

Klanttevredenheidsonderzoek

Reframe

29-06-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Reframe 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma					100%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③					
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	40%
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 scoren niet.
- ③ Alle opleidingen zijn incompany uitgevoerd.
- ④ Twee referenten scoren niet.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het is duidelijk dat de opdrachtgevers voor de opleidingswensen een bewuste keuze hebben gemaakt voor Reframe. Een aantal vertelt dat zij al jaren goede ervaringen met het bureau heeft opgedaan, anderen hebben het bureau gevonden op het internet of een tip gekregen van collega's. Zij vonden Reframe in de selectie met concurrenten het meest geschikt om de opleidingen voor hen te faciliteren. Reframe maakte in deze selectie het verschil in: "De heel professionele presentatie van hun mogelijkheden", "Goede prijs/kwaliteitverhouding", "Flexibiliteit", "Kennis en ervaring" en "Het duidelijke maatwerk." Het programma zag er gewoon beter uit", "Er was meteen een goede klik" en "Ze hadden het beste verhaal", vertellen enkele referenten. Om zich een goed beeld te kunnen vormen van de cultuur van de klantorganisatie en de toekomstige deelnemers worden minimaal een of meerdere gesprekken binnen deze organisatie uitgevoerd. De opleiders worden hierin ook vaak betrokken en lopen soms enkele dagen met de deelnemers mee tijdens hun werk en verdiepen zich waar mogelijk ook in bedrijfsdocumentatie. Afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever worden ook intakegesprekken met deelnemers gevoerd.

Reframe zorgt structureel voor een intensieve oriëntatie gedurende het voortraject en dat wordt zeer gewaardeerd door de opdrachtgevers omdat dit een goede uitvoering van hun wensen garandeert. Zij geven allen aan dat zij tevreden zijn over de samenwerking met het bureau en de inspanning die het bureau in dit stadium levert.

Opleidingsprogramma

Reframe weet op een uitstekende manier de informatie uit het voortraject te vertalen naar een goed passend maatwerkprogramma. Alle referenten kennen voor dit onderdeel de hoogste score toe en zij betitelen het programma-aanbod als: "Absoluut herkenbaar", "Helemaal passend", "Prima maatwerk" en "Precies zoals we het wilden". In enkele gevallen zijn zonder problemen nog kleine aanpassingen uitgevoerd. De deelnemers werden in veel gevallen ook in samenwerking met het bureau geïnformeerd over het programma en de beoogde doelstellingen. De offertes waren steeds op tijd uitgebracht, correct, duidelijk en helder gepresenteerd.

Uitvoering

Het programma werd in alle gevallen geheel conform de afspraken uitgevoerd, waarbij op de juiste wijze werd geanticipeerd op de gebeurtenissen in de groep. Aanpassingen werden ook in overleg met de opdrachtgevers en deelnemers uitgevoerd. De afstemming op de doelgroep en de organisatie werd nauwgezet bewaakt en een referent merkt op: "Er werd steeds uitgegaan van de behoeften van de mensen van ons team". De inbreng van de deelnemers was in het algemeen ruim voldoende, maar door de goede intake waren ook de opleiders goed voorbereid en in staat de juiste casuïstiek aan te bieden. De theorie werd in het algemeen voldoende afgewisseld door inzet van diverse praktische werkvormen en vragen werden serieus en uitgebreid beantwoord. Ook kon in enkele gevallen de mogelijkheid van learning-on-the-job worden benut. Twee referenten vonden toch dat er iets te veel theorie aan de orde was gekomen, zij hadden graag nog wat meer praktijkoefening gezien. Om bijstellingen mogelijk te maken werden met de meeste referenten regelmatig mondelinge tussentijdse evaluaties uitgevoerd. Een van deze referenten zegt tot slot: "De collega's waren razend enthousiast over deze opleiding" en een ander: "Het was precies zoals we het wilden hebben".

Opleiders

Het enthousiasme onder de referenten over de deskundigheid en ervaring van de opleiders is heel duidelijk, zestig procent kent hen de hoogste score toe. Men typeert deze opleiders in het algemeen als mensen die naast hun vakkundigheid het traject heel goed voorbereiden, prettig zijn in de omgang en voldoende veiligheid bieden om de mensen uit te dagen om in de rollenspellen te laten zien wat er schort. De opleiders weten onmiddellijk in te spelen op gebeurtenissen die zich voordoen omdat zij ook vrij snel de vinger op de zere plek weten te leggen. Enkele aanvullende uitspraken van de opdrachtgevers zijn: "Er was meestal een goede klik en wisselwerking", "Hij heeft in de vingers wat wij wilden bereiken, is thuis in het politievak, weet deze mensen op de juiste manier aan te spreken en heeft gauw door hoe de verhoudingen in de groep liggen", "Hij heeft veel inzicht in de mensen, houdt ze goed bij de les, is flexibel en toont grote betrokkenheid", "Hij heeft passie voor het vak en heel veel ervaring, waardoor hij wist waarover hij sprak" en "Hij heeft een bewustwordingsproces op gang weten te brengen, behandelde de mensen met respect en ving ze goed op in confronterende situaties". De deelnemers waren allen zeer tevreden over de opleiders; een referent vertelt in dit kader dat een werknemer het op een bepaald moment te indringend had gevonden. Een ander merkt nog op dat er prima acteurs meewerkten, die een zeer enthousiasmerende uitstraling hadden.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door acht referenten, die daar zicht op hebben, goed beoordeeld. Het materiaal voldeed aan alle behoeften en verwachtingen, oogde netjes en verzorgd en was ook als naslagwerk goed te gebruiken. In de meeste gevallen bestond het materiaal uit een lesmap, die afhankelijk van de soort training, meer of minder uitgebreid was. Tijdens de training werd deze map regelmatig aangevuld met kopieën van behandelde onderdelen. Men is het erover eens dat het materiaal in zijn geheel de kwalificatie 'maatwerk' verdient. Een opdrachtgever vertelt dat tijdens de training het agressieprotocol van het bedrijf op enkele punten is verbeterd.

Accommodatie

Alle opleidingen zijn incompany uitgevoerd.

Natraject

De opleidingen kunnen op verzoek worden afgerond met een bewijs van deelname of certificaat, enkele referenten hebben hiervan gebruik gemaakt. Alle deelnemers vullen de laatste lesdag een eindevaluatieformulier in en meestal wordt met hen aanvullend ook mondeling geëvalueerd. In de meeste gevallen zijn er nabesprekingen met de opdrachtgever uitgevoerd, waarbij de evaluaties van de cursisten zijn teruggekoppeld en eventueel nieuwe afspraken zijn gemaakt voor een vervolg of een terugkomdag. Een referent geeft aan dat de tevredenheid ertoe heeft geleid dat zijn organisatie structureel met Reframe wil gaan samenwerken. Sommige trajecten zijn meerjarig en in deze situaties worden alle groepen aan het eind apart geëvalueerd en ligt een totaalevaluatie vast in de toekomst, aan het eind van het hele traject. Soms is men overeengekomen dat men alleen mondeling communiceert over het verloop van de training of is een persoonlijke bespreking slechts enige tijd uitgesteld. De referenten zijn enthousiast over het bereiken van de vooraf gestelde doelen. Dit wordt duidelijk door de volgende uitspraken over de resultaten die in de praktijk zijn gemeten: "Het besef van grenzen stellen en hoe ze die moeten bewaken is gegroeid; ze zijn zich bewust geworden hoe ze in een gesprek zitten waarin spanningen zijn", "Door de hoeveelheid informatie is men beter voorbereid en weet men beter hoe zich in moeilijke situaties te gedragen en de meest erge gevallen op te vangen", "Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen, weet waar de voetangels en klemmen zitten. Collega's houden zich beter aan afspraken, houden elkaar tijdens briefings scherp en wijzen elkaar op het geleerde", "Men is opener geworden waardoor een betere samenwerking is ontstaan", "Mensen zijn beter toegerust en weten beter hoe te handelen bij agressie" en "We hebben helderheid gekregen in het protocol en de taken van het adviesteam". Uit de gesprekken met de opdrachtgevers wordt duidelijk dat ook de deelnemers enthousiast hebben gereageerd op de opleidingen.

Organisatie en Administratie

Reframe heeft de organisatie en administratie goed op orde. De respondenten zijn unaniem tevreden over de telefonische en digitale bereikbaarheid van het bureau. Men houdt zich goed aan de gemaakte afspraken, zorgt voor tijdige verzending van aangevraagde materialen en brengt correcte rekeningen uit. Eventuele kleine foutjes worden onmiddellijk hersteld. Een van de referenten noemt met nadruk de facturen omdat deze zo keurig gescheiden verzonden worden. Ook de grote flexibiliteit en de korte lijnen, die er voor zorgen dat er prettig samengewerkt kan worden, worden in dit kader genoemd. Een referent wil graag nog de contactpersoon van de administratie vermelden, die hem altijd direct herkent en hem altijd opgewekt en vriendelijk te woord staat. "Dat valt gewoon op", aldus zijn uitspraak.

Relatiebeheer

Om de relatie met de klantorganisaties goed te laten functioneren, laat Reframe de contacten met hen lopen via vaste aanspreekpunten. De opdrachtgevers zijn absoluut tevreden met deze contactpersonen, die door hen worden omschreven als "Meedenkend, alert, open, eerlijk, collegiaal, vooruitdenkend en proactief". Een referent merkt op: "De samenwerking met de twee heren van de directie is extra plezierig, er is een echt vriendschappelijke relatie" en een ander zegt: "Het zijn plezierige mensen, die heel oplossingsgericht zijn" en tot slot de laatste: "Ik vind het contact hartstikke goed". Naast deze contacten worden de referenten ook over het bureau geïnformeerd via een digitale nieuwsbrief en brochures, maar dit blijkt niet structureel te zijn, want een aantal mensen ontvangt helemaal niets. Zij zouden dit wel erg op prijs stellen en willen dit van harte aanbevelen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen van Reframe geeft reden tot veel tevredenheid. Uitspraken hierover variëren van: "Zeer redelijk, goede kwaliteit", "Niet een van de goedkoopste, maar kwaliteit en resultaat en tevredenheid is belangrijk en allemaal in orde" tot "Bijzonder goed, zeer aantrekkelijk aanbod", "Prima verhouding" en "Kwaliteit is prima". De meeste referenten zijn van mening dat de prijs marktconform is; een van hen vindt dat de prijs aan de bovenkant ligt en een ander juist onderaan. De laatste voegt daar nog aan toe dat hij Reframe heel concurrerend vindt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend is gebleken dat alle opdrachtgevers met veel tevredenheid terugkijken naar de gelopen opleidingstrajecten en samenwerking bij Reframe, zeventig procent scoort met zeer tevreden. Op de vraag naar de sterke kanten van het bureau worden de volgende punten naar voren gebracht:

“Persoonlijke benadering en betrokkenheid”, “Kennis, proactief meedenken en Inlevingsvermogen”, “Maatwerk”, “Realiteitsgehalte, dicht bij de praktijk”, “Inhoudelijk goede producten, zeker op het gebied van agressie”, “Flexibiliteit” en “Passie en deskundigheid van de opleiders, die in staat zijn een goede inschatting van de deelnemers te maken en hen te triggeren tot zelfreflectie en kritiek op zichzelf”. Een referent voegt hier nog de volgende opmerking aan toe: “Het voelt als een bureau dat gericht is op structurele samenwerking en meedenken, ze houden een spiegel voor”. Naast deze zeer positieve geluiden, wordt door twee referenten een aandachtspuntje genoemd. De eerste zegt het volgende: “Het is belangrijk om niet te veel te leunen op een opleider en die indruk heb ik wel” en de tweede ligt in dit verlengde: “Probeer ervoor te zorgen dat de kennis van de directie ook wordt overgedragen aan de overige opleiders”. De grote tevredenheid staat borg voor de volmondige bereidheid van de opdrachtgevers om Reframe ook aan anderen aan te bevelen. Sommigen zeggen dat zij dit al eerder hebben gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Reframe op 29-06-2010.

Algemeen

Reframe advies- en trainingsburo verzorgt sinds de start in 1997 maatwerktrajecten op het vlak van communicatie, samenwerken en functioneren. Vanuit de visie dat elke vorm van communicatie een vorm van spanning met zich meebrengt is het doel om de interne en externe communicatie te verbeteren, met name ook in situaties waarin spanning, emotie en werkdruk een rol spelen. De dienstverlening van Reframe omvat een breed scala aan trainingen, zoals omgaan met agressie, communicatie, teambuilding, persoonlijke effectiviteit, crisismanagement en stressmanagement. Ook organisatieadvies en coaching behoren tot het aanbod. "Reframe" betekent herkaderen; wat het bureau doet is, zoals Reframe zelf zegt "de kwaliteiten van medewerkers in een ander kader te zien, ... en te zetten." Middels de gedragstrainingen worden de kwaliteiten van de deelnemers 'naar boven gehaald en vergroot'. De persoonsgerichte, gedragsmatige benadering vormt de grote kracht van Reframe: door bewustmaking van hun gedrag en van de effecten daarvan krijgen mensen inzicht in de verschillende mogelijkheden, waarna zij daaruit kunnen kiezen. Het allerbelangrijkste daarbij is, in de visie van het bureau, om de cursisten het gevoel te geven dat zij serieus genomen worden, in een persoonsgerichte en respectvolle werkwijze, en zorgvuldig om te gaan met eventuele weerstanden. Mede daardoor is Reframe onder meer succesvol gebleken in het verzorgen van trainingen voor 'lastige' doelgroepen.

Kwaliteit

Vanuit de visie van Reframe "Trainen is niet voldoende, u heeft recht op meer" werkt het instituut met een gefaseerde aanpak, bestaande uit voorfase, uitvoeringsfase en nafase, waarbij deze laatste als belangrijkste wordt gezien. De voorfase bestaat uit een zorgvuldig voortraject, waarin de situatie zorgvuldig in kaart wordt gebracht. In toenemende mate worden daarvoor online intakes gehouden met de deelnemers, om een optimale maatwerkafstemming te realiseren. Meelopen op de werkvloer maakt regelmatig deel uit van deze fase. Vanuit de sterke focus op de borging in de praktijk is Reframe continu alert op mogelijkheden daarvoor binnen de organisatie, om daarvan optimaal gebruik te kunnen maken voor de implementatie. Aan de trainers worden hoge eisen gesteld, te beginnen met ervaring in het werkveld, om kunnen gaan met spanningsvolle situaties en met weerstanden en beschikken over innovatief, creatief en inlevingsvermogen. Daarnaast moeten zij de vertaalslag kunnen maken naar de werksituatie van de deelnemers én naar de mogelijkheden binnen de organisatie. Samengevat gaat het er om, dat de trainers mensen serieus nemen, en daarmee het gedachtegoed van Reframe onderschrijven. De aanpak in de trainingen kan gekenschetst worden als 'positief confronterend met respect'; de acteurs die regelmatig worden ingezet in trainingen spelen daarbij een essentiële rol. Door de realistische vertolking van hun rol, vaak op locatie, bootsen zij situaties levensecht uit, wat een doeltreffend verrassingselement vormt in de trainingen. In combinatie met hun vermogen om waardevolle feedback te geven aan de deelnemers levert dit een duidelijke meerwaarde op.

Continuïteit

Reframe beschikt over een breed bestand aan opdrachtgevers, waaronder politiecorpsen, gemeenten, zorginstellingen, woningbouwverenigingen en commerciële bedrijven uit diverse sectoren. Met veel opdrachtgevers is sprake van een preferred supplier-relatie. Erkenningen, zoals door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, het A&O-fonds voor gemeenten en gemeentelijke instellingen en het Sectorfonds Luchtvaart, illustreert de waardering voor de kwaliteit van de opleidingen. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Reframe voor de komende tijd dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals vermeld vormt de nafase van een traject, waarin het gaat om de implementatie in de praktijk, in de visie van Reframe het belangrijkste onderdeel ervan. Met het oog op de implementatie zijn de trainers daarom tot twee maanden na afloop van een traject nog beschikbaar voor vragen op dat vlak. Om de borging van de resultaten te optimaliseren worden leidinggevendenden nadrukkelijk gewezen op hun verantwoordelijkheid ten aanzien van de implementatie. Belangrijke instrumenten daarvoor zijn coaching en begeleiding, eventueel aangevuld met coaching on the job door een trainer. Het e-learning platform, met onder meer een forum, mogelijkheden voor down- en uploaden van opdrachten en voor downloaden van aanvullende informatie, draagt eveneens bij aan de transfer naar de praktijk. Voor het meten van de resultaten, waarvoor Reframe een resultaatverplichting aangaat met de opdrachtgever, beschikt het instituut over de Metaprofiel Analyse (MPA), een instrument voor het in kaart brengen van de persoonlijke denkstijl of van een team of organisatie. Met behulp van de MPA wordt via een nulmeting de beginsituatie geïventariseerd en het te bereiken eindresultaat geformuleerd; middels een eindmeting kan na afloop getoetst worden of het doel bereikt is. De MPA, die steeds vaker wordt toegepast, biedt opdrachtgevers waardevolle informatie over nut en rendement van de interventies.

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