

Klanttevredenheidsonderzoek

Tele'Train Education B.V.

13-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Tele'Train Education 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 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 en deelnemers, 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, 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.
- 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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③				40%	20%
Accommodatie④					
Natraject⑤			10%	30%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer		10%	10%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de opleidingen van Tele'Train Education B.V. (hierna Tele'Train te noemen) hebben uiteenlopende redenen om voor de opleidingsaanbieder te kiezen: "We zochten een goede, betrouwbare partner en hebben die in Tele'Train gevonden", "Tele'Train is onderwijskundig sterk en denkt goed mee", "We hadden al een raamovereenkomst met Tele'Train. Het was een logische stap om hen te vragen om iets dat aansloot bij deze doelgroep", "We hebben dit met een aantal gemeentes samen ingekocht. We waren het er direct over eens dat het Tele'Train moest worden" en "Tele'Train vult precies de rol in die wij nodig hadden. Ze zijn zowel organisatorisch als didactisch ondersteunend heel goed."

Een aantal referenten geeft aan dat de opleidingsaanbieder bij vergelijkend onderzoek als beste partij uit de bus kwam: “We hadden de keuze uit meerdere bureaus. We waren op zoek naar een aanbieder met flexibiliteit en ervaring met het onderwerp, die durft tegen te spreken. Met Tele’Train hadden we de beste klik” en “We zochten een partij die het midden kon houden tussen professioneel en informeel. De collega’s waren het erover eens dat Tele’Train er met kop en schouders bovenuit stak.” Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever: “Wij overleggen rechtstreeks overleg met onze vaste trainer. Dat verloopt heel prettig”, “Wij wilden een overlap tussen onze bestaande cursussen. De contactpersoon heeft het goed teruggekoppeld naar de trainer”, “Het contact loopt in eerste instantie via de accountmanager. Die wijst een ontwikkelaar toe. Wij doen aanpassingen op bestaande dingen. Ze luisteren goed. De communicatie is heel netjes” en “In begin moest er even geschakeld worden, maar hebben goed doorgevraagd en proactief meegedacht.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud ervan is in overeenstemming met wat er in het voortraject is afgesproken. Het programma geeft voldoende helderheid over de inhoud van de opleidingen. Enkele referenten: “We herkenden onze wensen er meteen in”, “Alle stappen met de benodigde uren stonden netjes op een rij”, “Het was meteen in orde. We hebben het echt samen ontwikkeld” en “Het dekte de lading goed.” Er is voldoende ruimte voor aanpassingen. Een referent: “Er moet altijd wel een beetje bijgeschaafd worden om het helemaal passend te maken, maar dat is geen probleem.” De toelichting op de financiële kant van de zaak komt correct op papier en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief, en in ruime meerderheid zelfs zeer tevreden. Voor wat betreft de trainingen betreft, is men goed te spreken over de mate van interactiviteit, de afwisseling in werkvormen en diepgang van de training: “Bij elk onderdeel worden er rollenspellen gedaan met acteurs. Er zat genoeg tijd tussen de trainingsdagen om aan opdrachten te werken. Er werd goed ingegaan op verschillende fases van de ontwikkeling”, “Ze gaan doortastend te werk om de vraag achter de vraag te achterhalen” en “De deelnemers nemen voorafgaand een e-learning module door met vragen, plaatjes en kleine filmpjes. Daarna krijgen ze live les. Dat zijn heel interactieve lessen.” De hoeveelheid maatwerk is naar wens: “Het sloot prima aan bij de behoeften van de doelgroep”, “Er is heel concreet aan de hand van competentieprofielen gekeken naar wat nodig was”, “Het is echt maatwerk geweest, met de aparte train-de-trainer opleiding en een opleiding voor de senior medewerkers”, “Hun projectmanagers en tekstschrijvers brengen het aan de hand van de leerdoelen terug tot de kern. Onze collega’s krijgen eerst een testmodule en geven feedback, waarna het wordt aangepast” en “Wij hebben de expertise uit het veld geleverd. Zij hebben de sessies gedaan, nadat ze de leerdoelen en de casuïstiek op de werkvloer hadden opgehaald.” Enkele voegen ieder nog toe: “Ze hebben ons voldoende didactische input geleverd om een complete opleidingslijn voor techniek neer te zetten” en “De taak van Tele’Train lag voornamelijk in het leveren van didactische ondersteuning aan technische docenten die wij inhuren. Dit heeft erg bijgedragen aan het niveau van de docenten.” Er is voldoende aandacht voor tussentijdse evaluatie: “Er is altijd tussentijds overleg met de trainer of de accountmanager”, “Er zijn steeds peilgesprekken tussendoor. Ze nemen alles mee wat er in de afgelopen periode aan de orde was”, “Ze hebben een prima tussentijdse analyse gemaakt van waar we stonden en wat we bereikt hadden” en “Na elk traject wordt er feedback gegeven. Er wordt goed meegedacht.”

Opleiders

Alle referenten geven voor de opleiders en een score 'vier' of 'vijf'. Ze schrijven hun goede didactische en persoonlijke vaardigheden toe: "Het zijn deskundige mensen met vernieuwende ideeën", "Het is een fijne, communicatieve trainer die de sfeer in de groep goed houdt" en "De docent legt aan de ene kant de theorie heel goed uit, met voorbeelden die hij als acteur mooi kan uitbeelden. Hij doet bijvoorbeeld perfect een lastige leerling na." Er is sprake van uiteenlopende vormen van samenwerking met de trainers en adviseurs. Die pakken in de ogen van de referenten alle goed uit: "Onze eigen inhoudelijke trainer voert de training uit samen met een didactische trainer van Tele'Train, die geheel eindverantwoordelijk is", "Zij doen het online stuk, het technische, en wij doen het live deel. Het is een prettige combinatie", "We hebben een vaste pool van trainers bij hen. Ze zijn didactisch voldoende uitgerust en worden inhoudelijk door ons getraind. Dat werkt goed", "De onderwijskundigen hebben het goed in de vingers. Ze zijn open en schakelen soepel, zowel met ons als met collega-onderwijskundigen achter de schermen. Ze vragen naar de context en hebben begrip voor onze doelgroep" en "Wij hebben de kennis in huis van de brandweer. Hun trainers vragen ons uit. Zij leiden onze oefenleiders op in soft skills, wij leren hun vakmanschap. Een prima werkwijze."

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal is voornamelijk digitaal. Men is enthousiast over de didactische presentatie en het maatwerk: "Het materiaal dat ze hebben ontwikkeld voor de lessen vakmanschap is heel mooi", "Wij leveren het materiaal ruw aan. Zij doen de eindredactie en maken er iets uniforms van", "Ze hebben een heel portaal gemaakt, met scans en een ontwikkelwijzer", "Het is een compleet op maat gemaakte online omgeving met e-learning opdrachten, video's, et cetera. Het is technisch en qua software uitstekend in orde", "We maken gebruik van de dingen die ze in huis hebben, zoals learning journeys. We kijken samen hoe we het vorm kunnen geven voor verschillende groepen" en "Onze ICT onderwerpen zijn best verdiepend. Tele'Train maakt het op didactisch verantwoorde wijze heel toegankelijk. Ze komen met gamificatieachtige werkvormen en passen de principes toe van het breinleren, zoals het gebruik van herhaling zonder dat je het door hebt." Een referent voegt nog toe: "Tele'Train heeft het digitaal leren tijdens corona prima opgepakt. Wij hebben hier veel met beveiligde omgevingen in klinieken te maken. Ze komen met goede oplossingen." Vier van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie of omdat er in hun situatie geen of nauwelijks sprake is van trainingsmateriaal

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van online- en in-company opleidingen, kent geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Van de acht referenten die hun mening geven over het natraject, zijn er zeven tevreden of zeer tevreden. Er wordt één score 'drie' toegekend. Twee referenten geven geen oordeel, omdat op het moment van dit onderzoek in hun situatie de afrondende fase nog niet is bereikt. In de regel vindt er een eindevaluatie plaats met de opdrachtgever. Enkele reacties: "Er is zowel contract-breed met mij als op projectniveau geëvalueerd" en "Na 80% van het traject is hebben we geëvalueerd. Er zijn diverse aandachtspunten genoemd. Ze hebben goed naar ons geluisterd en ook echt iets met onze feedback gedaan." Er zijn genoeg mogelijkheden voor opvolging: "Kleine updates kunnen wij zelf in het systeem toevoegen", "Het project is uitgebreid en verlengd. Ze zijn daarbij heel flexibel geweest" en "Ze kwamen met een prima onderbouwde analyse van de vraag of alle doelgroepen voldoende bereikt waren. Het gesprek hierover leidde tot uitbreiding van de opdracht." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Wij hebben er best veel tijd in gestopt om hun trainers bekend te laten raken met onze organisatie. Het zou fijn zijn geweest als zij op eigen initiatief met tips of suggesties waren gekomen, op basis van hun ervaringen bij andere organisaties." Over de resultaten van de trajecten is men positief: "Het eindproduct is altijd naar wens", "Ze hebben met succes de vertaling kunnen maken naar wat wij wilden", "Het is goed gelukt om een overlap tussen bestaande cursussen en een stukje opbouw tot stand te brengen", "We hebben aangegeven dat we zeer tevreden zijn over het resultaat. We hebben inmiddels meerdere andere projecten met hen opgestart die nu lopen", "Wij zijn heel gelukkig met de ontwikkelwijzer en de organisatiewijzer. Die worden heel veel gebruikt. We zijn ook blij met de leermiddelen forensisch vakmanschap", "Tele'Train heeft ons enorm geholpen met het warm laten draaien van nieuwe hbo'ers en wo'ers", "Ze hebben hun best gedaan om het product goed en tijdig te leveren en het is gelukt!" en "We zijn tevreden over hun didactische en organisatorische ondersteuning. Ze vervullen precies de rol waarvoor wij hen gevraagd hebben."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. De planning is over het geheel genomen naar wens. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid, de snelheid, de accuratesse, de flexibiliteit en de klantvriendelijkheid. De klant wordt goed ontzorgd. Enkele referenten: "Ze zijn punctueel, ze maken waar wat ze beloven", "De lijntjes zijn goed. De offerte ligt binnen een week op de mat. Ze zijn prima bereikbaar en komen hun afspraken na", "De facturering is overzichtelijk. Ze houden goed bij wie welke training doet. Ze zijn flexibel genoeg om grote aantallen deelnemers te verwerken. Ze kunnen ook onverwacht leveren" en "Zij onderhouden de contacten met de deelnemers. Ze nemen ons alles uit handen." Een referent voegt nog toe: "Ik wilde iets alvast op het budget van dit jaar zetten. Dat was geen probleem." In de regel wordt er gewerkt met vaste contactpersonen. Dat bevalt goed: "We wisselen met de contactpersoon alle informatie uit", "Het contact is heel laagdrempelig. Als je belt, weten ze precies waarover je het hebt" en "We hebben per project maar één contactpersoon, die zowel didactisch als technisch en communicatief goed genoeg is om al die rollen te vervullen. Dat werkt erg efficiënt." Een referent zet nog wel een kanttekening: "De planning was soms niet helemaal realistisch. De snelheid waarmee je het op de werkvloer kunt ophalen was een beetje overschat. Daar staat tegenover dat ze het niet hebben doorberekend in de prijs."

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Tele'Train verstuurt nieuwsbrieven en uitnodigingen: "We krijgen nieuwsbrieven en uitnodigingen voor leuke workshops", "De nieuwsbrieven zijn interessant" en "Ze doen het heel slim, met tijdschriften, presentjes en uitnodiging voor een jubileum. Ik voel me echt betrokken omdat ik weet wat er bij hen speelt." In de regel is er sprake van een vaste accountmanager. "Wij hebben een aantal vaste contactpersonen met wie wij door de contracten heen overleg hebben. Ook per project hebben we specifieke mensen bij hen", aldus een referent. Het contact wordt op proactieve wijze vormgegeven: "Door de manier waarop ze het klantcontact opbouwen, weet je hen zeker te vinden voor een vervolgoopdracht", "Toen onze strippenkaart niet helemaal opgebruikt was, bedacht de accountmanager een oplossing met micro-learning. We zijn op dit moment aan het sparren over het eerste onderwerp daarvoor" en "Onze andere afdeling was geïnteresseerd in een traject met hen. Tele'Train bood verschillende opties. Ze dachten goed mee over wat passend zou zijn voor de doelgroep." Iemand voegt nog toe: "Het is een bescheiden partij. Ze maken niet veel reclame, maar als je je werk goed doet, hoeft dat ook niet." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Na het vertrek van de accountmanager duurde het lang voordat helder werd wie de nieuwe was. Bovendien werd er eerst een andere naam doorgegeven." Degene die een score 'twee' geeft, motiveert zijn oordeel als volgt: "Ik moet zelf altijd het initiatief nemen. Ik zou het fijn vinden als ze eens zouden bellen of alles nog naar wens is, of een kerstkaartje zouden sturen. Ook is het onduidelijk welke accountmanager nu eigenlijk bij ons hoort."

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, er (zeer) tevreden over. Enkele reacties: "Als ik zie wat wij ervoor krijgen, dan is de prijs-kwaliteitverhouding prima", "De prijzen zijn behoorlijk, maar er wordt dan ook een flink aantal uren beslag gelegd op hun tijd", "Het is een dure partij maar de kwaliteit is erg hoog" en "We hebben de prijs laten meespelen in de keuze. De verhouding is goed, zeker als we hen vergelijken met andere aanbieders" en "De prijs is zeker reëel en ik zou niet weten hoe de kwaliteit beter zou kunnen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het is wel echt prijzig. We hebben om die reden al eens naar anderen gekeken."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerktrajecten van Tele'Train tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Tele'Train, prijst men de opleidingsaanbieder onder meer om de kwaliteit van de trainers, de didactische expertise en de veelzijdigheid van het aanbod: "De individuele trainers zijn heel goed, en het klikt. Dat is heel belangrijk, want dit is wel mensenwerk", "Ze hebben de didactische kant goed in de vingers. Die ontberen wij" en "Ze kunnen alles leveren: e-learning, het opleiden van onze trainers en het zelf verzorgen van trainingen." Ook de goede samenwerking wordt als een sterke kant gezien: "Het is een redelijk kleine club. De lijntjes zijn vrij kort. Je krijgt snel antwoord", "Ze zijn betrouwbaar. We krijgen wat ze beloven", "In coronatijd moest er veel online. De overgang is perfect gegaan. Ze hebben heel vaardig de lead genomen", "Wij hebben als organisatie veel van hen gevraagd. Ze zijn daar heel professioneel mee omgegaan" en "Het zijn toegankelijk en flexibel. Het zijn actieve jonge mensen die hun best hebben gedaan om het product tijdig te leveren, en dat is goed gelukt." Tot slot voegt men nog toe: "Tele'Train is innovatief. Ze geven de inhoud steeds op een andere manier vorm" en "Tele'Train loopt voorop. Ze hebben veel verschillende specialisaties in huis, zoals gamificatie. Ze weten wat er speelt op de onderwijskundige markt." Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerktrajecten van Tele'Train aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Tele'Train Education B.V. op 13-02-2023.

Algemeen

Tele'Train ondersteunt organisaties bij leervragen vanuit organisatieverandering en professionalisering. Het bureau adviseert op strategisch niveau, ontwerpt leertrajecten, ontwikkelt (e-)middelen en opleidingen en zorgt voor de implementatie. Dat geldt ook voor ondersteuning van het Leer Management Systeem zelf. Organisaties die hun eigen opleidingstraject willen opzetten, helpen zij met trainingen en advies. Effectief leren neemt allerlei vormen aan: e-learning, serious gaming, trainingen of blended learning - een mix van vormen. Het beoogde effect bepaalt de vorm, en dat effect is direct gerelateerd aan het maatwerk voor de trainee of cursist. Tele'Train gelooft in adaptief leren. In zo'n slim leerklimaat ontwikkelen medewerkers zich continu. Zo draagt zij duurzaam bij aan de verbetering van de organisatie van de klant.

Kwaliteit

Voor haar uitgebreide palet aan diensten, kan Tele'Train bouwen op de deskundigheid van diverse experts, die deels in vaste dienst zijn en deels inzetbaar via de flexibele schil. Het bureau sluit daarmee zo optimaal mogelijk aan op de behoefte in de markt. De huidige trend laat zien dat opdrachtgevers nadrukkelijker inzoomen op het leerrendement van ingezette trajecten. Effectmeting en nauwgezette evaluaties vormen daarin een belangrijke basis. Daarnaast stijgt de vraag naar online leervarianten, in combinatie met live-verbindingen, en maatwerkoplossingen. Tele'Train verzorgt maatwerk-leer- en ontwikkeltrajecten die tegemoetkomen aan specifieke wensen. Online Webinars, virtual classrooms maar ook gamification hebben in de afgelopen tijd een vlucht genomen. Tele'Train heeft hierbij haar eigen trainers en sprekers ondersteund in hun nieuwe rol van virtuele begeleiders en heeft dat eveneens bij opdrachtgevers vormgegeven. Mede dankzij de flexibiliteit van het bureau en de nauwe relatie die onderhouden wordt met zowel opdrachtgevers als deelnemers, weet zij haar kwaliteitsfocus helder te meten en te borgen.

Continuïteit

Tele'Train verzorgt al ongeveer vijftien jaar e-learning programma's onder leiding van een development team. Mede hierdoor heeft het bureau zich snel kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. Door met opdrachtgevers in gesprek te gaan over hun wensen ten aanzien van al ingezette trajecten alsmede nieuwe opleidingen, heeft het bureau haar portfolio op peil kunnen houden. Haar eigen ervaring zet zij graag in om anderen te ondersteunen. Sprekers en trainers hebben dan ook een compleet begeleidingstraject gehad waardoor zij zich goed kunnen voorbereiden op hun nieuwe rol. Nauwgezet bekijkt en bespreekt Tele'Train per opdrachtgever welke wensen men heeft ten aanzien van een combinatie van verschillende leerinterventies. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Tele'Train bij maatwerktrajecten voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die meewerkten aan dit onderzoek, noemen dat Tele'Train, naast inhoudelijke deskundigheid, vooral te prijzen is om hun snelheid, flexibiliteit en de focus op de relatie. Trajecten komen in co-creatie tot stand waarbij Tele'Train het belang van de opdrachtgever vooropstelt. Betrokkenheid maakt dat men Tele'Train al jaren als (zeer) gewaardeerde partner ervaart.

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