Klanttevredenheidsonderzoek

Cerein

22-03-2018

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cerein 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, ondoorgrondelijk 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 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 klanttevredenheidonderzoek 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
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma③				40%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal④			10%	60%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥				40%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject.
③ Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma.
④ Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal.
⑤ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
⑥ Eén referent heeft geen zicht op het natraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Cerein, geven alle referenten die hieraan hebben meegewerkt, een tevreden tot zeer tevreden score voor het voortraject, voor zover zij daar zicht op hebben gehad. Uit de gesprekken komt onder andere naar voren dat men van mening is dat Cerein goed naar de wensen van de opdrachtgever weet te luisteren en daar vervolgens bij meedenkt en adviseert om tot een zo goed mogelijk programma te komen. Sommigen geven aan al meerdere keren met hen te hebben samengewerkt terwijl anderen hen recent via bijvoorbeeld internet hebben gevonden.

Over de inzet van Cerein in het voortraject wordt onder meer het volgende gezegd: “Zij zijn een bekende aanbieder op het gebied van zorg en welzijn. Tijdens het gesprek bleek dat zij echt maatwerk konden leveren”, “Hun visie op leren past bij die van ons”, “Wij zochten een partij die onze medewerkers op een nieuwe locatie goed konden trainen. En aangezien onze afdelingsmanager al jaren contact met hen heeft, was de link gauw gelegd. Mede omdat Cerein het contact goed weet te onderhouden”, “We hebben eerst samen met de medewerkers gekeken wat er aan bod moest komen en vervolgens Cerein uitgenodigd voor een gesprek. Dat liep heel goed” en “Wij zijn bij hen terecht gekomen via een informatiefolder. Tijdens een soort intakegesprek vond ik hen heel zorgvuldig en gedegen en betrouwbaar overkomen.” Eén geïnterviewde onthoudt zich van een oordeel omdat het hele voortraject door verschillende werkgroepen vanuit zijn organisatie is vormgegeven.

Opleidingsprogramma

Diezelfde referent die op het vorige onderdeel geen score kon geven, kan dat hier ook niet (zie zijn verklaring onder het vorige onderdeel). De overige negen tonen zich wederom tevreden en zeer tevreden. Zij zijn van mening dat het programma een goede weergave is van hetgeen in het voortraject is besproken. Enkele citaten: “Het voorstel was goed en getuigde van maatwerk. We hebben wel nog een paar puntjes op de ‘i’ gezet”, “We hadden al een ronde met hen gedaan en gingen nu een soortgelijk traject aan voor de afdelingsmanagers. Behalve de inhoud en de kosten stonden ook afspraken op papier over wat we precies met elkaar aangingen”, “Uit het voorstel bleek dat er goed naar ons was geluisterd” en “Er kwam in naar voren wat globaal aan bod moest komen. Gaandeweg hebben we geëvalueerd en bijgesteld. En we konden gebruikmaken van de diensten van een coach die we in konden vliegen wanneer we daar behoefte aan hadden. Cerein dacht echt met ons mee en dat stond ook zo verwoord in de offerte.” Uit de gesprekken blijkt tevens dat men het financiële deel met de kosten eveneens helder vindt.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trajecten zijn alle referenten positief; een meerderheid is zelfs zeer positief gestemd. Dat heeft er mede mee te maken dat men van mening is dat er een mooie balans in de programma’s zit en dat er een juiste vertaalslag is bereikt van hetgeen men voor ogen had. Sommige respondenten hebben één training afgenomen maar anderen geven te kennen dat het totaal traject uit meerdere onderdelen bestond. Zo geeft één geïnterviewde aan: “Het totaal bestond uit meerdere delen. Allereerst een observatie per team en hierover is een verslag gemaakt en gedeeld met beide teams. Dit verslag was geschreven vanuit positiviteit dus vanuit leer- en ontwikkelmogelijkheden. Vervolgens hebben we gezamenlijk de kick-off gedaan en zijn de beide teams opgesplitst in kleinere leergroepen. Soms namen de bijeenkomsten een hele dag in beslag maar er zijn ook sessies van een paar uur geweest. Dat kwam onder andere omdat we niet tegelijkertijd alle medewerkers konden vrij vlaggen. Immers, de zorg aan de cliënt moet geborgd worden.” Andere respondenten vinden bijvoorbeeld dat er een goede balans in het programma aanwezig is geweest zoals blijkt uit de volgende citaten: “Iedere medewerker die bij de zorg aan de cliënt betrokken is, heeft training ontvangen. Het speerpunt lag op een stuk bewustwording over ontwikkelingen en ieders eigen verantwoordelijkheid daarbij. De training werd luchtig en laagdrempelig gehouden en de deelnemers moesten veel opdrachten doen”, “Het geheel was erg interactief. De deelnemers werden meegenomen in het onderwerp en werden uiteindelijk enthousiast. Zij konden ook veel vragen stellen” en “Het geheel zat heel goed in elkaar en werd aan de hand van bijvoorbeeld rollenspellen met acteurs verduidelijkt aan de deelnemers. Daaraan voorafgaand hadden we een introductiebijeenkomst georganiseerd. Ook is er nadrukkelijk nagepraat en zijn eveneens de individuele leerdoelen, zoals deze vooraf waren opgehaald, aan het eind getoetst.” Daarnaast geven referenten nog aan dat de deelnemers veel voorbeelden uit eigen praktijk konden inbrengen en dat er voldoende ruimte was gelaten voor het stellen van vragen. Eén geïnterviewde meldt nog expliciet: “We hadden een aantal dagen ingepland. Dat betekende dat wij de medewerkers hadden ingedeeld en ruimtes hadden gehuurd. Maar toen werd de trainer ziek en zouden we een vervanger krijgen maar dat zou wel betekenen dat we de dagen moesten veranderen. Na overleg bleek dat Cerein hierin heel flexibel was en heeft gezorgd voor een andere trainer op de dagen zoals die gepland stonden. En uiteindelijk bleek deze trainer even goed te voldoen als de oorspronkelijke trainer.”

Opleiders

De opleiders die Cerein inzet, krijgen veel tot zeer veel lof toegezwaaid. Naast de inhoudelijke deskundigheid worden zij ook om didactische kwaliteiten geroemd. Tevens, zo blijkt uit de gesprekken, staan zij open voor feedback, weten zij goed te anticiperen op vragen vanuit de groep en worden deelnemers uitgenodigd voor een actieve inbreng, onder meer door het vragen naar eigen casussen uit de praktijk. Ter toelichting geeft een aantal referenten het volgende aan: “De trainers hebben veel kennis en sluiten aan bij de groep, zeker omdat het bij ons om een wat lastig onderwerp gaat in combinatie met de doelgroep”, “De trainer is in staat om mensen uit te nodigen en te stimuleren om actie te nemen. Hij geeft uitdagende opdrachten en durft op een positieve manier confronterend te zijn”, “Tijdens de kennismaking bleek al dat het een hele enthousiaste persoonlijkheid is. Hij straalde meteen ervaring en vertrouwen uit”, “Wij hebben meerdere mensen gehad waaronder een trainer en acteur. Allen zijn toegankelijk en deskundig en weten goed te luisteren. Ook weten zij goed in te spelen op de emotie” en “Ik zou hen typeren als vrolijk, goed luisterend en anticiperend op de bewegingen in de groep.” Daarnaast worden nog de typeringen ‘bevlogen’, ‘inspirerend’, ‘enthousiast’, ‘energiek’ en ‘weerstand wegnemend’ genoemd.

Trainingsmateriaal

Eén geïnterviewde heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en onthoudt zich van een oordeel. Een tweede is neutraal gestemd: “De teams moesten zelf aan de slag maar men hoefde niet perse de opdrachten te doen. Dat vond ik jammer. Bovendien vind ik dat er nog wat meer verdiepend materiaal bij had gemogen om het verhaal te versterken.” De overige acht tonen zich wel tevreden en zijn van mening dat het materiaal goed aansloot op de uitvoering van de training. “De deelnemers hebben een prachtige reader gekregen en vanuit onze organisatie nog boeken”, “De cursisten hebben alleen een hand out gehad maar dat paste prima bij het karakter van de training”, “Het materiaal is duidelijk en netjes” en “De mensen van Cerein hadden mappen met fictieve maar reële praktijkvoorbeelden meegenomen. Alles was duidelijk en lag ook tijdig klaar.” Daarnaast geven de meesten aan dat het materiaal ook nog steeds bruikbaar is als naslagwerk.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden dan wel dat de opdrachtgever zelf een externe locatie heeft gehuurd.

Natraject

Bij één geïnterviewde is het traject nog niet afgerond. Daarom geeft hij geen oordeel op dit onderdeel. De overige negen zijn van mening dat Cerein de nazorg goed op orde heeft. Een evaluatie behoort altijd tot het totaalpakket, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever. In het geval dat een opdrachtgever de evaluatie zelf intern verzorgt, worden deze resultaten ook met Cerein gedeeld. “We hebben netjes alles toegestuurd gekregen en aan de feedback hebben we ook daadwerkelijk iets”, “Met de deelnemers is schriftelijk geëvalueerd en met mij als opdrachtgever is er nog een gesprek geweest” en “Het contact is altijd op een prettige manier verlopen. Ze zijn op bezoek geweest om de resultaten op de evaluatieformulieren nader te bespreken. Cerein heeft voldoende gedaan in het natraject, vind ik”, zo verklaren enkele referenten. Ook is men van mening dat de trajecten voldoende rendement hebben opgeleverd. Enkele citaten: “De deelnemers hebben voldoende handvatten gekregen in hun gesprekken met cliënten”, “Niet alleen praten mensen door over het onderwerp maar het containerbegrip, zoals men dat eerst veronderstelde, heeft een kop en een staart gekregen”, “Medewerkers hebben nu een veel beter begrip van de inhoud van de functie, mede gezien de hele doorontwikkeling die deze doormaakt” en “Het heeft onderling meer begrip opgebracht voor de verschillende soorten functies. De medewerkers voelen zich nu meer gesteund.” Indien dat was afgesproken, hebben de deelnemers eveneens een bewijs van deelname of een certificaat ontvangen.

Organisatie en Administratie

Uit de gesprekken blijkt dat men vindt dat Cerein goed bereikbaar is, de informatie tijdig toestuurt en de afspraken nakomt. Dat maakt dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de organisatie en administratie die wordt gevoerd. Zo zegt men onder meer: “Ik vind hen heel erg begripvol en flexibel. Indelingen in groepen is altijd moeilijk in verband met roosters maar daar weten zij goed mee om te gaan”, “Zij weten echt de klant te ontzorgen en het liep dan ook heel gesmeerd”, “Ik vind hen heel zorgvuldig en duidelijk” en “Cerein heeft alles in het werk gesteld om ons optimaal van dienst te zijn.”

Relatiebeheer

Over de manier waarop Cerein het relatiebeheer gestalte geeft, zijn alle respondenten (zeer) te spreken. Sommigen verklaren daarbij dat er na afloop geen contact meer is geweest maar dat prima te vinden omdat zij Cerein zelf willen benaderen mocht daar behoefte aan zijn. Anderen melden bijvoorbeeld: “Ik vind hen niet opdringerig maar juist nabij en betrokken”, “Ik vind hen heel keurig daarin. Dat maakt ook dat we alweer een vervolg traject met hen zijn gestart” en “De trainer heeft na afloopt nog één keer gebeld en dat was voldoende zo.” Een enkeling merkt wel op geen nieuwsbrief te krijgen (enkele anderen juist wel) maar dat wel op prijs te stellen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle respondenten zijn van mening dat de prijs-kwaliteitverhouding goed tot prima in orde is. Sommigen merken daarbij wel op de prijs aan de hoge kant te vinden. Hierbij vertelt één geïnterviewde het volgende: “Let op het beschikbare budget in de zorg en op de salarissen die professionals krijgen. Als er een trainer uit Zwolle moet komen die ik niet alleen reiskosten moet betalen maar waarvan ook nog een keer de reistijd in uren wordt berekend, dan wordt het een heel kostbaar traject. Voor een bijeenkomst van twee uur ben ik twee keer twee uur kwijt aan reiskosten. En dat maakt de verhouding natuurlijk scheef.” Desondanks is ook deze respondent tevreden. Anderen geven te kennen dat het de investering waard is geweest.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal. Als sterke kanten van Cerein worden de volgende concreet benoemd: “Ik vind hen erg benaderbaar, meedenkend en goed in het nakomen van afspraken”, “Zij weten de juiste deskundigen erbij te betrekken die het op een levendige manier weten te brengen met veel inlevingsvermogen”, “Het is een organisatie die adequaat reageert, in de uitvoering goed weet in te zoomen op de behoefte en het op een inspirerende manier weet te brengen”, “Men anticipeert goed op feedback uit de groepen” en “Ik heb hen ervaren als een flexibele en oplossingsgerichte leverancier met kennis en aandacht voor het persoonlijke contact die tevens in staat is om heel secuur te werken.” Naast de tips die eerder in het rapport aan de orde zijn gekomen, noemt men ook nog de volgende aandachtspunten: “Het theoretische stuk had iets meer uitgebouwd mogen worden”, “Het zou prettig zijn als we ook bij de administratie één contactpersoon zouden kunnen krijgen en laat daar vooral ook de trainer in aangehecht blijven” en “Niet op al onze locaties is hetzelfde verhaal verteld. Dus wij moeten nu zelf bijsturen. Voor een volgende keer vind ik dat Cerein daar beter op had moeten en kunnen afstemmen.” Allen geven tot slot aan dat zij Cerein van harte aanbevelen aan anderen.

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 Cerein op 22-03-2018.

Algemeen

Cerein presenteert zich als partner in ontwikkeltrajecten binnen de ouderenzorg, verstandelijke gehandicaptenzorg en de sector welzijn, die vanuit passie, plezier en zingeving gedragen worden en invulling krijgen. Vraagstukken die gaan over leren, ontwikkelen, bewegen mantelzorg en kleinschaligheid alsmede zelforganiserende teams, bezuinigingen en het ouder worden, vallen binnen haar expertise. Als opleidingspartner heeft Cerein een visie op leren ontwikkeld die nauw aansluit op alle veranderende omstandigheden die zich op de bovengenoemde gebieden voordoen. Het zelf ervaren én doen vormt in alle trajecten een belangrijk uitgangspunt zodat borging van het geleerde op een vloeiende manier gestalte krijgt. Naast maatwerktrajecten (waar het voorliggende Cedeo onderzoek betrekking op heeft) organiseert men ook opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met de heer W. Rietberg (directeur/eigenaar).

Kwaliteit

De klant is in alle trajecten het uitgangspunt. Zowel in de relatie met haar opdrachtgevers maar ook ten gunste van de eindgebruikers. Relatiebeheer en nazorg staan dan ook bij hen hoog in het vaandel. Trainers zijn deels in vaste dienst en anderzijds maakt men gebruik van een aantal freelancers met wie men al langer samenwerkt. Deze adviseurs zijn nauw betrokken bij de organisatie en krijgen allen een uitgebreide briefing voordat een traject van start gaat. Bij grotere projecten wordt het geheel uitgebreid besproken; ook in het kader van een stuk uniformiteit. Naast expertise op een onderwerp dienen adviseurs ook te beschikken over actuele praktijkervaring en de juiste didactische vaardigheden. Evaluaties met cursisten en opdrachtgevers enerzijds maar ook met de trainers aan de andere kant, zorgen voor meting en borging van de kwaliteit. Hierbij wordt alles nauwgezet doorgenomen en gemonitord en waar nodig direct op geanticipeerd. Sinds begin 2018 experimenteert men met digitale evaluatieformulieren.

Continuïteit

Ontwikkelingen binnen de ouderenzorg, de gehandicaptenzorg en de sector welzijn, volgen elkaar snel op. Dat betekent dat Cerein daarop adequaat moet meebewegen. Mede omdat zij deze marktbewegingen goed monitort, weet zij ook een opleidingsaanbod neer te zetten dat goed aansluit op veranderende vraagstellingen. Zo is er bijvoorbeeld een training voor (vrijwillige) mantelzorgers ontwikkeld. Ook de wet op langdurige zorg maakt een grote ontwikkeling door waarop het aanbod van Cerein optimaal inspeelt. Tekorten in de personele sector binnen de zorg zorgt eveneens voor een (nieuwe) focus rondom het creëren van werkgelegenheid. Binnen de regio Zwolle loopt er een proef om mensen een baangarantie te bieden in de zorg zodat zij niet langer gebruik hoeven te maken van de bijstand. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van Cerein voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

In de afgelopen jaren heeft Cerein haar eigen slagkracht vergroot. Dat dit door de opdrachtgevers wordt gezien en gehonoreerd, blijkt uit de hoge score die men in deze onderzoeksperiode heeft weten te behalen. De focus op aandacht voor de klant brengt met zich mee dat Cerein een dienstverlenende houding uitstraalt. Naast deskundigheid en expertise roemt men Cerein ook om zaken als flexibiliteit, het meedenkend vermogen en de oplossingsgerichte aanpak.

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 Corporate

  Deze 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