

Klanttevredenheidsonderzoek

VitalTalent

09-03-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VitalTalent vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet 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%	90%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering②			10%	30%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③			20%		60%
Accommodatie④					
Natraject⑤			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer⑥				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de uitvoering
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerk- en in-company trainingen, zoals dit vorm krijgt bij VitalTalent, tonen alle respondenten zich positief en zeer positief. Men vertelt dat men óf al heel lang met hen in contact staat óf via het netwerk, zoals een HR-event, met hen heeft kennisgemaakt. Ook melden enkelen dat zij een proefsessie hebben bijgewoond om een beter beeld te krijgen. Vervolgens gaan beide partijen met elkaar om de tafel om onder andere te inventariseren wat de specifieke wensen zijn en in welke context het bedrijf of de organisatie van de opdrachtgever zich bevindt. Enkele citaten: “Er is in dit stadium uitgebreid met elkaar gesproken”, “Wij hebben specifiek gezocht naar een partij die ons kon ondersteunen bij het ontwikkelen van een aanspreekcultuur. Vervolgens heb ik contact gelegd waarbij de accountmanager echt goed heeft meegedacht in de vraag. En ook correct aanvoelde hoe wij bediend wilden worden. Daarna is er nog een presentatie aan het MT gegeven, onder andere om draagvlak te creëren. Dat is heel goed ontvangen” en “We hebben juist voor hen gekozen omdat zij proactief zijn, meedenken en initiatief tonen. Vooraf is er een uitgebreide intake geweest.”

Sommigen merken op dat zij de standaardtraining hebben afgenomen en daarbinnen enkele accenten hebben aangegeven. Ook meldt men dat de training in verband met Corona enkele keren is verschoven.

Opleidingsprogramma

Vervolgens ontvangt de opdrachtgever een voorstel dat aansluit op hetgeen in het voortraject is besproken. Een geïnterviewde geeft aan dat er alleen een spreker voor een congres ingehuurd hoefde te worden. “We hebben afspraken gemaakt over de inhoud en de kosten en daar goed advies over gekregen. Het voorstel sloot dan ook aan”, vertelt deze erbij. Een tweede: “Het accent lag bij ons op het verbeteren van de interne samenwerking. Dat stond er goed in omschreven.” “Het voorstel was uitgebreid waarbij wij verschillende opties kregen. Uiteindelijk hebben we gekozen voor de lichte variant met een aantal topics”, meldt een volgende. Eén opdrachtgever deelt nog wel het volgende mee: “Wij doen meerdere impactvolle trajecten. In dit geval wilden wij alleen een training afnemen. Met de eerste contactpersoon kon ik minder goed schakelen maar met de volgende ging het een stuk beter. Dat maakte dat het voorstel aansloot bij onze wensen.” Ook blijkt dat de kosten helder staan vermeld.

Uitvoering

Een respondent heeft te weinig zicht op de uitvoering omdat hij als opdrachtgever alleen bij het begin en de afsluiting is geweest. Daarom onthoudt deze zich van een oordeel. Een volgende is neutraal: “De training heeft niet gebracht wat we ervan hoopten. De signalen die ik terugkreeg van de deelnemers, waren heel verschillend. Wij hebben ervoor gekozen om een losse training te doen. Wat ik jammer vond, is dat er geen kop en staart aan zat. Dat kan nog wel verbeterd worden.” De overige acht referenten zijn goed en zeer goed te spreken over de afgenomen trainingen die, in de meeste gevallen, twee dagen duren. Zij ervaren dat het echt een waardevol programma is dat aansluit op de behoefte van de doelgroep. De trainers die worden ingezet, weten het proces in goede banen te leiden met gevoel voor het hanteren van een juiste balans tussen theorie en praktijk. Ter toelichting enkele citaten: “Het sluit echt goed aan bij de praktijk van onze cursisten”, “De eerste dag zoomde in op thema’s als feiten versus gevoelens. Deelnemers kregen veel tijd om met elkaar te oefenen. Tijdens de tweede dag stond het thema hoe je een goed gesprek voert, centraal. Met respect voor elkaars verhaal en bijbehorende emoties die er mogen zijn”, “De training was heel interactief” en “Bij ons duurde de training drie dagen. Daar hebben wij voor gekozen. Voor mij mocht het tempo wel wat omhoog maar dat komt omdat ik wat meer ervaren op het onderwerp ben.” Voor twee referenten is het tempo juist aanleiding voor de opmerking dat de dagen als heel intensief worden ervaren. Zij vragen zich dan ook af of de training in tijd kan worden uitgebouwd.

Opleiders

Over de trainers die VitalTalent inzet, zijn alle respondenten enthousiast en zeer enthousiast. Zij worden getypeerd als energiek, betrokken en bevlogen. Hun inhoudelijke deskundigheid en ervaring zorgen ervoor dat zij de deelnemers goed weten mee te nemen in de methodiek waarbij zij eveneens voldoende ruimte laten om voorbeelden uit de dagelijkse praktijk in te brengen. “De wijze van presenteren spreekt aan”, “De trainer past zich heel goed aan de context aan en weet de groep prikkelende vragen te stellen”, “De trainer is heel laagdrempelig en kan goed schakelen. Tevens zorgt deze voor veiligheid in de groep”, “Voor elke nieuwe groep, doen we een aparte intake om te kijken of er nog ontwikkelingen zijn. De trainer wordt ervaren als iemand die enthousiast is en ook de groep goed aanvoelt. Mensen voelen zich gehoord” en “Men weet goed de weerstand te pareren. Uiteindelijk leidt dat ertoe dat de deelnemers elkaar leren begrijpen en elkaars competenties beter gaan benutten. Eigenlijk letterlijk tot elkaar komen”, zijn enkele reacties in dit verband.

Trainingsmateriaal

In de ogen van zes referenten voldoet het trainingsmateriaal. Men spreekt van een boek en opdrachten die vooraf uitgevoerd moeten worden. Ook maakt men melding van een bak met praktische kaartjes en een werkboek. “Het materiaal is professioneel en helder”, vertelt een geïnterviewde. Een volgende: “De informatievoorziening is erg uitgebreid. We krijgen een digitale brochure plus een video vooraf. En vooral die kaarten zijn erg handig.” Twee anderen staan er te ver vanaf om een oordeel te geven. En weer twee anderen zijn neutraal. Zoals één van hen zegt: “Het was wat beperkt. Wij hadden de keuze gemaakt om invulling te geven aan een korte en intensieve training van een paar uur. Na afloop kregen we de PowerPointpresentatie. En dat vind ik wel wat weinig.” De ander uit zich in soortgelijke bewoordingen.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden dus dit onderdeel blijft buiten beschouwing.

Natraject

Acht referenten zijn (zeer) tevreden over het natraject. Men geeft aan dat de deelnemers een evaluatieformulier ontvangen en eventueel een bewijs van deelname, als dat vooraf is afgesproken. “Dat was netjes verzorgd. We zijn ook nog gezamenlijk op de foto gegaan”, zegt een respondent. Met de opdrachtgever vindt een nagesprek plaats. “De accountmanager had mij zelf al gebeld”, “Ik ontvang een rapportage met de highlights” en “Met de trainer heb ik nog kort nabesproken”, geeft een drietal respondenten ter toelichting aan. Een vierde merkt op dat er alleen even heel kort feedback is opgehaald, “maar dat is voldoende in dit kader”, zegt deze hierbij en onthoudt zich verder van een oordeel. Een volgende is neutraal: “We hebben het vooral intern besproken en komen tot de conclusie dat we er te weinig hebben uitgehaald.” Anderen omschrijven het rendement van de training als volgt: “We hebben handvatten meegekregen voor lastige situaties. We helpen elkaar als team nu veel sneller” en “Deelnemers konden zich aanmelden vanuit alle afdelingen. Zo konden zij daadwerkelijke voorbeelden uit de praktijk bespreken.” Eén geïnterviewde tekent aan dat het lastig meetbaar is: “Er hangen geen keiharde KPI's aan. Maar ik hoor wel dat men denkt hier veel aan te gaan hebben.” Ook merkt een referent nog op dat er geen nagesprek heeft plaatsgevonden. “Misschien hebben ze het wel geprobeerd maar wellicht hadden ze hier wat meer energie in kunnen stoppen.” Desondanks is deze tevreden op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Men is vol lof over de organisatie en administratie zoals VitalTalent deze vormgeeft. “Ik vind hen daarin heel erg goed. Ook in Corona-tijd konden zij goed schakelen”, vertelt een referent. Anderen ervaren dat het bureau snel en goed bereikbaar is zoals blijkt uit de volgende uitspraken: “De accountmanager doet alle logistiek eromheen en is snel in het schakelen” en “Het is echt professioneel en goed geregeld. Hun medewerking is fantastisch en we hebben alles in co-creatie samengesteld en uitgevoerd.” Eén van hen heeft nog wel een aandachtspunt: “Wat mij betreft mogen de lijnen iets korter want het ging nu over veel schijven.” Ook blijkt uit de gesprekken dat de informatie op tijd wordt toegestuurd en dat het bureau zich houdt aan de gemaakte afspraken.

Relatiebeheer

Eén van de respondenten geeft aan dat er geen sprake is van een actief relatiebeheer. “Het was maar een eenmalige activiteit”, verklaart deze daarover en geeft verder geen oordeel. De overige negen zijn goed te spreken over de manier waarop VitalTalent dit gestalte geeft. Vaak beschikt men over een vast aanspreekpunt. “Mijn contactpersoon is flexibel en service-minded”, “We hebben nog steeds af en toe contact” en “De accountmanager heeft na de eerste dag al even contact opgenomen”, geven enkelen als verklaring aan. Ook benadrukt men dat VitalTalent klantvriendelijk en flexibel is. “Ik vind hen super proactief en zij weten mij echt te ontzorgen”, zegt één van hen hierbij. Tevens blijkt dat het bureau nog stukken nastuurt indien dat relevant is. Ook melden respondenten dat zij het bureau zelf prima weten te vinden en dat zij het initiatief voor contact graag bij zichzelf houden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen van de tien referenten vinden de prijs-kwaliteitverhouding ‘goed’, ‘prima’, ‘in balans’ en ‘marktconform’. Een enkeling merkt op de prijs aan de hoge kant te vinden maar in balans met de geleverde kwaliteit. Eén geïnterviewde heeft eerder in dit rapport aangegeven er onvoldoende rendement uitgehaald te hebben en is op dit onderdeel dan ook ontevreden. Ter toelichting: “Er was geen match met de groep en de timing was niet goed. Er viel volgens mij meer uit te halen. Ik adviseer hen een slag naar de praktijk te maken ook als het niet een tweedaagse training beslaat.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Deze laatst geciteerde respondent toont zich neutraal in de eindbeoordeling. De overige negen zijn lovend en zeer lovend over de trainingen en de samenwerking met VitalTalent. Men baseert zich daarbij op zowel de inhoud als op de aansluiting bij de praktijk. Enkele uitspraken ter toelichting: “We hebben intern echt stappen gezet. Zowel met ons eigen team als met een spin-off naar andere afdelingen”, “Het is een duidelijke methode die op veel situaties toepasbaar is”, “We hebben uitgebreid stilgestaan bij onze wensen en die zijn goed opgevolgd. VitalTalent demonstreert een professionele aanpak en brengt geen standaard riedel”, “Het totale proces is in orde. Als je feedback geeft, anticiperen zij daar meteen op”, “Voordat een training plaatsvindt, nemen zij het initiatief om met ons af te stemmen wat we nodig hebben. Ze leveren voor mij daarmee hoge kwaliteit” en “De trainer heeft in het hele proces eveneens veel eigenaarschap getoond en ons daarin meegenomen. Ik ervaar hen als flexibel en gedisciplineerd. Tevens heeft de trainer goede ideeën voor verankering in de organisatie gegeven.” Naast hetgeen eerder in het rapport aan de orde is gekomen, worden er geen suggesties voor verbetering benoemd. Allen geven tot slot aan dat zij VitalTalent voor maatwerktrajecten van harte aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	40%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders③				30%	60%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie④				40%	50%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie⑤				30%	40%
Relatiebeheer⑥				20%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ④ Een referent heeft geen zicht op de accommodatie
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑥ Vijf referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑦ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals VitalTalent dit aanpakt, wordt door alle referenten die hier zicht op hebben, hoog tot zeer hoog gewaardeerd. Men is met hen in contact gekomen via collega's, de werkgever, het netwerk of via een zoekmachine. Zoals één van hen vertelt: "Ik vind alle informatieverstrekking duidelijk, concreet en praktisch. En dat zocht ik ook." Enkelen delen mee dat zij zelf gecertificeerd zijn om trainingen te mogen geven. "Ik ken hen al heel lang en krijg regelmatig mails. Deze opleiding ligt in het verlengde van een eerdere training en vormt een mooie aanvulling", meldt een volgende. Uit de gesprekken blijkt verder dat deelnemers de voorkeur geven aan cursussen binnen het open rooster. Een geïnterviewde licht dat toe: "Deze training wordt ook bij ons intern gegeven maar ik vind het juist zo waardevol om met cursisten uit andere bedrijven of organisaties te kunnen sparren." Twee respondenten hebben geen zicht op het voortraject omdat zij via collega's op de hoogte zijn gebracht en zijn ingeschreven. Volgens de overige acht verloopt de inschrijving snel en makkelijk.

Opleidingsprogramma

Voor negen van de tien respondenten biedt het programma, zoals zij dat onder meer op de website van VitalTalent hebben gelezen, duidelijkheid en voldoende houvast om een beeld te vormen. Dat verklaart hun mate van tevredenheid. Ter toelichting: “Alles is helder en ik heb de juiste gegevens gelezen”, “Het was mij ook duidelijk dat we huiswerkopdrachten zouden krijgen”, “Mijn behoefte sloot aan op hetgeen ik had gelezen. En qua cultuur kwam het op mij praktisch over” en “Ik ben hen op een beurs tegengekomen en ik werd enthousiast over alle informatie.” Voor één geïnterviewde is de informatie op de website inhoudelijk duidelijk. “Maar ik word niet warm van de uitstraling van de site”, zegt deze erbij. Dat is de reden voor het neutrale oordeel. Ook merken enkelen op dat de training een aantal keren is verschoven met Corona als voornaamste reden. Men is van mening dat daarover goed is gecommuniceerd.

Uitvoering

Veruit de meeste referenten zijn (zeer) enthousiast over de uitvoering van de trainingen. Deze hebben bijna allemaal ‘live’ plaatsgevonden. Eén opdrachtgever verwoordt de feedback van de deelnemers als volgt: “De reacties waren wat wisselend maar er zat een juiste afwisseling en balans in het programma. Daarnaast kregen de cursisten opdrachten en kon men veel vragen stellen.” De andere deelnemers zijn eveneens te spreken over de inhoud en uitvoering van het programma. Zij vertellen praktische handvatten te hebben gekregen waar ze mee verder kunnen. Daarnaast blijkt eveneens dat ze veel vragen kunnen stellen en dat de training goed aansluit op hun behoefte. Enkele citaten: “Er is veel ruimte voor interactie. Hierdoor bespreek je het met elkaar en kun je het naar je eigen praktijk brengen. Dat is heel waardevol”, “Je krijgt voorbeelden aangereikt maar kunt ook eigen casuïstiek inbrengen. Het feit dat je met anderen in gesprek gaat, heeft echt meerwaarde”, “We deden opdrachten in kleinere groepen, waarna het plenair werd besproken” en “Ter voorbereiding kregen we een huiswerkopdracht.” Eén geïnterviewde heeft de training remote gevolgd. Ook dat werd door VitalTalent in goede banen geleid, zo is het oordeel. Een, tevreden, geïnterviewde, merkt op dat deze de tweedaagse intens vond. Als tip geeft deze respondent mee om de training te verlengen met bijvoorbeeld een halve dag. Tot slot geeft een volgende een neutrale beoordeling: “Ik had graag meer geoefend. In sommige elementen ben ik best goed maar aan andere zou ik juist wat meer aandacht hebben willen schenken.”

Opleiders

De opleiders ontvangen (zeer) veel lof van de referenten die hier zicht op hebben. Een opdrachtgever staat er te ver vanaf om een goed oordeel te kunnen geven. Trainers zijn deskundig op de materie en beschikken over veel ervaring. Daarnaast komt in de interviews naar voren dat zij goed weten in te spelen op de groepsdynamiek. Verder typeert men hen nog als volgt: “De trainer is duidelijk, aardig en begripvol. Deze weet zich goed in te leven”, “De ene trainer had wat meer ervaring en pakte de wat moeilijkere onderwerpen. De opleider was heel comfortabel met de groep. De ander deed het voor het eerst en was nog wat onwennig maar het was niet storend”, “Beide docenten wisselden elkaar goed af. Elke vraag vanuit de groep, werd direct in de groep terug gelegd”, “Ik vind de opleiders daadkrachtig en aangenaam. Ze zijn professioneel en houden de vaart erin” en “De trainer visualiseerde het geheel mooi.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat uit een boek en een kaartenbak met een stappenplan. “Het springt er niet echt uit”, verklaart degene die tevreden noch ontevreden is. De overige negen zijn goed te spreken over het materiaal. “Het model bestaat uit beïnvloedingstheorieën en stijlen van invloed. Ik vind het waardevol”, deelt een volgende mee. Een derde: “We kregen een boek en een werkschrift voor de opdrachten. Daarnaast toegang tot de site waar we allerlei ondersteunende materialen konden vinden. Ik vond het allesomvattend.” Een enkeling verklaart dat er ook nog documenten tijdens de lessen zijn uitgereikt. Men geeft eveneens aan dat het materiaal bruikbaar is als naslagwerk en daar ook daadwerkelijk mee aan de slag te gaan.

Accommodatie

De accommodatie, die VitalTalent inzet, stemt allen die daar zicht op hebben, tevreden en zeer tevreden. Men ervaart dat deze prima bereikbaar is en dat alle faciliteiten in orde zijn. “Het was een top verzorging”, vertelt een zeer tevreden respondent. Ook anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Daarnaast maakt men melding van de grootte van de zaal die prima was voor de groep. “En de refreshments stonden ook klaar”, meldt een volgende. Een derde: “Het is een hele fijne locatie. Goed te bereiken en je kunt makkelijk parkeren. En in de pauze kun je fijn een rondje lopen.” Een van de respondenten heeft de training online gevolgd waardoor deze op dit onderdeel geen uitspraak kan doen.

Natraject

Het rendement uit de trainingen is hoog, zo blijkt uit de interviews. Men vertelt onder meer het volgende: “Het is voor mij echt een stuk bewustwording geweest op de groepsdynamiek. Hoe je mensen ergens bij betreft”, “Ik heb vooral geleerd om de ander beter te begrijpen. Wat bij de een werkt, hoeft bij de ander niet zo te zijn”, “Ik gebruik het bij alle conversaties, ook privé”, “Voordat ik een gesprek aanga, ga ik al nadenken om niet in de aanval of de verdediging te gaan. Daarvoor gebruik ik de tips en tools” en “Het is echt praktisch toepasbaar.” Ook ontvangen deelnemers na afloop een certificaat of bewijs van deelname. Daarnaast krijgen zij eveneens de mogelijkheid om een evaluatieformulier in te vullen.

Organisatie en Administratie

Drie referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie. Zij hebben geen nader contact met het bureau gehad. Anderen zijn van mening dat VitalTalent goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Dat weten zij te waarderen; onder meer in de vorm van de positieve beoordelingen die op dit onderdeel worden gegeven. “De keren dat ik contact heb gehad, ben ik snel en goed geholpen”, verklaart één van hen. “Ik vind hen flexibel en dat weet ik te waarderen”, vertelt een volgende. “Alles is prima verlopen”, meldt een derde. Tot slot: “Alles is in mijn beleving goed geregeld en verzorgd, inclusief alle reminders.”

Relatiebeheer

Vijf referenten zijn van mening dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en onthouden zich van een oordeel. Hierbij geven enkelen aan dat zij VitalTalent prima zelf weten te vinden. Ook zegt men daarbij een nieuwsbrief te ontvangen en dat voldoende te vinden. De overige vijf zijn positief gestemd. Soms heeft men een vaste contactpersoon. Maar er zijn anderen die vertellen: “Ik heb de mobiele nummers van de trainers”, “Zo langzamerhand ken ik veel mensen en weet ik intern de route”, “De opvolging en de behulpzaamheid springen eruit. Ze zijn altijd welwillend” en “Ik ervaar hen als servicegericht en flexibel.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten, die daar zicht op hebben, tevreden en zeer tevreden. Enkele uitspraken: “De intensieve dagen en complete verzorging maken dat ik het de prijs waard vind”, “Ik denk dat het marktconform is” en “De training is echt waardevol.” Een geïnterviewde meldt dat de facturering via een andere afdeling is verlopen. Hij waardeert de kwaliteit maar kan deze niet in verhouding tot de prijs neerzetten. Daarom onthoudt deze zich van een oordeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten positief zijn over de opleidingen en de samenwerking met VitalTalent; zeven van de tien geven zelfs de hoogste score. Kenmerkend voor hun oordeel, is onder meer de betrokkenheid, de professionaliteit en de toepasbaarheid. Enkele citaten ter verklaring: “De trainer biedt echt meerwaarde omdat er een goede duiding wordt gegeven”, “Het is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Bovendien beschikt men over een breed aanbod”, “Het is erg fijn om het live te kunnen doen want dat biedt meerwaarde”, “Ik ervaar hen als een frisse organisatie” en “Het materiaal is echt praktisch toepasbaar.” Ook geeft een enkeling nog een tip: “Kijk nog eens of er extra aandacht voor nazorg kan komen. Neem na een bepaalde periode nog eens contact op om te informeren hoe het gaat” en “De filmpjes zijn redelijk oud. Maak deze actueler.” Tot slot geven allen aan van harte bereid te zijn om de trainingen van VitalTalent aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met VitalTalent op 09-03-2023.

Algemeen

VitalTalent is de partner voor Learning & Development. Samen met de opdrachtgever gaat het bureau op zoek naar het pad in de organisatie dat leidt naar een high-performance cultuur. De innovatieve trainingen die men aanbiedt, zijn gebaseerd op meer dan dertig jaar onderzoek in de sociale wetenschappen en zijn bewezen effectief. De (nieuwe) vaardigheden zijn niet alleen toepasbaar binnen de werksituatie maar ook privé. VitalTalent zet interactief leerdesign in evenals moderne implementatietools. De award winnende trainingen worden continu doorontwikkeld om de meest impactvolle leerervaring te creëren. De missie is om de verborgen talenten van mensen verder te ontwikkelen zodat zij passie en deskundigheid gaan combineren. Daardoor wordt men bijzonder effectief en positief, met als gevolg dat mensen, teams en organisaties vitaler worden. Dit leidt tot betere resultaten, meer innovatieve ideeën en een toekomstbestendige organisatie.

Kwaliteit

De kwaliteit van de dienstverlening staat bij VitalTalent hoog in het vaandel. In de filosofie krijgen trajecten vorm en inhoud in samenspel met de klant. Zowel in het voor- en natraject als gedurende de uitvoering, staat het bureau met hen in nauw contact waarbij men maximaal afstemt op de behoefte in de groep. De ambitie van de lerende organisatie bij de opdrachtgever vormt het uitgangspunt. In het verlengde van een training kan VitalTalent eveneens diverse follow-up tools inzetten ter borging van de nieuw verworven kennis en kunde. Het bureau beschikt over een aantal trainers in vaste dienst die veelal de rol van mastertrainer op zich nemen. Daarnaast maakt men gebruik van experts binnen de flexibele schil en trainers die wereldwijd opereren. VitalTalent streeft naar de creatie van langdurige partnerships. Niet alleen met de klant maar ook met de trainers. De trainers beschikken allen over de gewenste didactische ervaring om de transfer van leren naar de praktijk op een vloeiende manier gestalte te geven. Daarnaast heeft men deskundigheid op - en affiniteit met het onderwerp waarbij de kernwaarde passie een voorname plaats inneemt. Tevens hebben trainers relevante werkervaring. Het uitgangspunt bij de trainingen zoals VitalTalent deze vormgeeft, is dat het een levend geheel moet zijn. Elementen als storytelling en het delen van doorleefde materie, zijn life changing. Het bureau biedt eveneens de mogelijkheid om trainers binnen organisaties op te leiden.

Continuïteit

VitalTalent heeft de afgelopen periode nieuwe tools aan het palet toegevoegd. Zo heeft men inmiddels diverse hybride leervormen in het assortiment opgenomen. Men merkt op dat de vraagstelling vanuit de markt naar kortere trajecten toeneemt. Dat heeft impact op de aansluiting van de aangeboden trajecten. Wil de opdrachtgever awareness creëren of echt gedragsverandering in gang zetten. Daarbij anticipeert het bureau ook op maatschappij-brede veranderingen zoals de snelle(re) informatiestroom en de inzet van de meest innovatieve leermiddelen die aansluiten op het ontwikkelen van de menselijke mindset. VitalTalent onderzoekt hoe de verbintenissen tussen kwaliteit van de dienstverlening en het inspelen op veranderde behoefte bij de opdrachtgevers verder geoptimaliseerd kan worden. Als partner van Crucial Learning heeft VitalTalent zich gecommitteerd aan de hoge eisen die ten aanzien van de dienstverlening worden gesteld. Continue scholing, innovatie en actualiteit vormen daarbinnen belangrijke aandachtspunten. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van VitalTalent voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat VitalTalent zowel de inhoudelijke processen als de logistieke organisatie eromheen goed op orde heeft. Zij ervaren dat de impact van de trajecten hoog is. VitalTalent houdt gedurende het hele project goed vinger aan de pols en anticipeert, daar waar gewenst of noodzakelijk, direct op de feedback die men ontvangt.

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