

Klanttevredenheidsonderzoek

Philipse Business School

06-11-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Philipse Business School vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				70%	10%
Accommodatie③					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie④				40%	50%
Relatiebeheer⑤				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Philipse Business School (hierna PBS te noemen), geeft aan al langere tijd zaken te doen met de opleidingsaanbieder. Enkele referenten: "PBS is voor ons preferred supplier. We werken al heel lang samen" en "Ik heb PBS 'meegenomen' bij mijn vorige werkgever vandaan. We hebben al jarenlang dezelfde adviseur." De keuze voor PBS wordt als volgt toegelicht: "We zijn met nog zeven andere aanbieders in overleg geweest. Uiteindelijk hebben we voor PBS gekozen vanwege het hele pakket", "We konden kiezen uit drie instituten. Het keurmerk van PBS was het beste. Dat was belangrijk, want het komt wel in je bedrijf te hangen", "Ik heb bij een directe concurrent van hen gewerkt en wist daardoor heel goed wat PBS te bieden heeft" en "PBS is de enige die in staat is om deze groep mensen het vak te leren."

Het voortraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt goed navraag gedaan naar de behoeften van de opdrachtgever. “De accountmanager en een docent zijn langs geweest om onze wensen te inventariseren. Ze hebben goed naar ons geluisterd”, “De training is in prima onderling overleg tot stand gekomen”, “We hebben ons dilemma voorgelegd. PBS heeft kritische vragen gesteld die ons hielpen om onze doelstellingen helder te krijgen” en “We spreken vooraf altijd met de trainer. Hij kent ons goed en weet waar we heen willen.” Ook met de deelnemers vindt er in veel gevallen vooroverleg plaats. Een referent ter illustratie: “De docent heeft met alle deelnemers afzonderlijk over hun individuele ontwikkelbehoeften gesproken.”

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn alle referenten goed te spreken over het opleidingsprogramma. Dit geeft helderheid over wat men kan verwachten en verwoordt in voldoende mate de afspraken en doelstellingen zoals die in het voortraject aan de orde zijn gekomen. Aanpassingen aan het concept zijn altijd mogelijk. Enkele reacties: “De offerte is elk jaar weer prima”, “Het programma was meteen heel herkenbaar. Er hoefde niet veel meer aan gesleuteld te worden”, “Wij kregen een uitgebreide PowerPoint presentatie met de offerte en de dingen die besproken zouden worden. Er was nog ruimte om er zelf invulling aan te geven” en “De duidelijke afspraken gaven veel structuur aan de uitvoering van de training en alles eromheen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De leerdoelen hadden nog wel wat concreter geformuleerd mogen worden.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten tevreden en is men in meerderheid zelfs zeer tevreden. De trainingen vinden veelal plaats op de werkplek en behelzen vaak ook één-op-één begeleiding. Men is zeer tevreden over het maatwerkgehalte en zegt: “Wij zijn een klein team, dus we kunnen niet zo makkelijk mensen missen voor een training. Dit wordt opgelost door middel van on-the-job observatie en begeleiding”, “De training was bestemd voor een nieuw team dat ik onder mijn hoede kreeg. Het eerste deel was gemeenschappelijk. Halverwege is de groep gesplitst om iedere functionarisgroep op maat te kunnen bedienen”, “De training is aan verschillende doelgroepen in diverse vormen gegeven. De ene keer lag de nadruk op techniek en de andere keer op leidinggeven” en “De training is gegeven samen met een interne inhoudsexpert van ons. Het programma was helemaal aangepast aan de doelgroep. De samenwerking verliep prima.” Men beoordeelt de opleidingen als interactief en praktijkgericht: “Uit de reacties blijkt dat het super-interactief is geweest”, “Er zijn veel situaties besproken die op het werk voorkomen”, “In het stagedeel wordt er onder toezicht van de docent geoefend met echte klantcontacten”, “De training bestaat voor een groot deel uit praktische oefening in het coachen van beeldbelgesprekken. De trainers geven heel rechtstreeks feedback. Dit overigens op een goede manier” en “Mensen worden gestimuleerd om in de aansturende rol keuzes te maken. Ze moeten bijvoorbeeld zelf een casus ontwikkelen.” Men vindt over het geheel genomen dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling van het programma. Een referent in dit verband: “We hebben minimaal wekelijks contact. Wij vinden het groepsproces erg belangrijk en PBS heeft daar oog voor.” Een ander plaatst in dit opzicht nog wel een kanttekening: “Op ons verzoek zijn er tussenevaluaties ingepland. Het initiatief daarvoor had iets meer bij hen vandaan mogen komen.”

Opleiders

De opleiders roepen tevreden en tot (in meerderheid) zeer tevreden reacties op. Men geeft aan dat de werknemers enthousiast zijn over de docenten: “Er blijkt steeds weer uit de evaluaties dat de docenten hier erg gewaardeerd worden. Men vraagt elke keer opnieuw naar hen”, “De docent werd heel snel geaccepteerd” en “De docenten van PBS scoren hier gemiddeld een 8,6. Dat is bij ons een hoog cijfer.” Men prijst de opleiders om hun deskundigheid en praktijkervaring: “Aan de manier van feedback geven merk je dat de docent al langer in het vak zit” en “De docent had plenty werkervaring en zeer veel kennis van zaken.” Men is ook lovend over de didactische en persoonlijke vaardigheden van de opleiders: “De docent was duidelijk, spontaan, enthousiast en professioneel. Hij speelde goed in op onze behoeften”, “Het was een leuk iemand met veel mensenkennis. Hij liet iedereen in zijn waarde. Hij legde de vinger op de zere plek. Hij gaf mensen inzicht in eigen gedrag maar liet ook zien hoe dat omgebogen kon worden”, “De docenten zijn heel sterk in het geven van feedback. Ze zoeken de scherpste op maar zullen nooit iemand afbranden” en “De trainer had vrij snel begrepen waar de pijnpunten zaten en welke attitudeverandering er nodig was. Hij heeft daar prima op ingespeeld.”

Men is positief over de samenwerking met de docenten en over hun betrokkenheid: “Als het minder goed liep, nam de trainer even de tijd voor overleg. Hij stond zeer open voor feedback en suggesties”, “De docent was altijd goed voorbereid”, “Ze denken erg mee over de opzet en het behalen van de gestelde doelen” en “De docent was oprecht geïnteresseerd in de kandidaten. Hij kon zich goed inleven in hun situatie.” Men toont zich tevreden over het feit dat het mogelijk wordt gemaakt om met vaste trainers te werken.

Trainingsmateriaal

Allen die een oordeel geven over het trainingsmateriaal, kennen een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het materiaal bestaat voornamelijk uit hand-outs, naslagwerken en digitaal oefenmateriaal. Het voldoet inhoudelijk, qua vormgeving en qua gebruiksvriendelijkheid ruimschoots aan de wensen. In een deel van de gevallen is er sprake van maatwerk. Een greep uit de reacties: “We kregen de presentatie en een boekje. Wat ik mij ervan herinner, is dat het heel toepasselijk was”, “PBS stelt een portal met e-learning ter beschikking. De medewerkers loggen er vanuit huis op in. Het materiaal is inhoudelijk goed en de portal is zeer gebruiksvriendelijk”, “Het materiaal is in co-creatie tot stand gekomen. Het bestond uit een PowerPointpresentatie en een naslagwerk. Wij hebben zelf voor een digitale leeromgeving gezorgd. De opdrachten zijn in overleg samengesteld” en “Het computerprogramma voorziet in goede oefensituaties. Het is heel leuk materiaal. Het opent je echt de ogen.” Twee van de tien referenten kennen aan dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Vanwege het in-company karakter van de opleidingen kent geen van de referenten aan dit onderdeel een score toe.

Natraject

Afgezien van één neutraal gestemde referent zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In sommige gevallen is er sprake van een test, proeve van bekwaamheid of erkend staatsexamen. Enkele referenten: “Er werd de hele dag geoefend en aan het einde was er bij wijze van test een soort herhaling” en “De hele gang van zaken rond het examen was prima geregeld.” De deelnemers ontvangen veelal een certificaat van deelname en in een enkel geval een officieel diploma. Aan het einde van de opleiding wordt hen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De opdrachtgever krijgt er in de regel een schriftelijk verslag toegestuurd. Ook wordt er met hem mondeling geëvalueerd. Men vertelt: “We hebben een uitvoerige presentatie gehad”, “Ik heb per deelnemer een samenvatting gekregen van zijn of haar sterke en zwakke punten” en “De trainer heeft uitgebreid verteld wat hij had gezien. Heel waardevol.” De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: “De docent werd ziek nog voordat de evaluatie plaats kon vinden. Ik hoorde niets en moest er zelf achter zien te komen wat er aan de hand was.” Men toont zich in het bijzonder tevreden over de mogelijkheid om de trainer naderhand nog vragen te stellen. Een referent: “We hebben nog verschillende casussen aan hem voorgelegd, en goed advies gekregen.” Meerderen geven aan dat er goede aandacht is voor borging. “Er zijn nog aanvullende sessies geweest met verschillende afvaardigingen van de deelnemers”, aldus een geïnterviewde ter illustratie. Een ander plaatst op dit punt juist een kritische noot: “PBS zou zelf de mogelijkheid van terugkomdagen ter sprake moeten brengen. Dat hebben ze niet gedaan.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men enthousiast: “De mensen hebben merkbaar meer zelfvertrouwen. Dit zie je bijvoorbeeld terug als ze slecht nieuwsgesprekken moeten voeren”, “Het heeft de medewerkers veel inzicht gebracht in zichzelf en in de klant”, “We hebben als team een hele omslag gemaakt. We laten de mensen conflicten veel meer zelf oplossen”, “Het doel was om de teamleden weer met elkaar in gesprek te brengen. Dat is gerealiseerd”, “De mensen hebben een vak geleerd en ook nog eens allerlei persoonlijke en sociale vaardigheden opgedaan” en “Het heeft over de gehele breedte een attitudeverandering teweeggebracht.”

Organisatie en Administratie

Allen die aan de organisatie en administratie een score toekennen, tonen zich op dit punt tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering verloopt naar wens. PBS handelt klantvriendelijk en stipt. Afspraken worden goed nagekomen. Men vertelt: "Het contact is prettig. De lijntjes zijn kort. De trainer belt zo nodig 's avonds nog terug", "Alle documenten die nodig zijn voor de subsidie worden netjes in orde gemaakt", "Ze houden zich goed aan de afspraken" en "De financiële kant van de zaak is goed en duidelijk geregeld." Iemand voegt nog toe: "De overdracht tussen twee opvolgende trainers verliep geruisloos. De tweede trainer kwam keurig langs voor een voorgesprek." Eén referent geeft aan dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend positieve reacties op. Een enkeling geeft aan een nieuwsbrief of zo nu en dan een mailing te ontvangen. Het persoonlijke contact met de vaste accountmanager en de trainers bevalt goed: "Onze contactpersoon belt zo nu en dan om te vragen hoe het met het team gaat. Zijn benadering is niet al te commercieel", "Het relatiebeheer wordt feitelijk verzorgd door de trainer die op locatie komt" en "Eén van de trainers is ons vaste aanspreekpunt. Als hij bij ons is informeert hij altijd naar de stand van zaken. Dat werkt prima." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen die hun mening op dit punt uitspreken tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "De prijs liegt er niet om, maar de kwaliteit is het waard", "Door de subsidies is het voor ons goed te doen", "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding goed. Ik heb niet het gevoel dat we teveel betalen", "Ik vind het niet bijster goedkoop maar ook niet belachelijk duur", "Het behoort tot de duurdere opleidingen, maar de geboden kwaliteit en flexibiliteit in aanmerking genomen vind ik de prijs wel goed" en "Je krijgt echt waar voor je geld." Een referent voegt nog toe: "We zouden eerst één trainer krijgen. Toen er een tweede bijkwam, heeft PBS daar niet de hoofdprijs voor gevraagd." Eén referent geeft geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel zijn vier van de tien referenten tevreden en zes anderen zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met PBS, prijst men het bureau vooral om de klantgerichtheid en het geleverde maatwerk: "Wat ik erg goed vind is dat ze zowel inspelen op de behoeften van de doelgroep als op de wensen van de opdrachtgever" en "Ze zijn flexibel wat betreft de inhoud maar ook de randvoorwaarden", zegt men. PBS wordt in samenvattende zin ook geprezen om de kwaliteit van de opleiders: "De trainer is in staat om daadwerkelijk iets in beweging te zetten", "De docenten hebben voldoende ervaring in het trainerschap om de kunst over te kunnen brengen" en "Ze zijn vakinhoudelijk zeer sterk." Desgevraagd tonen allen zich dan ook graag bereid de maatwerkopleidingen van PBS aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Philipse Business School op 06-11-2017.

Algemeen

Philipse Business School (hierna genoemd PBS) heeft zich sinds 1984 gespecialiseerd in trainingen en opleidingen op het gebied van klantrelaties en klantmanagement. Het is een modern, no-nonsense opleidingsinstituut dat het hoogste rendement wil behalen uit organisaties en mensen. De kracht van PBS ligt in onderwijs op het snijvlak van marketing, verkoop en klantenservice; oftewel customer management. Het portfolio omvat maatwerktrainingen en trainingen en workshops via open inschrijving. Ook verzorgt PBS erkende opleidingen op diverse niveaus: van MBO- tot en met Post HBO-opleidingen en MBA. PBS biedt een doorgaande leerweg voor klantcontactprofessionals: van medewerker tot middenkader en hoger management. De insteek van PBS is creatief en innovatief, waarbij waarden als integriteit en kwaliteit hoog in het vaandel staan. De persoonlijke aanpak die wordt gehanteerd, sluit zo veel mogelijk aan bij de individuele situatie van de deelnemers.

Kwaliteit

Alle medewerkers van PBS hebben een flexibele en klantgerichte instelling. Zij hebben als doelstelling het behalen van een gezamenlijk resultaat, gericht op zowel de behoefte van de deelnemer als van de opdrachtgever. Hierbij wordt altijd aansluiting met de praktijk gezocht. Het instituut stelt uiteraard hoge eisen aan de kwaliteit en realiseert door uitvoerige afstemming met de doelgroep de gewenste trainingsresultaten. Naast de intake met de opdrachtgever informeert PBS eveneens naar de doelstellingen van de deelnemers om te kijken of deze overeenkomen en welk product daar het beste bij aansluit. Tijdens trainingstrajecten wordt bij aanvang van iedere sessie aan deelnemers gevraagd wat zij die dag willen bereiken. Kwaliteitsverbetering en klanttevredenheid zijn voor PBS van groot belang. Om die reden stelt men hoge eisen aan de trainers en werkt men uitsluitend met trainers in vaste dienst. Nieuwe trainers worden zorgvuldig geselecteerd en begeleid en ook bij vaste trainers is veel aandacht voor deskundigheidsbevordering. Regelmatig zijn er trainersbijeenkomsten gericht op intervisie, ervaringen uitwisselen en kennisoverdracht. Verder worden trainers regelmatig gevolgd bij een training en ontvangen zij feedback. Naast het bijhouden en bevorderen van de deskundigheid van trainers besteedt het instituut veel aandacht aan evalueren en draagt het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek bij aan de borging van de kwaliteit van de dienstverlening.

Continuïteit

PBS heeft in de loop der jaren een goede naamsbekendheid opgebouwd en heeft veel langlopende samenwerkingsrelaties. Nieuwe opdrachtgevers komen via 'mond-tot-mond' reclame of via netwerkcontacten bij hen terecht. Sinds de overname door Coníche zijn er ook regelmatig opdrachten via de consultants die daar werkzaam zijn binnengekomen. Ontwikkelingen in het werkveld worden door PBS alert gevolgd en men professionaliseert het opleidingsconcept structureel om deze breder in de markt te kunnen zetten. Door frequent contact met het werkveld en het bezoeken van beurzen houdt men 'feeling' met de markt en kan men indien nodig direct anticiperen op eventuele opleidingsbehoeften in de markt. Op grond van het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de gerichte zorg voor kwaliteit, en de wijze waarop men de markt benadert, acht Cedeo de continuïteit van PBS voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Trainingen en opleidingen bieden zowel werkgevers als werknemers blijvend rendement. Voor ondernemingen is het een duurzame investering in menskapitaal, dat kan zorgen voor goed opgeleid, gemotiveerd personeel, goede in- en externe carrièremogelijkheden voor medewerkers en management, een aantrekkelijke positie als werkgever, een positieve balans tussen instroom en uitstroom en een relatief laag verzuim. De bedrijfsgerichte en klantgerichte aanpak van PBS komt nadrukkelijk tot uiting in de zorgvuldige aanpak in het voortraject, waarbij er veel aandacht wordt besteed aan het inventariseren van de opleidingsdoelen, de doelgroep en de bedrijfscultuur. PBS houdt de markt en de producten continu in de gaten en onderneemt actie zodra dat gewenst is. Zo worden momenteel de e-learning opleidingen grondig aangepast en waar nodig vernieuwd. PBS wil met haar relaties op basis van 'win win' samenwerken en wordt door de huidige relaties niet alleen gezien als toeleverancier, maar ook als partner in business.

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