. Match and More zoekt een sterke verbinding met hen. Zij vormen immers het gezicht van het opleidingsinstituut. Regelmatig worden er trainersbijeenkomsten georganiseerd waarin men spart over de inhoud en opzet van de trainingen. Zij denken ook mee in het opleidingsaanbod en worden dan ook gezien als volwaardige partners. Dankzij hun jarenlange ervaring weet het opleidingsinstituut als geen ander hoe zij leren en ontwikkelen hand in hand kunnen laten gaan met de praktijk. De trainers stimuleren en inspireren hun deelnemers om het beste uit zichzelf te halen. Geen langdradige en saaie trainingen, maar interactieve afwisselende sessies waar leren en ervaren centraal staan. Daarnaast zijn de trainers procesbegeleider: ze faciliteren, ondersteunen en coachen de deelnemers gedurende hun persoonlijke traject zodat de deelnemers zich snel en duurzaam kunnen ontwikkelen. Trainingsmateriaal wordt veelal in samenspraak met de Rabobank of andere opdrachtgevers gemaakt, waarbij ook organisatie-eigen documenten worden gebruikt. De komende periode richt het opleidingsinstituut zich nog meer op het online leeraspect in de opleidingen (deze ontwikkeling is mede versneld door de Corona-crisis) waardoor opleidingen blended kunnen worden aangeboden. Evaluaties vormen een scherpe graadmeter voor het bewaken van de kwaliteit. Zowel tussentijds als achteraf worden er evaluaties uitgevoerd die zonodig leiden tot aanscherping of aanpassing van de opleidingsprogramma's.

Continuïteit

Match and More hecht veel waarde aan het in stand houden van persoonlijke klantcontacten. Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten hen prijzen om de goede kwaliteit van dienstverlening. De grote mate van flexibiliteit, het leveren van maatwerk en de kennis van de markt worden eveneens als sterke punten van het opleidingsinstituut gezien. Daarmee onderscheidt zij zich van andere aanbieders in de markt. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Match and More voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als ambassadeurs van de human touch maakt Match and More zich sterk om de balans te herstellen in een wereld die (zowel zakelijk als privé) sterker beheerst wordt door rationaliteit, technologie en analyses. Het tot maatwerk maken van de opleidingsbehoeften in co-creatie met de opdrachtgevers en daarbij zichtbare vooruitgang boeken staat bij hen centraal. Daarbij investeert het opleidingsinstituut in het persoonlijk contact en het opbouwen van relaties. Ook het plezier in het werk wordt belangrijk gevonden binnen een informeel-zakelijke sfeer waarbij openheid en integriteit vanzelfsprekend zijn. Match and More beraadt zich thans over de vraag hoe zij zich beter kunnen positioneren in de markt zodat duidelijk wordt dat zij de klanten van Lindenhaege ook kunnen bedienen voor wat betreft het verzorgen van vaardigheidstrainingen en maatwerktrajecten. Daarmee proberen zij hun potentieel volledig te benutten. Ook richt zij zich op een bredere markt om de groei doelstelling te kunnen verwezenlijken. Weliswaar blijft het verzorgen van opleidingen voor de Rabobank de core business.

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 CorporateDeze 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