

Klanttevredenheidsonderzoek

Pearson Clinical Benelux

13-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Pearson Clinical Benelux 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 OPEN 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			25%	25%	38%
Opleidingsprogramma③				62%	25%
Uitvoering			13%	50%	38%
Opleiders			25%	13%	62%
Trainingsmateriaal④				50%	13%
Accommodatie⑤				25%	62%
Natraject			13%	62%	25%
Organisatie en Administratie			13%	62%	25%
Relatiebeheer			13%	62%	25%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				25%	13%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				62%	38%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
 ③ Eén referent geeft geen score
 ④ Drie referenten geven geen score
 ⑤ Eén referent geeft geen score
 ⑥ Vijf referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Referenten komen in contact met Pearson Clinical Benelux (hierna: Pearson Clinical) via diverse kanalen, zoals op advies van collega's, door bekendheid met Pearson Clinical binnen hun organisatie, door brochures, de officiële website en het internet. Een deelnemer deelt: "Ik heb een zoekopdracht op Google uitgevoerd. Pearson Clinical kwam als enige instituut naar voren dat cursussen op dit gebied aanbiedt. Bovendien ben ik bekend met de naam van het instituut omdat zij tevens verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling van de tests. Dit heeft mijn vertrouwen in hen als opleider versterkt." Een ander verklaart: "Ik heb veel positieve verhalen gehoord van collega's die reeds cursussen bij dit instituut hebben gevolgd, dus ik heb besloten om het zelf ook eens te proberen." Andere respondenten baseren hun keuze voor Pearson Clinical op het feit dat het instituut zelf de tests ontwikkelen of analyseren.

Twee respondenten geven een neutrale score op dit onderdeel omdat ze het voortraject niet bijzonder goed of slecht vonden. Eén van hen licht toe: "Ik vond het voortraject over het algemeen prima; alleen kreeg ik na de inschrijving nog heel veel mailtjes met acties en dingen die ik in moest vullen. Dit zou van mij wel anders mogen." Alle overige geïnterviewden tonen zich (zeer) tevreden over het registratieproces, dat zij beoordelen als overzichtelijk, gebruiksvriendelijk en snel. Tot slot geeft één referent geen score op dit onderdeel omdat hij niet zelf de inschrijving heeft verzorgd.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn (zeer) tevreden over de manier waarop ze zijn geïnformeerd over het opleidingsaanbod. Een respondent benadrukt: "Het was goed en duidelijk. Ik ontving een mailtje en kon inloggen op mijn account. Ik miste geen enkele informatie." De inhoud van het lesprogramma op papier wordt ook positief beoordeeld, los van de daadwerkelijke uitvoering. Een andere respondent deelt zijn ervaring: "Alles was heel duidelijk, en van tevoren werd een PowerPoint toegestuurd met wat artikelen." De financiële kant van de zaak wordt over het algemeen als duidelijk ervaren, zonder vermelding van fouten of onduidelijkheden in de prijsopgave. De respondenten zijn allen tevreden tot zeer tevreden en noemen over het algemeen geen specifieke problemen of klachten. Eén respondent vond het vervelend om in te loggen en moest even wennen aan de werking van het systeem. Over het algemeen lijkt de ervaring met het opleidingsprogramma zoals dat van tevoren op papier wordt gecommuniceerd positief te zijn. Eén referent kan zich het opleidingsprogramma niet meer herinneren en geeft daarom geen score op dit onderdeel.

Uitvoering

De training wordt over het algemeen nauwgezet uitgevoerd volgens de vooraf gecommuniceerde afspraken. De referenten hebben positieve ervaringen en benadrukken dat de training informatief is en dat het gestelde doel effectief wordt behaald. Een andere deelnemer deelt zijn ervaring en zegt: "Ik vind de training zeer waardevol en merk dat ik mijn doelen bereik. Na elke sessie voel ik me goed geïnformeerd." Binnen de training heerst een sfeer van openheid waarbij vragen gesteld kunnen worden. Een deelnemer verwoordt dit als volgt: "Tijdens de training voel ik me comfortabel om vragen te stellen. De trainer is responsief en biedt duidelijke uitleg." De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt over het algemeen als positief ervaren; er is voldoende ruimte voor eigen inbreng. Deelnemers uiten hun waardering met opmerkingen als: "Ik waardeer de balans tussen theorie en praktijk. Het maakt de training boeiend en stimuleert actieve deelname" en "De training legt veel nadruk op praktijkvoorbeelden, waardoor ik de concepten beter kan begrijpen. Ik waardeer de gelegenheid om zelf aan de slag te gaan en de geleerde vaardigheden toe te passen." Hoewel sommige deelnemers zeer tevreden zijn over de huidige aanpak met voldoende ruimte voor eigen inbreng, geven anderen aan dat er behoefte is aan meer variatie in werkvormen en verdieping. Een deelnemer licht toe: "Ik ben tevreden met de training en zie de relevantie ervan voor mijn werk. Maar ik zou graag meer variatie in werkvormen willen zien om de betrokkenheid te vergroten." Deze suggestie resulteerde in een neutrale score van deze persoon. Daarnaast wordt ook genoemd dat er meer oefeningen en minder focus op theoretische voorbeelden zou mogen zijn. Een deelnemer doet een suggestie en zegt: "Hoewel de theoretische voorbeelden nuttig zijn, zou ik graag meer oefeningen en interactieve activiteiten willen zien om de geleerde concepten in de praktijk toe te passen." De kleine groepssessies worden als uiterst positief ervaren, omdat dit de mogelijkheid biedt om ervaringen te delen, vragen te stellen en dieper op de praktijk in te gaan. Een deelnemer uit zijn waardering en zegt: "De intieme setting van de groepssessies creëert een ondersteunende omgeving waarin we ervaringen kunnen delen en dieper kunnen ingaan op de praktische toepassingen van de training." Naast de suggesties ter verbetering is de meerderheid van de respondenten tevreden tot zeer tevreden over het verloop van de training.

Opleiders

De trainers worden (zeer) positief beoordeeld door referenten. Zij worden geprezen om hun deskundigheid, toegankelijkheid en vermogen om in te spelen op vragen en niveaoverschillen. Enkel van de referenten benadrukt dit door te zeggen: "Ik vond de trainer heel prettig; ze had veel kennis van het werkboek, ze kon veel praktijksituaties benoemen, gaf voldoende feedback en er waren geen niveaoverschillen" en "Er was een goede trainer die veel praktijkervaring met het materiaal had; je kon merken dat ze veel ervaring had. De feedback was gericht; hoewel er iets minder feedback was op het oefenen zelf." Daarnaast wordt de begeleiding van de cursisten als positief ervaren. Eén referent merkt op: "De trainer vond ik een heel prettig en toegankelijk persoon; kritisch maar op een empathische en stimulerende manier. Dit geeft vertrouwen en nodigt uit om de lesstof in de praktijk te brengen." Bovendien blijkt dat de trainers adequaat inspelen op niveaoverschillen tussen de deelnemers. Eén referent bevestigt dit: "Er werd goed differentiatie aangebracht en regelmatig gecheckt of er behoefte was aan pauzes. De trainers sloten goed aan bij de verschillende behoeften en waren zeer deskundig." Dit toont aan dat de trainers in staat zijn om een inclusieve leeromgeving te creëren en ervoor te zorgen dat niemand achterblijft. Wel komt naar voren dat enkelen vinden dat er meer interactie mag zijn en er soms veel theorie wordt verteld. Men zegt hierover: "De trainer stond heel erg op zenden en er was weinig interactie" en "Ik had het fijn gevonden als we meer feedback hadden gekregen op het oefenen met de testen. Het was nu heel veel theorie en praktijkvoorbeelden, soms was dat wat vermoeiend om naar te luisteren." Laatstgenoemden geven een neutrale score op dit onderdeel. Alle overige referenten geven een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden").

Trainingsmateriaal

Uit de interviews blijkt dat het trainingsmateriaal dat gebruikt wordt bij Pearsons Clinical positief wordt beoordeeld. Het materiaal bestaat onder meer uit een online leeromgeving, PowerPointpresentaties, artikelen en casussen. Eén van de respondenten benadrukt de prettige ervaring met de online leeromgeving: "Ik waardeer de helderheid, overzichtelijkheid en leesbaarheid ervan." Deze respondent is tevreden met de juiste hoeveelheid materiaal, maar geeft aan dit niet als naslagwerk te gebruiken en de voorkeur te geven aan persoonlijke aantekeningen. Een andere geïnterviewde merkt op dat het trainingsmateriaal, waaronder de online leeromgeving, goed aansluit bij de cursusinhoud. Er wordt echter opgemerkt dat niet alle materialen even goed gescand zijn, wat mogelijk enige hinder kan veroorzaken bij het lezen. Desondanks waardeert deze respondent het materiaal als waardevol voor de cursuservaring. Het gebruik van het trainingsmateriaal als naslagwerk varieert afhankelijk van de specifieke training en het aangeboden materiaal. Sommige trainingen bieden meer trainingsmateriaal dan andere. Ondanks deze variatie in hoeveelheid zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over de verstrekte informatie. Eén van de referenten geeft aan: "Het materiaal is geschikt voor deze cursus, hoewel het soms iets uitgebreider had mogen zijn." Over het algemeen worden de gebruikte materialen als waardevol beschouwd. Hoewel enkele verbeterpunten genoemd worden, zoals de scan-kwaliteit en de wens voor meer uitgebreidheid, voldoet het materiaal doorgaans aan de verwachtingen en kan het dienen als naslagwerk voor verdere studie. Drie referenten kunnen zich het trainingsmateriaal niet meer herinneren en geven daarom geen score op dit onderdeel.

Accommodatie

Uit de feedback van de referenten blijkt dat de accommodatie waar de opleiding plaatsvindt over het algemeen positief wordt gewaardeerd. Een referent merkt op: "Alles was heel netjes, de accommodatie was centraal in Utrecht gelegen, was makkelijk te bereiken vanaf het station en er werd een nette lunch verzorgd." Een andere referent geeft aan: "De opleiding vond plaats in Utrecht. Alles was prima en de locatie was heel makkelijk bereikbaar. Nog geen vijf minuten lopen van de trein, dus dat was super." Daarnaast werd ook de locatie in Amsterdam positief beoordeeld met opmerkingen als: "Het was allemaal heel goed, met een hele goede lunch, in een leuke ruimte." Kortom: de accommodatie wordt door de referenten gewaardeerd vanwege de netheid, centrale ligging, goede bereikbaarheid en verzorgde lunches. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat de opleiding online heeft plaatsgevonden. Alle overige referenten geven een positieve score.

Natraject

Na voltooiing van de opleiding hebben de betrokken deelnemers uiteenlopende ervaringen met het natraject. Sommige respondenten melden dat er geen specifiek natraject is en dat de trainingsdag op zichzelf voldoende wordt geacht. Eén van de geïnterviewden geeft aan: "Er is geen natraject, maar dat is prima zoals het is." Anderen nemen deel aan een evaluatie en ontvangen een certificaat op basis van hun deelname." Enkele referenten vullen de evaluatieformulieren in. Er worden geen verdere activiteiten aangeboden, maar één respondent geeft aan dat persoonlijke coaching achteraf nog waardevol zou kunnen zijn. Deze persoon zegt: "Ik ontvang een certificaat van deelname en dat is voldoende, maar persoonlijke coaching zou interessant kunnen zijn om dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan." Deze referent geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Een andere deelnemer ontvangt nog wel e-mails met podcasts en aanbiedingen voor vervolgcursussen, maar heeft verder geen behoefte aan verdere contacten. De overige referenten scoren allemaal positief.

Organisatie en Administratie

Op basis van de interviews blijkt dat de meningen over het organisatorisch en administratief handelen van het instituut (zeer) positief zijn. Respondenten zijn (zeer) tevreden over de informatieverstrekking en de helderheid ervan. Eén deelnemer merkt op: "De informatie werd duidelijk en op tijd aangegeven en alle details waren goed." Er is echter ook een verbeterpunt. Eén respondent geeft aan dat er na de aanmelding veel mailtjes worden gestuurd, wat verwarrend is. Deze persoon zegt: "Met het opgeven kreeg ik heel veel mailtjes terug, heel onoverzichtelijk. Ik begreep niet waar het voor was want ik dacht dat ik alles had ingevuld." Dit is voor deze respondent de reden om een neutrale score te geven op dit onderdeel. Desondanks ervaren deelnemers over het algemeen een soepele afhandeling van zaken. Een geïnterviewde merkt op: "Het verliep allemaal soepel; ik heb geen gekke dingen meegemaakt." Daarnaast geven respondenten aan dat de medewerkers van het instituut gemakkelijk en snel bereikbaar zijn. De gevraagde informatie wordt op tijd verstrekt en afspraken worden correct nagekomen. Een deelnemer meldt: "Van tevoren hebben we mail gehad, netjes op tijd, met alle informatie. Dat was overzichtelijk en duidelijk."

Relatiebeheer

De meningen omtrent relatiebeheer met het instituut blijken onderling te verschillen. Een aantal referenten geeft aan geen verdere contactmomenten buiten de trainingsmomenten te wensen. Eén van hen licht toe: "Ik ontvang geen informatie en dat bevalt me eigenlijk wel." Daarentegen waarderen anderen juist de mogelijkheid om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en aanvullende cursusaanbiedingen. Eén respondent geeft aan: "Ik ben geïnteresseerd in meerdere onderwerpen en ik vind het fijn om op te hoogte gehouden te worden van nieuw aanbod." Hoewel niet iedereen behoefte heeft aan regelmatig contact, ontvangen sommige deelnemers nog wel informatieve mails of nieuwsbrieven van het instituut. Eén persoon geeft aan zich te hebben uitgeschreven omdat het aanbod niet volledig aansloot bij zijn behoeften. Deze persoon meldt: "Ik ontvang nog weleens informatieve mails over andere cursussen, een soort nieuwsbrief. Helaas was het aanbod niet volledig afgestemd op mijn wensen, dus heb ik me op een gegeven moment uitgeschreven." Alle referenten zijn zeer tevreden over het contact dat ze hebben met het instituut. Zij ervaren de mogelijkheid om achteraf vragen te stellen als positief. Eén geïnterviewde merkt op: "Het was mogelijk om achteraf nog vragen te stellen aan de trainer dat vond ik erg prettig. Daarnaast hebben we vanuit de trainer achteraf nog aanvullende informatie ontvangen, dat vond ik heel betrokken." Over het algemeen heerst er dus enige verdeeldheid omtrent de gewenste wijze van contactonderhoud met het instituut buiten de trainingsmomenten. Sommigen vinden het prettig om op de hoogte gehouden te worden van nieuwe ontwikkelingen, terwijl anderen liever zelf het initiatief nemen en niet overladen willen worden met informatie. Desondanks toont iedereen zich tevreden tot zeer tevreden over het contact met het instituut, op één referent na die een neutrale score geeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de gegeven referenties hebben slechts drie respondenten inzicht in de kosten van de opleiding. Zij zijn allen van mening dat de prijs/kwaliteitverhouding marktconform is en tonen tevredenheid over dit aspect.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn zeer lovend over de opleiding en samenwerking met Pearson Clinical. Deelnemers benoemen verschillende sterke punten, zoals de waardevolle kennis die door de trainer wordt overgedragen en de relevantie van de verstrekte informatie. Een respondent merkt op: "De trainer is echt inspirerend en geeft me veel nieuwe inzichten. Ik voel me gemotiveerd om de geleerde kennis toe te passen in mijn werk." Sommige respondenten geven echter ook suggesties ter verbetering. Zij geven aan het wellicht prettig te vinden een eindtoets of opdracht ter afsluiting van de training te maken. Een andere verbeterpunt betreft het aantal e-mails voor een overzichtelijkere communicatie. Een deelnemer benadrukt het belang van effectieve communicatie en merkt op: "Als er minder e-mails worden gestuurd en belangrijke informatie duidelijk wordt gecommuniceerd, zou dat de ervaring nog beter maken." De trainer en de gebruikte trainingsvideo's worden vaak geprezen als positieve aspecten. Een referent licht toe: "De trainingsvideo's zijn van hoge kwaliteit en helpen me echt bij het begrijpen van de lesstof. Het maakt de opleiding interactief en boeiend." Toch is er ook ruimte voor groei, waarbij sommige respondenten aangeven dat er meer aandacht moet worden besteed aan specifieke doelgroepen, zoals mensen met meervoudige beperkingen. Een deelnemer deelt deze visie en zegt: "Ik zou graag zien dat er meer maatwerk wordt geboden voor verschillende doelgroepen. Dit zou de relevantie van de opleiding vergroten." Hoewel de deskundigheid van de spreker wordt erkend en vertrouwenwekkend wordt bevonden, wordt er opgemerkt dat er meer afwisseling en oefeningen zouden kunnen zijn, met minder nadruk op praktijkvoorbeelden en eigen ervaringen. Ondanks enkele verbeterpunten zijn alle referenten (zeer) positief over de opleiding en geeft men allen de score "tevreden" of "zeer tevreden" op de opleiding als geheel.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Pearson Clinical Benelux op 13-07-2023.

Algemeen

Pearson Clinical Benelux (hierna: Pearson) is een internationaal netwerk van testuitgeverijen. Pearson heeft al 60 jaar ervaring in het uitgeven en distribueren van wetenschappelijk onderbouwde psychologische meetinstrumenten om het welzijn van mensen van alle leeftijden en culturen te bedienen. Van oudsher zijn de producten gericht op Gezondheidszorg, Human Resource Management, Onderwijs en Logopedie. Het trainingsaanbod (Pearson Clinical Trainingen) bestaat uit meer dan 60 geaccrediteerde trainingen, waaronder 25 e-learnings, en vormen de bron van hoogwaardige kennis en ontwikkeling voor professionals die zich bezighouden met diagnostiek en testgebruik, in onder andere de GGZ, paramedische zorg, taal en spraak- en onderwijssector. In samenwerking met vooraanstaande experts worden test- en thematrainingen ontwikkeld die zowel ondersteuning bieden in de dagelijkse praktijk als bijdragen aan de professionele ontwikkeling. Naast trainingen met een open inschrijving verzorgt Pearson ook maatwerk. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mw. M.L. van Onna (Manager Trainingen) en mw. A. Mansvelt (Coördinator Trainingen).

Kwaliteit

Binnen het team van Pearson Clinical wordt het onderdeel Trainingen op dit moment door 2 personen gevormd, waarnaast tevens wordt samengewerkt met de overige onderdelen als Marketing, Testadvies en Research & Development. De trainingen worden verzorgd door een team van zo'n 20 trainers (freelancers). Allen zijn experts op hun vakgebied en uit de praktijk afkomstig. Trainers worden geselecteerd op basis van hun productkennis. Vaak zijn zij nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van de tests. Trainingen worden opgebouwd volgens een vast format. Pearson kent een lange traditie van innovatie. Zij is continu op zoek naar vernieuwing en optimalisering van het aanbod om haar klanten zo goed als mogelijk te bedienen. Kwaliteit staat dan ook hoog in het vaandel bij Pearson. Betrouwbaarheid, professionaliteit, klantgerichtheid en samenwerking zijn belangrijke kernwaarden bij de ontwikkeling en uitvoering van haar trainingen. Evaluaties vormen de graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Alle trainingen worden geëvalueerd en besproken met de trainers. Feedback wordt serieus genomen. De trainingen zijn geaccrediteerd door diverse beroepsverenigingen, onder meer door NIP, NVO en Stichting Adap, wat tevens geldt als graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit van de trainingen.

Continuïteit

Pearson volgt de ontwikkelingen in de markt op het gebied van trainingen nauwgezet om zo goed mogelijk in te kunnen spelen op de behoeften van haar doelgroepen. Jaarlijks komen er zo'n 3 à 4 trainingen/thema's bij, op basis van een test of een thema. De afgelopen periode is er veel aandacht geweest voor het ontwikkelen van e-learnings. Meer en meer worden trainingen thans blended aangeboden. Gezien de permanente zorg voor kwaliteit, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Pearson Clinical Benelux voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Pearson is een commerciële organisatie met een groei doelstelling. Om haar klanten zo goed mogelijk te bedienen zoekt zij aansluiting en samenwerkingsmogelijkheden met haar doelgroepen. Pearson streeft ernaar tevens een kennispartner voor haar klanten te zijn. Zij onderhoudt het contact met haar klanten onder meer door het verzorgen van nieuwsbrieven, podcasts, (gratis) whitepapers en webinars, en organiseert met regelmaat symposia. Voorts heeft Pearson een duidelijke website die voortdurend wordt aangepast en uitgebreid. Haar klanten omvatten de gehele Benelux.

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