

Klanttevredenheidsonderzoek

Compaen Groep

16-05-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Compaen Groep 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 ORGANISATIEADVIES	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 Opleidingenhelppdesk;
 - 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 Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Plan van aanpak / offerte				30%	70%
Uitvoering			10%	50%	40%
Adviseur(s)/consulente(s)			10%	20%	70%
Afronding②				30%	50%
Organisatie en Administratie			20%	20%	60%
Relatiebeheer③				10%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	40%
Globaal: project / samenwerking				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen de afronding geen score toe.
- ③ Een referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Een referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de adviestrajecten van Compaen Groep (hierna Compaen te noemen), kennen het bureau vanuit hun persoonlijke of zakelijke netwerk. In veel gevallen is er sprake van een jarenlange relatie. De samenwerking bevalt in grote lijnen goed. Enkele reacties van referenten: "Wij deden al zaken met hun voorganger. De beste mensen uit die organisatie zijn bij Compaen terechtgekomen", "Het zijn onze bureaus. We lopen makkelijk even een deurtje verder voor advies", "Wij werken al een aantal jaren met Compaen samen. Zij doen al onze directievacatures en opleidingen" en "Compaen heeft onze IB'er opgeleid en een dag voor alle personeel verzorgd. Alles is naar volle tevredenheid gegaan. Compaen is nu een vaste partner van ons." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Zij vinden dat Compaen goed navraag doet naar de wensen van de opdrachtgever en zelf ook nuttige ideeën aandraagt. Naast voorgesprekken is er in veel gevallen sprake van werkplekoriëntatie of een vooronderzoek. Enkele referenten: "Wij vinden de uitvraag perfect. Meestal is er contact met de directeur. Hij heeft waardevolle suggesties", "De adviseur en de directeur zijn hier geweest voor een werkplekoriëntatie. Ze hebben goed naar mij geluisterd en zijn zelf ook met dingen gekomen", "Onze doelen en wensen worden uitgebreid geïnventariseerd. Ze zijn eerlijk over wat mogelijk is", "Het contact vooraf is heel goed. Natuurlijk is het een samenspel, maar ze doen op systematische en degelijke wijze navraag" en "We hebben eerst een bedrijfsscan gehad. Op basis daarvan is er een plan gemaakt." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Compaen had beter vooronderzoek moeten doen naar de taakverdeling binnen onze organisatie."

Plan van aanpak / offerte

Alle referenten spreken zich uit tevreden tot zeer tevreden te zijn over het plan van aanpak. De inhoud ervan komt in voldoende mate overeen met wat er in het voortraject is afgesproken. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Alles stond er meteen in zoals wij het bedoeld hadden" en "De offerte is conform wat er besproken is. Alles wordt erin vastgelegd, zelfs de evaluatie." Er is voor de opdrachtgever nog voldoende gelegenheid om aan het concept te schaven: "Ik wil de tekst graag scherp hebben. Daar is ruimte voor" en "De offerte bevatte nog verschillende keuzemogelijkheden." De financiële kant van de zaak is helder, en geeft geen aanleiding tot misverstanden. "De prijzen zijn duidelijk en de coachingstrajecten worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie", vertelt een referent.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten goed te spreken, op één neutraal gestemde na. De uiteenlopende werkzaamheden verlopen naar wens. Enkelen vertellen: "Onze zaak groeide uit zijn jasje. Compaen heeft ons aan een andere plek geholpen. Ook was er ontevredenheid onder het personeel. De trainer heeft bij ons in de kantine op een groot scherm het teamverhaal uit de doeken gedaan. Daarna is hij individueel met mensen in gesprek gegaan", "Wij hebben de hulp van Compaen ingeroepen in verband met diefstal binnen het bedrijf. Ook hebben wij een psycholoog van Compaen ingezet voor een cliënt. Daarnaast hebben zij voor ons geprobeerd bedrijfsuitbreiding gedaan te krijgen bij de Raad van State" en "Compaen begeleidt ons bij een ziekteverzuimtraject. Ze maken een plan van aanpak en zorgen voor een bedrijfsarts. Ze houden het keurig netjes in de peiling en adviseren ons heel precies over wat we kunnen doen. Wij nemen ook prima coaching bij hen af, en allerlei trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling." Enkele anderen voegen toe: "Compaen doet voor ons naast PCM trainingen ook werving en selectie, compleet met assessments" en "Wij hebben Compaen ingezet bij een fusietraject, het bedenken van een pedagogisch didactisch concept voor een kindcentrum en zakelijke begeleiding voor noodzakelijke financiële structuur." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De verzuimbegeleiding valt wat tegen. Ik kreeg in het begin niet de antwoorden die ik nodig had. Het ziekteverzuimmanagementsysteem op zich werkt overigens wel goed." Men geeft aan dat er voldoende aandacht is voor tussentijdse rapportage en evaluatie: "Ik ontvang van alle betrokkenen regelmatig een update" en "Ik krijg maandelijks managementrapportages die ik met de interimmanager van Compaen doorspreek."

Adviseur(s)/consulente(s)

Negen referenten kennen de adviseurs een score 'vier' of 'vijf' toe en één referent geeft een 'drie'. Men prijst de adviseurs over het geheel genomen om hun vakkennis, doortastendheid en professionaliteit. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De psycholoog laat mensen niet met kletspraatjes weggelaten. Hij houdt rekening met de positie van de werkgever", "Ze luisteren goed. Ze zijn betrokken en doelgericht. Ze weten mensen in beweging te brengen", "Het zijn goed opgeleide mensen die de praktijk door en door kennen. Ze zijn professioneel en gaan echt in op de bedrijfssituatie", "Ze begrijpen wat je bedoelt en zetten samen met jou de schouders eronder", "Ze weten de weg te vinden. Ze schakelen net één niveau hoger dan jij" en "De psycholoog heeft het vanaf het eerste telefoontje uit handen genomen. De druk was er meteen vanaf bij mijn cliënt." Men prijst Compaen om het specialisme van de adviseurs. "Op elk vakgebied waarop ik hulp nodig heb vinden ze iemand met kennis van zaken", aldus een referent. De opdrachtgever kan in de regel zelf een voorkeur aangeven voor een adviseur: "Ik ken de medewerkers bijna allemaal. Bij bepaalde thema's wil ik bepaalde mensen en mijn keuze wordt doorgaans gehonoreerd", zegt iemand. De referent die niet helemaal tevreden is over een van de adviseurs, licht zijn score als volgt toe: "Degene die het ziekteverzuimbeheer verzorgt, mist de benodigde juridische achtergrond. Ik kan daarentegen nu wel terecht bij de directeur en de programmeur."

Afronding

Allen die de afronding een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat in hun situatie het traject nog niet is afgerond. Er is veelal sprake van een schriftelijke evaluatie. In de regel vindt er ook een mondelinge eindevaluatie met de opdrachtgever plaats. "Ieder traject wordt geëvalueerd. Er wordt goed nagevraagd wat wij ervan vonden", aldus een referent." Een ander zet nog wel een kanttekening: "De evaluatie mag wat mij betreft wel wat korter. Als het doel eenmaal bereikt is, hoeft er niet zoveel meer gesproken te worden." Gevraagd naar de resultaten van de trajecten, reageert het merendeel van de referenten positief: "De sfeer in het team is enorm verbeterd", "Ik wil concrete resultaten zien en die krijg ik bij Compaen", "De diefstal is opgelost. Onze cliënt is goed geholpen", "De coaching heeft prima gewerkt", "We hebben de assessments helemaal uit handen gegeven. Compaen heeft tot twee keer toe de juiste persoon op de juiste plek gekregen", "Het fusietraject is uitstekend verlopen" en "Ons bedrijfsresultaat is met 30% toegenomen. De personeelsswisselingen hebben goed uitgepakt. Het personeel is beter gemotiveerd. Ook de nieuwe bedrijfsruimte bevat heel goed." Eén referent is nog enigszins gematigd in zijn enthousiasme: "Ik moet nog zien of ze iemand voor de vacature gaan vinden die bij onze organisatie past."

Organisatie en Administratie

Afgezien van twee toegekende drieën, zijn de reacties over de organisatie en administratie positief. Men is in grote lijnen tevreden over de facturering, de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de onderlinge communicatie. De facturering verloopt naar wens. Een greep uit de reacties: "We hebben altijd binnen 24 uur antwoord. De adviseurs bellen zelfs soms zelfs even terug in de pauze van een studiedag die ze geven", "We krijgen snel een reactie op onze e-mails. De facturering is in orde" en "De mensen die de afhandeling verzorgen hebben redelijk precies in de gaten met wie binnen onze organisatie ze contact moeten hebben. Ik krijg dan ook vrij direct een persoon aan de lijn die mij meer kan vertellen." Men prijst Compaen om de getoonde flexibiliteit en coulance. "Als een coachingstraject sneller verloopt dan verwacht, kunnen de bijeenkomsten naar een andere deelnemer toegeschoven worden", aldus een referent ter illustratie. Compaen zorgt voor een goede borging van de continuïteit. "Er is bij Compaen altijd iemand op de achtergrond aanwezig als back-up voor de interimmanager", aldus een geïnterviewde. De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Als het aankomt op afstemming op het communicatieschema van de opdrachtgever, is Compaen niet accuraat, daar is het mee misgegaan." en "Degene die officieel verantwoordelijk is voor het ziekteverzuim had onvoldoende kennis in huis. Toch was ik aanvankelijk op hem aangewezen, zonder dat ik een direct lijntje met de programmeur en de directeur had."

Relatiebeheer

Bijna alle referenten kennen het relatiebeheer de hoogst mogelijke score toe. Een aantal geïnterviewden geeft aan regelmatig een nieuwsbrief of uitnodigingen te ontvangen. Een referent licht toe: "Er zijn een paar keer per jaar netwerkbijeenkomsten, waar je als klant uitgenodigd wordt om mee te denken over een bepaald thema. Zo'n bijeenkomst is in ons geval meermaals aanleiding geweest tot het afnemen van een maatwerktraject." Men is zeer goed te spreken over het persoonlijke contact en de betrokkenheid: "Compaen neemt vaak genoeg het initiatief tot een overall gesprek over de situatie op onze scholen", "We weten elkaar goed te vinden. Het contact is niet te commercieel gericht" en "Ik heb heel veel contact met de directeur. We kennen elkaar zo goed dat we over alles kunnen sparren. Ik hoef maar een kik te geven en het wordt geregeld." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, geven een 'vier' of een 'vijf'. Een greep uit de reacties: "Als een probleem is opgelost, maakt het niet uit wat het gekost heeft", "Grotere aanbieders zijn misschien goedkoper, maar de lijnen zijn hier korter. Het is een investering die wij er wel voor over hebben", "Ze zijn niet de goedkoopste maar kwalitatief liggen ze boven het gemiddelde" en "Als je ziet dat het bedrijfsresultaat met tientallen procenten is verbeterd, kan de prijs-kwaliteitverhouding niet verkeerd zijn." Een referent voegt nog toe: "Als wij de bedrijfsarts niet nodig hebben, hoeven we er bij Compaen ook niet voor te betalen. Dat maakt Compaen prijstechnisch een aantrekkelijke partij." Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Globaal: project / samenwerking

In hun eindoordeel over de adviestrajecten van Compaen, tonen alle referenten zich positief. Een meerderheid is zelfs zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Compaen, noemt men allereerst de laagdrempeligheid: “Ze zitten hier dichtbij. Het is makkelijk even contact leggen. Ze staan bovendien met beide benen op de grond” en “Het zijn hoogopgeleide mensen die toch ieders taal spreken en zich in iedereen kunnen verplaatsen.” Ook de oriëntatie op de behoeften van de opdrachtgever roept tevreden reacties op: “Compaen luistert naar wat de klant nodig heeft en levert geen kant en klare producten”, “Ze gaan niet met een halve uitvraag aan de slag, en als ze het niet eens zijn met jouw visie, durven ze dat te zeggen”, “Hun analyse gaat veel breder dan de hulpvraag alleen” en “Ze begrijpen wat je bedoelt en zetten samen met jou de schouders eronder.” Men schrijft Compaen een integere en adequate handelswijze toe die gericht is op concreet resultaat: “Ze handelen adequaat en professioneel, vanuit concrete doelstellingen waaraan ze conclusies verbinden” en “Hun sterke kant is simpelweg dat zij ons bedrijfsniveau enorm hebben verhoogd, waardoor onze marktpositie aanmerkelijk is verbeterd.” Een referent voegt nog toe: “Ik vind hen zoveel beter dan onze vorige aanbieder. Daar was ik alleen maar bezig te bewijzen dat iemand niet ziek was. Hier nemen ze je als werkgever tenminste serieus.” Met uitzondering van twee referenten die het nog te vroeg vinden om in dit opzicht een uitspraak te doen, tonen allen zich zonder meer genegen de adviestrajecten van Compaen aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Compaen Groep op 16-05-2017.

Algemeen

Compaen Groep is actief in het onderwijs en bij profit- en non-profit organisaties. Het bureau, dat inmiddels zo'n 10 jaar actief is, kan bogen op een brede ervaring. Omdat in het onderwijs een goede positie en bekendheid is bereikt, wordt de focus nadrukkelijker op het bedrijfsleven gericht. In deze sector, en dan met name regionaal, wordt toekomstige groei voorzien. Maar ook in het onderwijs wordt een toenemende vraag geconstateerd naar het invullen van (tijdelijke) management functies en andere interim opdrachten. Compaen Groep wil mensen en organisaties verder brengen in hun ontwikkeling. Om dat te realiseren biedt het bureau een breed portfolio aan diensten. Nadrukkelijk kenmerk daarvan is steeds de maatwerkaanpak, gebaseerd op theorieën, maar altijd met een resultaatgerichte, activerende en praktisch toepasbare invulling. Zo wordt succesvol gewerkt met het Process Communication Model® en met Insights Discovery®. Het brede palet aan dienstverlening omvat onderzoek, advies en begeleiding, opleiding & training, coaching, personele diensten, outplacement, assessments en interim management. Specifiek voor de onderwijssector omvat de dienstverlening verder nog onderwijsaudits en ondersteuning op het vlak van marketing, evenals een breed scala aan trainingen, waaronder twee post-HBO opleidingen.

Kwaliteit

De adviseurs en trainers van Compaen Groep zijn afkomstig uit diverse disciplines: de verschillende ervaringskaders van de professionals bieden - door de mogelijkheden van elkaar te leren - waardevolle verrijking van de expertise. Continue professionalisering is een structureel punt van aandacht: met vijf procent van de omzet en tien procent van de uren wordt daarin veel geïnvesteerd. Zo hebben een aantal adviseurs de opleiding Process Communication Model® gevolgd en zijn trainers gecertificeerd voor Insights Discovery®. Regelmatig worden intern tweedaagse bijeenkomsten georganiseerd, waarop nieuwe ontwikkelingen en thema's aan de orde komen. Verder een viertal teamvergaderingen per jaar en 4 à 5 ontwikkeldagen. 'Practice what you preach' is een belangrijk uitgangspunt van het bureau: voorbeeldgedrag van de adviseurs en trainers is vanzelfsprekend. Evaluaties worden na iedere opdracht uitgevoerd, waarbij hoge eisen zijn gesteld aan de uitkomsten en waardering van de adviseur of trainer, samengevat in een managementrapportage. Het bureau is zoals vermeld actief op een breed scala aan terreinen; kenmerkend daarbij is de sterke focus op kwaliteit en integriteit. Zo kan het bij onderzoek bijvoorbeeld gaan om het vaststellen van het competentieniveau van leerkrachten, maar ook om feitenonderzoek in geval van incidenten of klachten. Standaard zijn bij onderzoeken steeds twee adviseurs betrokken, onder meer om een zo groot mogelijke objectiviteit te borgen. Kenmerkend voor de, door NIP-geregistreerde, psychologen uitgevoerde assessments is dat de kandidaten altijd met respect behandeld worden, wat bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door het feit dat de bevindingen uit de assessments steeds op de dag van het onderzoek met de psycholoog besproken worden.

Continuïteit

Compaen Groep is breed actief in zowel de onderwijssector als het bedrijfsleven. Diverse sectoren worden gerekend tot het relatiebestand: naast multinationals speelt het bureau ook bij MKB-bedrijven, in de retail, bij productiebedrijven en in de bancaire sector een steeds grotere rol. Op basis van opnieuw de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de continue zorg voor kwaliteit, de sterke focus op innovatie, het grote enthousiasme voor 'het vak' en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van de Compaen Groep voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Belangrijke aanjager voor de groei van Compaen Groep, zowel in het onderwijs als in het bedrijfsleven, zijn de PCM-trainingen. Het Process Communication Model® leidt tot betere communicatie, het vergroten van teameffectiviteit, efficiënt doelen behalen, persoonlijke ontwikkeling, hogere tevredenheid, veilige werkomgeving, vermindering van stress en verzuim en meer vertrouwen. Door in te spelen op de zes in het model onderscheiden persoonlijkheidstypen verbetert onder meer de kwaliteit van teams en worden miscommunicatie en conflicten voorkomen. Het feit dat het model breed toepasbaar is, zowel in onderwijs als bedrijfsleven, leidt ertoe dat de vraag naar deze trainingen groeiend is. De Compaen Groep is hiermee ook onderscheidend: het bureau is als enige in Nederland bevoegd om de PCM-trainingen te verzorgen. Compaen Groep werkt vanuit sociale bewogenheid, niet alleen richting haar relaties, maar ook vanuit maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dat wordt ondermeer onderschreven door de belangeloze medewerking aan het project 'Vrienden van Umthombo' te Durban (Zuid Afrika), waardoor straatkinderen een kans krijgen op een beter bestaan.

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