

Klanttevredenheidsonderzoek

Business School Nederland

06-02-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders			20%	60%	20%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie		10%	10%	50%	30%
Natraject②			10%	20%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer		10%	10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen mening over dit natraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de kwaliteit van de MBA opleidingen zoals deze worden uitgevoerd door Business School Nederland (hierna BSN te noemen). De kleinschaligheid, mogelijkheid om een Nederlandstalige MBA te volgen, hoge klanttevredenheid en goede naamsbekendheid, zijn de voornaamste redenen, waarom de referenten voor BSN kiezen. Ook het Action Learning programma, gegeven door docenten van naam, die vaak zelf in het ondernemerschap zitten, is een pluspunt van BSN. "Alle problematiek waar je over gaat leren, moet je ook meteen toepassen in het bedrijf waar je werkt. Dit is praktisch en heeft een toegevoegde waarde voor mijn werkgever", zo deelt één geïnterviewde mee. Dat de lessen deels online en tevens klassikaal plaatsvinden, de gevarieerde deelnemersgroep internationaal is, er een aanbieding op de prijs van toepassing was of de werkgever BSN heeft aanbevolen, heeft eveneens meegespeeld. Ook zijn er respondenten die al eerder een opleiding bij BSN gevolgd hebben en wederom voor hen kiezen. Er is veel zorg aan het voortraject besteed, door middel van intakegesprekken, een introductie-avond en de mogelijkheid om met een studiebegeleider te spreken. BSN kijkt naar de CV en de beweegredenen van de aspirant deelnemer.

Een referent die zelf op de HVA les geeft, maar nog geen master had, wat de minister nu verplicht stelt voor hbo-docenten, vertelt dat hij bij verschillende opleidingsinstellingen naar vrijstellingen heeft geïnformeerd. BSN gaf binnen twee weken aan, voor welke vakken hij een vrijstelling kon krijgen, terwijl andere instituten geen enkele vrijstelling gaven. Over het voortraject zijn de referenten dan ook tevreden tot zeer tevreden.

Opleidingsprogramma

De inhoud van het lesprogramma, liet voor negen van de tien respondenten, geen ruimte voor vragen. Op de introductieavond kregen de deelnemers te horen, wat gedurende het hele traject verwacht kon worden. “De studiekosten en -lasten, waren helder”, “Er is netjes vanaf papier doorgenomen, wat de verschillende vakken inhouden en waar de toets momenten zitten” en “Ik heb het opleidingsprogramma op schrift ontvangen. Naar aanleiding daarvan, kon ik met de vragen die ik had, terecht bij studenten die al met dezelfde MBA bezig waren. Ook heb ik hun boeken kunnen inzien”, geven drie (zeer) tevreden referenten aan. Een, overigens over dit item eveneens tevreden, deelnemer vond het ook na meerdere gesprekken nog steeds moeilijk om helder te krijgen, wat BSN op welk moment van hem verwacht. Eén is van mening dat het programma duidelijker kon op de website. Hij kent een neutrale drie score toe.

Uitvoering

Een belangrijke factor tijdens het leerproces is de interactiviteit. “Het ‘blended learning’ concept, waarbij we zowel werken via het internet, als live colleges volgen, was erg leuk. De studiebegeleiding gaf duidelijk aan wanneer je feitenkennis moest reproduceren, tot action learning moest overgaan of de afstudeerfase begon”, “Ik vond het fantastisch om in een subset te zitten, met allemaal mensen die gemotiveerd en professioneel zijn. Daar kreeg ik energie van” en “Bij BSN ben je echt met Action learning bezig. Je zoekt in op bedrijfsproblemen en gaat op bezoek bij elkaars werkgever”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Het gros van de respondenten, vindt het programma goed in elkaar gezet en voorbereid, waardoor het zeer leerzaam is. Eén, overigens tevreden, deelnemer zegt dat de uitvoering van wisselende kwaliteit was, maar over het algemeen goed: “Er waren dagen bij die ik ronduit matig vond, maar ook die ik nog heel goed kan heugen, omdat het heel inspirerend was.” Twee referenten bleven soms met vragen zitten: “Bij de executive MBA word je niet aan je lot overgelaten, maar wel in aanvang verwacht zelfstandig te zijn. Het was voor mij niet altijd duidelijk, wat ik moest doen en hoe hard de deadlines waren” en “Ik heb veel van mijn medestudenten in de subset geleerd. Ik had alleen meer professionaliteit en support van BSN verwacht, bij het beantwoorden van vragen. Praktische zaken, zoals ‘waar je moet zijn’ en ‘hoe laat de lunch is’, waren niet altijd even duidelijk.” Zij kennen om die redenen een neutrale drie score toe.

Opleiders

De docenten weten van wanten en bedenken praktijkvoorbeelden die goed helpen om de theorie eigen te maken. De meerderheid van deze vakmensen, heeft zelf ‘met de voeten in de klei gestaan’ en is heel goed in de les die ze regelmatig geven, tekenen acht van de tien referenten aan. Enkele overall tevreden geïnterviewden hebben met hele goede-, maar soms ook (zeer) matige docenten te maken gekregen. Ter toelichting: “Mijn vragen werden niet alleen beantwoord, maar de docenten bewogen mij ook om zelf naar een oplossing te zoeken” en “Bij de executive MBA heb je veel contactmomenten en er is aandacht voor vaardigheden als presenteren. De verhouding tussen theorie en praktijk was een hele mooie match. Onze subset was één keer ontevreden over een themadag. Deze is direct met een andere docent overgedaan.” Twee referenten kennen een neutrale drie score toe: “Een enkele docent had onvoldoende praktijkervaring of bood een vak aan, wat niet aansloot” en “Bij vakken zoals IT, marketing en management keek de docent met een frisse blik naar de lesstof. De inhoudelijke kwaliteiten van de sprekers van een aantal andere vakken, vond ik matig.”

Trainingsmateriaal

Een deel van de gesproken referenten is aan de MBA begonnen voordat de digitale snelweg zijn echte intrede deed. Zij hebben een paar weken van tevoren, steeds een tasje met een keurig verzorgde klapper vol duidelijk en goed beschreven lesmateriaal ontvangen. Wanneer er zelf boeken besteld moesten worden, gaf BSN dit tijdig aan. Anderen konden, via een digitale code, gebruik maken van een database met historische tot actuele literaire artikelen en boeken. “De geadviseerde boeken zijn zinvol en erg leuk. Ik kijk ze nu nog wel eens in” en “BSN kiest boeken die voldoende theoretisch kader bevatten, maar het was mij soms niet duidelijk of ik ze gedeeltelijk of helemaal moest lezen”, laat men weten. Twee referenten kennen een neutrale drie score toe. “Soms kregen we verouderde informatie of hand-outs van sheets, die de leraar niet volgde. Ik zou in plaats van een multomap, liever interactief digitaal lesmateriaal ontvangen” en “Fijn om met meer artikelen dan boeken te werken, maar sommige waren uit de oude doos. Ik had het verhelderend gevonden als de theorieën en hoe deze zich hebben ontwikkeld, bij ieder vakgebied waren uitgelegd, samen met het advies waar precies op in te zoomen. Nu gingen we vaak meteen de diepte in”, tekenen zij aan. De anderen zijn (zeer) tevreden over de kwaliteit van het lesmateriaal.

Accommodatie

Het gebouw in Buren waar BSN gevestigd is en de referenten de meeste lesuren gevolgd hebben, wordt door het gros van de geïnterviewden (zeer) positief beoordeeld. Zij vinden de ontvangst prettig, de receptionisten vriendelijk en de lunches zeer goed verzorgd. Ook de lesruimten zijn in orde en de beschikbaarheid & toegankelijkheid ervaart men als goed. Daarnaast meldt men dat er voldoende parkeergelegenheid is en de lessen op de afgesproken tijd begonnen. “De omgeving straalt al iets uit op het moment van naar binnen rijden” en “Prachtig. Echt een mooie plek”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Twee referenten zijn minder dan tevreden. De één kent een neutrale drie score toe, omdat hij het oude gebouw niet zo veel vindt uitstralen. De ander is ontevreden over de klimaatbeheersing: “De akoestiek was niet zo best en er was weinig zuurstof in de ruimte. Vooral op warme dagen was het er niet te harden.”

Natraject

Het verdedigen van hun afstudeeronderzoek en de diploma-uitreiking in het Kurhaus, worden als unieke-, en goed verzorgde evenementen omschreven. De meerderheid van de respondenten, kent dan ook het hoogste cijfer toe voor het natraject. “Er is duidelijk van tevoren aangegeven, wanneer de verdediging moest plaatsvinden en met welke supervisors. Ik vind dit een kroon op het werk. Dat moment vieren is één van de dingen die BSN heel goed doet”, “Het verloop van de dissertation, was primair gekoppeld aan de professor die mij heeft begeleid. De locatie en de wijze waarop de diploma-uitreiking georganiseerd was, is top” en “Mijn uitstekende afstudeerbegeleider, die zelf ook in het onderwijs zit, heeft alle tijd genomen voor een tussengesprek. De belangrijke zaken die hij genoemd heeft, heb ik naar voren laten komen, waardoor ik in één keer afgestudeerd was”, vertellen de (zeer) tevreden referenten, over de begeleiding. Een tevreden, noch ontevreden respondent zegt dat het afhankelijk van de begeleider is, of je direct een cijfer krijgt op het afstudeermoment of twee weken later. Tevens vond hij de diploma-uitreiking in Scheveningen, een zware beproeving voor zijn gasten, daar zij met nog tweehonderd mensen een tijd moesten wachten. Eén referent zit nog in de afstudeerfase en heeft geen mening over dit item.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de organisatorische-, en administratieve kwaliteiten van BSN. E-mails en telefonische vragen, zijn adequaat afgehandeld en men kreeg snel respons na inleveren van uitgewerkte cases. “De facturen klopten altijd. Verder had ik meestal met studiebegeleiders te maken. Die regelden al veel informatie voor ons en gaven vooraf aan wat er speelde” en “BSN is kleinschaliger dan een universiteit, waardoor de lijntjes kort zijn en ik heel fijn contact heb”, vertelt men. Toch noemen twee, overigens eveneens tevreden, respondenten punten waar BSN meer aandacht aan kan geven. “Het was niet duidelijk of je vragen bij de literatuur moest inleveren. Als subset waren wij het niet eens met de wijze waarop de assets, die je voor elk vak moest schrijven, geëvalueerd werden. BSN gaf alleen aan, dat het door onafhankelijke mensen werd nagekeken en buiten hun invloedssfeer viel” en “Gedurende de laatste fase, heb je gebrek aan sturing en contactmomenten. Wanneer je zelf het initiatief neemt, krijg je hulp. Dan zijn ze er echt voor je en word je goed opgevangen. Wat mij betreft mogen ze daar wel meer pro actief in schakelen”, verklaren zij.

Relatiebeheer

BSN verstuurt regelmatig uitnodigingen voor bijeenkomsten naar oud-studenten. Ook zijn er updates en lezingen via de alumnivereniging. Drie, van de in meerderheid tevreden, referenten vertellen: “Ik ben nu excellence learning coach en ontvang uitnodigingen voor de learning-avond voor alle coaches”, “Ik heb sowieso regelmatig nog even contact en geef zelf ook voorlichting aan potentiële studenten die overwegen om een studie bij BSN te gaan doen” en “Men vraagt om mijn mening. Ik overweeg zelfs om bij BSN te gaan promoveren.” Eén referent heeft buiten de vraag; of hij in geld wilde uitdrukken, wat de ‘return of the investment’ was, na het beëindigen van de MBA, verder nog niets vernomen. “Er is een alumni club opgericht door een oud-student en daarin faciliteert de school wel. En er is een besloten LinkedIn groep, waar regelmatig berichtjes op voorbij komen. Je moet het contact dus zelf halen”, zegt een tevreden, noch ontevreden referent. “Ik heb zelf goed contact gehad met de directeur, mijn klasgenoten en de professoren. Maar als student zijnde, krijg je nog één keer een mailtje om naar een vervolgssessie te komen en meer niet”, is de mening van een, over dit item, ontevreden deelnemer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs-prestatieverhouding van de trajecten van BSN bevalt de respondenten goed tot uitstekend. “De prijs die BSN vraagt, is iets hoger dan van mijn vorige opleidingsinstelling, maar je krijgt dan ook veel meer waar voor je geld en niet te vergeten, hele goede lunches”, “Gezien de studiereis naar China die ook inbegrepen was, is de gevraagde prijs reëel”, “Het heeft mij een netwerk opgeleverd en ik ben nu ook action learning coach. Beide items zijn voor mij waardevol” en “Privé zou ik de MBA niet kunnen betalen, maar gelukkig gaat de rekening naar de baas. De lessen zijn heel persoonlijk en dat maakt het ook wel weer duurder. Gebruik maken van minder chique locaties, zou de prijs kunnen reduceren”, verklaart een aantal van de (zeer) tevreden referenten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Zoals uit het bovenstaande is gebleken, hebben veruit de meeste referenten gevonden wat zij zochten bij BSN. Allen zijn over het geheel genomen tevreden, tot zeer tevreden over de besproken trajecten. De kernkwaliteiten van BSN zijn volgens de referenten de flexibiliteit en de sterke communicatie. Door de kleinschaligheid is het contact persoonlijk en de sfeer prettig. Men luistert goed en reageert snel. Action Learning, de kennis die voorhanden is, de vakdocenten die zelf uit de business komen en coaches die de subgroep begeleiden, worden eveneens als sterke punten benadrukt. “Het is vrij uniek voor een MBA opleider dat ze een eigen pand hebben en ze stralen ook uit, dat ze het goed doen. Bij BSN krijg je een samenhangend ‘wij’ gevoel”, “Mensen die passie hebben voor wat ze doen” en “De koppeling naar de praktijk is heel sterk. Je wordt gedwongen om een complex bedrijfsprobleem aan te pakken binnen het theoretische kader, waardoor je werkgever ook per direct rendement heeft”, laten tevreden referenten weten. BSN biedt inmiddels meer avondsessies aan en heeft een alumni programma opgestart, maar hier was al eerder behoefte aan. Ook korting op de prijs voor alumni die tevens coach zijn, subsets waarin de deelnemers een gelijk basisniveau hebben, richten op maatschappelijk verantwoord ondernemen en een modernere digitale lesomgeving, behoren tot de wensen van de referenten. Evenals afscheid nemen van minder nuttige vakken en zwakke docenten, geen overlap in onderwerpen bij verschillende vakken, het zich beraden over het aandeel afgehaakte deelnemers en het aanbieden van meerdaagse incompany trajecten aan universiteiten of hoge scholen. Negen van de tien respondenten raden BSN zonder meer aan bij derden en één referent doet dit onder voorwaarden. “BSN behoort bij de drie beste opleidingsinstellingen van Nederland op het gebied van MBA. Het diploma is waardevol en de prijs-kwaliteitverhouding is goed”, laat één van de unaniem (zeer) tevreden respondenten tot slot weten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Business School Nederland op 06-02-2018.

Algemeen

Sinds de oprichting in 1988 biedt Business School Nederland (BSN) geaccrediteerde opleidingen aan. Sinds 2006 is zij een door de Minister van Onderwijs erkende University of Applied Sciences. In Nederland is zij één van de oudste aanbieders van MBA's en de eerste die met een volledig Nederlandstalig programma startte. BSN is pionier in het toepassen van het Action Learning in MBA-programma's, een leer methode die ervoor zorgt dat het geleerde direct wordt geborgd door testing en toepassing in de praktijk. Action Learning verhoogt de kwaliteit van het analyse- en beslissingsproces waarmee oplossingen voor vraagstukken tot stand komen. Kenmerkend is de sterke koppeling van theorie en praktijk: deelnemers leren aan de hand van in de eigen werksituatie uitgevoerde reële projecten. Doel is echte problemen op te lossen en daarvan te leren: reflectie vormt dan ook een belangrijk onderdeel van de methode. In de trajecten vervult de Action Learning Coach een belangrijke rol in het mentoren van het proces, van de groep als geheel, van subgroepen en van individuele deelnemers. Naast het concept van Action Learning vormen ook de intensieve kennisuitwisseling, de kleine groepen en het 'leren van elkaar' onderscheidende kenmerken van de opleidingen van het instituut. Het gesprek vond plaats met de heer M. van der Ham (directeur).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij BSN hoog in het vaandel; sinds een jaar of twee heeft men een verdere professionaliserings slag weten te maken met het instellen van de functie 'kwaliteitsmanager'. Deze inventariseert en bewaakt nauwkeurig de interne processen aan de hand van beschreven processen en protocollen. De docenten en trainers, met wie BSN samenwerkt, zijn allen autoriteit op hun vakgebied. Zij staan boven de materie en beschikken over uitgebreide praktijkervaring. Essentieel is dat zij in staat zijn om een vloeiende transfer van theorie naar praktijk te maken. BSN vraagt actief naar feedback van de deelnemers. Dat geeft aan dat men sterk hecht aan kwaliteitsmeting en borging. Een nieuw digitaal feedback systeem geeft verder inzicht in de beleving van zowel studenten als docenten. BSN is actief in een tiental landen, verspreid over de wereld. Voor Action Learning betekent dat dat cursisten het programma óf in Nederland óf lokaal kunnen volgen. In geval van dat laatste werkt men nauw samen met lokale partners en is men eveneens in staat om de materie in diverse talen aan te bieden. Concurrentie is groot maar BSN weet naadloos de theorie aan de praktijk te koppelen door de theorie ondersteunend te laten zijn om tot werkbare oplossingen te komen. Internationaal gezien heeft BSN profijt van de hoge kwalificatie van het Nederlandse onderwijssysteem. Coaches nemen een voorname plaats in de hele studie in; afgestudeerden die een coachopleiding hebben afgerond en een meerdaagse cursus op het gebied van Action Learning via het World Institute for Action Learning (WIAL) hebben gevolgd. Mede dankzij hun (internationale) certificering kunnen zij een spilfunctie vervullen richting student en opleiding.

Continuïteit

Focus op kwaliteit en innovatie. Dat kenmerkt BSN. Onder meer door het actief vragen om feedback en daaropvolgend op een juiste manier anticiperen. Het studiemateriaal wordt verder in de Engelse taal uitgerold en BSN heeft de afgelopen maanden in een nieuwe Alumnivereniging geïnvesteerd waarbij BSN tijd en menskracht levert en de leden aanspoort om de vereniging levend te houden in het kader van een 'leven lang leren'. Naast de focus binnen de studies is het streven van BSN ook handelsbevordering. Mede dankzij de sterke lokale contacten liggen er kansen voor het stimuleren van de relaties en het doen van business. Als intermediaire partij ziet BSN daarin veel mogelijkheden evenals in het investeren in kortstondige hoogwaardige management programma's. Mede dankzij de resultaten uit het gehouden klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BSN voor de komende periode bij opleidingen met een open inschrijving voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BSN hecht veel waarde aan de feedback van cursisten om het programma nog beter te laten aansluiten op de praktijk van alledag. De geschetste verbeterpunten in het rapport hebben intern al nadrukkelijk de aandacht. Trainingsmateriaal en het functioneren van de docenten is een continu aandachtspunt om te kijken of het nog voldoende aansluiting weet te genereren. Deelnemers aan de programma's waarderen BSN om hun betrokkenheid, kleinschaligheid, korte lijnen maar vooral om de koppeling met de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Dat gebeurt mede door het management van het bedrijf en/of de organisatie vanaf het eerste moment nauw te betrekken bij het uit te voeren praktijkvraagstuk, dat uiteindelijk voldoende rendement voor de opdrachtgever moet weten op te leveren.

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