

Klanttevredenheidsonderzoek

A&O groep

07-01-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van A&O groep 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma③				30%	40%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal④				30%	50%
Accommodatie⑤					30%
Natraject⑥				30%	50%
Organisatie en Administratie⑦			10%	10%	60%
Relatiebeheer⑧				20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Zeven referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject
- ⑦ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑧ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑨ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport biedt de neerslag van het onderzoek naar de kwaliteit van de maatwerktrainingen die recentelijk zijn uitgevoerd door A&O groep (hierna afgekort met A&O). Voor het onderzoek werden gesprekken gevoerd met tien opdrachtgevers voor deze trainingen. Allen geven zij aan dat zij al eerder naar tevredenheid een of meer ervaringen hebben opgedaan met een traject van A&O. Verschillende van hen werken al jaren samen met deze organisatie. De helft van de referenten laat weten dat A&O binnen hun organisatie is aangemerkt als preferred supplier.

Eén van hen zegt: "A&O weet heel goed aan te sluiten bij onze doelgroep. We nemen trainingen af in het omgaan met agressie en kunnen goed uit de voeten met hun methodiek. Zij begrijpen ook waar we tegenaanlopen en waar de problemen precies liggen." Verschillende andere referenten laten weten dat zij A&O een prettige sparringpartner vinden. De overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij voor het tot stand brengen van het maatwerktraject vooraf om de tafel zijn gaan zitten (of telefonisch hebben afgestemd) met de beoogde trainer, die in de meeste gevallen ook de functie van accountmanager op zich nam. Doorgaans kenden zij die al van eerdere trajecten. Eén opdrachtgever was niet betrokken bij het voortraject en geeft daarom geen oordeel; de overigen zijn hierover goed te spreken. Zij vinden dat de trainer goed luisterde naar hun wensen, met hen meedacht en daarbij zijn expertise op een prettige, dienstbare manier inzette, zonder de grenzen van het haalbare uit het oog te verliezen. "Hij is daarin heel zorgvuldig en adequaat en dat werkt heel prettig", zegt een opdrachtgever. In verschillende gevallen ging het om een herhaling van een eerder gegeven training en hoefde het programma uitsluitend aangepast te worden aan de veranderde omstandigheden en/of doelgroep.

Opleidingsprogramma

Drie respondenten kunnen niet oordelen over de offerte omdat zij deze zelf niet gezien hebben. De resterende opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. De offerte die zij ontvingen vonden zij voldoende uitgebreid en specifiek. De vooraf gemaakte afspraken zagen zij er goed in terug. Een enkeling meldt overigens dat de specifieke afspraken apart per e-mail bevestigd zijn. Men vond ook de prijsstelling duidelijk. "De offerte is in ons geval voornamelijk een standaarddocument, nu we al wat langer samenwerken. Dat kan ook, want we hebben aan een half woord genoeg om elkaar te begrijpen. Daarnaast is de administratie bij A&O goed georganiseerd en worden de afspraken altijd goed nagekomen", vertelt een opdrachtgever. Een referent meldt dat de trainer voorafgaand aan het traject een intakegesprek heeft gevoerd met de deelnemers. Anderen laten weten dat A&O de e-mailadressen van de deelnemers heeft gekregen opdat er een schriftelijke intake kon plaatsvinden, en/of zodat deze toegang konden krijgen tot de elektronische leeromgeving van A&O.

Uitvoering

Over de manier waarop A&O de besproken trajecten heeft uitgevoerd zijn de opdrachtgevers zonder uitzondering tevreden. Tachtig procent is hierover zelfs zeer tevreden. Men meldt dat ook de deelnemers enthousiast zijn over hun traject. In veruit de meeste gevallen betrof het een training in omgaan met conflictsituaties en agressie. Naast de trainer werd hierbij steeds ook een acteur ingezet. Eigen casuïstiek van de deelnemers kon zo waarheidsgetrouw worden uitgewerkt. "A&O is heel proactief; ze willen weten hoe het bij ons geregeld is qua beveiliging, zodat ze daar tijdens de training goed op kunnen inspelen", zegt een opdrachtgever. Een tweede meldt dat hij met A&O een traject opstelt direct nadat er binnen zijn organisatie een incident heeft plaatsgehad, zodat de betrokkenen zo goed mogelijk van het gebeurde kunnen leren en een en ander kunnen verwerken. Hij is enthousiast over de flexibiliteit die A&O dan aan de dag legt bij het inplannen en uitvoeren van de bijeenkomst. Over de afwisseling tussen theorie en praktijk is men eveneens goed te spreken. "Beide aspecten van de stof zijn zo goed in elkaar geweven dat je de scheidslijnen niet ziet", zegt een opdrachtgever. Een referent geeft als voorbeeld van een toegepaste werkvorm dat de deelnemers de opdracht hebben gekregen om een filmpje te maken over een situatie en daarover te vertellen in de training. De respondenten zijn ook tevreden over de mate waarin de trainer tijdens de training afstemming bereikte met de deelnemersgroep. Datzelfde geldt voor de mate waarin zij door de trainer gedurende de training geïnformeerd zijn aangaande eventuele bijzonderheden.

Opleiders

Zoals gezien het bovenstaande te verwachten valt scoren de trainers en acteurs van A&O eveneens uitstekend onder de referenten. Negentig procent geeft de organisatie hiervoor zelfs het hoogst mogelijke cijfer. Zij hebben ervaren dat de trainers en acteurs een goede klik hadden met de groep en het hele proces op een prettige en voor de deelnemers veilige manier hebben begeleid. “De trainer wist voor de deelnemers een veilige sfeer neer te zetten waarin zij zich kwetsbaar durfden op te stellen”, zegt een opdrachtgever; veel anderen zeggen iets soortgelijks. Verder vindt men de trainers hoogstaand wat betreft hun inhoudelijke, didactische en persoonlijke kwaliteiten. Velen prijzen de mate waarin deze boven de materie stonden en wisten in te spelen op de deelnemersgroep. Daarbij werd de confrontatie niet geschuwd, waarbij ervoor gewaakt werd dat deze steeds in een goede vorm en dosis plaatsvond. Een opdrachtgever vindt het bijzonder dat de trainer aansluiting wist te vinden met deelnemers van allerlei niveaus en achtergronden, die samen waren gebracht in een groep, gedreven door noodzaak. In alle gevallen gingen de trainers zorgvuldig om met individuele deelnemers, bijvoorbeeld als die tegen een probleem aanliepen of iets wilden vragen. Een respondent vult nog aan: “Ik heb echt een fijne samenwerking met de trainer; hij denkt mee, ook op strategisch niveau en weet uitstekend waarmee hij bezig is. “Veel opdrachtgevers werken met vaste trainers. Anderen geven aan dat er soms van trainer gewisseld moet worden. Een respondent meldt dat A&O groep gebruik maakt van een tool waarmee trainers alle informatie aangaande de klant en diens specifieke wensen efficiënt aan elkaar kunnen overdragen, waardoor een wisseling de klant geen extra tijd kost.

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers kunnen niet oordelen over de kwaliteit van het trainingsmateriaal van A&O. Een van hen meldt dat zijn organisatie zelf voor trainingsmateriaal heeft gezorgd en de tweede zegt dat er geen materiaal nodig was voor de afgenomen training. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Meestal kregen de deelnemers een hand-out en een handzaam kaartje met tips en tricks als hulpmiddel in de dagelijkse praktijk. Sommige referenten hebben het over een uitgebreide trainingsmap met afdrukken van de presentatie, artikelen en opdrachten, digitaal en/of in afgedrukte vorm. Een opdrachtgever vertelt dat de deelnemers daarnaast een of meer boeken moesten aanschaffen. Twee anderen melden dat er een e-learning module bij het maatwerktraject hoort. Het materiaal was in het algemeen goed verzorgd, doelgericht, prettig geschreven en overzichtelijk, zo laten de referenten weten die zich erin hebben verdiept. Een van hen heeft onlangs overleg gehad met de trainer omdat hij vond dat het materiaal opgefrist moest worden; daar wordt nu aan gewerkt.

Accommodatie

Veruit de meeste referenten kunnen niet oordelen over de kwaliteit van de trainingsaccommodaties die A&O gebruikt, omdat de trajecten in-company zijn uitgevoerd. Drie opdrachtgevers hebben wel gebruik gemaakt van een dergelijke accommodatie en laten weten dat de deelnemers hierover zeer tevreden waren. “Ik kan er zelf niet over oordelen, maar onze medewerkers vonden het een heel prettige trainingslocatie”, zegt een van hen.

Natraject

De meeste van de gesproken opdrachtgevers laten weten dat de deelnemers van hun eigen organisatie een bewijs van deelname hebben gekregen. Vaak was het ook de eigen organisatie die de deelnemers een evaluatieformulier liet invullen. Soms kreeg A&O een terugkoppeling van de resultaten. In enkele gevallen nam A&O de evaluatie met de deelnemers op zich. De opdrachtgever kreeg dan een schriftelijke samenvatting van de uitkomsten. Waar de betrokkenen dat nodig vonden was er vervolgens nog een nagesprek met A&O. Een opdrachtgever zegt hier: “Ze laten mij graag telefonisch weten wat hen is opgevallen in de training en sturen ook aan op een evaluatiebijeenkomst, maar ik houd dat af vanwege tijdgebrek.” Twee respondenten hebben geen zicht op het natraject zij het omdat het traject nog niet is afgerond, of omdat de afronding ervan via een collega is gelopen.

Organisatie en Administratie

Over dit onderdeel kunnen twee referenten niet oordelen omdat niet duidelijk is of de organisatie en administratie rondom het afgenomen traject onder de verantwoordelijkheid van A&O viel of onder de verantwoordelijkheid van de overkoepelende aanbieder via welke zij het traject hebben afgenomen. Van de resterende acht respondenten zijn er zeven overwegend zeer tevreden. Zij geven aan dat de gemaakte afspraken goed zijn nagekomen en dat de facturen klopten. Bovendien melden zij dat A&O uitstekend benaderbaar was per telefoon en e-mail en op een prettige, klantgerichte wijze antwoord gaf en eventuele problemen oploste. “Er is sprake van een goede administratieve ondersteuning; A&O is een zich professioneel presenterende organisatie die zich tevens laagdrempelig opstelt”, zegt een van hen. Verschillende opdrachtgevers vertellen dat zij binnen A&O een vaste contactpersoon hebben voor het regelen van praktische zaken, wat ze erg prettig vinden. Respondenten roemen ook de uitstekende interne communicatie binnen A&O, hetgeen waarborgt dat de samenwerking voor hen soepel verloopt. Een opdrachtgever is tevreden noch ontevreden over de organisatie en administratie. Hij geeft aan dat de samenwerking hem meer tijd kost dan hij nodig en prettig vindt, vooral doordat hij te vaak gebeld en gemaild wordt. “Ze zitten wat betreft de inhoud en evaluatie van de trainingen erg op kwaliteitsverbetering. Ze blijven daar op aandringen ook binnen de termijn waarvan ik heb aangegeven dat het ons niet lukt om hier tijd voor vrij te maken; ik zie daarin ook weinig verbetering”, zegt hij. De overige referenten vinden dat A&O open staat voor feedback van hen als klant. “Ze kunnen goed omgaan met kritiek; ze pakken dat netjes en constructief op en denken mee in hoe dingen anders kunnen”, zegt een van hen bijvoorbeeld.

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer buiten de lopende trainingen om kunnen twee respondenten niet oordelen omdat het niet helder is of dit via A&O of via een overkoepelende aanbieder verloopt. De overige opdrachtgevers zijn overwegend zeer tevreden over dit onderdeel. Het beeld dat uit de gevoerde gesprekken naar voren komt is dat A&O zich terughoudend opstelt op dit vlak en dat wordt op prijs gesteld. Enkele referenten benadrukken dat zij een warm contact hebben, eigenlijk meer een partnerschap, met een of enkele vaste contactpersonen en dat de uitwisseling van informatie over het aanbod van A&O plaatsvindt in het persoonlijke contact. Een opdrachtgever krijgt af en toe een e-mailbericht, zo geeft hij aan.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-prestatieverhouding van de afgenomen trainingen bevalt de respondenten eveneens uitstekend; de helft is hierover zelfs zeer tevreden. Twee opdrachtgevers zeggen hierover: “De effecten van de training zijn redelijk goed meetbaar en op basis daarvan kan ik bevestigen dat ze de prijs waard zijn” en “Ik vind de training niet duur voor wat er geboden werd.” Overigens kunnen twee referenten hier niet over oordelen omdat de factuur, naar zij zich herinneren, gestuurd is door de overkoepelende aanbieder van wie het traject is afgenomen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten geven aan dat het doel dat zij voor ogen hadden met de afgenomen trajecten gehaald is. Over het geheel genomen zijn zij dan ook allen tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met A&O op het gebied van maatwerktrajecten. Gevraagd naar waarin A&O zich in hun ogen onderscheidt van andere aanbieders noemen de gesproken opdrachtgevers onder meer de aanwezige kennis en ervaring, de prettige samenwerking, het meedenken, de klantgerichte flexibiliteit, de professionele aanpak, de vertrouwdsheid van de trainer(s) met hun organisatie en de mate waarin deze kunnen aansluiten op de behoefte van de deelnemers. Een respondent voegt hier nog zijn waardering aan toe dat A&O de samenwerking zo organiseert dat hij nooit iets dubbel hoeft uit te leggen. Hoewel een opdrachtgever aantekent dat de samenwerking hem te veel tijd kost zou hij A&O wat betreft de geleverde kwaliteit wel aanbevelen aan anderen. Alle overige respondenten geven aan dat zij A&O zonder meer zouden aanbevelen aan collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met A&O groep op 07-01-2020.

Algemeen

Advies- en opleidingsbureau A&O groep, hierna voor het leesgemak A&O genoemd, is gevestigd in Amsterdam. Het bureau werkt met herkenbare adviseurs die open staan voor direct contact met de opdrachtgever. Flexibiliteit en co-creatie staan bij het kantoor hoog in het vaandel. A&O werkt aan duurzame oplossingen met een blijvend effect waarin leren wordt voortgezet op de werkplek. Opdrachtgevers zien het bureau als creatief, origineel en flexibel. Bij een groot deel van de opdrachten van A&O is de veiligheid van organisatie en mensen de invalshoek. Verder richt het bureau zich op organisatieontwikkeling en leiderschap, professionele communicatie en coaching, met name gericht op gedrag. Training gerelateerd advieswerk is de core business van het bureau. Hierbij staat het één op één contact met de opdrachtgever voorop. A&O is geen doorsnee trainingsbureau. De vennoten Hans Koning en Rob van Meurs zijn beiden ook werkzaam aan de universiteit en presenteren zich vooral als organisatieadviseur. Een maatwerktrainingstraject kan één van de mogelijkheden zijn om gesignaleerde knelpunten op te lossen en geformuleerde doelstellingen te bereiken. Het is ook mogelijk dat het vooronderzoek leidt tot andere aanbevelingen.

Kwaliteit

De partners van A&O zijn van huis uit psycholoog en al jarenlang actief als organisatieadviseur in het bedrijfsleven. Daarnaast maakt A&O gebruik van een team van vaste en ervaren senior trainers, adviseurs en acteurs. Alle professionals die A&O inzet, zijn stuk voor stuk vakmensen met veel praktijkervaring. Tussentijds, bij ieder project, vindt er regelmatig intern overleg plaats waarin men elkaar van feedback voorziet en scherp houdt. Ter bewaking van de kwaliteit en de klanttevredenheid plant men tussentijds en na afloop evaluatiemomenten in. Met zowel de deelnemers, als met de opdrachtgever en de trainer evalueert men het traject. Het bureau legt de lat voor zichzelf hoog: met minder dan een acht is men niet tevreden. De resultaten van de Cedeo-onderzoeken onderbouwen al vele jaren de zelf opgelegde kwaliteitseis.

Continuïteit

De missie van A&O is organisaties in beweging zetten en werken aan effectiviteit. Dankzij de veelvoud aan ervaringsjaren en het feit dat het ambachtelijk trainings- en advieswerk centraal staat, weet A&O zich goed te handhaven. Dit heeft men ondermeer te danken aan het vaste en loyale klantenbestand. Veel vaste opdrachtgevers maken repeterend gebruik van de diensten van A&O. Maar ook nieuwe klanten weten de weg, veelal door mond-tot-mond reclame, te vinden. Omdat het aantal vaste medewerkers van het bureau klein is, is er sprake van een flexibele kostenstructuur. A&O werkt samen met Segment Opleidingen (Leusden) en Van Den Broek & Partners (advies- en trainingsbureau voor HR). A&O is een gekende partner in de bancaire sector, bij energiebedrijven en binnen de overheid. Het opnieuw zeer goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van A&O groep voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

A&O houdt ontwikkelingen op de markt nauwlettend in de gaten. Zo speelt men in op de toenemende belangstelling voor e-learning en maakt men gebruik van een opnamestudio in de universiteit. Hier neemt men films op voor klanten en daarnaast ontwikkelt men er andere grafische producten. Zo speelt men in op de ontwikkeling dat tekst steeds vaker wordt vervangen of begeleid door beelden. A&O groep is de afgelopen jaren in staat gebleken om goed te anticiperen op vragen vanuit diverse branches. Men weet goed te anticiperen op de ontwikkelingen in de markt. Het bureau levert uitsluitend écht maatwerk. Advies en opleiding moeten, volgens de visie van het bureau, ondersteund worden door de opdrachtgevende organisatie als geheel en de leidinggevende in het bijzonder. Het maatwerk wordt niet alleen bereikt door het intensieve voortraject maar ook door de inzet van vakkundige trainers, adviseurs en acteurs.

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