

Klanttevredenheidsonderzoek

Relevance Learning B.V.

04-05-2023



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	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, 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 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%	10%	60%	20%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	10%
Accommodatie③				10%	
Natraject④			10%	70%	10%
Organisatie en Administratie		10%	30%	40%	20%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	70%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Een referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar Relevance Learning B.V. (hierna Relevance Learning te noemen) bevestigt desgevraagd dat de eigen organisatie al langere tijd zaken doet met het instituut. Men licht de keuze voor Relevance Learning als volgt toe: "Elders in onze organisatie werd al met hen samengewerkt. Wij wilden het leverancierslandschap klein houden", "Relevance Learning heeft een goede naam. Een collega had bovendien positieve ervaringen met een open opleiding van hen", "Er was al een samenwerking, waardoor we een goed beeld hadden van waartoe ze in staat zijn" en "De training wordt door veel partijen gegeven. We wilden een match tussen trainer en doelgroep. Die vonden we bij Relevance Learning."

Over het voortraject zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er één score 'drie' en één 'twee' toegekend. Men kan in de regel snel terecht. De intake wordt doorgaans verricht door een opleidingscoördinator en/of een docent. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever: "We werden snel geholpen. Er is goed naar ons geluisterd. We wilden een training op drie niveaus. Het is echt maatwerk geworden", "Ze hebben op onze behoeften ingespeeld" en "Er is prima doorgevraagd naar onze wensen. Het is echt een co-creatie geworden." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Wij hadden wat meer voorwerk en voorselectie verwacht. Wij hebben de portfolio's van de trainers zelf moeten opvragen. Ook zijn er mismatches geweest. Die trainers hebben wij in het voortraject al afgewezen." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Het tempo lag in het begin te traag. Ze moesten echt schakelen naar hoe wij internationaal werken."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept tevreden tot zeer tevreden reacties op, afgezien van één toegekende 'drie'. De inhoud sluit naar de mening van de referenten in voldoende mate aan op wat er in het voortraject is besproken. Enkele reacties: "Het programma was heel duidelijk", "Het programma was in één keer goed. De inhoud stond helder omschreven. Het ging voldoende in detail" en "Je kon aan het programma zien dat ze goed naar ons hadden geluisterd. Wij herkenden onze wensen er helemaal in." Er is genoeg gelegenheid tot het doen van aanpassingen: "Ze hebben de offerte nog een beetje aangepast, om hem nog beter te laten aansluiten. Er was het hele proces door een goede samenwerking." De neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Wij moesten nog vrij veel pingpongen voordat het akkoord was. Het had wel meteen wat scherper gekund." De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

In meerderheid tonen de referenten zich (zeer) tevreden over de uitvoering. Er wordt één score 'drie' toegekend. Men is in grote lijnen te spreken over de mate van interactie, de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid. Dit geldt ook voor de opleidingen waarbij -vanwege COVID- er sprake was van onlineonderwijs. Een greep uit de reacties: "Er zijn allerlei werkvormen gebruikt, zoals het inbrengen van eigen cases, rollenspellen en groepsopdrachten", "De theorie was herkenbaar. Er zat genoeg tijd tussen de trainingdagen om leerdoelen uit te proberen. We konden de tools meteen plotten op onze omgeving", "Ondanks dat het online was, was het heel interactief. Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen" en "De online setting bleek heel geschikt het trainen van telefoongesprekken." Ook het maatwerkgehalte is meestal naar wens: "Ze luisteren goed naar mijn wensen, kijken wat er nodig is en proberen dicht bij ons te komen", "We zijn er echt ingedoken hoe je het procesmanagement kunt toepassen binnen ons bedrijf. Ook wilden we meer weten over de stakeholders. Alles is volgens afspraak gegaan" en "We hadden om drie niveaus gevraagd: beginners, gevorderden en experts. De wensen zijn per afdeling uitgevoerd." Een referent voegt nog toe: "Het was niet helemaal maatwerk maar dat vond ik juist wel prima. Het was meer het combineren van beproefde aspecten." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "Je merkt dat de trainers vanuit de gesprekstechniek en de theoretische kant denken terwijl onze deelnemers heel inhoudelijk zijn, maar is gelukt om elkaar daarin te vinden." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "In de eerste trajecten dachten ze goed mee over de beste opzet en trainer voor de doelgroep. Niets was teveel. Na de wisseling van programmamanagement- en ontwerpteam ging het mis."

Opleiders

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over de opleiders. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische vaardigheden: “De trainers zijn zeer inspirerend, kundig en georganiseerd”, “De docenten hebben overwicht en charisma, wat zeker voor de managementtrainingen onontbeerlijk is”, “De deelnemers zijn heel enthousiast. De trainer leefde zich goed in. Hij kon door zijn ervaring soepel omgaan met het programma zodat er ruimte ontstond voor inbreng van de deelnemers”, “De docenten waren inhoudelijk goed en sloten prima aan bij de doelgroepen” en “De trainers spraken letterlijk de taal van de mensen. Hun kennis was goed tot zeer goed.” Iemand merkt nog op: “We hadden voor een bepaalde opleiding een trainer nodig die goed Engels sprak. Dat was geen probleem, ze hadden zó iemand gevonden.” In een aantal gevallen wordt er gewerkt met vaste trainers. Enkele referenten in dit verband: “Bepaalde trainers vragen we steeds terug omdat de mensen zo tevreden over hen zijn” en “Het is fijn dat de trainers ons goed kennen. We beseffen dat we daarmee van geluk mogen spreken.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Eén van de docenten stak duidelijk boven de ander uit, qua verstand van zaken en manier van lesgeven” en “De ingehuurde acteur was wat minder. De docent had het ook wel zelf kunnen doen.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Bij sommige trainingen was er geen match tussen docent en doelgroep. Ook werd er bij één traject vanwege uitstel steeds een andere docent ingeschoven, en door gebrek aan overdracht ging de continuïteit verloren.” “Wij hebben heel tevreden interne klanten. Ik krijg terug dat de trainers de context goed begrijpen.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over, behalve één neutraal gestemde. Het materiaal is voor een deel op maat gemaakt. Het sluit goed aan op de lessen. Het bestaat voornamelijk uit sheets, hand-outs en mappen. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “De sheets zijn op maat”, “Het materiaal is duidelijk en prima verzorgd. Het komt in samenwerking tot stand”, “De theorie was beproefd, goed uitgewerkt en prima te vertalen naar de praktijk” en “De onderbouwing en methodieken zijn goed te koppelen aan wat er in de cursus wordt behandeld.” Er is ook sprake van onlinemateriaal. “De onlineomgeving is aantrekkelijk en doet het goed”, aldus een tevreden referent. Iemand voegt nog toe: “Onze deelnemers zijn heel kritisch. Het is knap hoe hoog Relevance Learning bij ons op materiaal scoort.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het papieren materiaal is in orde maar de e-learning sloot niet aan bij doelgroep.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Vanwege het online of in-company karakter van de meeste opleidingen binnen dit onderzoek, kent negentig procent van de referenten de accommodatie geen score toe. De enige referent die wel een oordeel kan geven, toont zich tevreden en zegt: “De locatie was goed bereikbaar. Het was er netjes verzorgd en de catering was goed.”

Natraject

Het natraject roept bij acht van de negen deelnemers die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden reacties op; één referent geeft een score ‘drie’. Eén ander heeft geen mening, bij gebrek aan informatie. Indien de opdrachtgever dit wenst, wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. Soms daaraan een opdracht verbonden. “De deelnemers krijgen een afrondende challenge. Het is niet vanzelfsprekend dat ze slagen. Ze moeten weleens op herhaling”, zegt een referent. “We krijgen de certificaten netjes opgestuurd, zodat ik ze zelf kan overhandigen”, voegt iemand toe. In de regel is er sprake van een mondelinge evaluatie met de deelnemers en/of wordt hen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook met de opdrachtgever wordt geëvalueerd, waarbij soms ook adviezen worden gegeven. “De trainer drong aan op een evaluatie omdat hij ervan wilde leren, zei hij. We hebben ook nog apart met onze contactpersoon gesproken over de trainer”, “Er is goed gereageerd op onze feedback”, “De trainer gaf tips over de groepen” en “De docent nam de deelnemers nog even met ons door en gaf aan wat hem was opgevallen.” Men is goed te spreken over nazorg, opvolging en vervolgmogelijkheden: “We hebben nog een terugkomsessie gehad. Deze is naar wens verlopen”, “We zijn een tweede traject gestart” en “We hebben een refresher gehad. Ook is er een programma gekomen voor begeleidende managers, zodat die het kunnen door zetten naar hun medewerkers.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Ik heb het de laatste keer uitbesteed aan een collega, maar ik heb niet het idee dat er gecheckt is hoe de training voor ons was geweest.”

Een overigens tevreden gestemde zegt: "Niet dat ik hiervan wakker lig, maar er is niet met ons geëvalueerd." Over de resultaten van de opleidingen is men positief: "We zijn tevreden. Het heeft zijn vruchten afgeworpen", "De deelnemers hebben er plezier in en je ziet resultaat", "Je ziet kwartjes vallen en je merkt dat sommige managers ander gedrag gaan vertonen", "We kunnen het goed in de praktijk brengen", "Alle belangrijke zaken zijn behandeld" en "De deelnemers waren zo enthousiast dat ze als groep nog een opleiding bij Relevance Learning zijn gaan doen."

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie verdeeld. Zestig procent van de referenten is (zeer) tevreden. Daarnaast worden er drie 'drieën' en één 'twee' toegekend. Allen zijn positief over de telefonische en elektronische bereikbaarheid. Een meerderheid spreekt zich goedkeurend uit over de facturering. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de communicatie en de punctualiteit: "Ik krijg duidelijke antwoorden via de mail. Alles is helder", "Ze zijn goed bereikbaar en houden zich aan de afspraken", "Een vaste contactpersoon in de backoffice checkt voor ons de data regelt de dingen snel", "Ze zitten ons niet teveel op de nek. Ik kan direct schakelen met de trainer" en "De vaste contactpersoon stemt alles keurig af met mijn collega." Een referent voegt nog toe: "Ondanks de grote druk ontstaan door onze oneigenlijke tijdslijnen, hebben ze keurig kunnen opleveren." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Met de aan- en afmeldingen bij het digitale leerportaal liep het soms mis. De technische ondersteuning kwam te laat op gang. Soms was er onduidelijkheid over de kosten", "De inschrijving en de facturering verliepen wat traag. Er was onduidelijkheid rond het volkrijgen van de klasjes en eventuele annulering" en "De communicatie verloopt niet altijd goed. We zijn bijvoorbeeld niet geïnformeerd dat er een andere docent zou komen. Dat hoorden we pas toen hij er al was, en dan nog wel van de cursisten." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het projectmanagement is niet scherp en proactief genoeg. Het is soms onduidelijk wie wat doet, wanneer een fase is afgerond en wanneer de leerdoelen zijn bereikt. Ook kreeg ik een extra offerte, terwijl ik nergens tussendoor een waarschuwingsvlaggetje heb gezien. Ik merk overigens wel dat de directie er tegenwoordig bovenop zit."

Relatiebeheer

Op één neutraal gestemde na, zijn allen (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Meerderen geven aan dat zij regelmatig nieuwsbrieven en uitnodigingen voor netwerkevenementen en masterclasses ontvangen. Het persoonlijk contact met de accountmanager verloopt over het geheel genomen naar wens. Enkele referenten: "De contactpersoon belt regelmatig op. Als wij iets vragen, reageren ze snel en goed. Zelfs de directeur heeft meegeholpen", "Er wordt zo nu en dan op verkennend gebied contact opgenomen. Alles is bespreekbaar. Het is heel laagdrempelig", "Het contact is prima. Het is nooit teveel of opdringerig" en "We worden weleens door hen uitgenodigd om bij hen te komen. De accountmanager komt ook weleens bij ons langs om samen met de planner de facts and figures te bespreken." Een overigens tevreden gestemde geeft aan: "Het contact voorafgaand aan de training is prima, maar verder hoor ik niets van hen. Niet dat ik daar nu zo'n behoefte aan heb, maar ik denk dat het voor hen zelf wel goed zou zijn om op die manier wat meer aandacht aan de relatie te geven." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het contact met de vorige accountmanager was heel goed, maar met de huidige is het matig. Wij worden niet op de hoogte gesteld van belangrijke zaken."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt allen tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "Er hangt een prijskaartje aan maar het is het wel waard", "De prijs klopt wel", "De verhouding was in evenwicht. De kwaliteit was uitstekend", "Wij nemen veel af. Ze doen het goed ten opzichte van andere leveranciers" en "Ze zijn niet goedkoop maar je weet wat je aan hen hebt en dan ben ik bereid om het uit te geven."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Relevance Learning zijn acht van de tien referenten positief. Twee referenten kennen een score 'drie' toe, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van Relevance Learning, prijst men de opleidingsaanbieder allereerst om het maatwerk: "Ze anticiperen goed op onze gedragsvraag en denken mee", "Het staat niet los van ons maar is goed geïntegreerd", "Er wordt goed geluisterd naar de trainer en de deelnemers", "Ze leven zich in in wat wij vragen en zetten dat door naar de training. Ze haken aan op een manier die het herkenbaar maakt voor iedereen", "De training is voor ons en van ons" en "Het was best ingewikkeld want wij hadden meerdere partijen met verschillende wensen, maar ze hebben het toch voor elkaar gekregen." Ook over de praktijkgerichtheid en kwaliteit van de opleiders is men lovend: "Het was een goede mix tussen praktijk en theorie", "De trainers hebben veel kennis van zaken", "Ze hebben een gedegen en kwalitatief goed programma in elkaar gezet." Verder toont men zich tevreden over onderlinge samenwerking: "Ze laten zich echt als partner zien", "We werken met één contactpersoon samen en zij hebben hun backoffice daar ook op ingeregeld" en "Je kunt van hen op aan." Met uitzondering van de neutraal gestemden, die enige reserves tonen, bevestigen allen desgevraagd dat zij de maatwerkopleidingen van Relevance Learning zonder meer zouden aanbevelen bij derden.

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 04-05-2023.

Algemeen

Relevance is een merk van Schouten & Nelissen. Al meer dan 40 jaar stimuleren zij mensen om zichzelf te blijven ontwikkelen. Schouten & Nelissen Incompany en Schouten Global gaan verder als Relevance. Zij helpen medewerkers in organisaties zich te ontwikkelen, zodat mensen en organisaties sterker, innovatiever en weerbaarder worden. Relevance verzorgt incompany leer- en ontwikkelprogramma's op gebied van leiderschap, power skills en change management. Ze profileren zich met een innovatieve combinatie van online en klassikaal leren voor Incompany leer- en ontwikkelprogramma's. De blended learning trajecten zijn flexibel, data-driven en sociaal. De programma's worden toegepast op de context van een organisatie, waardoor het leren echt effectief wordt. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrajecten die door Relevance zijn verzorgd.

Kwaliteit

Vanuit Relevance streeft men met hun maatwerkprogramma's naar een positieve verandering in iemands leven. Met een internationale netwerk van ongeveer 400 facilitators, trainers en coaches staan zij garant voor schaalbare programma's. Bij het ontwikkelen van een leerprogramma wordt naast het vinden en verbeteren van zwakkere punten uitgegaan van iemands sterke punten. De maatwerktrajecten worden in co-creatie met de klant ontwikkeld met o.a. praktijkvoorbeelden, video's en andere leermaterialen op maat en een effectscan om de resultaten van het traject meetbaar te maken. Er wordt kritisch gekeken wie er voor een traject wordt ingezet en past bij de verwachtingen van de klant. Bij grotere trajecten is er een onboarding voor trainers bij de klant, zodat men optimaal kan aansluiten op de praktijk. Relevance richt zich, onderbouwd door onderzoek, op het zichtbaar verbeteren van de kwaliteit in het werkproces, in een structurele werkwijze en het beperken van menselijke fouten. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het monitoren en borgen van de kwaliteit van de opleidingen en de trainers en wordt in een managementsysteem zorgvuldig bijgehouden. De wijze van evalueren wordt verder verbeterd richting het Learning Transfer Evaluation Model van Thalheimer.

Continuïteit

Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat opdrachtgevers en deelnemers de opleidingen prijzen vanwege de goede kwaliteit, de praktijkgerichtheid en de effectiviteit ervan. Om de geschiktheid en beschikbaarheid van trainers uit de pool voor maatwerktrajecten verder te optimaliseren is er een nieuw instrument in gebruik. Dit platform wordt gebruikt om werving, selectie, beschikbaarheid en planning, certificaten, professionalisering op expertisegebieden van de trainers bij te houden. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het anticiperen op ontwikkelingen, het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de maatwerkopleidingen van Relevance voor de komende tijd goed is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Relevance richt zich met hun maatwerkprogramma's nationaal en internationaal op het verbeteren van organisaties en medewerkers van die organisaties. De komende periode wil Relevance zich onderscheiden door maatwerk te leveren op het niveau van de organisatie, de afdeling en het individu door middel van adaptief leren. Er wordt ingezet op verdere automatisering om dit te realiseren. Relevance probeert de transfer van het geleerde in een maatwerktraject naar toepassing in het dagelijks werk te realiseren door het programma zo goed dicht mogelijk te laten aansluiten op de praktijk. Dit doen ze met casuïstiek uit praktijk van de klant, het koppelen van theorie aan de praktijk, de feedback van trainers op praktijkopdrachten, het regelmatig contact met de opdrachtgever over wijze waarop het geleerde in het traject kan worden toegepast en de voorbereiding van het management bij het implementeren in de praktijk, zodat deelnemers ook ondersteund worden nadat ze het traject hebben afgerond.

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