Klanttevredenheidsonderzoek

BOL training en advies

30-08-2018

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BOL training en advies 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
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				40%	20%
Accommodatie③					
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie		10%	10%	30%	50%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

② Vier referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal

③ Geen van de referenten heeft zicht op de trainingsaccommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport doet verslag van gesprekken met tien klanten van BOL training & advies (verder BOL genoemd) over hun ervaringen met recentelijk afgenomen in-company trainingen. Veruit de meeste van hen laten weten dat zij vaker naar tevredenheid zaken hebben gedaan met BOL. De meerderheid doet dit zelfs al jarenlang. Wat hen vooral aanspreekt is de prettige samenwerking, het brede aanbod, de klantgerichtheid die zich onder meer uit in de flexibele manier waarop trainingen op maat gemaakt kunnen worden, de korte communicatielijnen, de kwaliteit van de trainers en de Cedeo certificering. Eén respondent meldt dat zijn organisatie onlangs voor het eerst voor deze aanbieder heeft gekozen. Hij kan zich niet meer herinneren hoe het contact tot stand is gekomen. Over het voortraject bij de afgenomen trainingen zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. In de meeste gevallen betrof het trainingen uit het standaardaanbod van BOL. Doorgaans zijn de afspraken telefonisch en per e-mail gemaakt met de medewerkers van BOL die verantwoordelijk zijn voor de planning.

In enkele gevallen had het eerste contact plaats met de accountmanager, die desgewenst daarvoor langskwam bij de opdrachtgever. “Het contact is heel direct en persoonlijk en we kunnen blind op ze vertrouwen”, zegt één van hen. Vaak nam de trainer in een later stadium nog telefonisch contact op om te informeren of het gewenst was om het traject inhoudelijk aan te passen aan de behoefte van de opdrachten. De referenten die een op maat gemaakte training hebben afgenomen, zijn goed te spreken over de klantgerichte en flexibele houding van BOL.

Opleidingsprogramma

Het merendeel van de geïnterviewden is goed te spreken over het opleidingsprogramma zoals zij dat op schrift hebben ontvangen van Bol. Zij geven aan dat de gemaakte afspraken voldoende uitgebreid en compleet in de tekst terug te vinden waren. Bovendien laten ze weten dat de offerte gemakkelijk aangepast kon worden als er iets niet naar wens was. De kosten voor de training waren er compleet en in voldoende mate gespecificeerd in opgenomen, zo laat men weten. Eén opdrachtgever is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. “Tegenwoordig doen ze bij BOL niets meer voordat ze een getekende opdrachtbevestiging van ons ontvangen hebben, ondanks dat we al zo lang samenwerken en altijd keurig op tijd betalen”, zegt hij. Een nieuwe training in gang zetten kost zijn organisatie daardoor meer tijd en moeite dan voorheen.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen stemt alle gesproken opdrachtgevers tevreden tot zeer tevreden. De meeste van hen laten weten dat ook de deelnemers hierover goed te spreken waren. Waar dat van toepassing was geven de opdrachtgevers aan dat de gemaakte afspraken omtrent het op maat afstemmen van de training goed terug te zien waren tijdens de training. Enkele van hen melden dat er bedrijfseigen casuïstiek is ingebracht en behandeld tijdens de training. “Ze hebben op basis van onze wensen een goed aansluitend programma gemaakt waarin ruimte was voor interactie en praktisch oefenen”, zegt één van hen bijvoorbeeld. Eén respondent vertelt dat het aanpassen van het standaardtrainingsmateriaal met vallen en opstaan is gegaan. Hij is echter goed te spreken over de klantgerichte en bereidwillige respons van BOL op de tussentijds gegeven feedback. Tijdens de trainingen zijn de theoretische en de praktische aspecten van de stof goed afgewisseld, zo geeft men aan. Een opdrachtgever vertelt: “Onze medewerkers zijn gewend om de hele dag buiten te werken. Als ze een dag binnen zitten dan vallen ze in slaap. De training is daar aan aangepast en dat waarderen de deelnemers; dat blijkt wel uit de evaluatie.” Anderen vertellen dat de trainer voorbeeldmateriaal heeft meegenomen en veel casussen uit zijn eigen werkpraktijk besprak. Bij trainingen langer dan een dagdeel hebben trainer en opdrachtgever doorgaans tussentijds één of meerdere keren afgestemd of het gewenst was om de aanpak bij te stellen. Waar nodig is dat ook gebeurd. “De trainer vroeg ook aan de groep zelf of er nog vragen waren en aan welke onderwerpen tijdens de volgende bijeenkomst extra aandacht gegeven moest worden”, vult een opdrachtgever aan.

Opleiders

De trainers die BOL heeft ingezet zijn goed bevallen; zestig procent van de respondenten is zeer tevreden over hun inhoudelijke en didactische kwaliteiten, terwijl veertig procent hierover gewoon tevreden is. Enkele opdrachtgevers waarderen het vooral dat de trainers de taal van de deelnemers spraken en dat er een klik was tussen hen en de deelnemers. Eén van hen vertelt dat de trainers jonge mannen en vrouwen zijn die zich niet autoritair opstellen, maar wel duidelijk zijn; ze worden serieus genomen door de deelnemers. “En als er eens een keer geen klik is dan is dat goed bespreekbaar”, vult een opdrachtgever aan. Eén referent vertelt dat veel deelnemers weerstand hadden tegen de training. Hij vindt het veelzeggend dat de trainer door hen toch goed beoordeeld werd en dat er weinig werknemers absent waren: “Dat is bijzonder, dus echt een compliment aan de trainer”, zegt hij erbij. Eén opdrachtgever merkt wel op dat zijn organisatie onlangs een erg jonge trainer toegewezen heeft gekregen en dat hij die niet heeft geaccepteerd. “Zo iemand maakt niet veel indruk bij onze medewerkers met jarenlange ervaring”, zegt hij erbij. Sommige respondenten vertellen dat er naast een trainer ook een trainingsacteur is ingezet, zodat er geoefend kon worden in rollenspellen. De opdrachtgevers laten weten dat, voor zover zij dat weten, de trainers en acteurs voldoende de tijd hebben genomen voor het beantwoorden van vragen van de deelnemers. Ook over de wijze waarop de deelnemers zijn ondersteund tijdens de rollenspellen en de manier waarop ze feedback hebben gekregen is doorgaans goed bevallen. Eén respondent meldt een voorval waarbij een deelnemer een onaangename ervaring heeft gehad tijdens een rollenspel. Hij dit heeft toen direct aangekaart bij BOL. Gedurende de rest van het traject is het goed gegaan. Een referent vult nog aan: “Deelnemers die wat minder begaafd zijn, zijn ook goed opgevangen tijdens de training.”

Trainingsmateriaal

Vier referenten kunnen niet oordelen over het lesmateriaal bij de besproken trainingen. In sommige gevallen was de training dermate praktisch dat er geen lesmateriaal nodig was. In andere gevallen heeft de opdrachtgever het materiaal zelf niet in handen gehad en er evenmin iets over gehoord van de deelnemers. De overige referenten zijn tevreden over dit onderdeel. Uit de gesprekken blijkt dat het materiaal doorgaans goed was afgestemd op de doelgroep en op de betreffende training. Soms bestond het voornamelijk uit een pen en een blocnote en videomateriaal. In andere gevallen kwam er een dikke trainingsmap aan te pas. Eén opdrachtgever vertelt dat het trainingsmateriaal is aangepast aan zijn organisatie. Een tweede maakt melding van een hand-out die als tool kan dienen in de dagelijkse werkpraktijk. Een derde merkt op dat hij aanvankelijk ontstemd was omdat de deelnemers een verouderd lesboek kregen. Maar hij benadrukt dat BOL daar door de omstandigheden zelf weinig tot geen schuld aan had. Bovendien heeft hij veel waardering voor de inspanningen van BOL om verbeteringen door te voeren en tegemoet te komen aan zijn wensen als opdrachtgever.

Accommodatie

Omdat de besproken trajecten in-company zijn uitgevoerd geven de respondenten geen oordeel over de trainingslocatie.

Natraject

In vrijwel alle gevallen hebben de deelnemers een certificaat van deelname ontvangen van BOL, of een diploma. In het laatste geval moesten zij daarvoor een examen of andere vorm van toetsing ondergaan. Verschillende respondenten laten weten dat de toets vorm is aangepast voor deelnemers met leerproblemen. Eén opdrachtgever is net niet tevreden over het natraject omdat de trainer de presentielijsten niet heeft laten invullen. Hierdoor is niet meer te achterhalen welke medewerkers wel en welke niet in aanmerking komen voor een certificaat. De overige referenten zijn tevreden over dit onderdeel. In vrijwel alle gevallen heeft BOL de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. De opdrachtgever krijgt hiervoor een inlogcode toegezonden waarmee men de resultaten van de evaluaties kan inzien op de website van BOL. Veel van de gesproken opdrachtgevers laten weten dat ze deze tool erg waarderen. Eén van hen zou het wel op prijs stellen om een document toegestuurd te krijgen met deze gegevens, omdat deze dan ook na een langere periode nog beschikbaar zijn. Zelf hadden de opdrachtgevers in veel gevallen een kort en informeel evaluatiegesprek met de trainer na afloop van de training. Enkele respondenten laten weten dat hun vaste accountmanager bovendien nog contact heeft opgenomen om te vragen naar de ervaringen. Eén opdrachtgever vertelt: “BOL nam het initiatief voor een uitgebreid evaluatiegesprek waarbij alle betrokkenen aanwezig waren; het was een prettig en open gesprek.” Andere respondenten hebben één à twee keer per jaar een gesprek waarin de totale relatie wordt geëvalueerd, inclusief de afgenomen trainingen. Verschillende van hen vertellen dat zij tijdens de evaluatiegesprekken soms adviezen krijgen voor hun organisatie. “Daar is het mij om te doen” en “Ze zijn ook adviseurs en ze denken mee. Het zijn informele adviezen, dus niks uurtje factuurtje”, wordt hierover gezegd.

Organisatie en Administratie

Ook de manier waarop BOL de trainingen heeft georganiseerd en geadministreerd is doorgaans goed bevallen. Een opdrachtgever vertelt: “Dat is één van de redenen waarom we met BOL samenwerken. We krijgen bijvoorbeeld automatisch bericht wanneer de certificaten van onze medewerkers verlopen. We kunnen inloggen in de zogenaamde BOL-box en daar staat alles in aangaande onze samenwerking, ook de uitkomst van de evaluatieformulieren.” Andere respondenten schetsen een soortgelijk beeld. Een referent zegt: “Ik vind BOL heel adequaat in de opvolging van de afspraken, ze zitten er op een plezierige manier goed bovenop.” Men heeft ervaren dat BOL goed te bereiken is per telefoon en e-mail; er wordt snel en adequaat gereageerd op ingesproken of toegestuurde berichten. Eén opdrachtgever is echter tevreden noch ontevreden over dit onderdeel omdat hij gedurende een periode geen reactie kreeg op zijn e-mails. “Nu heb ik een andere contactpersoon bij de administratie en zij reageert wel heel correct”, voegt hij er nog aan toe. Een tweede is ontevreden over de organisatie en administratie omdat hij vindt dat de planning tegenwoordig “stug en log” functioneert, wat hem extra tijd en moeite kost. Bovendien moet hij medewerkers van BOL steeds opnieuw herinneren aan de vaste afspraken die met zijn organisatie gemaakt zijn. De overige respondenten zijn overwegend zeer tevreden over dit onderdeel. Zij beamen dat de facturen die ze van BOL ontvangen volgens afspraak zijn opgesteld. Bovendien hebben zij ervaren dat de organisatie open staat voor feedback van hen als klant en die waar mogelijk ook ter harte neemt.

Relatiebeheer

De manier waarop BOL de relatie met hen onderhoudt oogst eveneens waardering onder de referenten. De helft is hierover zeer tevreden. Zij geven aan dat BOL geregeld contact opneemt. Zij ontvangen regelmatig informatie per e-mail, zoals een nieuwsbrief. “We krijgen ook ‘toolboxen’ toegestuurd; dat zijn mails met informatie over een bepaald onderwerp”, vult een opdrachtgever aan. Daarnaast worden zij af en toe gebeld door hun vaste contactpersoon, met wie ze een prettig contact hebben. De meeste referenten vinden dat dan ook niet storend. Enkele van hen hebben in het verleden wel laten weten dat het een beetje minder mag en daar houdt BOL zich goed aan. Verschillende opdrachtgevers vertellen dat hun contactpersoon bovendien één tot twee keer per jaar op bezoek komt. Eén referent is tevreden noch ontevreden over het relatiebeheer omdat hij vindt dat BOL op administratief niveau proactiever contact zou kunnen onderhouden met de administratie van zijn organisatie. Zo is zijn organisatie er bijvoorbeeld niet over geïnformeerd toen de vaste contactpersoon bij de planning van BOL weg ging.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zestig procent van de gesproken opdrachtgevers is zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de afgenomen trainingen. Dertig procent is hierover gewoon tevreden. “Het kan best zijn dat dergelijke trainingen elders goedkoper zijn, maar wij gaan voor kwaliteit en voor de relatie” en “BOL is voor ons preferred supplier; we gaan niet naar een ander, ook niet als die goedkoper is”, vertellen twee opdrachtgevers. Een derde zegt: “Ik kan de prijzen vergelijken met die van onze vorige aanbieder en die liggen op hetzelfde niveau.” Eén respondent is tevreden noch ontevreden op dit punt. Hij zegt: “Ik merk dat ik na de laatste paar incidentjes de neiging heb om het elders te gaan proberen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Voor zover zij dat kunnen meten vinden de gesproken opdrachtgevers dat het doel dat zij voor ogen hadden met de van BOL afgenomen trainingen gehaald is. Over het geheel genomen zijn zij dan ook zonder uitzondering tevreden over de samenwerking met BOL op het gebied van in-company trainingen. Twee van hen zeggen hier nog: “De samenwerking bevalt goed. De lijnen zijn kort en we krijgen goede terugkoppeling van de gemaakte afspraken en de ervaringen van de deelnemers” en “BOL is flexibel en klantgericht en biedt met het brede trainingsaanbod alles wat we nodig hebben. Elke training wordt maat gemaakt, ook de standaardtrainingen; er is altijd goed overleg over waar de doelgroep behoefte aan heeft. En de kwaliteit van de trainers is hoog.” De respondenten zouden BOL dan ook aanbevelen aan anderen. Eén van het zegt erbij dat hij dat voor trainingen met open inschrijvingen wel zou doen, maar momenteel niet voor in-company trajecten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met BOL training en advies op 30-08-2018.

Algemeen

BOL training en advies, voor het leesgemak hierna ook BOL genoemd, is specialist in maatwerktrainingen en strategisch advies voor lokale overheden en overheidsgerelateerde organisaties. Inhoudelijk richt het bureau zich op arbeidsveiligheid, gezondheid, duurzame inzetbaarheid en communicatie. Men ondersteunt, begeleidt en adviseert organisaties om een optimale balans tussen mens en organisatie te realiseren zodat mensen gezond, veilig, efficiënt en met plezier werken. Het opleidingspakket van BOL bestaat naast basiscursussen voor gemeenten, provincies en waterschappen ook uit herhaling- en verdiepingscursussen en trainingen voor specialistische doelgroepen. Bij alle activiteiten heeft het bureau zichzelf ten doel gesteld om organisatiebreed draagvlak te creëren en meerwaarde voor de opdrachtgevende organisatie te genereren.

Kwaliteit

BOL training en advies is breed georiënteerd en weet goed aan te sluiten op de klantvraag. Bij het bureau werken professionele adviseurs, trainers en coaches. Zij worden door de referenten in het klanttevredenheidsonderzoek geprezen vanwege hun enthousiasme en flexibiliteit. De trainers zijn gedreven en betrokken. De organisatie streeft naar samenwerking gebaseerd op wederzijds vertrouwen, die als basis dient voor een duurzame relatie. BOL werkt met vaste adviseurs en maakt daarnaast gebruik van een kleine schil onafhankelijke externe adviseurs. Op deze manier beschikt het bureau over een breed inzetbaar interdisciplinair netwerk van specialisten, waarmee men direct op elke klantvraag kan inspelen. Alle trainers beschikken over vakinhoudelijke kennis, specifieke branchekennis, de nodige ervaring en kwalificaties. De kwaliteit van de trainers wordt onder andere bewaakt door de eigen structurele trainingsevaluaties en de nagesprekken met opdrachtgevers. In het productenaanbod en de dienstverlening heeft BOL continue aandacht voor verdere professionalisering en trainingen om deze naar een nog hoger niveau te tillen.

Continuïteit

BOL training en advies is een stabiel groeiend bureau. De orderportefeuille is goed gevuld; men verkrijgt opdrachten door toepassing van vooral warme acquisitie. BOL is innovatief en in beweging. Zo is het bureau inmiddels goed actief in een voor hen relatief nieuwe markt; de Zorg, en volgt men de trend in nieuwe leervormen en E-learning op de voet. BOL wordt als een prominente samenwerkingspartner binnen de overheden gezien en is gespecialiseerd op meerdere vakgebieden. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de wederom goede uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de gerichte zorg voor kwaliteit, verwacht Cedeo dat de continuïteit voor maatwerktrainingen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Met een onderzoekende instelling, proactieve houding en gedrevenheid, ontwikkelt BOL training en advies een langdurige, constructieve samenwerking met hun relaties. Als kennispartner is men regelmatig in gesprek met opdrachtgevers en hun omgeving. Zo kan men maatwerkadvies ontwikkelen en laten aansluiten op de dagelijkse werkpraktijk. In de visie van BOL is verandering de enige constante factor en zijn mensen en organisaties voortdurend in beweging. Het bureau streeft ernaar om hierin balans aan te brengen, zodat mensen gezond, veilig, efficiënt en met plezier werken in een organisatie die haar maatschappelijke verantwoording neemt. Naar de mening van het bureau wordt het succes van een organisatie bepaald door het persoonlijk succes en de motivatie van de mensen die er werken en kunnen zij pas succesvol zijn als ze geïnspireerd zijn en werken vanuit hun persoonlijke kracht en kwaliteiten. Door de jaren heen heeft Bol training en advies bijzondere projecten ontwikkeld en begeleid. Het doel om bij alle activiteiten een organisatiebreed draagvlak te creëren en een meerwaarde voor organisaties te genereren is een duidelijk voorbeeld van de bedrijfsgerichte instelling van de organisatie.

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