

# Klanttevredenheidsonderzoek

Trainers Academie

27-11-2017



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Trainers Academie vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# 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, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

## 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie				60%	40%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding②				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De gesproken respondenten kwamen via verschillende routes bij de Trainers Academie terecht. Eén van hen vertelt: "Ik wilde een trainersopleiding volgen en had aan verschillende collega's gevraagd om een top vijf te maken van opleidingen die zij gevolgd hadden. De trainers Academie was hierin de enige terugkerende factor." Een ander zegt: "Ik werd gecoacht door iemand die voor de Trainers Academie werkt. Ik had een goede indruk van hem, dus toen ik een opleiding wilde gaan volgen, waren zij de eerste waar ik informatie opvroeg." Het grote merendeel van de referenten nam voor inschrijving deel aan de introductietraining van de Trainers Academie. Eén van de geïnterviewden vertelt hierover: "Dit was het eerste instituut waar ik informatie opvroeg en ik ben na de introductietraining meteen blijven hangen. Het heeft door mijn werkgever wel even geduurd voor ik me definitief inschreef. In de tussentijd werden mijn vragen steeds geduldig beantwoord." Een ander zegt: "Ik heb de introductieworkshop gevolgd, maar vervolgens heb ik anderhalf jaar gewacht. Toen ik de opleiding definitief wilde gaan volgen heb ik opnieuw de introductieworkshop gevolgd en me vervolgens ingeschreven." Met alle deelnemers werd ook een intakegesprek gevoerd; soms via skype.

### **Opleidingsprogramma**

Informatie over de open opleidingen van de Trainers Academie is uitstekend te vinden via de website. De meeste respondenten lieten zich echter tijdens de gratis oriëntatie workshop of tijdens het intakegesprek informeren. Eén van de geïnterviewden zegt: "Tijdens het intakegesprek kreeg ik het programma te zien met de onderwerpen die we tijdens de training zouden behandelen en de data die daarvoor ingepland waren. Zo wist ik precies wat ik van moment tot moment kon verwachten." Een ander zegt: "Het programma werd tijdens de introductieworkshop gecommuniceerd, maar staat ook uitgebreid op de website. Dat was voor mij dus helemaal helder. Er wordt ook duidelijk aangegeven dat na iedere training het programma enigszins kan worden aangepast. Het is dus dynamisch. Het doel is om de opleiding steeds te verbeteren." Na inschrijving krijgen de deelnemers ook toegang tot de online leeromgeving. Ook daarop staat het programma en de opdrachten.

### **Uitvoering**

Alle respondenten bevestigen dat de opleiding volledig conform het opleidingsprogramma werd uitgevoerd. Zij zijn hierover dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. Eén van de respondenten vertelt: "De trainingen zijn erg praktijkgericht. De situatie van de deelnemers wordt vaak als uitgangspunt gebruikt. Verder worden er zeer diverse werkvormen ingezet, zodat je voor je eigen praktijk inspiratie opdoet." Een ander zegt: "De coachingsoefeningen die gedoceerd worden, onderga je zelf ook. Zo ervaar je wat je zelf uit gaat voeren. Op die manier wordt de theorie heel praktisch gebracht. Vervolgens ga je er zelf mee aan de slag met een aantal coachees. Die gesprekken worden opgenomen en daar reflecteer je op, samen met de docent. Zo krijg je diep inzicht in je eigen handelen." En een derde: "Theorie en praktijk worden op een prettige manier afgewisseld. Vanuit de theorie zet je tools in. Op die manier krijg je feeling met het onderwerp. De reflectie met de docent is daarbij heel waardevol, omdat je zo je eigen handelen leert aanscherpen."

### **Opleiders**

Over de opleiders zijn alle respondenten zeer enthousiast. Enkele positieve reacties: "Alle trainers hebben een eigen stijl. Dat is heel leerzaam. Je leert op die manier ook welke stijl bij jou past", "De trainers behoren tot de top in hun vakgebied. Ieder heeft een eigen manier van werken. Het is interessant om te zien dat je met verschillende stijlen een uitstekende training kan geven", "De trainers zijn goed tot uitmuntend", "De trainers zijn heel verschillend en hebben een eigen stijl. Dat is inspirerend: je ziet en leert", "Ik voel me serieus genomen. De trainers voelen de deelnemers uitstekend aan en reageren op gepaste wijze. Je merkt dat het stuk voor stuk ervaren mensen zijn", "De trainers werken uitstekend samen. Ze zijn oprecht en hebben persoonlijke aandacht voor de deelnemers. Ze stellen zichzelf kwetsbaar op in hun rol als trainer. Dat zorgt voor een hele open sfeer waarin iedereen vragen kan stellen" en "Het is duidelijk dat de trainers die elkaar opvolgen elkaar brieven over de voorgaande training. Zo ontstaat er eenheid in het programma". Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal bestond uit een uitgebreid boekenpakket, een trainingsmap en een online leeromgeving. Alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Je krijgt een hele stapel boeken. Die kun je lezen ter voorbereiding op de training, of als naslagwerk gebruiken. De informatie over de training staat op papier en is ook digitaal te vinden via de online leeromgeving." Een ander zegt: "Je logt in op de online leeromgeving. Daar vind je welke opdrachten je wanneer moet inleveren. Op die manier bouw je een portfolio op." En een derde: "Je hebt zelf de keuze of je het online materiaal uitprint of digitaal bewerkt en meeneemt. Het is fijn dat je die vrijheid hebt. Zelf vind ik het prettig om digitaal te werken. Zo heb ik mijn spullen altijd bij me."

### **Accommodatie**

Als accommodatie voor de trainingen worden twee locaties gebruikt: Het Hilton Hotel in Amsterdam en het landhuis in Deventer. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over deze accommodatie. Over het Hilton Hotel zegt één referent: "Het Hilton Hotel is uitstekend bereikbaar vanaf Amsterdam Centraal. We hebben daar de beschikking over een keurige ruimte. Het personeel is vriendelijk en behulpzaam." Een ander zegt: "De training wordt gegeven op een toplocatie in Amsterdam. Alles is er perfect verzorgd." En over de trainingslocatie in Deventer: "Dat is misschien nog wel mooier dan het Hilton. Het ligt in een prachtige omgeving, waardoor je ook even naar buiten kunt." Een ander zegt: "Het kost even wat meer moeite om in Deventer te komen, maar het is die moeite meer dan waard. In een andere omgeving denk je over bepaalde zaken ook weer anders na. De combinatie is uitstekend." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie.

### **Natraject**

Na het examen krijgen de deelnemers een diploma. Het examen bestaat uit een beoordeling van het portfolio en een praktijktoets. De geïnterviewden vinden dit een passend examen: "Dit is veel beter dan een schriftelijk examen. Je past toe wat je hebt geleerd." Een ander zegt: "Het is zeker niet gegarandeerd dat je slaagt, maar dat vind ik juist sterk. Dit levert waarde voor degenen die wel in één keer slagen, maar ook voor hen die moeten herkansen. Als je niet in één keer slaagt, word je uitstekend begeleid om uiteindelijk toch tot het gewenste resultaat te komen." Na afloop van de training volgde er een schriftelijke evaluatie waarin de deelnemers aan konden geven wat zij de sterke en minder sterke punten vonden. Ook wordt er ruim de gelegenheid geboden om na afloop van het traject vragen te stellen. Alle trainers en coaches bieden dat aan en ook de directeur staat open voor vragen." Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

### **Organisatie en Administratie**

Negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie. Eén van hen noemt het instituut 'absoluut professioneel'. Een ander zegt: "De trainingen worden uitstekend voorbereid en alle benodigheden staan altijd netjes klaar. Ook is er eenvoudig contact te leggen per telefoon of e-mail." Natuurlijk is er weleens een wijziging. Daar wordt proactief mee omgegaan. Eén geïnterviewde vertelt: "Er was een keer een trainer ziek. Dat is uitstekend opgevangen. Voor die dag is een vervangende trainer ingezet en wij hebben er verder vrij weinig van gemerkt." Een ander zegt: "Als er een wijziging is, wordt daar zeer duidelijk over gecommuniceerd. Zo kom je niet voor verrassingen te staan." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Er staan wat foutjes in het leerportaal en mijn geboortedatum stond niet juist op het diploma. Alles is uiteindelijk netjes opgelost."

### **Relatiebeheer**

Iedere laatste vrijdag van de maand is het TA-Friday. Alumni worden uitgenodigd om deel te nemen aan gratis trainingen en workshops. Dit is ook een uitstekende gelegenheid om het netwerk te onderhouden. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Eén van hen zegt: "Ik kan er niet iedere maand bij zijn, maar als het in de agenda past, kom ik. Het zijn trainingen die je verder kunnen helpen als trainer en als ondernemer." Een ander zegt: "Je merkt echt dat je onderdeel bent van een steeds groter wordende groep van oud-deelnemers. Dat heeft echt impact. Je komt eenvoudig in contact met bijna duizend professionals." Een derde vertelt: "De relatie die je met je trainers en begeleiders opbouwt gaat verder dan de training. Als je vragen hebt kunt je bij hen terecht." Eén geïnterviewde stelt voor om ook bijeenkomsten in het midden van het land te organiseren.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn negen respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Voor inschrijving dacht ik: 'Jeetje, wat een dure opleiding' en nu ik het hele traject heb afgerond denk ik: 'Jeetje, wat was dat goedkoop'. Het heeft me ontzettend veel opgeleverd." Een ander zegt: "Als je ziet wat je voor deze investering terugkrijgt, kun je niet anders dan uiterst positief zijn. De training geeft je heel veel toepasbare praktische waarde en een bijzonder waardevol netwerk. Daarin is deze opleiding uniek." En een derde: "Als je ziet wat er voor dat geld gedaan wordt en wat het je vervolgens in je werk oplevert, vraag je je niet veel meer af over de gevraagde prijs. Het is een gepast bedrag." Eén referent heeft geen zicht op de prijs en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen met een open inschrijving van de Trainers Academie. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: “De trainers zijn specialisten in hun vakgebied en hebben een eigen stijl. Zo ervaar je een volledig palet aan mogelijke werkwijzen”, “Dit is één van de mooiste cadeautjes die ik mezelf de afgelopen jaren heb gegeven. Ik kwam er op dag één al achter dat wat ik al jaren doe, veel beter kan”, “Door de groepsdynamiek zijn alle sessies inspirerend”, “Je reflecteert op je eigen handelen in de praktijk en in de training. Dat is bijzonder leerzaam, want die reflectie leer je ook na de training zelf toe te passen”, “De opleidingen hebben een bijzonder persoonlijk karakter. De kandidaten worden echt individueel begeleid”, “Ik had verwacht dat ik in deze opleiding nieuwe tools en skills als coach op zou doen, maar ik heb zoveel meer gekregen. Ik heb veel geleerd over mijn eigen functioneren en hoe dat te verbeteren” en “De opleiding heeft mij de vonk gegeven om voor mezelf te beginnen”. Alle referenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij nog een training bij het instituut te volgen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Trainers Academie op 27-11-2017.

### Algemeen

Trainers Academie helpt mensen en organisaties om zich te ontwikkelen en beter te worden. Voor iedereen die zich wil specialiseren als 'Professional Trainer', 'Professional Coach' of 'Professional Trainer/Coach' biedt zij al 20 jaar opleidingen die geaccrediteerd zijn bij zowel CPION (Centrum Post Initiële Opleidingen) als de NOBTRA (de Nederlandse Orde van Beroepstrainers). Daarnaast heeft zij ook de opleidingen 'Professional Teamcoach' en de 'HRD Adviseur' in haar pakket. Zowel mensen met ervaring op bovenstaande vakgebieden als mensen die een carrière switch willen maken, treden in contact met Trainers Academie. Er zijn al meer dan 900 professionals opgeleid. Om te kijken of de dienstverlening aansluit op de wensen van de potentiële deelnemers, organiseert zij oriëntatie workshops waar men gratis aan kan deelnemen. Wanneer mensen overwegen een opleiding te gaan volgen, krijgt men altijd een persoonlijk intakegesprek om enerzijds de persoonlijke wensen te inventariseren en anderzijds hen te informeren over de manier waarop Trainers Academie de opleidingen invulling geeft. Een belangrijk uitgangspunt is dat zij mensen vooral helpt om hun eigen stijl te ontdekken en daarbij een passende methodiek te ontwikkelen. Daarnaast verzorgt Trainers Academie ook in-company trajecten om mensen én organisaties te laten groeien.

### Kwaliteit

Trainers Academie hecht zeer aan samenwerking met partners, zowel in ontwikkeling en uitvoering als in distributie en kennisdeling. Zij beschikt over een vaste kring van leveranciers, trainers en coaches met wie zij al jaren samenwerkt en die hun sporen hebben verdiend. Met regelmaat organiseert men per opleiding een trainersoverleg. Daar worden resultaten uit evaluaties besproken, vindt er gedetailleerde afstemming plaats en bekijkt men de inhoud van de programma's. Evaluaties vormen een belangrijke basis voor kwaliteitsmeting en verbetering. Deelnemers geven per opleidingsdag feedback en trainers schrijven een kort verslag. Inmiddels heeft men een nieuw online platform laten ontwikkelen die als hulpmiddel dient voor de cursisten maar waarin ook alle management informatie ligt opgeslagen. Trainers en coaches zijn eveneens mensen die met passie hun beroep uitoefenen en cursisten stimuleren om het beste uit zichzelf te halen. Eén van de USP's van het instituut is het feit dat elke cursist een persoonlijke coach toegewezen krijgt van wiens advies men onbeperkt gebruik mag maken gedurende de opleiding. Annelies Tegel, mede-oprichter en eindverantwoordelijke voor Trainers Academie, besteedt veel tijd en aandacht aan de individuele deelnemers. Naast het intakegesprek heeft zij op diverse momenten binnen een opleiding contact met de deelnemers om te inventariseren hoe het met hen gaat. Eventuele knelpunten kunnen daardoor snel worden gesignaleerd en opgepakt. Het bureau levert eveneens veel inspanning om deelnemers te helpen aan een stageplaats door het intensiveren van contacten met externe bedrijven en organisaties die zij tot haar partnerkring beschouwt. Notabene: Trainers Academie biedt voor de trainersopleiding een werkgarantieregeling aan waar deelnemers vooraf, tijdens of na de opleiding voor kunnen kiezen. Trainers Academie garandeert hiermee dat de deelnemer die heeft geopteerd voor een werkgarantie, binnen een jaar na succesvolle afronding van de opleiding, werk heeft als trainer. Bovendien worden deelnemers uitgebreid begeleid wanneer zij onverhoopt niet slagen voor het praktijkexamen. Feedback krijgt men zowel schriftelijk als via een persoonlijk gesprek met de coach. Vervolgens wordt er een individueel follow-up traject ontwikkeld om hen intensief te begeleiden naar een herkansing examen. Partners zijn ook de alumni die men in de loop der jaren aan zich heeft weten te binden. Dat stimuleert zij onder andere door de maandelijkse TA Friday bijeenkomsten die gericht zijn op kennisdeling en netwerken. Bovenstaande illustreert dat Trainers Academie veel waarde hecht aan het streven naar maximaal rendement voor elke individuele deelnemer.

**Continuïteit**

De afgelopen twee jaren zijn qua continuïteit ambivalent geweest: in 2015 was er een (korte) opleving en waren de groepen weer ouderwets goed gevuld: met twee trainersgroepen van 15 en 13 deelnemers en twee coachgroepen leek er een opgaande lijn te zijn. Echter in 2016 zakte de aantallen weer naar beneden en waren er groepen bij onder de 10 deelnemers. Dit heeft Trainers Academie doen besluiten om de online zichtbaarheid te gaan vergroten met beeldende testimonials, actieve advertentiecampagnes op Facebook en LinkedIn en het schrijven van blogs. Met als doel om meer leads te krijgen en deze te verleiden naar de (gratis) oriëntatieworkshops te komen. Deze acties leiden nu al tot een positief resultaat.

Ook binnen de opleidingen hebben we vernieuwingen ingezet: bijvoorbeeld het toevoegen van een supervisietraject binnen de opleiding tot professional Coach. Dit in combinatie met coachinggesprekken en intervisie zorgt voor nog meer diepgang. Tevens zullen reflectieverslagen een nog belangrijkere rol gaan spelen om zo de deelnemer te helpen hun persoonlijke ontwikkeling nader te definiëren en op die manier maximaal rendement uit de opleidingen te kunnen genereren. Voor de komende periode legt men de focus nog meer op de (verdergaande) ontwikkeling van de diverse opleidingen. Zo is men bezig met een certificering van de diverse opleidingen bij de OOA (Orde voor Organisatie Adviseurs) en zal men zich nog meer gaan richten op het promoten van de opleiding HRD Adviseur. Daarnaast zijn er plannen voor het opzetten van een geheel nieuwe opleiding omdat uit ervaring is gebleken dat organisaties en bedrijven daar behoefte aan hebben. Mede op basis de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Trainers Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Doel van Trainers Academie is de deelnemers te begeleiden in hun ontwikkeling tot Professioneel Trainer, Coach of HRD Adviseur, met een eigen stijl en methodiek. Uitgangspunt hierbij is dat de deelnemers actief en praktijkgericht leren en zelfsturend zijn in het geformuleerde ontwikkelingstraject. Men verwacht van de cursisten dat zij een stuk zelfstudie oppakken waardoor er tijdens de bijeenkomsten ingezoomd kan worden op praktijksituaties en cases. Dankzij een frequente monitoring van de progressie van de individuele deelnemer, kan men snel schakelen om de opleiding nog beter bij hen aan te laten sluiten. Mede door een goede verbinding met alle partners (leveranciers, alumni, trainers, coaches, assessoren en deelnemers) levert Trainers Academie kwalitatief hoogwaardige trajecten af die door de diverse beroepsregisters geaccrediteerd zijn en daarmee van toegevoegde waarde zijn voor de mensen die na hun afstuderen aan de slag willen als professioneel coach of trainer.

## 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](http://www.cedeo.eu)