

Klanttevredenheidsonderzoek

SBI Formaat

25-08-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SBI Formaat 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	80%	
Accommodatie③				10%	20%
Natraject			20%	70%	10%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

- ② Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal
 ③ Zeven referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die hebben meegedaan aan dit onderzoek vertellen dat zij al lange tijd met SBI Formaat samenwerken. Die samenwerking dateert soms al van de tijd dat een opdrachtgever nog niet in zijn huidige functie werkzaam was. Voor deze geïnterviewden is het dus lastig aan te geven hoe men destijds bij SBI Formaat terecht is gekomen. In ieder geval komen ze op basis van de eerdere, goede ervaringen nog steeds bij dit instituut uit. Een referent vult aan dat vooral de continuïteit in de dienstverlening van SBI Formaat hem aanspreekt. "Zij zorgen altijd voor vervanging, als een trainer bijvoorbeeld niet kan. Dus er is altijd voortgang", zo zegt hij. En sommige opdrachtgevers zeggen dat zij voor een bepaalde trainer kiezen en dat zij op die manier bij SBI Formaat uitkomen. De scores laten bij dit onderwerp in ieder geval gelijk al zien dat men tevreden tot zeer tevreden is over de wijze waarop het voortraject verloopt en ook over de inzet van SBI Formaat daarbij. In dit verband vertelt men dat men, nadat de trainingsvraag eerst intern is geformuleerd, meestal telefonisch of per e-mail met de trainer contact opneemt. Vaak worden die contacten gevolgd door een persoonlijk gesprek. "In dat gesprek stemmen we de vragen en wensen en de mogelijkheden op elkaar af", zo merkt een referent op. Op basis daarvan presenteert de trainer uiteindelijk een trainingsvoorstel. Een enkeling licht voorts toe dat de deelnemers soms ook geacht worden zich voor te bereiden. Zij ontvangen dan lesmateriaal vooraf.

Opleidingsprogramma

Ook het opleidingsprogramma, zoals dat door de trainer gepresenteerd wordt, is naar tevredenheid. Men licht toe dat dat altijd goed is afgestemd op de vragen en wensen. “Maar soms concluderen we dat de interne voorbereiding beter had gemoeten”, zo stelt een referent. “De trainer is wel altijd heel flexibel in het doen van aanpassingen, als dat nodig is”, aldus een ander. Of zoals weer een ander zegt: “Wij kunnen ons altijd goed in het programma vinden.” Weer een ander zegt het te waarderen dat de actualiteiten ook altijd in het programma worden meegenomen. Een aandachtspunt komt van een referent die het opleidingsprogramma liever apart van de offerte zou ontvangen. “Ik stuur het programma namelijk door naar de deelnemers en zij hebben niets te maken met de prijs”, zo stelt hij. Ook de meeste andere opdrachtgevers informeren hun deelnemers zelf over de ophanden zijnde training. Soms ook worden eerst de gewenste onderwerpen onder alle deelnemers geïnventariseerd, waarna het uiteindelijke programma wordt doorgemailed. En één geïnterviewde vertelt dat het programma op hun eigen website bekend wordt gemaakt en dat de deelnemers zich zelf kunnen aanmelden. Voorts merkt men nog op dat over het algemeen ook alles met betrekking tot de financiële kant van de zaak duidelijk is. “Ik moet de offerte tegenwoordig echter wel checken op slordigheidjes. Dat was voorheen niet nodig”, aldus een referent.

Uitvoering

Ook de uitvoering verloopt voor iedereen naar tevredenheid, zo blijkt uit wat men vertelt. Uiteraard baseert men zich daarbij ook op de reacties die men daarover van de deelnemers heeft gekregen. Men is enthousiast over de wijze van trainen, namelijk het interactieve karakter daarvan, en over de praktische handvatten die men krijgt aangereikt. “De trainer speelt heel goed in op onze behoefte en ook op wat er in de groep gebeurt”, aldus een zeer tevreden referent. “SBI Formaat levert echt maatwerk”, zo zegt een ander. Ook over de afwisseling tussen theorie en praktijk is men over het algemeen goed te spreken. Hierbij wordt wel opgemerkt dat dat per trainer én per onderwerp verschilt. De opdrachtgevers benadrukken dat ze zich tijdens trainingen goed begeleid voelen door de trainer. “Die is heel betrokken en gedegen”, zo stelt één van hen. Sommige referenten hebben tijdens de training een evaluatiemoment met de trainer, hetgeen zij als zeer plezierig ervaren. Soms betreft dat een vaste afspraak die men daarvoor met elkaar heeft gemaakt, vaak gaat dat ad hoc en informeel.

Opleiders

Enthousiast is men over de trainers, die door SBI Formaat worden ingezet. Men noemt hen ‘kundig’, ‘ervaren’, ‘slagvaardig’, ‘flexibel’, ‘betrokken’, ‘zorgvuldig’, ‘respectvol’ en ‘vriendelijk’. “Onze trainer houdt goed de spiegel voor, is didactisch heel goed, heeft veel humor, houdt het luchtig en heeft een groot relativeringsvermogen. Iedereen kan zijn oordeel kwijt, maar uiteindelijk formuleren we een gezamenlijke mening”, aldus een zeer tevreden referent. Een ander zegt: “Ik vind het knap dat de trainers op alle niveaus kunnen meedenken en meepraten. Zij hebben een heel goede aansluiting bij de doelgroep.” En weer een ander zegt het te waarderen dat zijn vaste trainer ook bereid is een gastspreker in te schakelen in geval van een specialistisch onderwerp. Een enkeling licht toe dat hij een vaste trainer heeft. “Niet iedereen is namelijk even enthousiast over de andere trainers”, zo zegt hij. Een ander heeft ook eens een trainer gehad, die minder goed beviel. SBI Formaat stelt zich in zo’n geval flexibel op en zet desgewenst iemand anders in, zo blijkt uit wat men vertelt.

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één referent is iedereen goed te spreken over het trainingsmateriaal, zoals dat door SBI Formaat wordt verzorgd. Dat materiaal kan bijvoorbeeld bestaan uit boeken, readers, huiswerkopdrachten, hand-outs en filmpjes. “Dat is afhankelijk van de training en het onderwerp”, aldus een opdrachtgever. In ieder geval heeft men er meestal ook een goed naslagwerk aan, vindt men. Degene die een score drie heeft toegekend, zegt dat het materiaal ‘vrij summier’ was. Hij stelt: “Wij moesten nu eigen casussen inbrengen. Bij een andere training werden de onderwerpen, om over te debatteren, aangedragen. Die hoefden wij niet zelf te bedenken.”

Accommodatie

Zeven geïnterviewden merken op dat zij de accommodatie voor hun trainingsbijeenkomsten normaliter zelf verzorgen. Zij hebben om die reden geen score toegekend aan dit onderdeel. Drie referenten vertellen dat hun training heeft plaatsgevonden in Doorn, op de locatie van SBI Formaat. De opdrachtgever die een score vier heeft toegekend, zegt erover: “Wij kiezen heel bewust voor de locatie van SBI. En het overnachten stellen wij verplicht.” De twee anderen hebben een score vijf toegekend. Zij spreken van een ‘prima’ accommodatie.

Natraject

De twee opdrachtgevers, die een score drie hebben toegekend, vinden allebei dat SBI Formaat na afloop van een training wat actiever zou mogen zijn in de contacten. "Er wordt uitsluitend een schriftelijke evaluatie gehouden onder de deelnemers. Ik heb persoonlijk geen contact meer na afloop. Zij zouden iets meer aandacht mogen hebben voor eventuele vragen aan onze kant", zo zegt één van hen. Voor de anderen is de nazorg door SBI Formaat naar tevredenheid. Ook zij vertellen dat hun deelnemers over het algemeen aan het einde van een training een evaluatieformulier invullen. Veelal hebben zij zelf, naast het regelmatige contact dat er sowieso al is, na afloop een evaluatie met de trainer. "Aan het begin van een training beginnen wij met het bespreken van onze verwachtingen en tijdens de evaluatie bekijken we met elkaar of die verwachtingen zijn behaald", aldus één van hen. "Wij ontvangen tevens een verslag. Ik weet dat ze dat niet altijd doen, maar ik vind dat wel onderdeel van hun dienstverlening", zo zegt een ander. In een enkel geval ontvangen de deelnemers na afloop een certificaat, maar meestal is de aard van de training daar niet naar. Wel is bijna iedereen van oordeel dat SBI Formaat positief bijdraagt aan het behalen van de doelen. Daarover zegt één referent: "Iedereen is altijd content over de 'eye openers', die wij tijdens de bijeenkomsten ervaren." Een ander merkt op dat 'het bijpraten over actuele zaken en de begeleiding door de trainer' voor hen het voornaamste doel zijn. "Wanneer wij onze doelen niet behalen, heeft dat vaak te maken met interne, organisatorische ontwikkelingen. Die liggen buiten de invloedssfeer van de trainer", aldus weer een ander.

Organisatie en Administratie

Degene die bij het onderwerp 'opleidingsprogramma' zijn voorkeur uitsprak voor een aparte offerte, kent op basis daarvan een score drie toe aan dit onderdeel. Voorts merkt hij op dat de facturatie niet altijd soepel verloopt en dat facturen met regelmaat foutjes bevatten. Dat laatste is voor een ander ook de reden van zijn score drie. "De facturatie gaat vaak niet goed. Ik moet dat altijd checken. Dat is bij SBI Formaat bekend", zo zegt hij. Voor de andere referenten verloopt het organisatorisch en administratief handelen door SBI Formaat naar volle tevredenheid. Dat betreft de telefonische bereikbaarheid van de trainer, als het gemak waarmee men bijvoorbeeld een trainingsdatum prikt. Over het algemeen ontvangt men de gevraagde informatie op tijd en ook komt SBI Formaat de gemaakte afspraken correct na. Voor hen geldt dat ook voor de facturatie.

Relatiebeheer

Bijna alle referenten hebben een vast aanspreekpunt bij SBI Formaat, in de persoon van de trainer. Voor hen verlopen de contacten soepel. Dat is de reden dat zij allemaal een score vier of vijf hebben toegekend. "Onze trainer is altijd goed bereikbaar en hij denkt altijd mee. Ik vind het contact heel prettig", aldus een tevreden referent. Eén geïnterviewde vertelt dat hij geen vaste contactpersoon heeft bij SBI Formaat. "Ik ontvang ook geen nieuwsbrief. Dat vind ik prima zo. Ik weet ze te vinden wanneer ik ze nodig heb", zo stelt hij. De andere referenten ontvangen wel een nieuwsbrief vanuit SBI Formaat. De frequentie waarmee dat gebeurt, is voor hen naar tevredenheid.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent heeft een score drie gegeven aan dit onderdeel, vanwege de hoge prijs. "Ik vind het erg duur. Ik schrik altijd van de prijs", zegt hij. De overige opdrachtgevers vinden de prijs-kwaliteitverhouding, zoals die door SBI Formaat wordt gehanteerd 'prima'. De meesten van hen noemen deze 'marktconform'. "Het is voor ons in ieder geval geen reden om buiten de deur te kijken", zegt één van hen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle geïnterviewden overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van SBI Formaat. Als sterke kanten van dit instituut beschouwen zij 'het persoonlijk contact', 'de kennis en kunde', 'de manier van trainen (heel ontspannen, maar erg to-the-point)', 'het grote inlevingsvermogen', 'de kwaliteiten van de trainer', 'de ruimte voor eigen inbreng' en 'de betrouwbaarheid'. Als voornaamste aandachtspunten zijn 'de nazorg' en 'de facturatie' genoemd. Eén referent adviseert SBI Formaat de prijs van de dienstverlening in de gaten te houden. Een ander wil SBI Formaat nog attenderen op de kwetsbaarheid, wanneer alle contacten gebonden zijn aan de persoon van één trainer'. En nog een andere opdrachtgever wil SBI Formaat als advies meegeven de verschillen in trainers in de gaten te houden. Alle referenten van dit onderzoek bevelen SBI Formaat van harte aan. Twee van hen benadrukken dat voor hen de persoon van hun trainer daarbij de doorslag geeft.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met SBI Formaat op 25-08-2016.

Algemeen

SBI Formaat is in 2015 ontstaan uit de samenwerking tussen FNV Formaat en SBI training & advies. Beide organisaties hebben een rijke geschiedenis en samen meer dan 80 jaar ervaring in medezeggenschap en arbeidsverhoudingen. SBI Formaat traint en adviseert ondernemingsraden en directies/HRM en levert daarmee een bijdrage aan de optimalisatie van het onderlinge overleg, de bedrijfsvoering en de ontwikkeling van individuele werknemers. SBI Formaat streeft naar persoonlijke groei, zowel binnen als buiten de organisatie en ondersteunt hiermee de duurzaamheid van bedrijven. Daarnaast bevordert men goede arbeidsverhoudingen met het doel werkplezier, kwaliteit van arbeid en innovatiekracht te vergroten. SBI Formaat is actief in een groot aantal branches: zorg en welzijn, industrie en bouw, commerciële dienstverlening en overheidsinstellingen. Kernwaarden als 'rechtvaardigheid', 'verantwoordelijkheid' en 'respect' vormen een belangrijke leidraad in het denken en doen van de organisatie. SBI Formaat versterkt de rol van de werknemer en de dialoog in het bedrijf door te werken met ondernemingsraden en medezeggenschapspartners, individuele OR-leden, vakbonden, HR en directie. In deze aanpak zoekt SBI Formaat de verbinding tussen de spelers voor goede arbeidsverhoudingen en sterke, zinvolle medezeggenschap.

Kwaliteit

Middels het werken aan competenties wil SBI Formaat het zelflerende vermogen van mensen en organisaties vergroten. Ook voor de medewerkers van SBI Formaat zelf is het ontwikkelen van de competenties een belangrijk aandachtspunt. Het instituut voert dan ook een actief beleid wat betreft professionalisering. Men biedt volop ruimte voor inhoudelijke professionalisering van de trainers. Een belangrijk vereiste voor de trainers is, dat zij hun vak bijhouden en werken aan hun competenties. Kwaliteitsverbetering is een continu aandachtspunt voor SBI Formaat; met structurele evaluaties en externe onderzoeken houdt men voortdurend 'de vinger aan de pols'. Het regelmatig aanbieden van verplichte opleidingen, intervisie en workshops gericht op het overdragen en delen van opgedane kennis levert een bijdrage aan de gemeenschappelijke kwaliteit van alle trainers.

Continuïteit

SBI Formaat beschikt over een eigen accommodatie; Landgoed Zonheuvel in Doorn. De fraaie accommodatie is rustig gesitueerd in de Kaapse Bossen van Doorn (nationaal Park Utrechtse Heuvelrug) en is goed geoutilleerd met de benodigde faciliteiten voor trainingen en conferenties. Op het terrein van medezeggenschap is SBI Formaat één van de grootste opleidingsorganisaties. In de zorg en bij de overheid is SBI Formaat naar eigen zeggen marktleider. Het instituut doet er veel aan om deze positie te behouden. De actieve benadering van relaties, beslissers en pers en de organisatie van congressen illustreren de marktgerichte werkwijze. Trends binnen de verschillende branches waarin men actief is worden zorgvuldig gevolgd. Daarnaast anticipeert men in diverse netwerken en onderhoudt men contacten met 'koploper-bedrijven' voor het initiëren van nieuwe ontwikkelingen. Begin 2016 heeft de organisatie het boek SBI Formaat MoniOR uitgebracht. Hierin worden de uitkomsten van het meest recente onderzoek naar de stand van de medezeggenschap in Nederland weergegeven. Het boek geeft een gedetailleerd en omvattend beeld van de dagelijkse praktijk met betrekking tot hun functioneren. Met dit onderzoek ontwikkelt en voedt SBI Formaat zich verder en is men in staat de ondersteuning van de doelgroep te versterken. Op basis van het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de bekendheid en de sterke positie op het terrein van medezeggenschapstrainingen, evenals de alerte bedrijfsvoering en de informatie die tijdens het bezoek verstrekt is, acht Cedeo de continuïteit van SBI Formaat voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij SBI Formaat is een zorgvuldige intake een belangrijk onderdeel van het voortraject. Men meent dat dit noodzakelijk is om een optimale afstemming op de vragen en wensen van de opdrachtgever te kunnen realiseren. SBI Formaat formuleert een heldere resultaatvoorstelling; toetsbare doelstellingen en verschillende belangen worden nauwkeurig in kaart gebracht. De opbouw van trainingen (trainingsblokken gevolgd door terugkomdagen) biedt deelnemers de mogelijkheid in hun werksituatie ervaring op te doen. Ook het gebruik van cases uit de eigen praktijk en de inzet van acteurs leveren een belangrijke bijdrage aan het beoogde leereffect. SBI Formaat is één van de weinige instellingen met een eigen trainingslocatie en overnachtingsmogelijkheden. Het grote natuurterrein biedt mogelijkheden voor verschillende fysieke activiteiten, die bijdragen aan een enerverende training.

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