

Klanttevredenheidsonderzoek

Horizon Jeugdzorg en Onderwijs
Horizon Academie

17-07-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Horizon Jeugdzorg en Onderwijs 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 OPEN 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 jaaromzet 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd:10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			20%	60%	10%
Opleidingsprogramma			30%	30%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			20%	30%	50%
Trainingsmateriaal③			20%	70%	
Accommodatie		10%		60%	30%
Natraject		10%	10%	50%	30%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer④			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- 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 voortraject
- ③ Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Eén referent heeft te weinig zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Geen van de referenten heeft zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tien respondenten van dit onderzoek zijn allen werkzaam bij Horizon. De meesten van hen hebben al vaker trainingen van dit instituut gevolgd. Eén referent vertelt echter dat hij één training heeft gevolgd, omdat hij daar nog niet zo lang in dienst is. Een ander heeft ook pas één training gedaan, omdat hij eerst als invalkracht op veel verschillende plaatsen heeft gewerkt. Over het voortraject vertelt men dat het aanbod over het algemeen ruim vantevoren via de website en of per e-mails bekend gemaakt wordt. Het aanbod bevat een aantal verplichte trainingen, maar ook opleidingen waarvoor men zich uit eigen interesse kan opgeven. Aanmelden geschiedt via een link en men vertelt dat men daar meestal 'netjes' en 'snel' een bevestiging van ontvangt. De meeste respondenten vinden dat de informatie die men vooraf krijgt helder is. "Dat geldt ook voor de voorbereiding", aldus één van hen. En mocht men nog vragen hebben, dan kan men zich altijd wenden tot de trainer, zo blijkt uit wat men vertelt. In dit verband merkt een respondent op: "Binnen onze vestiging is er sinds kort één verantwoordelijke voor de trainingen. Die zorgt voor de roosterindeling en zal gaan regelen dat alle opleidingen gestructureerd worden. Dat gaat nog niet van een leien dakje. Zo is het niet overzichtelijk welke trainingen verplicht zijn en wie welke training al heeft gedaan. "

Een andere geïnterviewde stelt dat hij graag voorafgaand aan de training meer informatie zou ontvangen. “Ook zou ik het waarderen wanneer ze de syllabus voor de bijeenkomst zouden toesturen”, zo zegt hij. Om die reden heeft hij een score drie aan dit onderdeel toegekend. Er is nog een score drie toegekend. De betreffende referent geeft daarmee aan er noch tevreden noch ontevreden over te zijn en neutraal tegenover te staan. Dan is er nog een referent die geen score heeft toegekend aan dit onderdeel. Hij licht toe dat hij persoonlijk weinig zicht heeft op het voortraject. “Mijn vestiging bepaalt”, zo stelt hij.

Opleidingsprogramma

De drie respondenten die een score drie hebben toegekend aan dit onderwerp, zijn feitelijk alle drie van oordeel dat het opleidingsprogramma niet altijd even duidelijk is over het doel van de training en over de voorbereiding. Zij stellen dat er niet of niet altijd een helder programma is. Eén van hen zegt daarover: “Ik zou het waarderen wanneer er voorafgaand aan een bijeenkomst nog een briefing zou volgen over het programma en over het doel.” Voor de overige geïnterviewden is het programma, onder andere qua inhoud en voorbereiding, over het algemeen naar tevredenheid. Zij noemen het aanbod ‘divers’ en ‘interessant’. Een enkeling vindt het geen bezwaar dat het programma niet voorziet in de details. “Ik laat het altijd over me heen komen”, zo stelt één van hen. Voorts vertelt men nog dat men geen mening heeft over de financiële kant van de bijeenkomsten. Vanwege het interne karakter van de trainingen, hebben zij er geen bemoeienis mee.

Uitvoering

De meeste respondenten geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de trainingen die vanuit Horizon voor hen worden georganiseerd. Zij noemen de trainingen: ‘Heel verrassend’, ‘professioneel’, ‘inspirerend’, ‘interactief’, ‘leerzaam’ en ‘afwisselend’. “Ik vind het een meerwaarde, dat het echt toepasbaar is in de praktijk. Alleen de borging is nog wel een puntje”, aldus een tevreden referent. Een ander zegt het te waarderen dat de trainingen voor iedereen toegankelijk zijn. “Ook voor mensen met een universitair niveau. Er wordt veel samengewerkt en er is veel afwisseling qua werkvormen. Daardoor is het de hele dag goed te doen”, zo vertelt een ander. Een zeer tevreden respondent merkt met betrekking tot de afwisseling op, dat hij dat over het algemeen prettig vindt. Hij zegt erover: “De trainers zijn vindingrijk in het zoeken naar afwisseling. Je hoeft niet alleen maar te luisteren. Er wordt bijvoorbeeld geoefend aan de hand van rollenspellen en veel opdrachten.” Toch worden rollenspellen niet altijd gewaardeerd. Een geïnterviewde stelt dat hij daar persoonlijk niets uit haalt. “Ik vind het wel leuk dat er ruimte is voor de ervaring van andere deelnemers,” zo zegt hij. Degene die een drie als score heeft toegekend, vindt dat de trainingen meestal op hetzelfde neer komen. Hij licht toe: “Het is vaak een beetje veel van hetzelfde en door dezelfde.” Met dat laatste doelt hij op de persoon van de trainer. Hij vervolgt: “Dat maakt het gekleurd. Ik zou adviseren om ook eens trainingen door externen te laten verzorgen.”

Opleiders

Degene die aan het vorige onderwerp een score drie toekende, doet dat hier ook. Hij vindt dat de kwaliteit van de trainers wisselt per persoon. “Sommigen hebben wel feeling met de groep en anderen helemaal niet. In dat geval mist de training zijn doel”, zegt hij. De tweede respondent die een score drie heeft gegeven, noemt ook als reden daarvoor dat de kwaliteit per trainer verschilt. “Bovendien vind ik het lastig dat de trainingen vaak gericht zijn op de collega’s die met ‘open groepen’ werken. Daar gaat het soms wezenlijk anders aan toe dan op ‘gesloten groepen’”, zo licht hij toe. De overige referenten geven aan dat zij tevreden zijn over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers. “Ik voel me altijd erg op mijn gemak. Ik heb altijd zin in deze trainingen. Er is een leuke interactie. En je merkt dat er wordt nagedacht over wie welke training geeft”, aldus één van hen. Onder de tevreden respondenten zijn er ook die spreken van verschillen per trainer. Dat staat hun tevredenheid echter niet in de weg. Voor hen is van belang dat de trainers de theorie beheersen en dat ze er van leren. “Ik heb pas één training gevolgd. Er waren twee trainers aanwezig, beide heel enthousiast en vernieuwend en creatief. Dat maakt dat je het geleerde ook onthoudt”, aldus één van hen. Een ander vertelt ook dat er meestal meerdere trainers actief zijn per bijeenkomst. “Ze weten waarover ze praten en ze zijn helder in hun uitleg. Hun overdracht is heel natuurlijk. Ze hebben de theorie dermate goed onder de knie, dat ze ermee kunnen spelen”, zo stelt een ander.

Trainingsmateriaal

De respondent die hierboven stelde dat hij pas één training heeft gevolgd, vanwege zijn recente indiensttreding, licht toe dat er voor die training geen materiaal verstrekt is. Om die reden heeft hij geen score gegeven. Daarnaast is tweemaal de score drie gevallen. Eén referent heeft een drie toegekend, omdat het lesmateriaal naar zijn zeggen de ene keer uitgebreid en de andere keer summier is. En de tweede referent merkt op dat er weliswaar trainingsmateriaal wordt uitgedeeld, maar dat dat vervolgens helemaal niet gebruikt wordt tijdens de bijeenkomst. De overige referenten zijn er tevreden over. Zij vertellen dat het materiaal meestal bestaat uit een syllabus en of hand-outs van een PowerPointpresentatie. En over het algemeen vindt men dat dat goed als naslagwerk gebruikt kan worden, eventueel aangevuld met eigen aantekeningen. "Ook kan het gebeuren dat er nog materiaal wordt nagestuurd, wanneer dat in de training is besproken", aldus een referent.

Accommodatie

De meeste referenten beoordelen de accommodatie waar de trainingen plaatsvinden als goed. Zij vertellen dat de bijeenkomsten altijd op een locatie van Horizon worden gehouden. "Dat is altijd goed geregeld", zo vertelt één van hen. "Ik ben al op verschillende locaties geweest. Eigenlijk vind ik er niet zoveel van. We zitten op een goede stoel en er is gezorgd voor koffie, thee en koekjes en eventueel voor de lunch", aldus een ander. De grootte van het leslokaal is voor bijna iedereen naar tevredenheid. Zij vinden dat er voldoende ruimte is. Ook zijn de ruimtes leuk aangekleed, wat maakt dat men zich welkom voelt. Eén respondent heeft dit onderdeel met een score twee gewaardeerd. Hij stelt dat de ruimte 'een beetje klein' was voor het geven van trainingen. Een ander merkt nog op dat de ruimte waar hij zijn trainingen volgt 'wat lastig toegankelijk' is. "Maar de ruimte zelf is prima", zo zegt hij.

Natraject

Bij dit onderwerp licht men toe dat men meestal aan het einde van een training een certificaat ontvangt, op basis van aanwezigheid. Vaak is dat ook nodig voor de registratie van de behaalde punten, zo vertelt men. Voorts vertelt men dat men aan het einde meestal ook wordt gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. "Soms vind ik dat wat overbodig. Ik zeg het wel, als er iets is", aldus een referent. Met inachtneming van deze opmerking is deze wijze van afronding voor de meesten naar tevredenheid en zijn zij van mening dat hun doelen met de trainingen meestal worden behaald. Toch is de borging voor een enkeling een punt van aandacht. Voorts licht degene, die een score twee heeft gegeven, nog toe dat zijn doelen niet altijd worden behaald. "Ik ben er voorstander van dat het hele team bijvoorbeeld aan de terugkomdag deelneemt. En niet één of twee collega's, zoals nu meestal gebeurt", zo zegt hij.

Organisatie en Administratie

De score drie is tweemaal toegekend aan dit onderwerp. Eén respondent stelt dat alles met betrekking tot de organisatie en administratie door Horizon over het algemeen soepel verloopt, maar dat hij het op prijs zou stellen, wanneer hij het lesmateriaal voorafgaand aan de training zou ontvangen. De ander heeft een score drie toegekend, vanwege de aandachtspunten die hij heeft bij deze trainingen. Zo heeft hij bij het onderwerp 'opleidingsprogramma' aangegeven, dat hij een briefing vooraf over het programma en de bedoeling van de training, zou waarderen. Over de trainingen zelf zegt hij dat deze 'vaak een beetje veel van hetzelfde' zijn en dat ze soms hun doel missen, vanwege de wisselende kwaliteiten van de trainers. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen door Horizon. Voor hen is het daarbij van doorslaggevend belang dat zij de benodigde informatie tijdig ontvangen en dat zij weten welke voorbereiding het vergt. "Ja, per e-mail wordt mijn deelname bevestigd. De datum, tijd en plaats worden altijd netjes vermeld. En het is ook altijd duidelijk wat je mee moet nemen", aldus één van hen. Een zeer tevreden referent zegt nog: "Ik vind deze trainingen echt heel fijn. Het is altijd leuk. Ik heb nooit het gevoel dat het zonde van mijn tijd is."

Relatiebeheer

Eén van de referenten die het vorige onderwerp vanwege meerdere aandachtspunten met een score drie waardeerde, heeft dat hier om die reden nogmaals gedaan. De tweede score drie is gegeven door een respondent die stelt dat Horizon 'iets actiever in de communicatie' omtrent de trainingen kan zijn. "Zij zouden ons daar per e-mail vaker over kunnen informeren", zo zegt hij. De andere referenten geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de wijze waarop de contacten verlopen. Zo vertellen zij dat zij, in geval van vragen, altijd bij de coördinator of bij de trainers terecht kunnen. Zij spreken hierbij van 'korte lijnen' en 'laagdrempelig contact'. Ook vragen per e-mail worden snel beantwoord. Tevreden zijn zij ook over de frequentie waarmee zij over het trainingsaanbod worden geïnformeerd.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de tien respondenten heeft zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Met uitzondering van één referent is iedereen content met de trainingen die zij binnen Horizon volgen. Deze ene respondent heeft aan zijn totale tevredenheid de score drie toegekend. Hij vindt het positief dat er tijdens de trainingen wordt gekeken naar wat je als team uitstraalt. Maar hij ziet ook een aantal aandachtspunten, zoals hierboven besproken. De overige referenten waarderen het dat de trainers over veel kennis beschikken en dat zij dat op een goede manier weten over te brengen. Ook is men tevreden over de grootte en de diversiteit van het trainingsaanbod. Als andere pluspunten beschouwt men 'het leren kennen van je collega's', 'het delen van inzichten', 'de ruimte voor eigen inbreng' en 'het gericht zijn op het verbeteren van de kwaliteit'. Als verbeterpunt noemen sommige geïnterviewden 'de verdieping'. "Ja, dat heb ik wel gemist. Wellicht is het een idee om er een tweedaagse training van te maken, met meer diepgang. Want het was heel interessant", aldus één van hen. Een ander benadrukt hier nog dat hij het zou waarderen wanneer de Horizon academie zich meer in de kijker zou plaatsen en meer helderheid over verplichte trainingen zou verschaffen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Horizon Jeugdzorg en Onderwijs Horizon Academie op 17-02-2017.

Algemeen

Horizon Jeugdzorg en Onderwijs is een organisatie die zich richt op behandeling en begeleiding van jongeren in de leeftijd van 0 tot 23 jaar (en hun ouders). De betreffende jongeren kampen met complexe problemen op het gebied van gedrag, gedragsstoornissen of problemen in de thuissituatie. Horizon begeleidt de kinderen en hun ouders zodat zij de regie over hun eigen leven terug krijgen. Dit kan met individuele- en groepstherapieën, speciaal onderwijs en het intensief betrekken van ouders bij de behandeling. Het instituut heeft een breed aanbod in dienstverlening voor kinderen en ouder. Daarnaast verzorgt het opleidingsbureau, de Horizon Academie, geaccrediteerde opleidingen, trainingen en cursussen voor de professionals in de jeugdzorg en het onderwijs en kunnen overheden en ambtenaren eveneens gebruik maken van dit aanbod. De trainingen kunnen individueel of in een groep worden gevolgd.

Kwaliteit

Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingen, trainingen en workshops waaraan uitvoering wordt gegeven door de Horizon Academie. Het doel van de Academie is de medewerkers de juiste kennis, vaardigheden en tools aan te reiken. Opleidingen en trainingen worden in eigen beheer ontwikkeld, soms worden extern ontwikkelde trainingen gebruikt. De trainingen zijn nadrukkelijk aangepast aan de wensen en behoeften binnen de organisatie. Initiatieven voor nieuwe trainingen komen voort uit signalen vanuit de organisatie en bijvoorbeeld uit nieuwe wet- en regelgeving. Voor het uitvoeren van de trainingen beschikt het bureau over acht trainers. Velen hebben elders in de Horizon-organisatie gewerkt waardoor er optimaal gebruik kan worden gemaakt van de binnen het bureau bestaande expertise, praktijkvoorbeelden en casuïstiek. In het kader van de professionalisering van de begeleiders/trainers worden er regelmatig trainersbijeenkomsten georganiseerd waarop onder meer verdiepingsvragen aan de orde kunnen komen.

Continuïteit

Horizon Jeugdzorg en Onderwijs is specialist in gedragsverandering en voedt de expertise continu met nieuwe inzichten en ervaringen. Zo speelt de Academie in op nieuwe ontwikkelingen met innovatieve trainingen en ligt de focus op continue kwaliteitsverbetering door alert te zijn op signalen van de werkvloer en daarnaast zorgvuldig de uitkomsten van de evaluaties te analyseren. Verdieping en vernieuwing zijn bij de Horizon Academie geen loze kreten. Regelmatig worden nieuwe trainingen ontwikkeld. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van de Horizon Academie voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De missie van Horizon Jeugdzorg en Onderwijs is jongeren te begeleiden en ondersteunen in gedragsverandering en hen te leren de regie over hun eigen leven te krijgen om zelfstandig deel te kunnen nemen aan het maatschappelijke leven. Hiervoor creëert Horizon een stabiele en veilige omgeving waar de jongere de nodige zorg en onderwijs kan krijgen van professionals. De Horizon Academie biedt erkende trainingen voor professionals die de kwaliteit van hun werk willen verbeteren. Dit doet men binnen Horizon, maar ook daarbuiten. De Horizon Academie is erop gericht om deelnemers te laten groeien, krachtiger en bewuster te maken en om hun eigen leiderschap verder te laten ontwikkelen. Hiervoor beschikt de Academie over kwalitatief sterke trainingen en een hoogwaardig aanbod. Er is een balans tussen vraag en aanbod en tussen individuele en teamgerichte trainingen. De communicatie tussen de academie en de medewerkers verloopt goed waardoor de trainingen nauw aansluiten bij de wensen van de medewerkers. Op deze manier verbetert de professionaliteit van medewerkers met betrekking tot de uitvoering van hun functie binnen de kaders van Horizon. Bovendien dragen de trainingen bij aan een proactieve houding en staan deze rechtstreeks in verbinding met de praktijk van de medewerker(s) waardoor zij enthousiast en met ambitie deelnemen.

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