

Klanttevredenheidsonderzoek

Elycio Talen

09-06-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Elycio Talen 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, 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 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				90%	10%
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders②				40%	40%
Trainingsmateriaal③				50%	10%
Accommodatie④					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie⑤			10%	60%	20%
Relatiebeheer⑥			10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Twee referenten staan hier te ver van af.
 ③ Vier referenten hebben hier te weinig zicht op.
 ④ Trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
 ⑤ Eén respondent heeft hier geen inzicht in.
 ⑥ Eén respondent heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals Elycio dat aanpakt, zijn alle bij dit onderzoek betrokken referenten tevreden. Velen geven aan al langer zaken met dit taalinstituut te doen. Anderen zijn bij hen terecht gekomen via internet of het eigen netwerk. Ook heeft een aantal van hen meerdere leveranciers met elkaar vergeleken. Reden om juist dan voor Elycio te kiezen, is dat zij goed weten aan te sluiten bij de wensen van de opdrachtgever en het feit dat het instituut in de nabijheid van de klant zit. Degenen die al langer zaken met hen doen, geven bijvoorbeeld de volgende argumentatie: "Ze zijn inmiddels zo thuis bij ons bedrijf en in onze branche dat ze ook de business heel goed begrijpen en het vakjargon beheersen", "In de uitvoering is alles goed gericht op de dagelijkse praktijk van de cursist", "De samenwerking is al jaren heel goed. Men weet wat voor soort werk wij doen, hoe ons bedrijf in elkaar steekt, welke mensen er werken en welke terminologie wij hanteren. Tevens hanteert men een grote mate van flexibiliteit ten aanzien van het inplannen van afspraken" en "Vanwege de nabijheid kunnen we ook direct met elkaar schakelen."

Sommigen geven eveneens aan dat Elycio voor hen een preferred supplier op het gebied van taaltrainingen is. Met deelnemers vindt er altijd eerst een persoonlijke intake plaats om het niveau te bepalen. Vervolgens wordt een programma daarop afgestemd, uiteraard tegen het licht van de wensen en/of eisen van de opdrachtgever. Programma's kunnen kort en krachtig zijn maar ook een langere tijd beslaan. Afhankelijk van de doelstelling krijgt men privé les of in kleinere groepen waarbij de deelnemers eenzelfde instapniveau hebben. Een accountmanager is vaak degene die een eerste planning met de klant doorneemt.

Opleidingsprogramma

Nadat de wensen zijn besproken, volgt er een programmavoorstel plus offerte. Unaniem zijn de referenten van mening dat dit een juiste weergave is van hetgeen tijdens het voortraject aan de orde is gekomen. "Tevens staat daarin nadrukkelijk een advies opgenomen op welke manier men denkt dat het gestelde doel bereikt kan worden", vertelt één van hen. "Als het kleinere groepen betreft, zijn we snel klaar. Wanneer het een groot project is, dan komen we vaker bij elkaar om het geheel te finetunen", meldt een volgende. Een ander deelt mee dat hij vaak het eerste contact legt maar dat vervolgens direct tussen de cursist en de docent wordt geschakeld. Bij sommige opdrachtgevers is met Elycio een jaarcontract afgesloten waarbij per opdracht een korte bevestiging komt van de afspraken. Ook deelt men mee de prijsafspraken helder te vinden. "Ik blijf er wel altijd scherp op maar we komen er altijd uit", verklaart één geïnterviewde hierover.

Uitvoering

De uitvoering leidt alleen maar tot positieve reacties. Tussen trainer en cursist blijkt vaak een klik te bestaan waarbij de docent goed kan inspelen op de individuele wensen. Ter illustratie: "Onze kandidaten zijn altijd heel positief. Bij ons krijgt iedereen individueel les waarbij de focus zowel op spreken als op schrijven ligt", "In ons bedrijf werken mensen die het Nederlands niet beheersen. Wanneer ze over hun eigen schaamte heen stappen, gaat het prima. De docent weet hen daarin goed te begeleiden", "Op basis van de feedback van de cursisten, weet ik dat de trainer dicht op de deelnemers zit. Zelfs in kleinere groepen weet hij bijna 1 op 1 les te geven", "Zonder het doel uit het oog te verliezen, krijgen de deelnemers goed en intensief les", "Over het algemeen zijn we tevreden. Soms merk je wel dat het moeilijk is om goede groepen samen te stellen. Aan de andere kant wordt de uitvoering dan wel heel interactief. Afhankelijk van het doel en de functie, krijgen mensen soms een week achter elkaar intensief les of kiezen we voor wekelijks een aantal uren" en "Cursisten kunnen zelf ook materialen uit hun eigen praktijk meenemen." Deelnemers krijgen huiswerk mee en tijdens de lessen wordt ook een stuk theorie uitgelegd, zo blijkt uit de interviews. Het totaal aantal lessen hangt af van het instapniveau en de einddoelstelling.

Opleiders

Twee referenten staan te ver van de trajecten af om een goede beoordeling van de docenten te kunnen geven. Daarom onthouden zij zich hier van een score. Anderen baseren zich vooral op de feedback van de deelnemers en geven aan de trainers 'prima' te vinden. Enkelen hebben een beter beeld: "Het is een echte professional met veel kennis. Tevens is hij prettig in de omgang. Hij maakt het de kandidaten niet makkelijk en trekt hen uit de comfortzone. Daardoor leren ze heel veel in korte tijd", "We zoeken altijd trainers van wie we denken dat hij of zij het beste bij de cursist past en dat is altijd goed gelukt", "De docenten die wij kennen, leveren kwaliteit. Men neemt tijdens de lessen ook vaak de culturele aspecten rondom een bepaald taalgebied erbij", "Op basis van de feedback hoor ik dat het pragmatische mensen zijn die zeer professioneel en praktijkgericht zijn", "Het zijn open mensen die de deelnemers meteen een welkom gevoel geven. Zij weten makkelijk te schakelen en staan goed voorbereid voor de groep" en "Men houdt goed zicht op de voortgang en neemt actie indien nodig. Ze zitten er bovenop. Ik krijg ook meteen een seintje als een bepaalde cursist niet geweest is."

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal wordt met een tevreden score beoordeeld door degenen die daar zicht op hebben. Men spreekt over samengestelde readers maar ook over eigen materialen van de opdrachtgever, zoals contracten. "Mensen kunnen ook aan de slag via e-learning", verklaart één van hen. Een volgende: "Bij de gevorderden cursus neemt men zelf ook eigen casuïstiek mee." "Tijdens de cursus moet men opdrachten uitvoeren en houdt men zelf een logboek bij. Daarin schrijft een cursist wat hij tegenkomt en wat hij lastig vindt. Vervolgens krijgt hij een eigen handhout met tips & trucs", zegt één geïnterviewde ter toelichting. Vier referenten hebben geen zicht op het gebruikte materiaal en onthouden zich van een oordeel.

Accommodatie

Alle trajecten vinden in-company plaats. Hierdoor blijft dit onderdeel buiten de rapportage.

Natraject

Hoewel negentig procent zich tevreden toont over het natraject, is er één referent neutraal gestemd. Hij is van mening dat Elycio breder moet kijken. Hij zou graag willen weten of zijn organisatie aansluiting weet te vinden binnen een Europese standaard. "Medewerkers kunnen, mede dankzij de taaltraining, hun functie beter uitvoeren maar ik zou graag willen weten of er een Europese standaard is zodat we kunnen monitoren of we op niveau zitten", verklaart hij hier. De overige referenten baseren hun oordeel op evaluaties en rapportages (zowel tussentijds als aan het eind), advisering voor eventuele vervolgttrajecten per kandidaat en resultaatverbetering. Ter illustratie: "Zowel Elycio als wij intern reiken evaluatieformulieren uit die we dan altijd gezamenlijk bespreken. Tussentijds hebben we ook geregeld contact" en "Elycio sluit af met een advies per persoon. Dat is heel plezierig zo." Bij de meesten is het resultaat van de trajecten goed te noemen. Eén geïnterviewde geeft hierbij aan dat hij onlangs van een leidinggevende terug heeft gekregen dat deze niet helemaal tevreden was. Daarover gaat hij nog met Elycio in gesprek om te kijken hoe dat bij een volgende keer verbeterd kan worden.

Organisatie en Administratie

Eén respondent heeft te weinig zicht op de organisatie en administratie en geeft op dit onderdeel dan ook geen mening. Van de overgebleven negen, tonen acht zich tevreden. Men is van mening dat Elycio snel en makkelijk bereikbaar is, zowel per mail als per telefoon. "Bovendien komt onze contactpersoon jaarlijks langs om alles te bespreken", verklaart één van hen. Ook vinden de referenten dat het instituut de afspraken goed nakomt. "Ze zitten er bovenop", meldt een ander hierover. "Bovendien", zo zegt een volgende, "staan ze open voor feedback en zorgen ze voor een correcte en snelle afhandeling." Ook de facturatie verloopt conform verwachting hoewel juist dat punt voor één geïnterviewde de reden is om op dit onderdeel een verbeterpunt te constateren: "Misschien heeft het ermee te maken dat de uitvoering in handen was van één van hun zusterorganisaties. Ik vond hen niet goed bereikbaar en adequaat in hun afhandeling. Een aantal keren heb ik zelf moeten vragen om de factuur en dat bevreesdde mij zeer."

Relatiebeheer

Ook op dit onderdeel heeft één respondent geen zicht en onthoudt zich daarom van een oordeel. Enkele anderen geven aan dat er weinig contact is maar dat zij Elycio zelf benaderen als dat nodig is. Dat is voor één van hen reden om hier toch niet helemaal tevreden te zijn omdat hij vindt "dat Elycio de contacten goed moet blijven onderhouden". Dat verklaart zijn neutrale oordeel. "We hebben twee vaste contactpersonen met wie de relatie goed te noemen is", "De lijnen zijn kort" en "Elycio heeft veel geduld getoond omdat het bij ons een aantal keren is uitgesteld. Uiteindelijk is het zelfs in z'n geheel afgeblazen terwijl het een groot traject was waar veel geld in om zou gaan. Ook in die fase vond ik hen zeer professioneel en flexibel", zo luidt de toelichting van sommige referenten. Eveneens maakt men melding van het feit dat men nieuwsbrieven ontvangt maar daarbij wordt opgemerkt dat deze vanwege tijdsdruk nauwelijks gelezen worden. Tevens zijn er referenten die dit niet ontvangen maar dat vinden zij prima zo.

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van twee respondenten tonen acht van hen zich tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Men denkt dat deze marktconform en in balans is. Er zijn vaste afspraken, melden sommigen. “Omdat we de cursussen inhouse regelen en er groepen zijn samengesteld, valt de prijs per persoon mee”, verklaart één van hen. Degenen die een neutrale beoordeling geven, vinden de prijs aan de hoge kant. Waarbij één van hen specifiek zegt dat hij verder gaat kijken naar de mogelijkheden voor blended learning.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking met Elycio. Men beoordeelt het instituut als deskundig, klantgericht en flexibel. Ook verklaart men: “Elycio denkt goed met je mee en handelt accuraat”, “Ze weten goed te luisteren en in te spelen op de wensen van de klant en cursussen kunnen op korte termijn gerealiseerd worden”, “Overall is het erg prettig zaken met hen doen” en “Elycio hanteert een no-nonsense aanpak, is daadkrachtig en goed georganiseerd. Daarnaast stellen we het persoonlijk contact zeer op prijs en is de prijs-kwaliteitverhouding goed.” Ook wordt meermaals het pragmatisme en de nabijheid van het instituut als voordeel genoemd. Buiten hetgeen men op eerdere onderdelen heeft gesignaleerd, geeft één geïnterviewde nog als verbeterpunt: “De intake kan nog iets nauwkeuriger.” Alle respondenten verklaren tot slot dat zij Elycio aanbevelen 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 Elycio Talen op 09-06-2015.

Algemeen

Elycio Talen biedt al decennialang praktijkgerichte taal- en cultuurtrainingen aan voor professionals uit bedrijfsleven, overheid en non-profit organisaties. Haar missie is managers en professionals het vermogen en zelfvertrouwen te geven om in een gewenste taal effectief te sorteren en succesvol te kunnen communiceren. Elke taal kent zijn eigen manier van denken plus omgangsvormen. Dat betekent dat Elycio Talen mensen eveneens begeleidt om de cultuur van een land beter te leren kennen. Taaltrainingen kunnen in elke gewenste taal worden verzorgd, zowel via open inschrijving en maatwerk als in-company. Wat men heeft geleerd, is direct toepasbaar in de praktijk. Optimale afstemming met de diverse sectoren en het bijbehorende vakjargon is dan ook een vereiste. Elke cursist begint met een individuele intake om het begin niveau te bepalen. Samen met de opdrachtgever wordt vervolgens de doelstelling en het uiteindelijke eindniveau bepaald. Elycio Talen kan bogen op een vast relatiebestand bestaande uit contacten die al jaren gebruik van deze professionele dienstverlening maken. Daarnaast weet men nieuwe opdrachtgevers aan zich te binden vanwege kwaliteiten als het goed kunnen luisteren naar - en vertalen van de wensen in een concreet en persoonlijk leerplan. Tevens wordt Elycio Talen geroemd om haar nabijheid: met zes vestigingen verspreid over Nederland is er altijd één in de buurt van de klant. Naast de taaltrainingen kan het instituut ook vertalingen verzorgen en tolkdiensten regelen. Het Cedeo onderzoek richt zich alleen op de maatwerk opleidingen.

Kwaliteit

Elycio Talen beschikt over docenten in vaste dienst maar maakt daarnaast ook gebruik van de diensten van externe experts. Allen zijn native speaker en HBO/WO geschoold. Bij voorkeur wordt men ingezet in sectoren waar trainers zelf ervaring in hebben en/of men al vaker is ingeschakeld. Dat is één van de sterke punten van Elycio Talen. Het grote voordeel daarvan is dat trainers de branche en business goed begrijpen en het vakjargon beheersen. Naast opleidingsniveau moeten docenten eveneens ervaren zijn om te trainen in een professionele omgeving waarbinnen men met volwassen cursisten te maken krijgt. De juiste kwalificaties plus proeflessen maken onderdeel uit van een selectiebeleid. Evaluaties en feedback zorgen ervoor dat mensen goed voorbereid zijn op hun taken. De trainersmanual vormt de basis voor het hanteren van de juiste protocollen die Elycio Talen voorstaat. Uiteraard dienen trainers eveneens te beschikken over kwalitatief goede didactische vaardigheden. Naar aanleiding van een uitgebreide intake, wordt een programma op maat samengesteld waarbij toepassing in de dagelijkse praktijk van de deelnemer voorop staat. Cursisten, ook degenen die in groepsverband leskrijgen, kunnen materialen uit hun eigen praktijk meenemen waardoor de transfer van theorie naar praktijk optimaal gestalte krijgt. Een goede klik tussen docent en cursist is mede bepalend voor het eindresultaat. Elycio Talen probeert daar dan ook zo zorgvuldig mogelijk op in te spelen. Na afronding van een taaltraining krijgt de deelnemer een eindtoets die deels schriftelijk en deels mondeling afgenomen kan worden. Beide uitkomsten worden gebundeld in een eindadvies naar cursist en opdrachtgever waarbij borging van het geleerde een prominente plek inneemt.

Continuïteit

Blended Learning en geavanceerde toetsen maken onderdeel van het dienstenpakket van Elycio Talen uit. De Bright Language Test is de meest gebruikte online taaltest. De betrouwbare meting van bestaande taalvaardigheden en gedegen analyses van behoeften en doelen worden snel in kaart gebracht. Naast algemene testen in diverse talen, bestaan er ook testen voor verschillende sectoren en doelgroepen. Online modules krijgen steeds meer vorm en inhoud waarbij men nadrukkelijk in de gaten houdt dat processen goed gestroomlijnd worden dan wel blijven. Ondanks dat de economie weer een stijgende lijn vertoont, verwacht men dat de prijsdruk blijft. Het antwoord van Elycio Talen is dan ook gericht op het nog meer voor het voetlicht brengen van kernkwaliteiten als service, flexibiliteit, professionaliteit, pragmatisme en praktijkgerichtheid. Aangevuld met mailshots en adwords-campagnes moet dit leiden tot een verdergaande naamsbekendheid. Het feit dat men beschikt over meerdere vestigingen, wordt door de opdrachtgevers als positief ervaren. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Elycio Talen voor maatwerk trainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, beoordelen Elycio Talen niet alleen als een deskundig instituut maar zijn tevens van mening dat alles goed is geregeld. Dat geldt vanaf de intake per kandidaat tot en met de uitvoering van taaltrainingen en de borging van het geleerde. Elycio Talen is in staat om, zelfs tijdens groepstrainingen, goed aan te sluiten op de belevingswereld van individuele cursisten. Het persoonlijke leerplan vormt dan ook het uitgangspunt, na afloop aangevuld met een advies. Resultaatverbetering staat voorop waarbij men zowel tussentijds als na afloop de opdrachtgevers voorziet van de vorderingen. Technologische ontwikkelingen worden nauwgezet gemonitord en nader beschouwd om te komen tot verdere kwaliteitsverbetering van het totale dienstenpakket.

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