

Klanttevredenheidsonderzoek

Breederode Hogeschool

28-08-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Breederode Hogeschool 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	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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			13%	37%	38%
Opleidingsprogramma③				63%	25%
Uitvoering			25%	13%	62%
Opleiders④			13%	13%	62%
Trainingsmateriaal			25%	62%	13%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥				50%	25%
Organisatie en Administratie⑦			25%	50%	13%
Relatiebeheer⑧				50%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨			13%	25%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			13%	37%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe voor dit item.
- ③ Eén referent kent geen score toe voor dit item.
- ④ Eén referent kent geen score toe voor dit item.
- ⑤ Geen van de referenten kent een score toe voor dit item.
- ⑥ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.
- ⑦ Eén referent kent geen score toe voor dit item.
- ⑧ Drie referenten kennen geen score toe voor dit item.
- ⑨ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Breederode Hogeschool, hierna verder Breederode te noemen, is na het geven van een eerdere training opnieuw benaderd, vertellen een aantal (zeer) tevreden opdrachtgevers. "Onze organisatie wilde op basis van de richtlijn, met medisch casemanagers gaan werken. Onze eigen interne opleiding was te mager, dus hebben wij contact gezocht met Breederode. Er waren al goede ervaringen met de training Praktijkondersteuning Huisarts dus hadden we ook vertrouwen in de training Praktijkondersteuning Bedrijfsarts", zo licht één van de tevreden referenten toe. Ook heeft men Breederode aanbevolen gekregen door 'een zusteronderneming', 'de directie', 'een adviseur op het gebied van samenwerking in de eerstelijns zorg' en 'de mensen van een centrum voor begeleid groepswonen'.

En er is via het internet gezocht naar een geschikte opleidingsinstelling: “Eén van mijn medewerkers ging voor mij op zoek en kwam via de Hogeschool Rotterdam bij Breederode uit.” Voorafgaand aan de training vinden altijd gesprekken plaats. Het inventariseren van de doelen gebeurt in eerste instantie altijd met de accountmanager. “Alle doelen waren smart geformuleerd”, verklaart een tevreden referent. De ene opdrachtgever is na de goedkeuring snel aan de trainer gekoppeld en de ander heeft in het voortraject alleen nog de naam van de trainer doorgekregen. “Wij vonden een docent die inhoudelijk bekend was met het initiëren. Hij heeft ons geadviseerd de training via Breederode te laten lopen in verband met de accreditatie. Het enige contact wat ik met Breederode heb gehad, ging dan ook hierover”, vertelt een referent die geen score toekent voor het voortraject. Eén referent kent een neutrale drie score toe. Hij had met de directeur van Breederode afgesproken dat de eigen praktijkdeskundigen een intakegesprek zouden krijgen om te kijken of er mogelijkheden waren voor vrijstellingen, voor de mensen die al gekwalificeerd waren. Maar dit is bij de opleidingscoördinator niet doorgekomen. De overigen zijn tevreden tot zeer tevreden.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, wat de opdrachtgevers voorafgaand aan de training ontvangen hebben, was voldoende duidelijk. Alle referenten die een score toekennen, zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over dit item. Ter toelichting: “Het curriculum is door de coördinator van Breederode in samenwerking met de NSPOH samengesteld. We hebben voldoende kunnen inbrengen, op basis van de praktijk, zoals wij ertegenaan lopen”, “Wij hebben de offerte eerder ontvangen en daarna is het opleidingsprogramma voor de deelnemers ook online in de portal gezet”, “Nadat we het opleidingsprogramma per e-mail ontvangen hadden, hebben we zelf de deelnemers ingelicht over wat zij mochten verwachten” en “Het is een combinatie geworden van onze wensen en het al bestaande programma. Het bedrag is in één keer gefactureerd, terwijl we de helft vooraf en de helft achteraf zouden betalen. Ik heb hierover gebeld en toen kwam er direct een nieuwe factuur.” Eén van de twee opdrachtgevers die bij het vorige item geen score heeft toegekend, doet dat voor dit onderwerp ook niet, omdat de door Breederode ingehuurd zelfstandige docent het opleidingsprogramma op schrift heeft gezet en toegestuurd.

Uitvoering

De meerderheid van de opdrachtgevers vindt de uitvoering goed afgestemd op de doelgroep en op de behoefte. Zij vertellen: “De opleiding was opgebouwd uit verschillende modules en de trainers pakten het verband tussen de diverse onderdelen altijd op, zodat de lessen echt heel erg goed op elkaar aansloten. Er kon van tevoren en tussendoor input gegeven worden, waardoor het goed liep”, “Het sloot prima aan op het niveau van de HBO geschoolde deelnemers”, “Er zijn heldere en duidelijke handvatten gegeven op vragen die vanuit de praktijk kwamen, zodat hiermee aan de slag gegaan kon worden” en “Wij hebben vier keer bijscholing gekregen, waarvan één keer niet genoeg diepgang had en de andere drie sessies wel.” Twee referenten kennen een neutrale drie score toe voor de uitvoering: “Eén groep was heel tevreden en een andere groep minder. De groep die het iets te wetenschappelijk vond, was hierdoor gedurende de training minder betrokken” en “Voor de meeste deelnemers was het niveau goed. Een enkeling gaf aan al een heleboel te weten. Deze mensen hadden voor een vrijstelling in aanmerking moeten komen.”

Opleiders

Op één na spreken de referenten, die een score toekennen voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de opleiders, zich zeer positief uit. Zij verklaren: “De trainer die inspanningspsycholoog van beroep is, was een hele goede docent voor het onderwerp”, “Zelfs de lessen over wat saaiere onderwerpen zoals ‘wet- en regelgeving’ werden nog best leuk. Eén module sloot niet goed aan op het overige, maar dat gaat men bij de volgende trainingen aanpassen. Daar was het dan ook een pilot voor”, “We hebben met vier trainers te maken gehad, van wie de deelnemers er één iets minder goed vonden en de overige drie zeer deskundig” en “De inspirerende trainer had voelsprieten, om snel in te zien op welke casuïstiek hij dieper in moest gaan en wat kon wachten.” Sommige opdrachtgevers vragen dezelfde opleider terug: “Het was zo naar tevredenheid van de deelnemers dat zij hebben aangegeven de volgende keer weer dezelfde trainer te willen” en “De trainer zit op inhoud heel goed in de stof, waardoor hij in staat is om de vragen die er vanuit de praktijk zijn, op een hele praktische manier te vertalen. Hij heeft bij ons al eerder getraind en weet wat er in onze organisatie leeft. Dat is heel prettig.”

Er wordt één neutrale drie score toegekend, omdat de docent, die fysiotherapeut is, niet zo makkelijk kon schakelen en het iets te wetenschappelijk bracht. Een opdrachtgever kent geen score toe voor dit onderwerp, omdat hij zelf niet bij de training is geweest. Wel heeft hij van de deelnemers vernomen dat er een aantal keer een docent te laat, of zelfs helemaal niet, kwam opdagen.

Trainingsmateriaal

De meerderheid van de opdrachtgevers is (zeer) tevreden over de kwaliteit van het lesmateriaal. "Het lesmateriaal was inhoudelijk goed en Breederode heeft zelf ook casuïstiek aangedragen, maar we kregen het pas op de dag dat de training begon terwijl we het vooraf verwacht hadden" en "Het lesmateriaal kwam overeen met wat we vooraf afgesproken hadden. Er was digitaal lesmateriaal beschikbaar en men heeft ook draaiboekjes gekregen om alles uit te rollen." Een aantal referenten vertelt dat de deelnemers toegang tot het digitale leersysteem 'Fronter' hadden, waarop zij module handleidingen en andere informatie konden vinden en uitprinten. Eén van hen verklaart: "We konden gebruik maken van een digitale testomgeving en er zijn grote mappen met lesbeschrijvingen en opdrachten uitgedeeld." Twee referenten zijn tevreden, noch ontevreden over dit item. Eén van hen had vooraf afgesproken dat de deelnemers zich zouden voorbereiden door de richtlijn 'hartfalen' te lezen, maar dat er verder niets op schrift zou worden gezet. Achteraf bleek dat de deelnemers toch graag kopieën van de sheets wilden hebben. De ander vertelt, dat twee van de vier trainers de PowerPoint presentatie op hand-outs hebben uitgereikt en dat hij graag had gezien dat de andere twee dit naderhand eveneens hadden toegestuurd.

Accommodatie

De trainingen zijn incompany gegeven. De opdrachtgevers kennen voor dit onderwerp dan ook geen score toe.

Natraject

Eén opdrachtgever, die zelf op het eind van de cursusdag is aangesloten bij de groep, hoorde dat de trainer mondeling heeft geëvalueerd met de deelnemers. Deze referent heeft geen nagesprek gehad, maar had hier ook geen behoefte aan, omdat er maar een klein groepje getraind is en de trainingsdoelen bereikt zijn. De overige respondenten hebben wel de training geëvalueerd in een nagesprek met de accountmanager, de docent of de zorgcoördinator. Een aantal opdrachtgevers heeft tijdens dit gesprek de door de deelnemers ingevulde eindevaluatieformulieren mogen inzien. Wanneer dit in het voortraject is afgesproken, zorgt Breederode voor deelnamecertificaten. "De door Breederode ingehuurd docent is nog steeds betrokken en met vragen blijven we bij hem terecht kunnen", aldus één van de, over het natraject, unaniem (zeer) tevreden opdrachtgevers. Twee tevreden referenten vinden het jammer dat zij zelf achteraf gegevens moesten verzamelen van de deelnemers: "Ik had liever vooraf vernomen, dat voor de puntenerkenning, codes van het kwaliteitsregister doorgegeven moesten worden aan de coördinator" en "Er lag geen lijst klaar voor de cursisten om op af te tekenen. Ik heb achteraf geen tijd om presentiegegevens te verzamelen, dus nu ontvangen ze geen certificaat." Twee opdrachtgevers kennen geen score toe, omdat de trainingen nog lopen. Eén vertelt wel dat hij tussentijds al één gesprek heeft gehad met de manager opleidingen van Breederode om het verloop te evalueren en dat nu al gezegd kan worden dat de doelen zijn bereikt. De ander zegt: "Er is een theoriegedeelte, een praktijkgedeelte en er zit een stageplan aan vast. Er wordt tussentijds geëvalueerd met de deelnemers en ik heb ook steeds periodiek overleg."

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief handelen van Breederode wordt door de meerderheid van de opdrachtgevers met een (zeer) tevreden score beoordeeld. Zij verklaren: "Wij waren erg lastig, omdat we regelmatig afgesproken data wilden verzetten. Daarin is Breederode erg flexibel geweest" en "In het begin werd alle informatie pas achteraf op het digitale leersysteem gezet, toen hebben wij verzocht om dit van tevoren te doen en daar is gehoor aan gegeven." Men reageert snel op e-mails: "Toen wij aanvankelijk een e-mail hadden gestuurd met onze opleidingsvraag, kregen we meteen een telefoontje terug." Twee referenten kennen een neutrale drie score toe: "Het is vervelend wanneer een docent te laat of niet verschijnt. En een schriftelijke toets stond wel in de modulehandleiding, maar niet in het rooster vermeld" en "Bij de twee klinische lessen was geen presentielijst aanwezig. Nu moesten wij achteraf zelf uitzoeken wie er aanwezig waren." Eén referent onthoudt zich van het toekennen van een score, omdat hij slechts één keer contact gehad heeft met het Breederode. Na afloop kreeg hij een rekening waarop meer bijeenkomsten berekend stonden, dan er gegeven zijn. Dit is na één telefoontje direct teruggedraaid."

Relatiebeheer

Alle referenten die hun mening geven over het relatiebeheer, zijn hier (zeer) tevreden over. Drie van hen hebben na het afronden van de training al weer iemand van Breederode over de vloer gehad: "We hebben zaken nogmaals doorgesproken. We hadden graag nog een incompany training gewild, maar hebben hier helaas geen scholingsbudget meer voor", "We hebben al weer met elkaar gesproken en opnieuw een offerte aangevraagd" en "Breederode heeft na de training weer contact met ons opgenomen en ze willen dat blijven houden." Men verklaart verder nog: "Wanneer ik via de e-mail een vraag stel, wordt hier snel op gereageerd" en "Na afloop van iedere module hebben we contact met elkaar." Twee referenten kennen geen score toe voor het relatiebeheer. Eén opdrachtgever heeft na het beëindigen van de training niets meer van Breederode gehoord, maar vindt dit ook prima omdat hij in een heel andere regio is gesitueerd. De andere opdrachtgever heeft persoonlijk geen contact meer gehad, maar weet dat collega's wel de relatie onderhouden met Breederode.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één referent na is iedereen die een mening heeft over de prijs-kwaliteitverhouding hier (zeer) tevreden over. Zo zeggen de tevreden referenten bijvoorbeeld: "Wij hebben extra moeten betalen voor de accreditatie, maar dat is logisch" en "Na ontvangst van de aanvankelijke offerte, heb ik aangegeven dat die prijs voor ons te hoog was. Breederode is toen op een prettige manier met ons meegegaan." Omdat de training nog loopt, onthoudt een referent zich van het toekennen van een score: "Of de prijs-kwaliteitverhouding goed is kun je eigenlijk pas achteraf beoordelen." Eén referent denkt dat de gevraagde prijs wel marktconform is, maar vindt deze zelf behoorlijk hoog. Hij kent een neutrale drie score toe.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

"Flexibel, klantgericht, goede kwaliteit, snel en adequaat", zijn woorden die op Breederode van toepassing zijn, volgens de opdrachtgevers. Hun mening is als volgt: "De communicatie is goed, je krijgt de juiste docent voor het onderwerp, er wordt tussendoor contact opgenomen en het evalueren naderhand is sterk", "Er is in eerste instantie snel gereageerd door een op onze behoefte afgestemd opleidingsprogramma aan te bieden", "De lesinhoud is goed en Breederode komt afspraken altijd na", "Ik had hulp nodig, ben doorverwezen naar iemand die daar kennis van heeft en samen met deze docent heb ik de mogelijkheid gekregen een geaccrediteerde opleiding af te nemen op basis van mijn eigen wensen. Het werd gewoon geregeld" en "Breederode werkt heel zorgvuldig en transparant en de coördinatie loopt heel goed. Zij betrekken alle partijen bij alles wat relevant is. De opleiders zijn van hoge kwaliteit en worden aangeleverd door zowel Breederode als NSPOH." Twee referenten geven een verbetersuggestie: "Eén module sloot minder goed aan en een aantal praktijkopdrachten moesten later in de opleiding geschoven worden. Dan merk je dat het een pilot was. Breederode is daarin zeer flexibel en doet wat met onze input" en "Op organisatorisch en administratief gebied kan men nog verbeteren. Zoals het laten invullen van een presentielijst en de communicatie tussen het instituut en de docent." Eén referent is neutraal in zijn oordeel: "De opleiders zijn deskundig en denken mee. De organisatie en afstemming met de opdrachtgever kan beter." De overigen zijn (zeer) tevreden en zouden Breederode van harte aanbevelen aan derden of hebben dit al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Breederode Hogeschool op 28-08-2017.

Algemeen

Breederode Hogeschool biedt een breed portfolio met opleidingen voor zorg en welzijn. Zorgprofessionals vinden bij Breederode Hogeschool een uitgebreid pakket met verschillende opleidingen op het gebied van Fysiotherapie, Praktijkondersteuning, Ouderenzorg, Verpleegkunde, Arbeid en Gezondheid, Logopedie, Bedrijfsvoering Praktijk en Persoonlijke Effectiviteit in de zorg. Breederode Hogeschool wil met dit portfolio een duurzame bijdrage leveren aan mens en maatschappij. Gericht op individuele wensen, belangen en het welzijn van de cursist. Zicht op werk, dat te behouden en verder door te groeien zijn de uitgangspunten in het aanbod van de opleidingen. Breederode is actief met ontwikkeling van nieuwe opleidingen in dezelfde sectoren met als speerpunt voor de nabije toekomst een geaccrediteerde Master Fysiotherapie.

Kwaliteit

Essentieel onderdeel bij de ontwikkeling van nieuwe trajecten vormt uitgebreid vooronderzoek met een nadrukkelijke focus op de direct betrokkenen in de sectoren zorg en welzijn. Zo ontstaan nieuwe opleidingen waardoor het aanbod verder wordt uitgebreid. Naast de ontwikkeling vormt verbetering van de opleidingsprogramma's en aanpassing aan de actualiteit een continu proces. De programma's worden beoordeeld door deskundigen evenals door studenten. Gebruik wordt gemaakt van medische kennisdomeinen, intervisie en supervisie. Per domein is een programma- of projecteider benoemd met duidelijk vastgestelde taken en verantwoordelijkheden. Docenten worden op regelmatige basis geëvalueerd en volgen regelmatig nascholing om bij te blijven in het vakgebied.

Continuïteit

Breederode Hogeschool kent sinds de start in 2015 een redelijk gestage groei. Voor een aantal vaste relaties geldt het instituut inmiddels dan ook als preferred supplier. Ook 'mond op mond'-reclame, bijvoorbeeld naar aanleiding van behaalde resultaten, levert een duidelijke bijdrage aan de uitbreiding van de opdrachten. De toelichting op de aanpak, die resulteert in een opleidingsorganisatie die over veel inhoudelijke opleidingsdeskundigheid beschikt, vormt een belangrijke basis. Mede op grond van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft ach Cedeo de continuïteit van Breederode Hogeschool voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het instituut tracht het aanbod dusdanig af te stemmen op de doelgroep door de in de samenstelling van de opleidingen rekening te houden met het feit dat deelnemers deze veelal volgen naast hun werk. Zo zijn er meerdere startmomenten per jaar en voldoet het aanbod waar nodig aan wettelijke eisen of kwalificaties. Opleidingen worden opgezet op basis van een zorgvuldige analyse en na samenspraak met het werkveld en experts uit het betreffende vakgebied. Beoogde resultaten vervolgens vastgesteld. Deelnemers aan de diverse opleidingen doorlopen de programma's in hun tempo, op basis van casuïstiek die is voortgekomen uit de inventarisatie bij de ontwikkeling van het traject. Deze werkwijze garandeert een optimale aansluiting bij de praktijk en daardoor een maximale return on investment.

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