

Klanttevredenheidsonderzoek

HAN VDO

10-05-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HAN VDO 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

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 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
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	20%
Accommodatie③					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ③ Geen van de referenten heeft zicht op de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het klanttevredenheidsonderzoek naar de recentelijk door HAN VDO uitgevoerde maatwerktrainingen. Tien opdrachtgevers werkten mee aan het onderzoek. Zij namen maatwerktrajecten af, variërend van een training van drie bijeenkomsten tot een complete Post-HBO-opleiding die verspreid over ruim een jaar is gegeven. Alle respondenten geven aan dat hun organisatie al een werkrelatie had met HAN VDO voordat voor het besproken traject werd gekozen. Sommige van hen hadden in het verleden zelf naar tevredenheid een of meer trajecten gevolgd, zij het bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (de HAN), zij het bij HAN VDO, de commerciële onderafdeling van de HAN. Als reden om voor een traject van HAN VDO te kiezen noemen de respondenten eerdere goede ervaringen van henzelf of van collega's binnen hun organisatie, de expertise van de opleiders, het specifieke op zorg en welzijn gerichte opleidingsaanbod, de nabije ligging van de organisatie, de mogelijkheid trajecten op maat te laten maken en de praktijkgerichte aanpak. "Petje af voor HAN VDO, een uitgebreid traject met hen heeft onze organisatie erg geholpen, ook om mensen in hun kracht te zetten. Het zat zo goed in elkaar, ik heb nog nooit zoiets meegemaakt. Het werd ook echt goed geborgd", vertelt een opdrachtgever.

Over het voortraject bij de besproken trainingen en opleidingen zijn alle respondenten tevreden. Doorgaans spraken de opdrachtgevers ter voorbereiding direct met een of meer van de beoogde opleiders, soms voorafgegaan door een contactmoment met een accountmanager of opleidingsadviseur. Verschillende van hen melden dat zij deze aanpak prettig vinden vanwege de korte communicatielijnen wat betreft het afstemmen van de inhoud. Zij vinden dat hun gesprekspartners goed luisterden, doorvroegen en meedachten en zich voldoende goed verdiepten in de context van de opdracht gevende organisatie. Voor een eerste gesprek kwamen deze vaak bij de opdrachtgever langs. In andere gevallen verliepen de voorbereidingen per telefoon en e-mail. Verschillende opdrachtgevers namen een standaardtraject af waarvoor maar weinig inhoudelijke voorbereiding nodig was. In andere gevallen werd een standaardtraining aangepast aan de wensen van de opdrachtgever en aan de specifieke behoefte van een groep deelnemers. Enkele opdrachtgevers hebben in een verder verleden maatwerkafspraken gemaakt met HAN VDO en nemen sindsdien periodiek steeds hetzelfde traject af. Waar nodig zijn de afspraken geactualiseerd naar aanleiding van de evaluatie van de vorige keer en eventuele nieuwe ontwikkelingen, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Enkele opdrachtgevers vertellen dat de opleiders een oriënterend gesprek hebben gehad met de betreffende deelnemersgroep om tot maatwerk te komen. Voor dit onderdeel tekent een respondent nog wel aan dat hij HAN VDO wat te star vindt in het handhaven van een maximale groepsgrootte. Een tweede vertelt dat er verschillende gesprekken nodig zijn om tot goede afspraken te komen omdat hij een officiële opleiding afneemt die moet resulteren in een landelijk geldig diploma voor de deelnemers. Daarvoor moet de behandelde stof aan uniforme voorwaarden voldoen en die laten zich niet altijd makkelijk rijmen met zijn maatwerkwensen als opdrachtgever. Een derde ervaart tot slot dat HAN VDO minder goed is in het doorgronden van opleidingsvragen dan wat hij aanduidt als 'commerciële trainingsbureaus', en daarnaast wat weinig proactief is. "Het traject kwam daardoor niet goed van de grond. We hebben best wat gesteggeld voordat het naar tevredenheid was", zegt hij erbij.

Opleidingsprogramma

Ook de offerte die HAN VDO heeft opgesteld stemt veruit de meeste referenten tevreden. Zij geven aan dat deze in goed overleg tot stand is gekomen en een goed beeld gaf van de gemaakte afspraken. Verschillende van hen vertellen dat de doelstelling van het traject erin was opgenomen, evenals het programma en de randvoorwaarden. "Er stond ook duidelijk puntsgewijs in wat van ons verwacht werd en wat zij zouden regelen", vult een respondent aan. Een tweede zegt: "Het is altijd een gedegen offerte en er wordt goed getoetst: 'Is dit wat jullie bedoelen?' We ontwikkelen dit echt samen." Een opdrachtgever is echter tevreden noch ontevreden over dit onderdeel omdat hij vindt dat hij er zelf veel tijd en moeite in heeft moeten stoppen om tot helder op schrift gestelde afspraken te komen, terwijl het eigenlijk bij de taken van de opdrachtnemer hoort. De meeste opdrachtgevers vertellen dat HAN VDO een trainingsprogramma en een omschrijving heeft aangeleverd die voor aanvang van het traject doorgestuurd kon worden naar de deelnemers. Een van hen meldt dat de opleider een intake met de deelnemers heeft gedaan en een nulmeting. Bij langere trajecten communiceerde HAN VDO al snel direct met de deelnemers, vaak via de online leeromgeving. "Dat werkt erg prettig, dan is er minder ruis op de lijn en worden wij ontzorgd", zegt een opdrachtgever. Afsluitend bevestigen de respondenten dat de financiële afspraken voldoende helder in de offerte waren opgenomen.

Uitvoering

Veruit de meeste referenten zijn goed tot zeer goed te spreken over de manier waarop HAN VDO de besproken trajecten heeft uitgevoerd. Ze geven aan dat zowel het management als de deelnemers tevreden waren. Een opdrachtgever zegt: "Onze mensen zijn superkritisch, reken maar dat je het hoort als iets niet bevalt, maar ze waren heel tevreden; ze vonden hoe de les in elkaar zat en de toepasbaarheid in de praktijk heel prettig." Ook de overige referenten geven aan dat de stof goed toepasbaar was in de werkpraktijk van de deelnemers. Deze kregen opdrachten die betrekking hadden op hun dagelijkse werk. Daarnaast werden ze uitgenodigd om eigen casuïstiek aan te dragen, die in de groep besproken werd en/of waarmee geoefend werd. Bovendien hield de opleider rekening met het niveau van de deelnemers, die vaak al veel werkervaring hadden, waardoor niet alle stof even uitgebreid behandeld hoefde te worden, zo vertelt een opdrachtgever. Een referent merkt op dat de trainer wat meer specifieke informatie had mogen geven wat betreft het punt van aandacht dat hij tijdens het voortraject voor de training had aangedragen.

Voor zover zij daar zelf zicht op hebben geven de opdrachtgevers aan dat theorie en praktijk tijdens de training goed zijn afgewisseld. “De theorie sluit ook goed aan bij de opdrachten en de kennisbehoefte van onze medewerkers”, zegt een van hen. Een opdrachtgever is echter tevreden noch ontevreden over de uitvoering omdat hij vindt dat er te veel aandacht was voor casuïstiek en te weinig voor kennisoverdracht. Hij vult aan: “We kregen de dag voor de training het programma en daar zag ik het al aan. Ze kunnen dat beter wat eerder sturen, dan kunnen we nog bijsturen.” Veel referenten vertellen dat er aanpassingen nodig waren vanwege de overheidsmaatregelen rondom Covid-19. Daardoor moest de hele scholing, of een gedeelte ervan online gegeven worden. Men vindt dat HAN VDO goed en klantgericht op de situatie heeft ingespeeld, waardoor de trajecten in de meeste gevallen doorgang konden vinden, zij het soms met enige vertraging. “Uiteindelijk heeft het traject niet onder corona geleden, dat heeft me verbaasd”, zegt een opdrachtgever. Men is ook content over de manier waarop de trainers gaandeweg alert waren op signalen vanuit de deelnemersgroep en voeling hield de opdrachtgever. Verschillende referenten vertellen dat de trainer hier tijdens de training actief naar vroeg. Als bleek dat aanpassingen wenselijk waren dan waren de trainers goed in staat om snel te schakelen en de aanpak bij te stellen. Een respondent vertelt dat hij de duur van het traject te kort vond voor een tussentijdse evaluatie, maar zegt erbij: “Ik kan erop vertrouwen dat ik het hoor als iets niet lekker loopt.” Bij langdurigere trajecten heeft er in veel gevallen een tussentijdse evaluatie plaatsgevonden tussen de opleiders en de opdrachtgever, al dan niet samen met de betrokken managers. Een opdrachtgever tekent aan dat deze evaluaties inderdaad plaatsvinden, maar vooral op zijn initiatief.

Opleiders

Over de opleiders die HAN VDO voor de besproken trajecten heeft ingezet zijn alle opdrachtgevers tevreden. De helft is zelfs zeer tevreden. Men geeft aan dat de opleiders beschikten over veel kennis en praktijkervaring en goede didactische kwaliteiten. Een respondent zegt: “De trainer was heel ervaren, dat was duidelijk te merken. Hij was zo gedreven en wist zo veel, hij was echt heel goed.” Voor langere trajecten is voor de verschillende onderwerpen van docent gewisseld, al naar gelang diens expertise, zo melden enkele opdrachtgevers. Waar acteurs zijn ingezet om rollenspellen te faciliteren zijn deze eveneens goed bevallen. Een opdrachtgever werkt met vier vaste opleiders. Hij vindt een van hen echt sterk, twee goed en een acceptabel. Hij geeft daarbij aan dat er met HAN VDO goed te praten valt over de kwaliteit van de ingezette trainers; het heeft even geduurd, maar nu is er een match voor zijn organisatie gevonden. Voor zover de opdrachtgevers daar zicht op hebben vertellen ze dat de opleiders voldoende tijd en aandacht besteedden aan individuele deelnemers. Een respondent zegt erbij dat deelnemers het bij online gegeven trainingen wel lastiger vonden om vragen te stellen dan tijdens fysieke bijeenkomsten, zeker in het begin, maar dat had niets te maken met de houding van de opleiders.

Trainingsmateriaal

Een grote meerderheid van de respondenten is tevreden over het materiaal dat HAN VDO bij de trainingen verzorgd heeft. Een opdrachtgever geeft hiervoor overigens geen oordeel omdat het materiaal niet apart geëvalueerd is en hij het niet zelf gezien heeft. De referenten geven aan dat de deelnemers boeken, readers, artikelen, opdrachten en de tijdens de bijeenkomst getoonde presentatie hebben ontvangen. Men vond het materiaal goed van toepassing, duidelijk en geschikt om als naslagwerk te gebruiken. Een van hen vult aan: “Er zijn ook video-opnames van de rollenspellen met de acteur gemaakt en die zijn samen teruggekeken en besproken; dat vinden de deelnemers spannend maar ook erg leerzaam.” Een opdrachtgever vertelt dat het materiaal op zijn verzoek door HAN VDO flexibel is aangepast aan de behoefte van de deelnemers. Een referent is tevreden noch ontevreden over het trainingsmateriaal omdat de trainers ieder naar eigen inzicht per e-mail materiaal naar de deelnemers stuurden, naast het officieel bij de opleiding horende materiaal dat via het leersysteem werd verspreid. Hij zegt dat HAN VDO daar wel op stuurde, maar in onvoldoende mate. Daarnaast gaf de online leeromgeving van HAN VDO “veel gedoe” voor de deelnemers en tijdverlies voor zijn organisatie. Ook een tweede, op zich tevreden opdrachtgever maakt een dergelijke opmerking over de online leeromgeving en geeft aan dat hij liever had gehad dat het materiaal per e-mail was toegestuurd.

Accommodatie

De gesproken opdrachtgevers hebben geen van allen gebruik gemaakt van een door HAN VDO geregelde trainingsaccommodatie.

Natraject

In veruit de meeste gevallen kregen de deelnemers na afronding van het traject een diploma of een bewijs van deelname van HAN VDO. Vaak moesten ze daarvoor een of meer opdrachten hebben voltooid. De meeste trajecten leverden ook accreditatiepunten op voor de deelnemers. Verschillende referenten vertellen dat HAN VDO het op zich nam om voor de deelnemers de behaalde punten aan te melden bij het betreffende beroepsregister. Vanwege de beperkingen rondom Covid-19 was het in veel gevallen niet mogelijk om op de gebruikelijke manier een diploma-uitreiking te organiseren. Hiervoor zijn in samenspraak aangepaste vormen gevonden, waarmee de respondenten tevreden, soms zelfs zeer tevreden waren. In de meeste gevallen is er na afloop ook geëvalueerd. Dit gebeurde met de deelnemers schriftelijk en/of mondeling, op een informele manier. Eén opdrachtgever is tevreden noch ontevreden over het natraject omdat hij niet weet of de deelnemers een evaluatieformulier voor HAN VDO hebben ingevuld. Zo wel dan heeft hij geen terugkoppeling van de uitkomsten daarvan ontvangen. Drie andere zijn op zich tevreden over dit onderdeel, maar ook zij zouden graag een terugkoppeling ontvangen naar aanleiding van door deelnemers ingevulde evaluatieformulieren. Ook de overige referenten zijn tevreden over het natraject. HAN VDO heeft zowel met de deelnemers als met hen als opdrachtgever geëvalueerd en hen in veel gevallen voorzien van een samenvatting van de feedback van de deelnemers. Een van hen merkt nog wel op dat een formeel nagesprek met HAN VDO ontbrak en dat hij dat wel op prijs had gesteld. Bij verschillende van de besproken trainingen hoorde een terugkomdag, bij wijze van borging en nazorg. Daarnaast herinneren enkele referenten zich dat de opleiders ook na afloop van het traject nog open stonden voor vragen van deelnemers per e-mail.

Organisatie en Administratie

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat HAN VDO de trajecten zorgvuldig heeft georganiseerd en geadmistreerd; men is tevreden hierover. In het algemeen is de samenwerking makkelijk en soepel verlopen. Men vindt dat de medewerkers en opleiders van HAN VDO goed te bereiken waren per telefoon en e-mail en tijdig en correct antwoordden. Bovendien heeft men de opleider als klantvriendelijk en flexibel ervaren, en als partner die gemaakte afspraken goed nakomt. Zo legt een referent uit dat HAN VDO niet moeilijk deed toen zijn organisatie door topdrukte rondom Covid-19 genooddaakt was om afgesproken trajecten een jaar uit te stellen. Een opdrachtgever tekent nog wel aan dat hij herhaaldelijk heeft moeten vragen om de presentielijsten die HAN VDO voor zijn organisatie bijhield. Een tweede, wiens organisatie zelf ook opleiders beschikbaar stelt, vindt dat HAN VDO in de onzekere tijd rondom Covid-19 niet altijd op tijd was met het deze opleiders voorzien van instructies en informatie over of een training live uitgevoerd moest worden of online. Voor zover de respondenten daar zelf zicht op hebben bevestigen zij dat de factuur overeenkwam met de in de offerte weergegeven afspraken. Bovendien laat men weten dat de medewerkers en opleiders van HAN VDO open stonden voor feedback van hen als klant en deze ook zo goed mogelijk oppakten.

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer van HAN VDO zijn de referenten tevreden. De meeste van hen geven aan dat ze goed terecht kunnen met vragen en wensen en stellen het op prijs dat HAN VDO niet op een actieve manier aan acquisitie doet. "Ik vind het wel belangrijk dat relevante informatie doorkomt en ik heb het gevoel dat dat ook gebeurt; ik hoor dat dan via de opleider", zegt een van hen. Een andere opdrachtgever vertelt: "In een jaar dat we geen traject met hen doen word ik wel eens telefonisch benaderd en gevraagd hoe het gaat en of ze iets kunnen betekenen; dat gebeurt op een prettige manier, dus ik ervaar dat niet als storend." Enkele opdrachtgevers laten weten dat ze af en toe per e-mail een nieuwsbrief ontvangen. Twee respondenten zouden wat meer informatie op prijs stellen. "Soms kom je in een kokervisie terecht, dus is het fijn om op de hoogte gebracht te worden van het aanbod en nieuwe ontwikkelingen", zegt een van hen. De tweede vindt ook dat HAN VDO hier meer aan mag doen, maar wil dan wel uitsluitend informatie ontvangen die nuttig is voor zijn organisatie. Enkele opdrachtgevers vertellen tot slot dat zij jaarlijks met hun contactpersoon - vaak een opleidingsmanager en opleider in een persoon - met een budget in de hand een opleidingsplan opstellen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een opdrachtgever kan niet oordelen over de prijs-kwaliteitverhouding omdat de prijsafspraken gebaseerd zijn op een offerte van een aantal jaren geleden en hij niet meer weet wat die inhouden. De overige respondenten zijn ook over dit onderdeel tevreden. In het algemeen vindt men de betaalde prijs goed in balans met de geleverde kwaliteit van de trainingen en opleidingen. “Ze zijn qua prijs heel acceptabel en reëel, vergeleken met sommige andere aanbieders”, zegt een van hen. Vier opdrachtgevers merken op dat ze de prijzen wel aan de hoge kant vinden. Een van hen zegt: “Aan de andere kant kon er kosteloos een extra deelnemer meedoen, dat helpt ook weer. En niet gebruikte, wel geoffreerde uren zijn niet gedeclareerd, dus we betalen alleen voor wat we krijgen; al met al is het wel de prijs waard.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Om te kunnen beoordelen of de doelstelling gehaald is vindt een opdrachtgever van een omvangrijk traject het nog te vroeg; verschillende onderdelen ervan moeten nog worden uitgevoerd. De overige respondenten geven aan dat het doel gehaald is. Verschillende van hen realiseren zich hardop dat hun organisatie zelf nog wel moet investeren in de borging van het geleerde. Al met al zijn de referenten zonder uitzondering tevreden over de samenwerking met HAN VDO op het gebied van in-company trainingen en opleidingen. Drie van hen zijn hierover zelfs zeer tevreden. Een opdrachtgever zegt nog: “HAN VDO is een partij die aan de weg timmert en die snapt hoe het zou moeten, al krijgen ze het nog niet altijd voor elkaar. Voor ons ligt de toegevoegde waarde in dat we op meerdere vlakken gesprekken kunnen voeren en kunnen samenwerken; ze hebben veel in huis.” Tot slot geven alle respondenten aan dat zij HAN VDO aan anderen zouden aanbevelen voor maatwerktrajecten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				10%	90%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				20%	80%
Accommodatie				10%	90%
Natraject				10%	90%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien klanten die recentelijk een training of opleiding hebben gevolgd bij HAN VDO werkten mee aan dit onderzoek naar de kwaliteit van deze trajecten. Als reden om voor deze opleider te kiezen noemen veruit de meeste referenten dat zij zelf en/of collega's eerder goede ervaringen hadden opgedaan met trajecten van HAN VDO. Enkelen zeggen erbij dat hun organisatie standaard kiest voor deze opleider. "Het is een prettige opleider met prima cursusleiders die goed geschoold zijn, praktijkervaring hebben en echt wat weten", vult een referent aan. Vier respondenten kozen voor HAN VDO omdat dit volgens hen (vrijwel) de enige aanbieder is van het gekozen traject. Over de inschrijfprocedure is een referent tevreden en de rest zeer tevreden. Zij hebben een online formulier ingevuld, dat zij duidelijk vonden en niet te bewerkelijk. Zij kregen daarop snel een bevestiging van inschrijving toegestuurd, evenals een inlogmogelijkheid voor de online leeromgeving en de nodige praktische informatie. Een referent vertelt dat hij door een opleider is benaderd voor een intakegesprek, bedoeld om te testen of hij voldoende gekwalificeerd was om aan de opleiding te kunnen deelnemen. Hij heeft dat gesprek als prettig ervaren. Een tweede geeft aan dat hij naast een telefoongesprek met een opleider een vragenlijst toegestuurd kreeg om zijn instapniveau te bepalen. "Het invullen was niet zoveel werk en ik vind het heel logisch dat ze je denkniveau willen testen als je een opleiding op Hbo-niveau wilt volgen. Daarna had ik nog een telefonisch gesprek; het verliep allemaal heel prettig." Tot slot zegt een referent nog: "Corona was nog wel een uitdaging, maar dat is allemaal heel keurig geregeld en we wisten op tijd waar we aan toe waren."

Opleidingsprogramma

De respondenten hebben zich voorafgaand aan de inschrijving laten informeren over het opleidingsaanbod door de website van HAN VDO. Zij geven aan dat zij de site overzichtelijk vonden en makkelijk konden vinden wat ze zochten. Ook de omschrijving van het gekozen traject is hun goed bevallen. De toelatingseisen werden duidelijk omschreven, evenals te behandelen onderwerpen, het rooster, de studiebelasting, de verkregen competenties na afloop en de eventueel te behalen accreditatiepunten ten behoeve van de beroepsregistratie. Voor zover zij zich dat nu nog herinneren zeggen de respondenten dat de prijs van het traject er duidelijk en compleet bij vermeld stond. Een referent zegt erbij dat hij achteraf gezien kan zeggen dat de omschrijving bij hem de juiste verwachtingen heeft gewekt rondom de opleiding. Een tweede vond de omschrijving op zich goed, maar tekent aan dat in de praktijk de studiebelasting in zijn ervaring zwaarder was dan voorgespiegeld. Een andere respondent had nog iets uitgebreidere informatie vooraf prettig gevonden. Al met al is tachtig procent van de referenten zeer tevreden over dit onderdeel, terwijl de rest tevreden is.

Uitvoering

Ook de uitvoering van de besproken trainingen en opleidingen is de referenten goed bevallen. Eén referent is hierover gewoon tevreden en de overige negen geven HAN VDO hiervoor de hoogst mogelijke score. Een van hen zegt zelfs dat zijn verwachtingen voor duizend procent zijn waargemaakt. Verschillende van de gesproken deelnemers geven aan dat ze het prettig vonden dat er voldoende ruimte was gelaten tussen de lesdagen in, zodat ze de opdrachten goed konden uitvoeren en vragen konden formuleren. Ook de beschikbare ruimte om te sparren met andere deelnemers werd gewaardeerd en als leerzaam ervaren. De respondenten zijn vooral enthousiast over de mate waarin het traject aansloot bij hun dagelijkse werkpraktijk. De opdrachten werden duidelijk omschreven en waren erop gericht om de stof meteen toe te passen in de praktijk. Sommigen geven aan dat de training in dat opzicht efficiënt was, omdat hun werk al direct profiteerde van de opdrachten. Ook voor het bespreken van en oefenen met eigen casuïstiek was veel ruimte, waarbij de deelnemers leerden van elkaars voorbeelden. Verschillende referenten waarderen het ook dat ze in hun werk direct gebruik konden maken van de praktische handvatten die ze kregen. Hoewel de trajecten een praktische insteek hadden was er daarnaast voldoende ruimte voor de theoretische onderbouwing, aldus de referenten. Daarbij werden theorie en praktijk ook voldoende afgewisseld. “Ze begonnen steeds met de theorie en dan konden we aan de slag met oefenbladen, of casussen bespreken in groepjes, en daarna gingen we weer naar het volgende onderwerp; op die manier was het leuk en afwisselend”, zegt een van hen bijvoorbeeld. Twee referenten vertellen dat de deelnemersgroep zelf invloed had op welke lesstof behandeld werd. “Op de eerste lesdag werd het hele aanbod gepresenteerd en wij hebben daar klassikaal een aantal items uitgekozen waarop we graag wilden ingaan naast de lesstof die vast bij het programma hoorde”, zegt een van hen. Bij sommige trajecten hoorden ook intervisiebijeenkomsten in kleine groepen, waarbij de betrokken referenten indien nodig een vorm van individuele begeleiding hebben ervaren van de begeleider. Uit de gevoerde gesprekken blijkt ook dat de opleiders nauwkeurig voeling hielden met de behoeftes van deelnemersgroep, gaandeweg de training. Soms werd de deelnemers gevraagd om na een lesdag een evaluatieformulier in te vullen. Bij andere trajecten werd mondeling gevraagd of de deelnemers iets gemist hadden of nog speciale wensen hadden. Daarnaast melden veel respondenten dat hen gevraagd is naar hoe ze er zelf voor stonden. “Als je het moeilijk had werd je een beetje aan de hand meegenomen” en “Tussentijds is goed gepolst: ‘Hoe gaat het, lukt het?’”, zeggen twee van hen bijvoorbeeld.

Opleiders

De opleiders die HAN VDO voor de besproken trajecten heeft ingezet oogsten veel lof onder de respondenten. Ook hier is negentig procent zeer tevreden, terwijl tien procent gewoon tevreden is. Enkele referenten vertellen dat de afzonderlijke onderdelen van het traject door verschillende specialisten zijn gegeven. Anderen geven aan dat er een of twee vaste opleiders waren, maar dat er daarnaast gastdocenten zijn ingezet. De opleiders beschikten over veel kennis en in de meeste gevallen ook over praktijkervaring. “Die praktijkervaring is heel prettig; ze weten echt goed waar het over gaat en als je dan een vraag stelt dan is er direct herkenning”, “Het leuke vond ik dat de docenten uit het werkveld kwamen en veel kennis hadden en dat ze die graag wilden overbrengen; ik merkte echt een stukje enthousiasme daarin”, zeggen twee referenten. Enkele sprekers scoren wat betreft hun didactische vaardigheden wat minder goed onder de referenten, maar dat betrof binnen ieder besproken traject slechts een kleine minderheid op alle ingezette trainers, zo blijkt uit de gesprekken. Soms zijn er ook rollenspellen gespeeld met behulp van een acteur, welke ook goed wordt beoordeeld. Tot slot geeft men aan tevreden te zijn over de individuele aandacht die de opleiders over hadden voor de deelnemers, bijvoorbeeld bij het beantwoorden van vragen. Deze konden ook per e-mail gesteld worden en werden dan tijdig en goed beantwoord.

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal dat de referenten bij de trajecten kregen scoort goed bij hen; tachtig procent is hierover zeer tevreden en twintig procent is tevreden. Het meeste konden zij vinden in de online leeromgeving van HAN VDO. Uit de gesprekken blijkt dat de referenten hiermee goed overweg konden. Een van hen vertelt dat hij een duidelijke schriftelijke instructie heeft gekregen voor het gebruik van de leeromgeving en dat er tijdens de eerste bijeenkomst ook aandacht aan is besteed. Men vond hier artikelen, opdrachten, schema's, de vertoonde slides, links naar informatieve webpagina's en videomateriaal, en behulpzame tools zoals vragenlijsten, invuldocumenten en meetinstrumenten. “Het allerfijnste was het formulier waarop we naar aanleiding van de bijeenkomsten per onderdeel dingen konden invullen; daarmee krijg je een mind map die je een exact overzicht geeft van de hele cursus en die een handig naslagwerk oplevert” en “Het onderzoeksinstrument is meteen toepasbaar in de werkpraktijk; het gebruik ervan werd ook uitgelegd door middel van filmpjes”, vertellen twee referenten. Daarnaast melden sommige respondenten dat de deelnemers zelf een boek moesten aanschaffen. Men vindt al met al dat het materiaal keurig verzorgd was en goed van toepassing. Op een enkele tekst na was het schriftelijke materiaal ook helder en toegankelijk geschreven. Een referent draagt nog als verbeterpunt aan om de deelnemers de mogelijkheid te geven om voor een fysieke trainingsmap te kiezen, in plaats van alles uitsluitend in digitale vorm aan te bieden.

Accommodatie

Op de trainingsaccommodatie die HAN VDO heeft verzorgd hebben de referenten niets aan te merken. De locaties waren goed te bereiken per auto en voorzien van voldoende parkeergelegenheid. De respondenten die met het Openbaar vervoer kwamen zijn eveneens tevreden over de bereikbaarheid. Ook de catering was goed geregeld en de faciliteiten waren prima. Veel referenten vertellen dat HAN VDO bij het regelen van de accommodaties goed rekening heeft gehouden met de maatregelen rondom Covid-19. Zo was er een ruime, goed geventileerde zaal beschikbaar, stonden de tafels en stoelen op veilige onderlinge afstand opgesteld en is er gezorgd voor veilige looproutes in de gebouwen. Een respondent vult aan: “De lunch zat netjes in individuele tasjes.” Al met al zijn de respondenten in overgrote meerderheid zeer tevreden over dit onderdeel.

Natraject

Ter afsluiting van de besproken trajecten moesten de deelnemers meestal een eindopdracht inleveren. Soms moesten ze die ook presenteren. Een respondent vertelt dat hij een toets met meerkeuzevragen heeft gemaakt. Deze werd normaal gesproken fysiek afgenomen, maar door de Covid-19 maatregelen moest het dit keer digitaal. Hij heeft het als nadeel ervaren dat hij niet zijn eigen tempo kon bepalen bij het beantwoorden van de vragen; bij de ene vraag had hij tijd over, terwijl hij voor een andere langer nodig had. Hij kon overigens later nog wel terugkeren naar vragen. De overige referenten zijn tevreden over de toetsing; ze vonden de opdracht goed uitvoerbaar en de opdrachtomschrijving helder. Bovendien vertellen verschillende van hen dat de opdrachten individueel besproken werden met de deelnemers. “Ik heb echt waardevolle feedback gekregen; daar heb ik veel van geleerd”, zegt een van hen. Tot slot kregen ze van HAN VDO een certificaat. Waar dat aan de orde was stond daarop ook het aantal behaalde accreditatiepunten vermeld. HAN VDO zorgde ervoor dat die punten werden geregistreerd in het beroepsregister. Een respondent vertelt dat deelnemers die geen eindopdracht inleverden, of daarvoor een onvoldoende hadden, een certificaat van deelname konden krijgen. In de meeste gevallen is het, ondanks Covid-19, gelukt om een fysieke eindbijeenkomst te organiseren, waarbij het certificaat werd overhandigd, zij het vaak in aangepaste vorm (zoals buiten in een park en zonder de aanwezigheid van naasten). Daarbij kregen de deelnemers ook een persoonlijk praatje van een opleider of intervisiebegeleider, aldus sommige referenten. Voor zover zij zich dat kunnen herinneren geven de respondenten aan dat er tijdens de laatste bijeenkomst een mondelinge evaluatie heeft plaatsgevonden en dat hen ook gevraagd is om een evaluatieformulier in te vullen. Zij zijn tevreden over deze gang van zaken. “We hebben gedurende de opleiding wel veel evaluatieformulieren moeten invullen; je kreeg een reminder als je het niet deed. Ze zijn duidelijk steeds bezig om zichzelf te verbeteren”, zegt een van hen. Een tweede vindt: “Het is voor jezelf ook wel fijn; het dwingt je om goed over je opleiding na te denken.” Verschillende referenten melden dat zij de contactgegevens van een of meer opleiders hebben gekregen en dat zij de ruimte ervaren om hen te benaderen met vragen, ook nu het traject is afgelopen.

Organisatie en Administratie

Zoals in het bovenstaande bij de verschillende onderdelen al bleek zijn de referenten goed te spreken over hoe HAN VDO de besproken trainingen en opleidingen heeft gefaciliteerd. Acht van hen zijn zeer tevreden hierover en twee zijn tevreden. Eigenlijk hebben ze wat dit betreft geen opmerkingen. Twee respondenten hadden in het begin problemen met het inloggen in de online leeromgeving, maar geven aan dat dat snel opgelost was via een telefoontje of even op en neer e-mailen. Men vindt sowieso dat de opleiders en medewerkers van HAN VDO snel en goed reageerden op e-mails en telefoontjes van hun zijde. Veel referenten zeggen iets over de manier waarop HAN VDO omging met de Covid-19 maatregelen. Zij zien in dat het een lastige klus was voor de organisatie en vinden dat hier op een goede en klantvriendelijke manier op is ingespeeld. De meesten vonden het jammer dat de bijeenkomsten op een gegeven moment online moesten plaatsvinden. Dit belemmerde in hun ervaring het vragen stellen en de onderlinge uitwisseling. Maar men ziet duidelijk in dat hier sprake was van overmacht en is blij met wat er nog wel kon. Ter illustratie volgen hier uitspraken van twee respondenten: “Ik heb veel waardering voor de manier waarop ze alles in het werk stelden om zoveel mogelijk filmpjes en dergelijke online te zetten om ons erdoorheen te helpen” en “We zouden tijdens de opleiding verschillende instanties bezoeken, maar dat kon nu niet doorgaan. HAN VDO heeft op een creatieve manier online mogelijkheden geschapt en voor ons individuele gesprekken met opleiders geregeld waarin we konden aangeven wat we nodig hadden.” De enkele respondent die zelf de factuur heeft gezien geeft aan dat deze overeenkwam met de vooraf opgegeven prijs. Bovendien heeft men ervaren dat de opleiders en medewerkers van HAN VDO open stonden voor feedback van hen als deelnemer en daar zo goed mogelijk op inspeelden.

Relatiebeheer

Een kleine meerderheid van de respondenten heeft na het voltooien van het traject niets meer gehoord van HAN VDO. Eigenlijk vinden ze dat wel goed. “Er zijn al zoveel nieuwsbrieven; soms kom ik eraan toe, maar vaak geeft het me het gevoel dat ik ze moet lezen en dat vind ik niet prettig; ik weet ze te vinden” en “Ik ga liever zelf op zoek”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Enkele referenten vertellen dat hun account voor de online leeromgeving nog tot een jaar na afronding van het traject toegankelijk blijft. Via dat account ontvangen ze af en toe berichtgeving van HAN VDO. “Ik krijg dan soms ook meldingen van leertrajecten waarvan ik me afvraag wat ik daarmee moet. De berichtgeving zou wel wat meer op maat mogen zijn. Een link onderaan het bericht waarmee je je kunt afmelden of aan kunt geven wat je wel en niet wilt ontvangen zou wel fijn zijn”, zegt een van hen. De respondenten zijn al met al tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer van HAN VDO.

Prijs-kwaliteitverhouding

Unaniem vinden de respondenten dat de baten van het gevolgde traject opwogen tegen de kosten. “Alle opleidingen zijn duur, maar dat is overal zo en er is een opleidingsbudget voor. Deze opleiding heeft echt een meerwaarde” en “Het is best veel geld, maar ik snap wel waarom het moet kosten wat het kost en deze cursus was het zeker waard”, wordt onder meer gezegd. Een referent zegt niet meer te weten wat de kosten waren, maar omdat hij zo tevreden is over het traject is hij ook over dit onderdeel tevreden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten vinden zonder uitzondering dat het doel dat zij voor ogen hadden met het besproken traject bereikt is. “Ik kan er in de praktijk heel veel mee, het sluit echt fantastisch aan”, zegt een van hen er nog bij. Ze zijn dan ook allemaal goed te spreken over HAN VDO als opleider; negen referenten geven als eindoordeel de hoogst mogelijke score, terwijl een gewoon tevreden is. “Ik ben heel positief over HAN VDO; naast de kwaliteit van de opleiding vond ik met name de snelheid en correctheid van reageren heel prettig”, “Bij HAN VDO is de persoonlijke benadering net iets meer dan bij andere aanbieders” en “Ik zou zeggen: ‘Houden zol’; door de opdrachten word je echt gedwongen om de lesstof toe te passen en doordat er ook goed de tijd wordt genomen om de opdrachten samen te bespreken leer je er extra veel van”, zeggen drie van hen hier nog. De vraag of zij HAN VDO aan collega’s zouden aanbevelen voor trainingen en opleidingen beantwoorden alle respondenten bevestigend. “Zeker”, zeggen de meeste van hen erbij en sommigen hebben HAN VDO ook al aanbevolen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met HAN VDO op 10-05-2021.

Algemeen

HAN VDO ondersteunt professionals in Zorg en Welzijn met leren en ontwikkelen. Als opleider met enthousiaste en betrokken trainers en adviseurs verzorgt men Post-HBO-opleidingen, trainingen, cursussen en studiedagen. HAN VDO ontwikkelt naast open-opleidingen ook maatwerk leertrajecten. Deze trajecten worden in nauwe samenwerking met de opdrachtgever ontwikkeld waarbij men participeert in verschillende netwerken en leergemeenschappen. HAN VDO is onderdeel van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (de HAN). De HAN bestaat uit veertien academies met opleidingen, onderzoek en advies. Binnen de HAN verzorgt HAN VDO commercieel onderwijs voor het domein zorg en welzijn. De drie academies Mens en Maatschappij, Gezondheid en Vitaliteit en Paramedische studies zijn onderdeel van HAN VDO.

Kwaliteit

Als onderdeel van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen heeft HAN VDO de beschikking over een groot aantal vaste HAN docenten. Daarnaast maakt men gebruik van een flexibele schil freelancers en gastdocenten. In de opleidingstrajecten spelen resultaat- en praktijkgerichtheid een belangrijke rol. HAN VDO biedt een breed scala aan opleidingen en cursussen op Hbo en post Hbo-niveau. Deze kan men zowel in deeltijd als in duale vorm volgen. Samen met de opdrachtgever en de deelnemer(s) onderzoekt men nadrukkelijk de leerwens en de meest optimale leerwijze en leervormen die het beste aansluiten bij de geformuleerde doelstelling. Voor wat de opleiders betreft kijkt men nauwkeurig naar dat wat er nodig is aan kennis en kunde op basis van geformuleerde leerprincipes. HAN VDO werkt met resultaat verantwoordelijke teams en deze zijn zowel verantwoordelijk voor de uitvoering als voor de inhoud van de leertrajecten. Deze teams ontwikkelen, begeleiden en evalueren leertrajecten en verzorgen eventueel ook de benodigde dan wel vereiste aanpassingen in de programma's. De opleidingscoördinatoren houden de ontwikkelingen nauwgezet in de gaten. Heldere kaders vormen de uitgangspunten waarbinnen teams kunnen opereren en waarbij er intern wordt gestuurd op resultaatgerichtheid. Ook organiseert men studiemiddagen in het kader van deskundigheidsbevordering. Hier kunnen docenten ervaringen uitwisselen en netwerken. Ook de externe experts worden intensief bij trajecten betrokken. HAN VDO hecht waarde aan continue aandacht voor kwaliteit. Om die reden zijn evaluaties een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

De markt waarbinnen HAN VDO opereert verandert continu. In de praktijk betekent dit, dat men de ontwikkelingen alert moet monitoren om op de juiste manier met de dienstverlening aan te kunnen sluiten. Zo is men scherp op de ontwikkelingen in de markt en vragen van de doelgroep. Men streeft ernaar voldoende flexibel te zijn in de trajecten, maar ook naar kleinschaligheid en verdere digitalisering. Verder heeft HAN VDO het afgelopen jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarop HAN VDO omging met de corona-beperkingen werd door de afnemers gewaardeerd. HAN VDO volgt ook de ontwikkelingen in nieuwe leervormen op de voet en de inzet van e-learning en blended learning is in een stroomversnelling gekomen door alle maatregelen waaraan men zich in verband met covid-19 moest houden. Kijkend naar het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van HAN VDO voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

HAN VDO streeft ernaar om alle trajecten, maar vooral de maatwerk- en in-company trajecten, in nauwe samenspraak en samenwerking met de opdrachtgever te ontwikkelen. Bij de ontwikkeling van de leertrajecten betreft HAN VDO partners uit het werkveld. De medewerkers en docenten van HAN VDO weten uitstekend de weg te vinden in het domein Zorg en Welzijn. Ze zijn goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en spreken de taal van de klant. HAN VDO biedt niet alleen standaard cursussen, maar leertrajecten waarmee professionals het verschil kunnen maken in de praktijk. Het continue professionaliseren van medewerkers en de organisatie evenals de alerte manier waarop men inspeelt op veranderende marktomstandigheden zorgen ervoor dat opdrachtgevers HAN VDO als een betrouwbare en toegankelijke partner ervaren.

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