

# Klanttevredenheidsonderzoek

De Langhenkel Groep

17-04-2018



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van De Langhenkel Groep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</b>

# 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, ondoorgroendelijk 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③					
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd
- ④ Eén geïnterviewde geeft het natraject geen beoordeling
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten tonen zich (zeer) tevreden over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals dat wordt uitgevoerd door de Langhenkel Groep. Sommigen geven aan al langere tijd met hen samen te werken. Door positieve ervaringen uit het verleden is er een langdurige samenwerking ontstaan. Daarnaast is men via het netwerk op de Langhenkel Groep geattendeerd of heeft men hen op internet weten te vinden. Velen werken met een vaste accountmanager. Redenen om voor hen te kiezen worden als volgt omschreven: "De Langhenkel Groep beschikt over veel kennis en ervaring. Het voorgesprek is prettig verlopen. Zij hebben moeite gedaan om de juiste trainer bij ons vraagstuk te leveren. Daartoe hebben zij ons profielbeschrijvingen van verschillende trainers voorgelegd zodat wij een juiste keuze konden maken" en "Wij werden goed uitgevraagd naar onze specifieke organisatievragen. Zij hebben onze beleidsdocumenten opgevraagd om de training daarop aan te kunnen laten sluiten."

Degenen die een langere en intensievere samenwerking met de Langhenkel Groep hebben volstaan met het plannen en organiseren van de trainingen via mailcontact. Zij vinden dat dit prettig en vlot verloopt. Men vertelt dat de Langhenkel Groep soepel meebeweegt met de wensen van de opdrachtgevers. Daar is men blij mee.

### **Opleidingsprogramma**

Nadat alle wensen zijn geïnventariseerd ontvangen de opdrachtgevers een programma met offerte. Allen vinden dit een goede weergave van hetgeen in het voortraject is besproken. Men vindt dat er echt sprake is van maatwerk omdat in de programma's goed wordt aangesloten op de specifieke vraagstukken van de organisatie. "Aan de deelnemers is voor de start van de training om input gevraagd. Er is voorafgaand aan de training altijd contact met de trainer", aldus één van de referenten. Ook het prijsaanbod is duidelijk opgenomen in de offerte. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's die worden geboden.

### **Uitvoering**

Alle geïnterviewden zijn van mening dat de uitvoering van de trainingen aan de verwachtingen voldoen. Men vindt dat deze goed worden voorbereid. Dit gebeurt door input te vragen aan deelnemers, maar bijvoorbeeld ook door hen teksten te laten insturen die aan de trainer ter beoordeling worden voorgelegd. De geïnterviewden zijn tevreden over de werkvormen die worden gekozen bij de uitvoering van de trainingen. Er wordt geprobeerd hierin afwisseling aan te brengen voor zover de inhoud van de training dat toelaat. Bij veel trainingen gaat het vooral om kennisoverdracht op het gebied van wet- en regelgeving. Veelal worden dan hoorcolleges gegeven waarbij er Power Point presentaties worden gebruikt. Evenwel kunnen er praktijkvragen worden ingebracht waardoor interactie met de deelnemers ontstaat. "Ook al gaat het vaak om wat droge stof, het is nooit saai" en "Onze deelnemers zijn altijd enthousiast", zijn enkele uitspraken van geïnterviewden over de uitvoering van de trainingen. Andere referenten spreken over het uitwerken van een casus. Vijftig procent is "tevreden" over de uitvoering van de trainingen; vijftig procent is "zeer tevreden".

### **Opleiders**

Ook over de opleiders is men enthousiast. Zij worden uitstekend beoordeeld. Dertig procent is "tevreden" over hen, zeventig procent zelfs "zeer tevreden". De meesten beschikken over veel praktijkervaring en geven goede tips en tricks. De trainers beschikken over actuele kennis van wet- en regelgeving hetgeen voor de opdrachtgevers belangrijk en waardevol is. Men vindt dat zij allen inhoudelijk sterk zijn en dat er wordt getracht de juiste trainer passend bij de organisatie in te zetten. Uiteraard bestaan er onderlinge verschillen. Er vindt altijd een goede afstemming met de opdrachtgever plaats. Enkele uitspraken over de trainers: "De trainer had veel kennis en ervaring en hield het tempo erin. Hij kan zich goed inleven en sloot goed aan bij het niveau van de medewerkers. De deelnemers zijn enthousiast over hem", "De trainer nam de vrijheid om van het pad af te wijken. Desondanks is de stof goed en gedegen aan de orde geweest. Hij ging goed in op vragen en had zelf veel praktijkervaring. Alle deelnemers hebben hem positief beoordeeld" en "De trainer weet wat er speelt in de organisatie en gaat daar goed op in. Het kent de organisatie inmiddels. Hij heeft een leuke manier van vertellen en geeft goede voorbeelden. Hij weet iedereen bij de training te betrekken."

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten zijn zeer te spreken over het trainingsmateriaal. Negentig procent is tevreden of zeer tevreden. In goede samenspraak met de opdrachtgever wordt dit samengesteld. In verzorgd uitzijnde mappen wordt het trainingsmateriaal op tijd aangeleverd. Soms bevat het ook beleidstukken van de eigen organisatie. Vaak is het trainingsmateriaal geschikt om als naslagwerk te gebruiken. Een referent vertelt dat er (kennis)kaartjes zijn verstrekt met een korte inhoud daarop. Deze zijn makkelijk hanteerbaar. Een ander vertelt dat er na afloop van de training nog relevante artikelen zijn nagestuurd. Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op het trainingsmateriaal dat is gebruikt.

### **Accommodatie**

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden daarom geen scores gegeven op dit onderdeel.

**Natraject**

Alle trainingen worden naar tevredenheid van de referenten afgerond. Er vindt altijd een eindevaluatie plaats. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier voorgelegd. De opdrachtgevers worden gebeld, gemaïld of in een persoonlijk onderhoud naar de bevindingen gevraagd. Bij meerdaagse trainingen wordt er ook tussentijds geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd. Indien afgesproken wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. Alle geïnterviewden geven aan de trainingen nuttig en waardevol te vinden. "Ik heb veel nieuwe informatie gehoord en goede tips en adviezen gekregen", aldus een uitspraak van een positief gestemde geïnterviewde. Eén referent geeft het natraject geen beoordeling omdat er nog een vervolg zal plaatsvinden. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden.

**Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is goed op orde. Dertig procent geeft de score "tevreden" op dit onderdeel, terwijl zeventig procent zegt "zeer tevreden" te zijn. De referenten vinden dat zij snel en prettig worden geholpen. Er vindt goede afstemming met de opdrachtgevers plaats over allerlei organisatorische zaken. Daartoe worden er vriendelijke reminders gestuurd. De afgesproken materialen worden op tijd verzonden. Referenten vinden dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. De medewerkers tonen zich behulpzaam. De facturen kloppen met de gemaakte afspraken en worden op tijd toegestuurd. "De medewerkers houden continu contact. Zij zitten er bovenop. Ook om de evaluatieformulieren terug te krijgen. Het contact verloopt prettig. Er is zelfs gemeld wie de vervanger zou zijn tijdens een vakantie. Zij zijn betrokken en begaan met onze organisatie", licht één van hen toe.

**Relatiebeheer**

Een aantal referenten vertelt dat er regelmatig overleg plaatsvindt met de accountmanager. Anderen geven aan geregeld mailberichten van de Langhenkel Groep te ontvangen waarin het opleidingsaanbod onder de aandacht wordt gebracht. Men vindt de wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd prettig. Men wordt niet "overvoerd" maar weet wat de Langhenkel Groep kan bieden. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat het deze referent is opgevallen dat al een tijdje niets meer is vernomen van de accountmanager. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden over het relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en geven daarom geen score. Alle overige referenten zijn hierover (zeer) tevreden. Men zegt de prijzen in orde te vinden. Men noemt de prijzen "marktconform" en "reëel". Eén referent merkt op dat hij het verschil tussen de prijzen voor individuele cursussen en de maatwerktrainingen erg groot vindt. Allen zijn van mening dat de kwaliteit van de trainingen goed is en geven daarom aan (zeer) tevreden te zijn over de prijs-kwaliteitverhouding.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat de maatwerktrainingen van de Langhenkel Groep zeer positief worden gewaardeerd. Vooral de persoonlijke benadering wordt als pluspunt van de organisatie genoemd. Er worden geen verbeterpunten gegeven. Allen zijn dan ook van harte bereid de Langhenkel Groep aan anderen aan te bevelen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot enkele uitspraken van (zeer) tevreden referenten: "De Langhenkel Groep springt er echt uit. Zij zijn eerlijk in wat zij wél en niet kunnen bieden" en "De Langhenkel Groep is goed in het onderhouden van de contacten. Zij bieden inhoudelijk goede trainingen gegeven door enthousiaste docenten. Wij zouden ze zo weer inhuren!"

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie②			10%	30%	30%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten geven geen score op dit onderdeel

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De Langhenkel Groep is voor alle referenten een bekende opleidingsorganisatie voor opleidingen, cursussen en trainingen in het sociale domein. Allen werken al lange tijd met hen samen. Enkeligen zijn ook bekend met de overige diensten die de Langhenkel Groep biedt, zoals het detacheren van personeel. Allen zien de Langhenkel Groep als een kenniscentrum die beschikt over goed opgeleide trainers met actuele kennis. Dit is voor hen de reden om met de Langhenkel Groep samen te (blijven) werken. De meesten werken met een vast contactpersoon voor het aanmelden van (nieuwe) medewerkers aan de opleidingen en trainingen. Het gehele opleiding- en trainingsaanbod staat beschreven op de website. Door middel van een aanmeldingsformulier kan men zich hiervoor aanmelden of een plaats reserveren. Sommigen doen dit per mail of telefoon. Ook worden er nieuwsbrieven verstuurd waarin het aanbod onder de aandacht wordt gebracht. In de nieuwsbrief is een link opgenomen waarmee directe inschrijving mogelijk wordt gemaakt. De aanmeldingen worden vlot verwerkt. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop de aanmeldingsprocedure verloopt. Er wordt één verbeterpunt gegeven: "Het gebeurt wel eens dat een cursus niet doorgaat vanwege een te gering deelnemersaantal. Het zou prettig zijn als er bij de cursusinformatie wordt aangegeven hoeveel deelnemers zich tot dan toe hebben opgegeven zodat je de kans dat de cursus doorgaat kunt inschatten", licht één van de referenten toe.



### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsaanbod. Men vertelt: “De Langhenkel Groep biedt fijne programma’s die aansluiten bij de praktijk en het werkveld. De trainingen zijn gericht op actuele thema’s” en “De cursusduur is prima. Sommige onderwerpen worden kort aangestipt en lenen zich voor een eventuele verdieping. Het aanbod is voldoende breed.” Voorafgaand aan de training wordt aan de deelnemers gevraagd op welke onderwerpen moet worden ingezoomd. De opleidingsprijzen staan duidelijk op de website vermeld. Enkele referenten sturen jaarlijks een groep deelnemers en hebben daarom vaste prijsafspraken in een raamovereenkomst gemaakt. De deelnemers ontvangen een bevestigingsmail met het programma en andere organisatorische zaken.

### **Uitvoering**

Dertig procent van de referenten is “tevreden” over de uitvoering van de opleidingen en trainingen. Zeventig procent is zelfs “zeer tevreden”. Sommigen gaan daarbij af op de meningen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Er is voldoende afwisseling in de programma’s. Zo vertellen de deelnemers: “Het gaat vooral om het overbrengen van theorie omdat de trainingen vaak gericht zijn op nieuwe wet- en regelgeving. Dan zijn het meer hoorcolleges” en “Naast een stuk theorie worden er ook opdrachten gedaan. Zij bieden veel modellen en er worden acteurs ingezet om rollenspellen te doen. De link met de praktijk wordt daarmee gemaakt, waardoor de stof gaat leven. Ook het huiswerk wordt serieus nagekeken. De berekeningen worden uitgewerkt. Er worden leuke voorbeelden gegeven.” Voorts vertelt men dat de sfeer in de groep prettig is. De groepen zijn niet te groot.

### **Opleiders**

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de opleiders die worden ingezet. De docenten peilen altijd de verwachtingen van de deelnemers. Men noemt de betrokkenheid bij de deelnemers groot. Zo vertelt een geïnterviewde dat de docent bereid was één van de deelnemers bij te spijkeren die ziek was geweest. Dit wordt gewaardeerd. De docenten beschikken allen over veel werkervaring en kunnen een goede koppeling met de praktijk maken. Men noemt de docenten “gedreven”, “specialisten” en “enthousiast”. “De docent staat midden in het veld. Hij maakte de opleiding interactief door iedereen bij de opleiding te betrekken”, aldus een uitspraak van een positief gestemde referent. Een andere referent geeft aan altijd in te tekenen voor dezelfde docent omdat deze docent op een prettige manier de stof weet over te brengen.

### **Trainingsmateriaal**

Over de verstrekte trainingsmaterialen zijn de beoordelingen positief. De Langhenkel Groep brengt zelf bundels uit met wet- en regelgeving die jaarlijks aan de actualiteit worden aangepast. De meeste referenten zijn bekend met deze boeken en nemen die van hen af. Daarnaast spreekt men over “kenniskaarten” die makkelijk bruikbaar zijn in de praktijk. Enkele referenten vertellen dat zij deze kaarten intensief gebruiken. Anderen vertellen dat er tijdens de training een syllabus is uitgereikt waarin alle onderwerpen zijn uitgewerkt. Men vindt dat het trainingsmateriaal goed is verzorgd en prima als naslagwerk te gebruiken is.

### **Accommodatie**

De opleidingen en trainingen worden op verschillende leslocaties uitgevoerd. Deze accommodaties worden goed beoordeeld door de referenten. De locaties zijn prima bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer en er is voldoende parkeergelegenheid. Alle audiovisuele middelen zijn aanwezig. Er zijn voldoende ruimtes om in kleine groepjes uiteen te gaan. Ook wordt de catering goed verzorgd. Eén referent geeft echter een neutrale beoordeling. Voor deze referent blijft de reisafstand tot de lesaccommodaties groot. Hij vindt het jammer dat er niet op meer locaties wordt lesgegeven. Drie referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de gebruikte lesaccommodaties. De overige referenten (zestig procent) zijn (zeer) tevreden.

### **Natraject**

Alle referenten melden dat er na afloop van de opleiding of training altijd wordt geëvalueerd. De deelnemers krijgen een bewijs van deelname toegestuurd en kunnen nog twee maanden gratis gebruik maken van de helpdesk. Trainers zelf bieden zich ook aan voor hulp en advies. Met de opdrachtgevers die grotere groepen deelnemers tegelijk laten opleiden, vindt er een ook goede terugkoppeling plaats. Men bespreekt de inzet en de resultaten van de deelnemers. Men benoemt dat de Langhenkel Groep de deelnemers een gedegen opleiding biedt waardoor er vaak sprake is van een langdurige samenwerking. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het natraject.

**Organisatie en Administratie**

Men is prima te spreken over de organisatie en administratie van de Langhenkel Groep. Ook op dit onderdeel geven alle referenten aan (zeer) tevreden te zijn. Zo zegt men: "Er is niets op aan te merken. Alles loopt helemaal goed. Zij springen hierdoor boven anderen uit" en "Wij werken met een vast contactpersoon. Deze medewerker is goed bereikbaar en klantvriendelijk. Wij krijgen snelle reacties op mails. Ook de facturen zijn altijd op tijd en in orde".

**Relatiebeheer**

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het contact wordt onderhouden. Enkelen hebben intensiever contact omdat zij ook andere diensten van de Langhenkel Groep afnemen. Sommigen ontvangen slechts de nieuwsbrief waarin het opleidingsaanbod onder de aandacht wordt gebracht. Voor hen is dit voldoende. Enkele uitspraken: "Wij ontvangen regelmatig de opleidingsbrochure. Af en toe trekken zij aan de bel. Zij pakken het goed aan. We worden niet overvoerd", "Het contact wordt op een prettige manier onderhouden. Regelmatig vraagt de accountmanager hoe de opleidingen zijn verlopen en of er nog vragen of wensen zijn" en "In de nieuwsbrieven is er, buiten het aanbod van trainingen, ook aandacht voor actualiteiten. Het cursusaanbod staat dus niet centraal. Dat is prettig."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit zegt men: "De Langhenkel Groep biedt goede opleidingsprogramma's die precies aansluiten bij het werkveld. Andere aanbieders leggen vaak het accent op juridische zaken. De prijs is goed in verhouding tot wat zij bieden", "De opleidingen en trainingen zijn niet goedkoop. Maar wij krijgen waar voor ons geld en hebben het geld er grif voor over. Wij kunnen in de praktijk goed uit de voeten met hetgeen zij leveren". Andere referenten noemen de prijzen "marktconform" en "reëel". Zeventig procent geeft de score "tevreden" op dit onderdeel. Twintig procent is "zeer tevreden" over de prijs/kwaliteitverhouding. Eén referent is tevreden noch ontevreden. Hij zegt: "De cursussen zijn niet goedkoop. Omdat er niet of nauwelijks andere aanbieders zijn in het werkveld komen wij vaak toch weer bij hen uit."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Tot slot geeft vijftig procent van de geïnterviewden aan tevreden te zijn over de opleidingen en trainingen én de samenwerking met de Langhenkel Groep. De overige vijftig procent is zelfs "zeer tevreden". De kennis en kunde op het vakgebied is voor velen de belangrijkste reden om met hen samen te (blijven) werken. Zo zegt een geïnterviewde: "De samenwerking is heel plezierig en de trainingen heel nuttig. Zij bieden ons veel toegevoegde waarde." Er worden geen verbeterpunten genoemd. Allen zijn van harte bereid de Langhenkel Groep aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met De Langhenkel Groep op 17-04-2018.

### Algemeen

De Langhenkel Groep investeert intensief in kennis en vaardigheden. Al ruim vijftig jaar verzorgt zij opleidingen, cursussen en trainingen op het gebied van werk, inkomen, maatschappelijke ondersteuning, jeugd, zorg, wonen, ruimte, milieu en bestuursrecht. Niet alleen externe cursisten kunnen gebruikmaken van het aanbod maar ook collega's krijgen alle mogelijkheden voor continue (bij)scholing. Naast het opleiden van medewerkers beschikt De Langhenkel Groep namelijk ook over een detacheringstak met ruim 300 medewerkers. Door de intensieve samenwerking tussen beide takken is er een permanente informatie-uitwisseling voorhanden en blijft men ten volle geïnformeerd over marktontwikkelingen en actualiteiten. Het voorliggende Cedeo onderzoek is vooral gericht op Langhenkel Opleiding, Training & Advies.

### Kwaliteit

Het aanbod bestaat uit voornamelijk uit opleidingen, cursussen, trainingen. Kennisoverdracht en het verder ontwikkelen van vaardigheden staan daarbij voorop. Men besteedt de nodige tijd en aandacht aan het opleiden van degenen die gedetacheerd worden. Dat kan variëren van gerichte beroepsopleidingen van meerdere weken tot aan bijscholingscursussen. Externe opdrachtgevers weten de weg naar hen ook goed te vinden omdat De Langhenkel Groep hen voorziet van de laatste actuele ontwikkelingen binnen hun vakgebied en de benodigde vaardigheden. Het bureau kan beschikken over 10 docenten en trainers in vaste dienst en een circa 100 binnen de flexibele schil. Laatstgenoemden zijn sterk inhoudsdeskundig op een bepaald specialisme zoals bijvoorbeeld vakmensen op juridisch gebied dan wel experts uit bijvoorbeeld de jeugdzorg. Opleidings- en officemanagers verzorgen de hele organisatie en logistiek rondom zowel trainingen voor externe klanten als de gedetacheerden. Daarnaast zijn er opleidingsadviseurs die de klanten gericht adviseren over de meest optimale maatwerk- en in-company trajecten die zij op basis van hun vraag kunnen inzetten. Binnen het bureau hanteert men korte lijnen, wordt er intensief met alle belanghebbenden overlegd, worden producten op inhoud ontwikkeld en produceert men gezamenlijk het materiaal (waaronder handboeken), onder andere via de eigen reproafdeling. Kwaliteit staat daarbij voorop waarbij men nauwe contacten met de trainers onderhoudt. Evaluaties met de cursisten vormen een belangrijke graadmeter voor kwaliteitsborging. Opdrachtgevers krijgen van De Langhenkel Groep eveneens een terugkoppeling over de behaalde resultaten.

### Continuïteit

De Langhenkel Groep positioneert zichzelf sterk binnen met name lokale overheden. De in gang gezette maatschappelijke en politieke veranderingen leggen grote druk op het functioneren van gemeenten en aanverwante partijen zoals uit de (jeugd)zorg, woningcorporaties en welzijnsinstellingen. Onder meer de Participatiewet en de diverse 'transities' (Wmo, Jeugdwet) hebben geleid tot nieuwe functies en een andere (bredere) taakuitoefening. Voor het bureau betekent dit dat er meer aanvragen voor scholing vanuit het bestaande werkveld zijn gekomen maar ook nieuwe partijen zich aandienden vanwege de grote diversiteit aan diensten en oplossingen die de Langhenkel Groep in huis heeft. De komende jaren krijgen deze ontwikkelingen verder gestalte waarbij niet alleen de actualiteit een prominente rol blijft innemen maar er ook meer ingezoomd zal worden op trajecten in het kader van cultuurveranderingen. Deze krijgen niet alleen inhoud door middel van kennisoverdracht en vaardigheidsontwikkeling, maar ook door aspecten als interactieve organisatievoorstellingen, intervisie, coaching en teambuilding. Nieuwe medewerkers kunnen in korte tijd door het bureau geschoold dan wel om- of bijgeschoold worden zodat zij snel inzetbaar zijn en kunnen anticiperen op de meest actuele ontwikkelingen. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Langhenkel Opleiding, Training & Advies beschikt over een breed en gevarieerd aanbod aan praktijkgerichte opleidingen, cursussen en trainingen. Zij is in staat om snel op actuele ontwikkelingen in te spelen en het opleidingsaanbod innovatief en up-to-date te houden. Maatwerk- en in-company trajecten krijgen in nauw overleg met de opdrachtgever vorm en inhoud waarbij men de initiële vraag goed weet te doorgronden en daar een passend aanbod op weet te ontwikkelen. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt ervaren het instituut als inhoudsdeskundig en gericht op de dagelijkse praktijk van de deelnemer, maar roemen tevens hun klantgerichtheid doordat men hen ervaart als flexibel, betrouwbaar en betrokken.

## 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 CorporateDeze 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](http://www.cedeo.eu)