

Klanttevredenheidsonderzoek

Human Capital Group Talent Development

07-04-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Human Capital Group Talent Development vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgondelijk 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 het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②		10%		70%	
Accommodatie③					
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④			20%	30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot aantal van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Human Capital Group Talent Development geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het bureau. De samenwerking kwam in een aantal gevallen voort uit een marktvergelijking. Men licht de keuze voor Human Capital Group Talent Development onder meer als volgt toe: "We hebben destijds voor hen gekozen omdat wij met mantels werken. Zij kwamen qua prijs-kwaliteitverhouding als beste uit de bus", "Wij kozen hen met name vanwege de methodiek. Wij wilden een organisatie die op alle niveaus kon benchmarken: executive zowel als operationeel. De trainingen kwamen voort uit de implementatie van nieuwe systemen" en "Zij leveren inhoudelijk goede trainingen die zij aanpassen aan onze organisatie en wensen." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Bij de intake zijn meestal meerdere personen van Human Capital Group Talent Development betrokken. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever.

Een greep uit de reacties: “De directeur is ons vaste aanspreekpunt. Waar nodig haakt een van de trainers aan bij het overleg. Ze komen met een voorstel en dat gaat een paar keer heen en weer. Het loopt goed”, “We gaan er samen met de accountmanager en de trainer voor zitten. Onze opleidingsadviseur is er ook bij. Prettig dat dan alle neuzen meteen dezelfde kant op staan”, “Als er twijfel is, dan zoeken we de diepte op. Zo krijg je een goed product” en “We hebben altijd contact met onze vaste trainer over de leerbehoefte en de casussen die aan de orde gaan komen. We zijn tevreden over de manier waarop er wordt afgestemd op onze wensen.” De referenten zijn van oordeel dat Human Capital Group Talent Development een integere houding aanneemt als het gaat om het scheppen van verwachtingen. Een geïnterviewde in dit verband: “Op het moment dat er twijfel is over de haalbaarheid, dan wordt dit uitgesproken. Ze zijn eerlijk als het gaat om onderwerpen die niet in hun pakket passen.” Indien nodig wordt er ter plekke vooronderzoek gedaan: “Bij trainingen die specifiek voor een team of cluster zijn, komen ze vooraf weleens op de werkvloer” en “Al onze mensen krijgen een profiel op basis van de methodiek.” Soms wordt er van de deelnemers enig voorwerk verwacht: “Er was een vooropdracht die de deelnemers rechtstreeks naar de trainer terug konden sturen. Fijn dat de privacy goed in acht werd genomen.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is een goede weergave van de wensen en behoeften van de opdrachtgever zoals die in het voortraject aan de orde komen. Het schetst een realistisch beeld van de inhoud van de training en de doelstellingen. Er wordt voldoende gelegenheid gegeven voor bijstelling van het concept. “Het opleidingsprogramma is duidelijk en helder”, “Aan het programma is goed terug te zien dat zij zich kunnen verplaatsen in onze vraag als organisatie”, “Wat ik terugkrijg, is dat er vrij precies in het programma staat wat er is besproken, en dat er bij afwijkingen altijd even overlegd wordt” en “Ze leggen keurig vast wat je gaat bereiken met de training en hoe en op welk niveau dit wordt gemeten.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De uitvoering voldoet bij alle referenten ruimschoots aan de verwachtingen. Een ruime meerderheid kent zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men is (zeer) tevreden over het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: “De training behelst niet alleen theorie maar er worden ook veel voorbeelden uit de kast gehaald”, “Het is heel interactief. Het is niet alleen zenden”, “Het is een combi van cases, ervaringen uit de praktijk en oefenen met een acteur erbij” en “Alles is op basis van de methodiek. De persoonlijke profielen en communicatiepatronen worden goed doorleefd en met elkaar geoefend.” Ook het maatwerk is naar wens: “Ze gaan goed in op onze behoeften”, “De rollenspellen gaan over situaties uit ons werkveld. Ze vinden plaats in een veilige sfeer” en “Het sluit erg aan op de praktijk van onze consultants.” In een aantal gevallen moest er vanwege corona overgestapt worden op onlineonderwijs. Deze overgang is naar de mening van de referenten goed verlopen: “Ze zijn snel en goed overgeschakeld op online”, “Ze geven nu heel veel les via de virtual classroom. Hele programma’s zijn inmiddels didactisch herzien” en “Het is een groeiproces geweest. Zij denken mee en nemen proactief contact op als er een persconferentie is geweest. Ze hebben het onlinegebeuren effectief gemaakt door trainingen te verkorten, genoeg pauzes in te lassen en leuke break-outs te houden in sub-groepjes.” Men geeft aan dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma: “Lopende trainingen worden steeds bijgesteld”, “Ze koppelen geluiden van deelnemers terug” en “Als er dingen niet goed gaan, horen we dat. De lijnen zijn kort.”

Opleiders

Negen van de tien referenten kennen de opleiders een score ‘zeer tevreden’ toe en er wordt één score ‘tevreden’ gegeven. Men prijst de trainers om hun deskundigheid en didactische vaardigheden: “De trainer voelt goed aan wat de groep nodig heeft en anticipeert daarop”, “De trainers zijn inhoudelijk echt heel goed”, “De trainer heeft veel kennis en ervaring. Hij geeft goede praktijkvoorbeelden” en “Ze zijn kundig en kunnen het goed overbrengen.” In een aantal gevallen wordt er gewerkt met vaste docenten: “We hebben voor iedere trainingssoort een vaste docent”, “De docenten lopen al heen lang bij ons rond. Dit heeft zo zijn voordelen” en “Omdat de trainer al jaren met ons werkt, geeft hij goed aan wat hij waarneemt in de groep en denkt hij met mij mee.” De trainers zijn in staat een veilige sfeer neer te zetten. “De docent is heel open. De mensen durven zich bij hem kwetsbaar op te stellen”, aldus een referent.

Trainingsmateriaal

Op één ontevreden gestemde na is men tevreden over het trainingsmateriaal. Het materiaal bestaat voornamelijk uit hand-outs. Het bevat in grote lijnen goed, zowel inhoudelijk als qua vormgeving. Enkele tevreden reacties: "Het was voldoende zo", "Ze hebben de sheets uitgereikt en ook vooropdrachten toegestuurd", "Er is vooraf een test gemaakt", "De deelnemers hebben naast hand-outs ook kaartjes ontvangen" en "Het materiaal ziet er altijd heel gelikt uit." Een referent voegt nog toe: "Ze hebben het materiaal speciaal voor ons ontwikkeld. Ik geef aan in welke vorm het moet worden geleverd. Het gaat in goed overleg." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "We hebben alleen de sheets ontvangen. Dat vond ik te beperkt. Ik had wel graag gehad dat de deelnemers een naslagwerk uitgereikt zouden krijgen met tips, trucs en theorie." Twee van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek online of in-company waren, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

Natraject

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het natraject en er wordt één score 'drie' toegekend. In sommige gevallen wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De opdrachtgever ontvangt hierover in de regel een schriftelijke terugkoppeling. Daarnaast vindt er een mondelinge evaluatie plaats. Enkele referenten: "Er wordt goed geluisterd naar mijn feedback en er wordt veel mee gedaan" en "Tijdens de evaluatie krijg ik ook te horen of er nog dingen spelen in de groepen. Dat is een waardevolle aanvulling." Over de nazorg en opvolging is men in grote lijnen goed te spreken: "Ik kan altijd bellen als er nog vragen zijn" en "Enige tijd na afloop is er een soort terugkomdag, Skills Lab, waaraan de meeste deelnemers wel willen meedoen." Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kanttekening: "Ik merk dat de evaluatie vaak pas op mijn initiatief plaatsvindt. Ze zouden hier meer uit kunnen halen als het gaat om verdiepende vervolgtrainingen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het enige wat ik gemist heb, is het aanbieden van opvolging. Ze zouden bijvoorbeeld nog in kleine groepjes of individueel input kunnen geven over specifieke casussen." Gevraagd naar het resultaat van de opleidingen, reageert men positief: "De training heeft zeker effect gehad", "Hoewel het moeilijk blijft om de inhoud routinematig te maken, denk ik wel dat het resultaat goed is", "De inhoud voldoet goed", "De direct leidinggevenden geven aan dat ze vooruitgang zien", "Ze nemen dingen mee in de praktijk en gaan ze herkennen. De training geeft veel inzicht en grip", "Het heeft veel bijgedragen aan de bewustwording. De mensen hebben praktische tools gekregen", "De basishouding is meer coachend en minder sturend geworden" en "Als ik kijk naar wat de mensen in het team bezighoudt en hoe ze zich ontwikkelen, kan ik zeggen dat de doelstellingen zeker zijn behaald."

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van Human Capital Group Talent Development zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De facturering verloopt naar wens. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. Vragen worden binnen afzienbare tijd beantwoord. Human Capital Group Talent Development houdt zich goed aan de gemaakte afspraken. Verder voegen enkelen nog toe: "We worden wat betreft de planning geheel ontzorgd", "Als er zich iets voordoet, word ik onmiddellijk gebeld" en "Het is vooral de trainer die ons veel werk uit handen neemt." Men is lovend over de flexibiliteit: "Ze zijn best flexibel geweest met ons, toen we het vanwege corona meerdere keren moesten uitstellen" en "Toen we niet meer konden annuleren, hebben zij ons ter compensatie geholpen om lesmateriaal samen te stellen. Ze zijn daar heel proactief in geweest."

Relatiebeheer

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Over de relatie met de trainers, contactpersonen en directeur is men over het geheel genomen enthousiast: "De relatie wordt beter naarmate de trainers meer ervaring met ons hebben", "Wij spreken de directeur eens per half jaar. Hij is duidelijk en integer. Ik waardeer die eerlijkheid", "Het is een heel fijne samenwerkingsrelatie" en "We weten elkaar goed te vinden." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Nadat de trainingen zijn geweest wordt het stil. Ik zou als ik hen was even nabellen en vragen waar nog pijn zit. Dat kan een mooi inkoppertje zijn, zou ik zeggen" en "Het initiatief ligt bij mij. Dat vind ik niet erg, maar er zou commercieel meer uit te halen zijn. Ook een nieuwsbrief zou inspirerend kunnen zijn." Een overigens tevreden gestemde zet een vergelijkbare kanttekening: "Wat ik zie is dat ze geen actieve acquisitie vastknopen aan de gesprekken die er toch al zijn, juist vanuit die warme relatie. Of even een mailtje of belletje over iets dat voor ons interessant is... dat mis ik een beetje." Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Een greep uit de reacties: "Ze liggen goed in de markt", "Ik vind het best aan de hoge kant maar ze zijn conform andere partijen", "Aangezien wij zelf bezig zijn met het opzetten van een eigen academie was de prijs even een aandachtspunt. Ze kwamen iets hoger dan gemiddeld uit, maar het was geen deal breaker" en "Vergeleken bij andere trainingsbureaus doen ze het qua prijs-kwaliteitverhouding goed." Eén referent onthoudt zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Human Capital Group Talent Development zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van wijzen zij allereerst op het hoge maatwerkgehalte, de betrokkenheid en de klantgerichtheid: "Zij doen heel veel moeite om onze wensen en cultuur te leren kennen", "Ze richten de training in naar de wensen van de specifieke doelgroep", "Het contact is persoonlijk en betrokken. Ze weten wat er in onze organisatie speelt", "De trainers zijn echt geïnteresseerd in hoe het hier gaat en waarmee onze mensen te maken hebben. Ze zijn flexibel. Het is maakbaar. Ze zitten niet vast in procedures" en "De sterke kant is de samenwerking en de openheid. Het is eerlijke handel. Er zijn weinig verborgen agenda's. Ze doen wat ze beloven!" Verder voegt men nog toe: "Ze zijn niet zo groot. Dat maakt schakelen makkelijk", "Ze hebben voor elk onderwerp specialistische trainers" en "We hebben al jaren goede ervaringen met hen. 'Never change a winning horse' zeggen wij!" Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de maatwerkopleidingen van Human Capital Group Talent Development aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Human Capital Group Talent Development op 07-04-2021.

Algemeen

Human Capital Group Talent Development, voorheen onderdeel van de Future Groep, is sinds medio 2018 zelfstandig. Hugo Streefkerk heeft het bureau, inclusief alle activiteiten en klanten, overgenomen. Zelf is hij er jarenlang werkzaam geweest als opleidingsadviseur en goed bekend met de markten waarin men actief is. Het bureau houdt zich bezig met actuele vraagstukken en levert meetbare en duurzame ontwikkeltrajecten voor medewerkers en managers met het doel het rendement van de organisatie te verhogen. Het ruime aanbod van opleidingen en trainingen is gericht op de persoonlijke en professionele ontwikkeling. De opzet van de trajecten is praktisch. Tijdens de trainingen maar ook daarvoor en daarna, staat de praktijk van deelnemers centraal. Het bureau werkt volgens de principes 'actief leren', 'gedrag' en 'mengen'. Human Capital Group Talent Development biedt programma's op het gebied van communicatie, werk en re-integratie, loopbaan en persoonlijke kracht. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerk-opleidingen. Het gesprek met Hugo Streefkerk (directeur) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

Human Capital Group Talent Development heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Men heeft structureel aandacht voor verbetering. Het opleidingsbureau streeft ernaar samen met de klant de optimale route vast te stellen om te komen tot duurzame resultaten. Vanuit de visie van het bureau 'leren door te doen' maakt men deelnemers tijdens de trainingen bewust van wat men wil, durft, denkt, voelt en doet. Human Capital Group Talent Development kiest leer- en ontwikkelmethoden die het beste passen bij de opleidingsvraag, de medewerkers en de organisatie. Bij de trajecten staan praktijksituaties centraal en is de theorie voornamelijk ondersteunend. Het opleidingsbureau beschikt over een viertal deskundige opleiders in vaste dienst. Daarnaast werkt men samen met een kleine vaste groep freelancers, die regelmatig worden ingezet. Met hen is geregeld formeel en informeel contact. Zo organiseert men normaliter jaarlijks diverse events voor de totale groep en zijn er tussentijds individuele contactmomenten. Ook onderling is er overleg om goed te kunnen afstemmen bij gezamenlijke trajecten. Nauwkeurig bekijkt het bureau per opdracht welke opleider het beste past bij de klant en het programma. Hetzelfde geldt voor acteurs die men inzet. Verder besteedt men veel aandacht aan evaluaties om de tevredenheid van de klant te toetsen. Deze evaluaties, tussentijds en aan het einde van een programma, vormen in de dienstverlening een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Human Capital Group Talent Development besteedt veel aandacht aan de ontwikkeling van het trainingsmateriaal en volgt ontwikkelingen in de markt op de voet. Zo speelt men in op de huidige digitaliseringsbehoefte en breidt men de dienstverlening verder uit. Opdrachtgevers waarderen de flexibiliteit van Human Capital Group Talent Development. Zo merken zij op erg tevreden te zijn over de manier waarop het bureau op de maatregelen rondom COVID-19 heeft geanticipeerd. Daar waar mogelijk heeft een deel van de programma's online plaatsgevonden. Human Capital Group Talent Development onderhoudt via 'natuurlijke' contactmomenten de relatie met de klant. Men toont zich betrokken, geïnteresseerd en probeert zich te verplaatsen in de klant. De betrokken werkwijze van en de bekendheid met de doelgroep zijn onderscheidende kenmerken het opleidingsbureau. Gezien de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Human Capital Group Talent Development voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Human Capital Group Talent Development onderscheidt zich door de betrokken houding, de interesse in de klant en de bereidheid om in relaties te investeren. Hierbij is het financiële gewin niet het primaire uitgangspunt maar streeft men naar het bouwen van een stevige basis voor langdurige relaties. Men streeft in de relatie meer naar een verstandhouding in de vorm van partnership dan een klant-leverancier relatie. De oprechte interesse, de zorg en aandacht voor relatiebeheer, de voor- en nazorg en de meetbaarheid en borging van het geleerde, zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van Human Capital Group Talent Development.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu