Klanttevredenheidsonderzoek

A&O-fonds Provincies

16-12-2021

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van A&O-fonds Provincies 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 E-LEARNING ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

BEZOEKVERSLAG 21

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 22

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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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

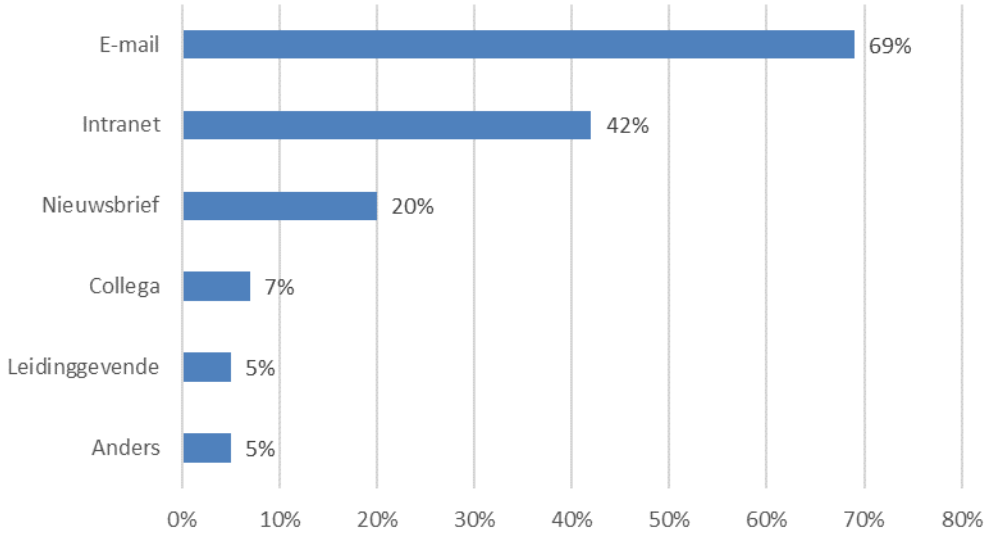
Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
    (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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.

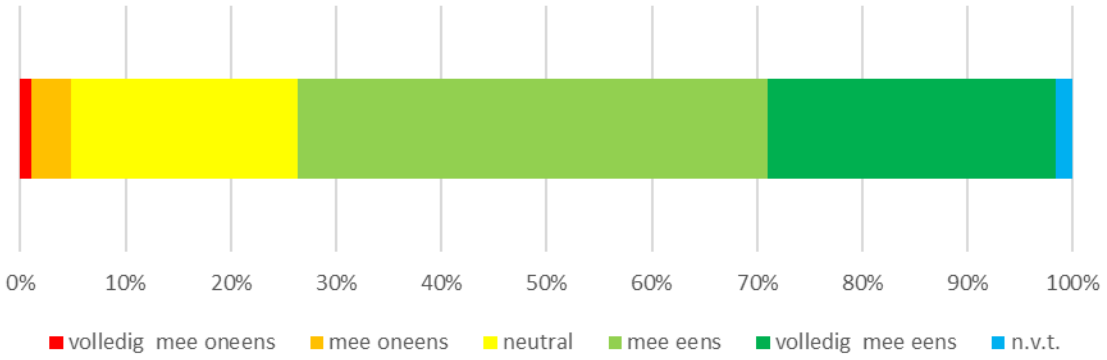
Klanttevredenheidsonderzoek

Algemeen

01. Hoe bent u geïnformeerd over het standaard opleidingenaanbod in A&O ProvinciE-learning? (meerdere antwoorden mogelijk)

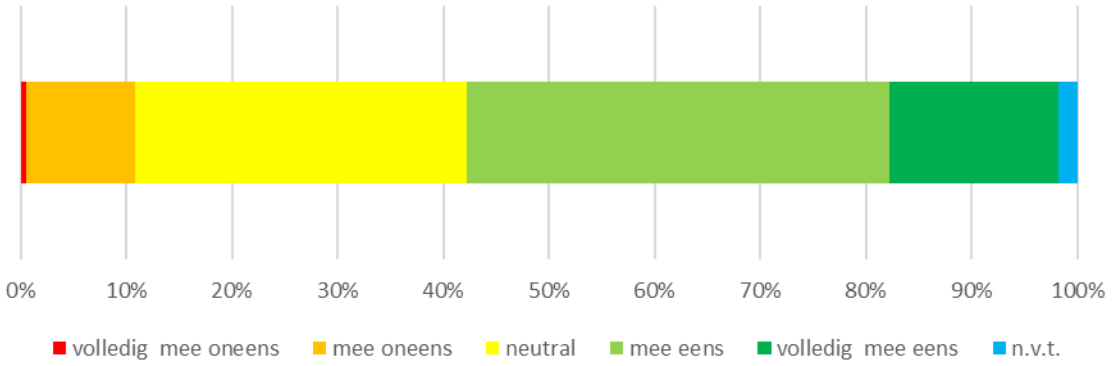


02.Ik ben tevreden over de wijze waarop ik over A&O ProvinciE-learning ben geïnformeerd



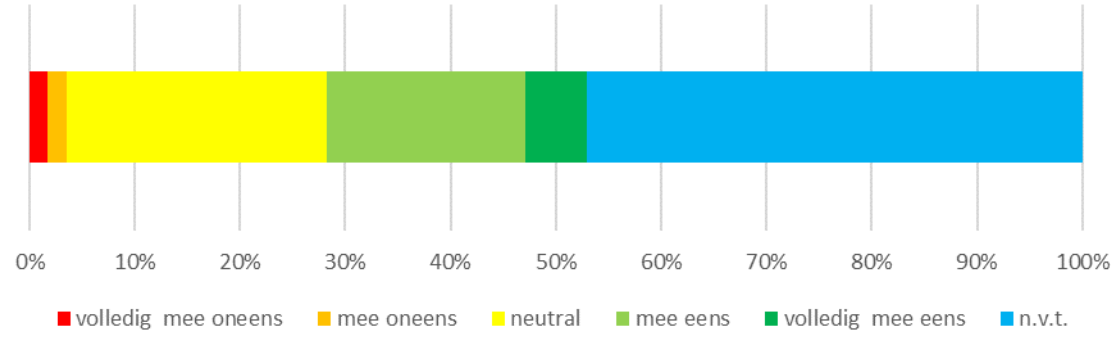
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Ik ben tevreden over de wijze waarop ik over A&O ProvinciE-learning ben geïnformeerd	1%	4%	22%	45%	27%	2%

03. De methode of techniek van A&O ProvinciE-learning is mij voldoende uitgelegd



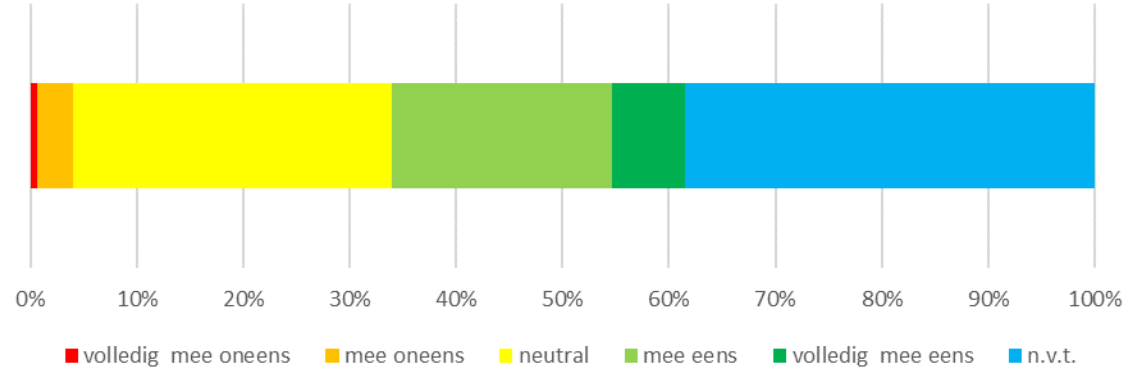
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
De methode of techniek van A&O ProvinciE-learning is mij voldoende uitgelegd	1%	10%	31%	40%	16%	2%

04. Medewerkers van A&O-fonds Provincies zijn gemakkelijk en snel bereikbaar



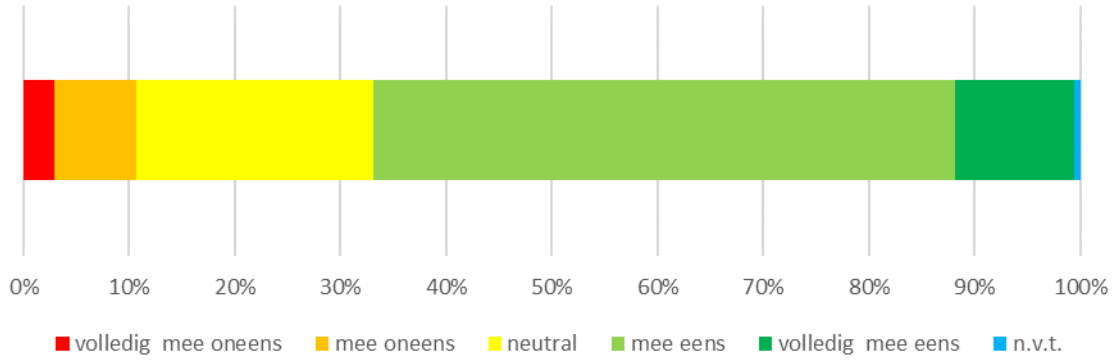
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Medewerkers van A&O-fonds Provincies zijn gemakkelijk en snel bereikbaar	2%	2%	25%	19%	6%	47%

05. Er is sprake van meerdere mogelijkheden om contact te leggen met A&O-fonds Provincies (via website, telefonisch, helpdesk)



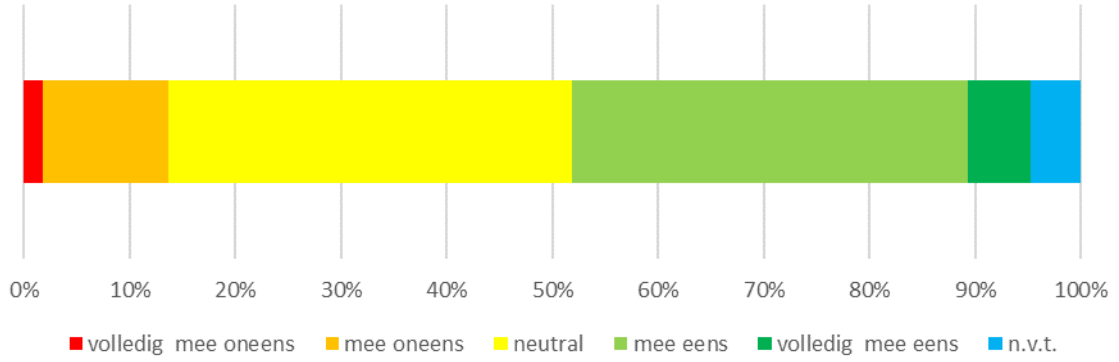
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Er is sprake van meerdere mogelijkheden om contact te leggen met A&O-fonds Provincies (via website, telefonisch of helpdesk)	1%	3%	30%	21%	7%	39%

06. A&O-fonds Provincies voorziet en informeert in voldoende mate over het gebruik van A&O PrinvinciE-learning



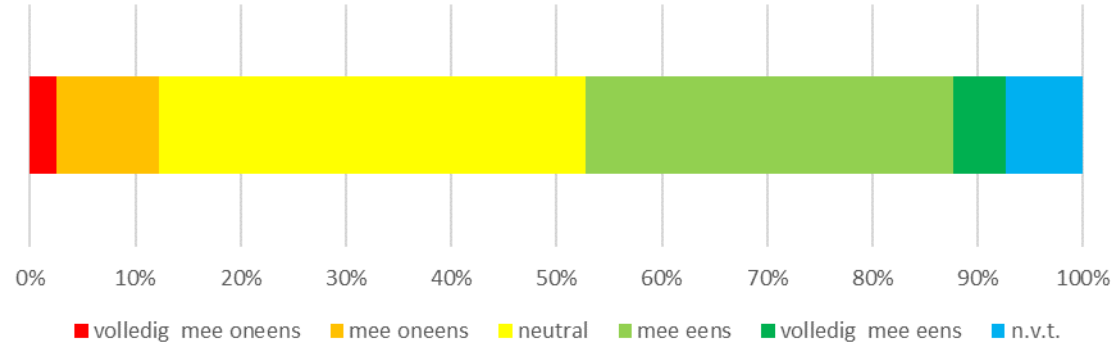
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
A&O-fonds Provincies voorziet en informeert in voldoende mate over het gebruik van A&O ProvinciE-learning	3%	8%	22%	55%	11%	1%

07. Het aanbod is voldoende afgestemd op mijn wensen



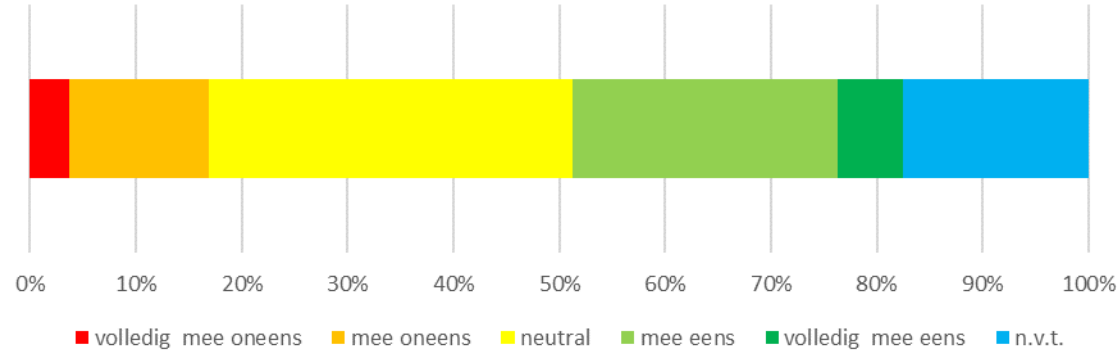
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Het aanbod is voldoende afgestemd op mijn wensen	2%	12%	38%	38%	6%	5%

08. De programma's zijn voldoende afgestemd op mijn wensen



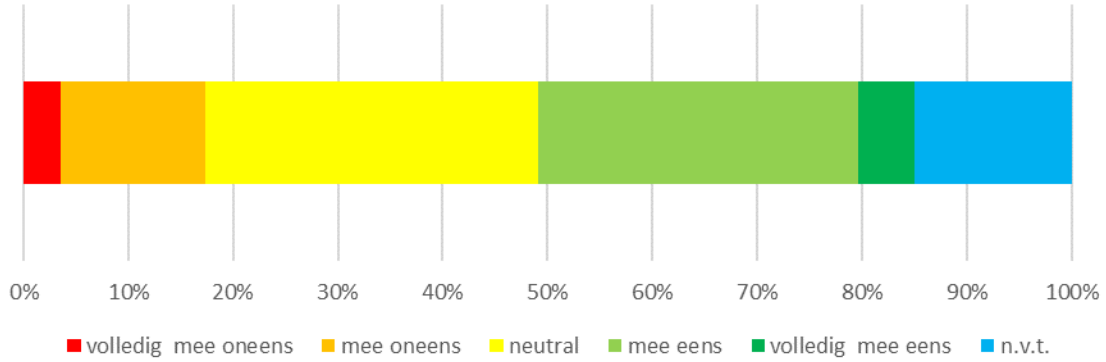
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
De programma's zijn voldoende afgestemd op mijn wensen	2%	10%	40%	35%	5%	7%

09. Ik weet in voldoende mate waar ik bij problemen terecht kan



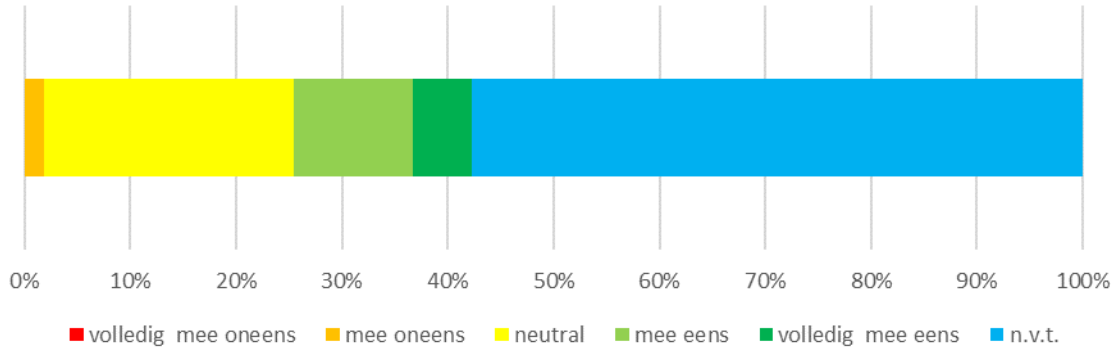
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Ik weet in voldoende mate waar ik bij problemen terecht kan	4%	13%	34%	25%	6%	17%

10. Ik weet in voldoende mate waar ik bij vragen terecht kan



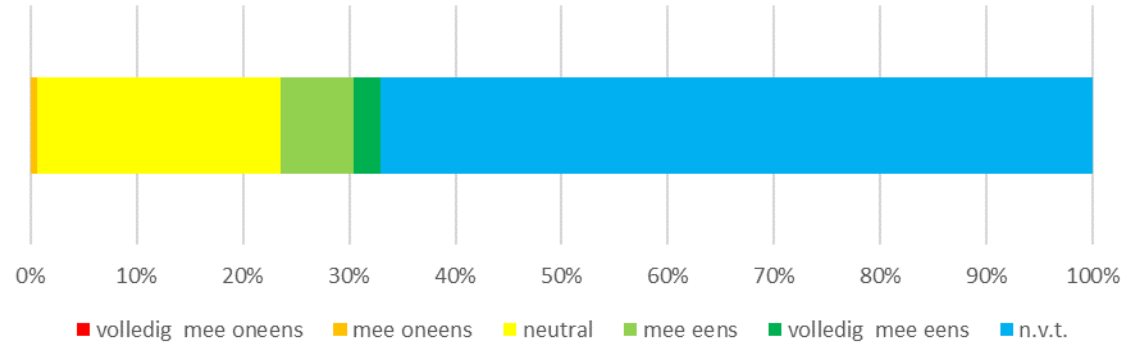
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Ik weet in voldoende mate waar ik bij vragen terecht kan	4%	14%	32%	31%	5%	15%

11. Ik ontvang bij vragen of problemen goede feedback



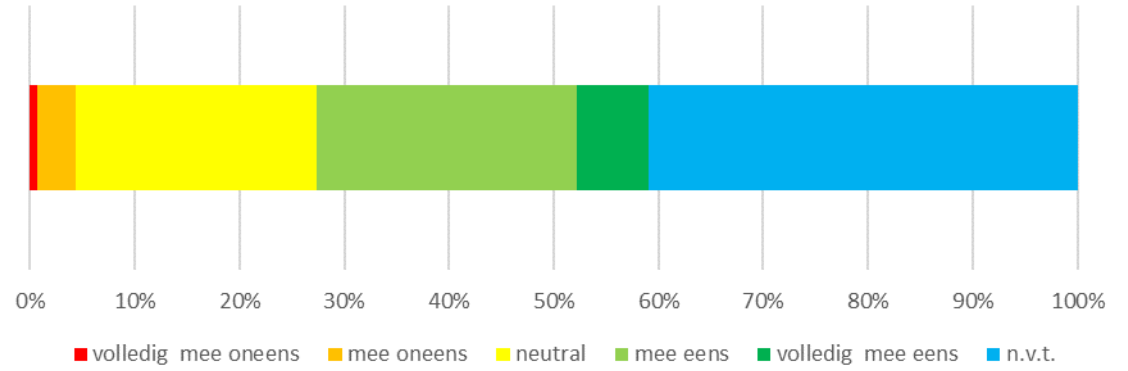
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Ik ontvang bij vragen of problemen goede feedback	0%	2%	24%	11%	6%	58%

12. Mogelijke klachten worden naar tevredenheid opgelost



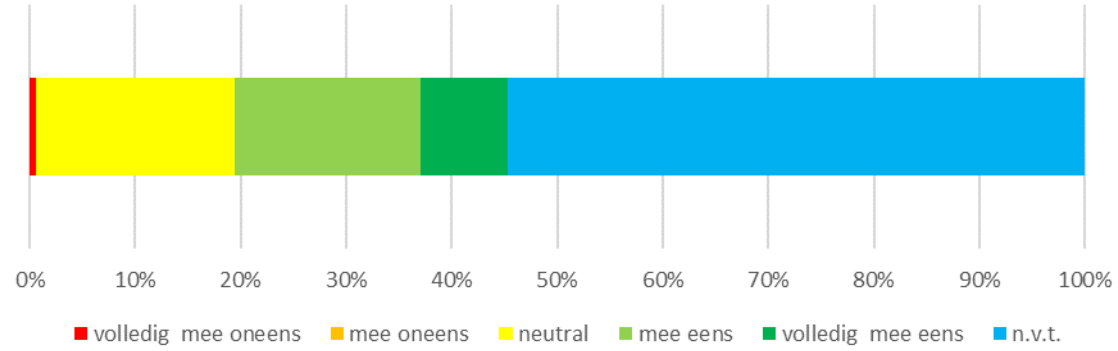
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Mogelijke klachten worden naar tevredenheid opgelost	0%	1%	23%	7%	2%	67%

13. Communicatie over A&O ProvinciE-learning (vragen, opmerkingen of fouten) verloopt eenvoudig



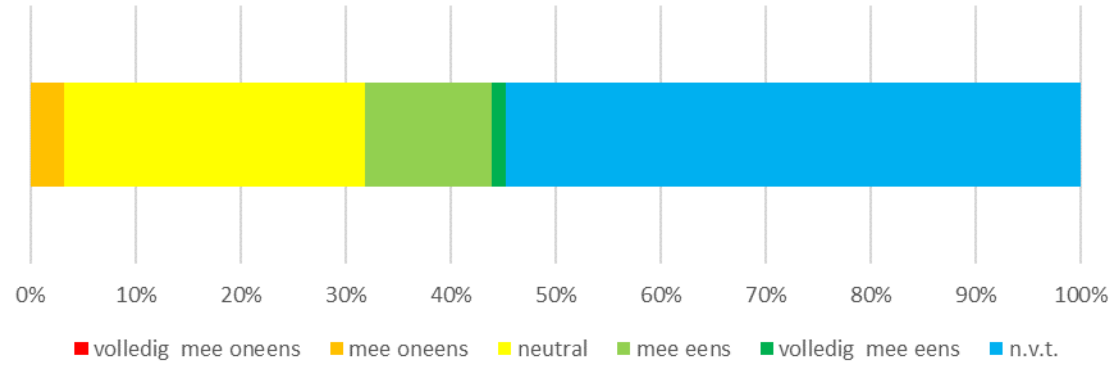
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Communicatie over A&O ProvinciE-learning (vragen, opmerkingen of fouten) verloopt eenvoudig	1%	4%	23%	25%	7%	41%

14. Gevraagde informatie ontvang ik in de regel op tijd



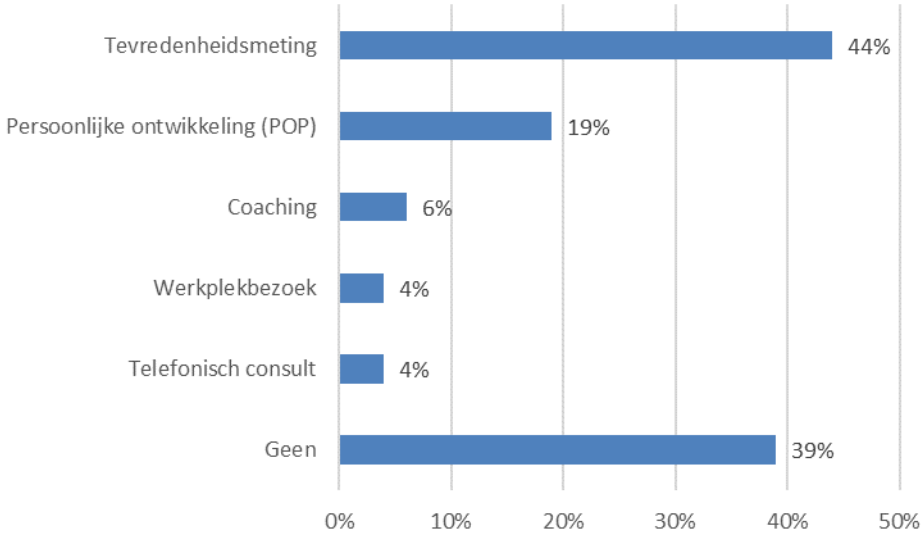
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Gevraagde informatie ontvang ik in de regel op tijd	1%	0%	19%	18%	8%	55%

15. Evaluaties leiden tot aanpassingen in de programma's

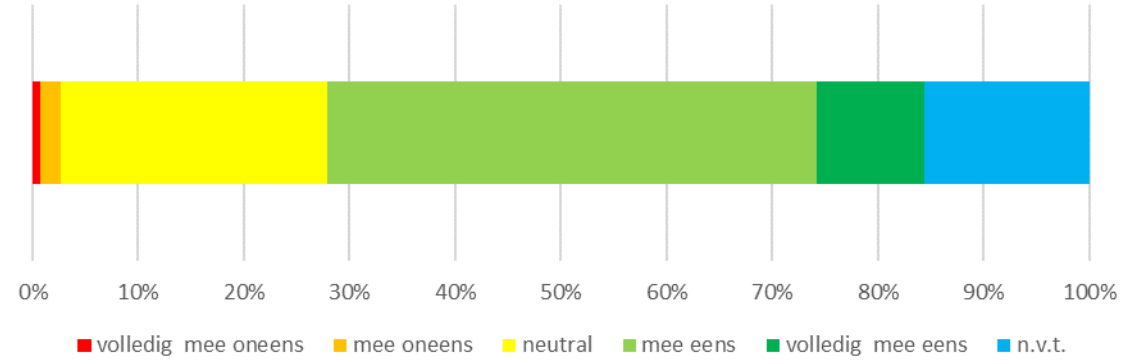


	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Evaluaties leiden tot aanpassingen in de programma's	0%	3%	29%	12%	1%	55%

16. Op welke manier verricht het A&O-fonds Provincies activiteiten om de implementatie van het geleerde in de praktijk te bevorderen? (meerdere antwoorden mogelijk)

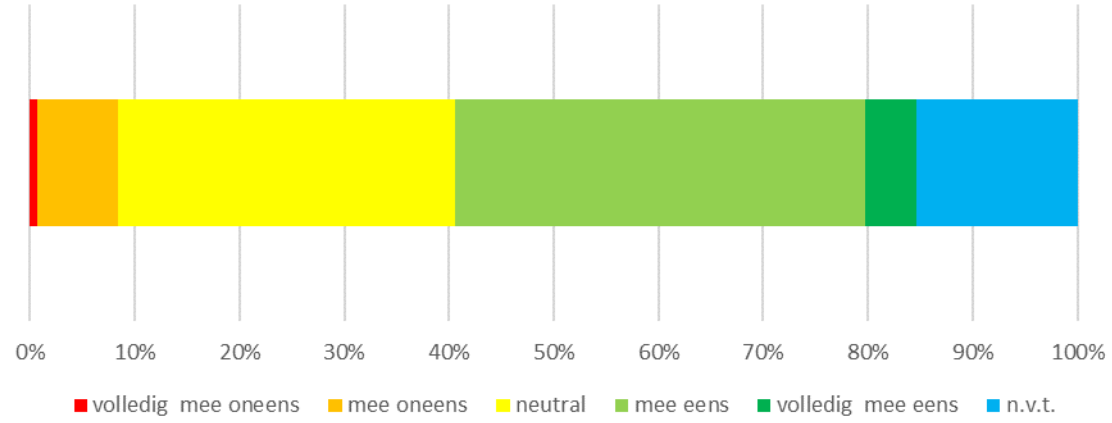


17. Ik ben tevreden over het organisatorische deel van de e-learning (via A&O-fonds Provincies)



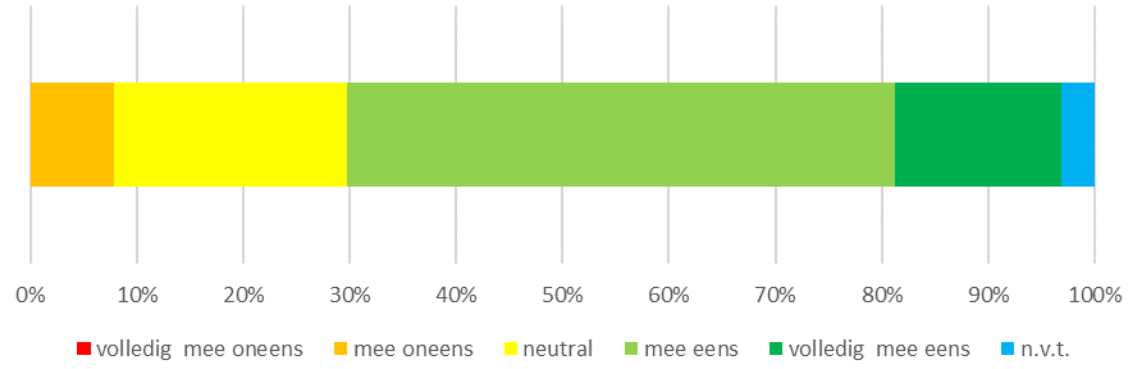
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
Ik ben tevreden over het organisatorische deel van e-learning (via A&O-fonds Provincies)	1%	2%	25%	46%	10%	16%

18. A&O-fonds Provincies onderhoudt in voldoende mate de relatie met mij



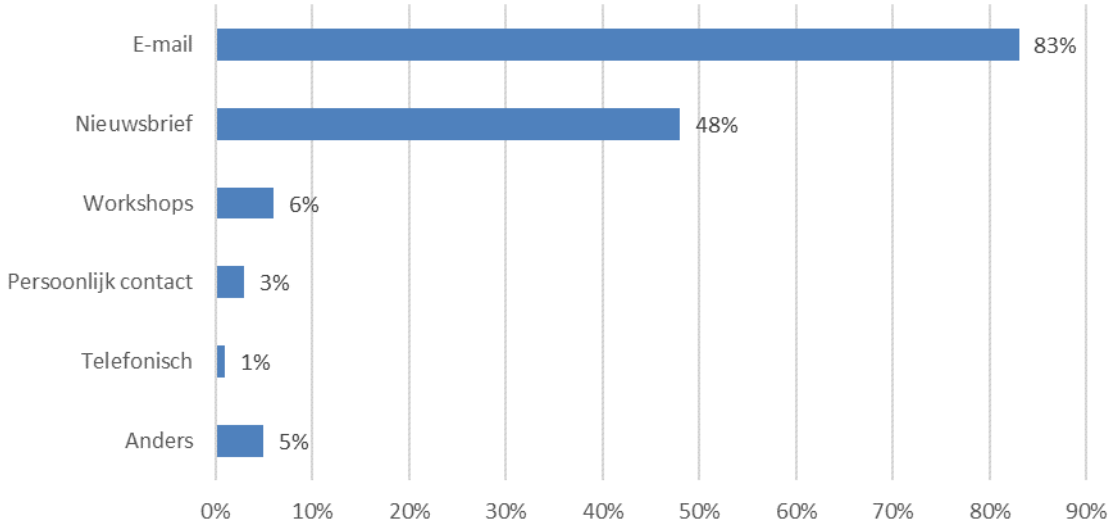
	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
A&O-fonds Provincies onderhoudt in voldoende mate de relatie met mij	1%	8%	32%	39%	5%	15%

19. A&O-fonds Provincies houdt mij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen

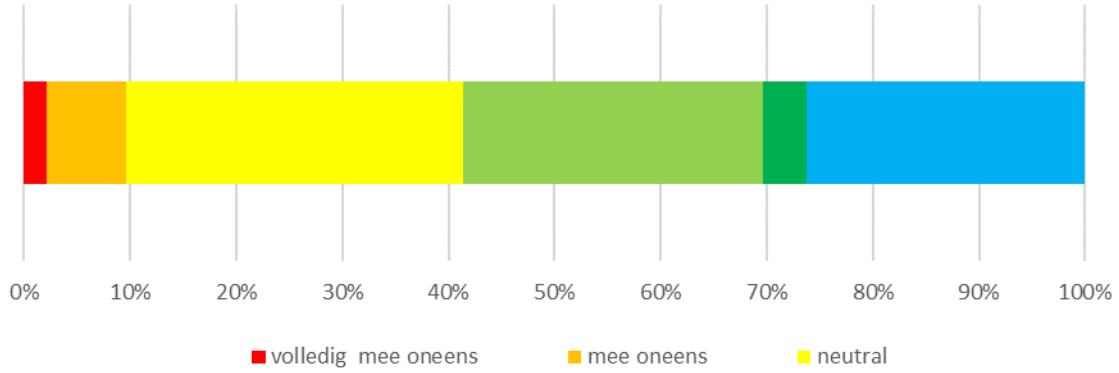


	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
A&O-fonds Provincies houdt mij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen	0%	8%	22%	52%	16%	3%

20. Indien eens; Op welke manier wordt u nog op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen? (meerdere antwoorden mogelijk)

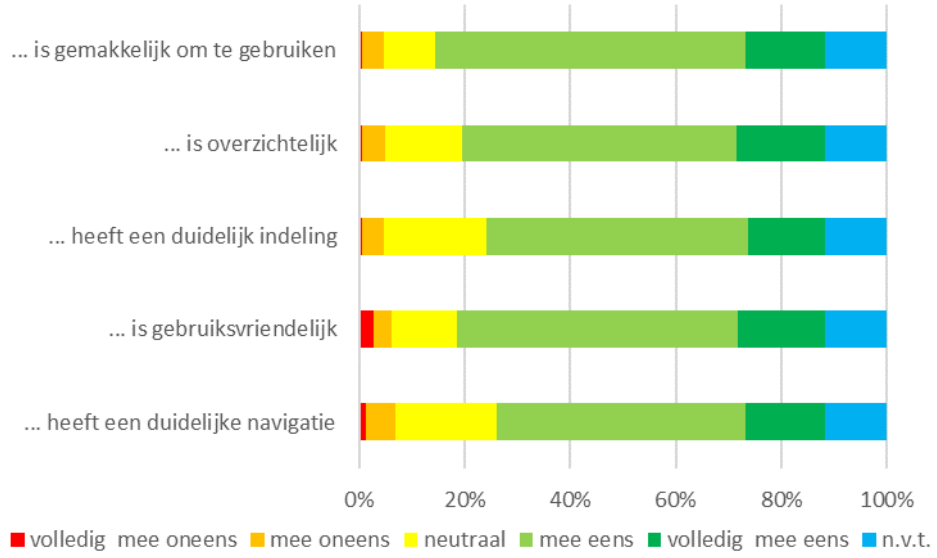


21. A&O ProvinciE-learning is als naslagwerk te gebruiken



	volledig mee oneens	mee oneens	neutral	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
A&O ProvinciE-learning is als naslagwerk te gebruiken	2%	8%	32%	28%	4%	26%

22. De leeromgeving is…



	volledig mee oneens	mee oneens	neutraal	mee eens	volledig mee eens	n.v.t.
... is gemakkelijk om te gebruiken	1%	4%	10%	59%	15%	12%
... is overzichtelijk	1%	4%	15%	52%	17%	12%
... heeft een duidelijk indeling	1%	4%	19%	50%	14%	12%
... is gebruiksvriendelijk	3%	3%	12%	53%	17%	12%
... heeft een duidelijke navigatie	1%	6%	19%	47%	15%	12%

23. Wat beschouwt u als de sterke punten van het opleidingsinstituut?

Tijd- en plaatsonafhankelijk leren
Het aanbod
Dat je aan de slag kunt wanneer het uit komt
Zeer divers en ruim aanbod
Ruime keuzemogelijkheden
Toegankelijk
Er is geen overleg met leidinggevende nodig. het is heel laagdrempelig. de trainingsmethode is afwisselend (filmpjes, vragen en leestekst en oefeningen). Je krijgt een certificaat.
Heel vaak gericht is op de zaken die op dat moment spelen
Uitgebreid programma met veel onderwerpen
De korte lijntjes
Actuele e-learnings
Gevarieerd aanbod
Meerdere vormen.
De mogelijkheid om je op allerlei gebieden te ontwikkelen, ook als het niet direct van toepassing is op je functie.
Laagdrempeligheid en in eigen tempo te volgen
Regelmatig nieuwe cursussen/op elk gewenst moment te doen
Je kunt het op je eigen tempo doen.
Tot nu toe weinig mee gedaan
Laagdrempelig en veelzijdig
Eigen tijd indelen/kiezen.
Ik gebruik het niet dus geen oordeel
Breed aanbod op een centrale plek
Actueel aanbod en erg servicegericht
Algemene aanbod van cursussen en dat het een digitale leeromgeving is.
Tijdsonafhankelijk leren
Diversiteit van trainingen die wordt aangeboden
Gewoon de beschikbaarheid hiervan.
THUIS LEREN OMGEVING
Het ruime aanbod
Heldere informatie
Laagdrempelige toegang
Alles is duidelijk beschreven
De korte cursussen waar toch veel in geleerd kan worden
Je kan leren in je eigen tijd en tempo
beschikbaarheid
On-line, divers
Verschillende niveaus om te kunnen leren.
Niet allen werkgerelateerd
Breed aanbod
Digitaal aanbod
Te gebruiken wanneer ik er zelf tijd voor heb
Communicatie
Er worden veel verschillende workshops/cursussen aangeboden die actueel zijn en waar je van leert
Ik heb alleen deelgenomen aan de ABP voorlichting. Ik weet het dus niet.
Breed aanbod
Goed idee
Geactualiseerde onderwerpen
Aanbod up to date
Dat ik regelmatig via mail op de hoogte word gebracht.
Het digitale aanbod

Overzichtelijk
Laagdrempelig en toegankelijk
Dat dit gratis wordt aangeboden en aansluit op de actuele ontwikkelingen in de maatschappij
Regelmatige aandacht nodigt uit tot leren en ontwikkelen
Eigen tijd, eigen omgeving
Groot aanbod/ sterk aanbod
Eenvoudig toegankelijk
Duidelijke opbouw
Prima
Brede cursus aanbod
Afgelopen jaar niet gebruikt.
Geen ervaring mee
Geen oordeel ik heb het nog niet gebruikt
Algemeen overkoepeldende aandachtspunten voor divers ambtelijke functies
Digitale omgeving is helder
Nog geen gebruik van gemaakt
Altijd goed genformeerd voor een cursus te doen
E-mails waarin ik op de hoogte gehouden wordt van het aanbod
Eenvoudig toegankelijk en flexibel te gebruiken
Veel online
Interne opleiding met interne coach. werkt goed
Dat de mogelijkheid er is! Helaas pas in laat stadium ontdekt.
Dat het e-learning is.
Dat het actief wordt aangeboden via e-mail
Ik weet niet wat ze doen
Veelzijdig zinvol en dynamisch aanbod, goed georganiseerd.
Veel mogelijkheden, laagdrempelig
Groot en divers aanbod
Laagdrempelig, snel&efficiënt in eigen tijd te doen
Geen gezeur en toegankelijk
Volledigheid
Het aanbod
Up to date
Online en zonder tussenkomst van leidinggevende te bereiken

24. Wat beschouwt u als de zwakke punten van het opleidingsinstituut?

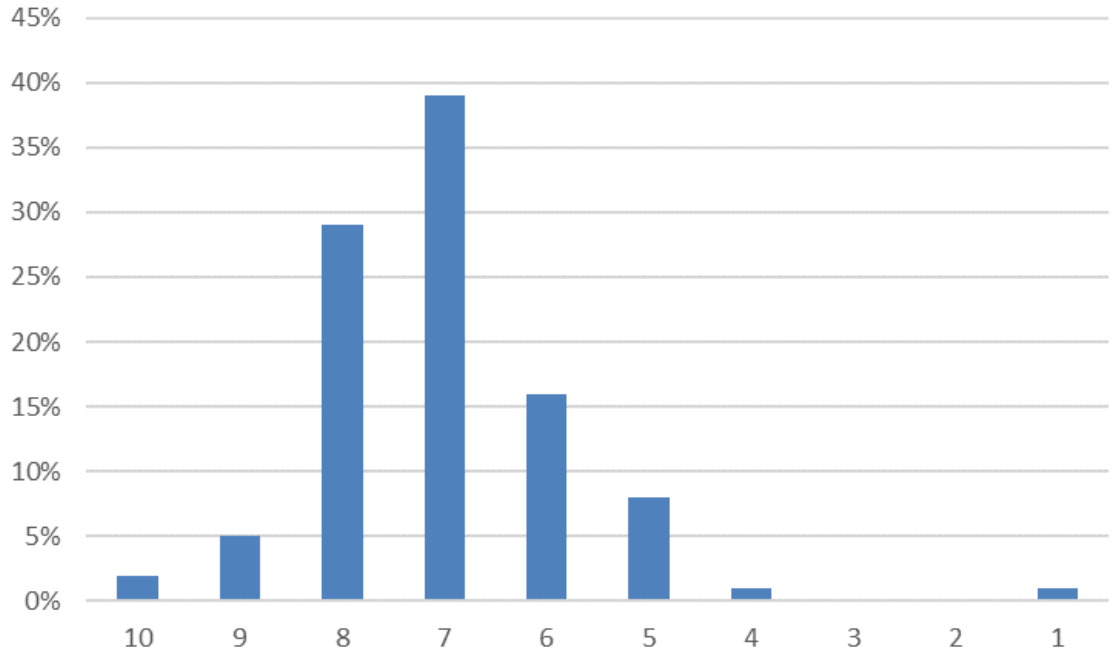
Aanbod zwak, laag niveau en onvoldoende diepgang/actualiteit
Graag meer over data analyse en statistiek en cybersecurity
De omgeving is lastig, verschillende plekken waar iets is of waar ingelogd moet worden.
Ik kreeg een mail over een interessant webinar dat ikonmogelijk, ook niet na inloggen, terug kon vinden op de website.
Minder persoonlijk
Minder overzichtelijk
De trajecten zijn vaak wat langer. dat is minder makkelijk vol te houden. Bij ncoi zijn de cursussen ingedeeld in delen van steeds 10 minuten. dat is makkelijker in te plannen
Dat omdat wij voor sommigen zaken rechtstreeks in de portal komen en voor andere zaken niet dit soms verwarrend is
Toch wel lastig te ontdekken en vraagt veel eigen initiatief
Ik vergeet vaak dat het bestaat
Vrij laag niveau en soms te simpel
De inlogprocedure en het vinden van de nieuwe cursussen
Persoonlijk contact met een leraar.
De navigatie soms niet een directe doorlink nar de opleiding die je dan eerst weer moet opzoeken door beperkt te bereiken..
Te weinig werkinhoudelijke trainingen
Vrijblijvend, niet zo aantrekkelijk
Mag nog wat meer technische cursussen bevatten
Geen opmerkingen
Onbekend bij nieuwe medewerkers
NIET OVERZICHTELIJK WAT BETREFT CURSUSSEN
Link E-Learning standaard in Mijn Serviceportaal opnemen
Op basis van de vragen in deze enquete zouden ze dingen moeten doen die ik niet direct verwacht had als noodzakelijk
Online methodiek
Niet echt leuke of nuttige e-learnings
Niet zo bekend
Niet heel breed aanbod
Ik vraag mij af of weten ze wat de behoefte is van de gemiddelde medewerken
Communicatie en het gevoel dat A&O toch best veraf staat
Weet ik niet, afgelopen tijd niet aan toe gekomen er gebruik van te maken.
Veel te veel persoonlijke ontwikkeling, te weinig inhoud
Meer taal cursussen
Geen tijd aandacht voor, vanuit mijzelf noch vanuit de organisatie
Te weinig reuring. Mag aanweziger zijn.
Geen beknopt overzicht van aanbod
Toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking. Ik bedoel de leerstof.
Indeling eerst naar soort training en daarna op onderwerp. Aanvullend de mogelijkheid om eerst op onderwerp te zoeken zou prettig zijn
Vrijblijvendheid
Gedoe met wachtwoorden
Curssusen slechts tijdelijk beschikbaar
Te eenvoudige inhoud, te simpel
Ik vergeet steeds dat het er is.
Afgelopen jaar niet gebruikt
Geen ervaring mee
Geen oordeel nog niet gebruikt
Is vrijblijvend te gebruiken en tegelijkertijd ook een sterk punt.
Ik mis een intake wat je wilt/interessant vindt en dan leersuggesties
De aangeboden stof lijkt vaak wat basic en algemeen
Annoniem
Ik weet niet goed wat ik eraan heb, beetje onduidelijk voor wie het is
De onbekendheid (vind ik).

Sluit niet aan bij mijn behoefte
Ik weet niet wat ze doen
Weet ik niet zo snel te bedenken.
Onvindbaar op het Plein
Van mij mag er wat meer zijn op een wat 'hoger' niveau
Blijft een ver van mijn bed show
Als je geen link/mail ontvangt kan je lang zoeken
Zou wat meer op ons werk in d buitendienst mogen gaan
Zou graag vaker 'getriggerd' worden om mee te doen, ik krijg niet veel berichten van A&O, ik moet zelf actief naar de site maar wordt niet benaderd om iets te gaan bekijken
Soms is het even zoeken
Cursussen duren soms lang en missen aansluiting met de praktijk

25. Heeft u nog andere opmerkingen over A&O ProvinciE-learning?

De podcasts vind ik een hele goede toevoeging!
Het gaat niet over de juiste onderwerpen voor mij, of het gaat niet verder dan wat ik al weet
Ga zo door
Het aanbod sluit niet altijd goed aan. het zou ook in het pop-gesprek naar voren kunnen komen.
Goed dat jullie feedback vragen!
Nee, ik vind het fijn dat het A&O-fonds er is, alleen blijft er vaak te weinig tijd over om voldoende gebruik te maken van het aanbod.
Ik heb niet veel ervaring met het A&O-fonds dus vandaar vaak het antwoord neutraal
Intern verzorgd de organisatie opleidingen en trainingen. A&O Fond is nog niet zo bekend bij mij. Door werkdruk ook geen tijd om mij te verdiepen./
BETER INZICHTELIJK MAKEN VAN OPLEIDINGEN
Ga zo door
Vragen / antwoorden in deze enquête waren niet echt om antwoorden te krijgen. zeker als je het niet weet omdat je het niet ervaren kun je geen antwoord geven. uitslag zal niet de volledige waarheid geven
Ik heb op veel vragen geen concreet antwoord kunnen geven, omdat ik zelf de ervaring niet heb opgedaan met elearnings van het A&O fonds
Ik kom niet altijd toe om A&O middelen te gebruiken. Wel fijn dat het aangeboden wordt.
Meer inhoudelijke opleidingen en minder persoonlijke ontwikkeling
Ik ga januari 2022 met vroeg pensioen. Kan ik daarna nog gebruik maken van e-learning?
Graag diepgaandere trajecten
Geen oordeel nog niet gebruikt
Maak er eigenlijk te weinig gebruik van voor goed oordeel. Meer promotie via werkgever kan handig zijn. Staan wel goede stukken op. Vaak ontbreekt het aan tijd om ervan gebruik te maken.
Kun je bij A&O ook terecht voor advies als je je wilt gaan specialiseren?
Inventariseren waar bij prov.medewerkers behoeft aan is om als onderwerp voor training toe te voegen?
En iets meer reclame kan geen kwaad ...
Heb nog nooit een cursus gevolgd en weet niet welke cursussen gegeven worden.
Ik werk niet bij een provincie. Waarom krijg ik deze vragen?
Ik moet zeggen dat ik nooit naar e-learning kijk.
Zoeken naar manieren om mensen te enthousiasmeren om deel te nemen.
Misschien af en toe een mail met het (nieuwe) trainingsaanbod

26. Kunt u tot slot een algeheel cijfer geven die uw tevredenheid met A&O-fonds Provincies weerspiegelt?



Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met A&O-fonds Provincies op 16-12-2021.

Algemeen

Het Arbeidsmarkt- en Ontwikkelingsfonds Provincies (A&O-fonds Provincies), is het samenwerkingsverband van werkgevers- en werknemersorganisaties in de sector Provincies en is opgericht in 2007. Het doel van het A&O-fonds Provincies is een bijdrage leveren, zodat de provincies aantrekkelijke, dynamische en creatieve organisaties zijn, met een gezond arbeidsklimaat met weerbare en wendbare medewerkers die verantwoordelijkheid nemen voor hun werk en hun loopbaan. Het A&O-fonds treedt op als kennismakelaar en platform voor samenwerking voor de provincies. Het fonds initieert, stimuleert en bevordert vernieuwende activiteiten op het gebied van HRM, arbeidsmarkt, medezeggenschap en arbeidsomstandigheden.

Kwaliteit

Het A&O-fonds biedt zowel voor HR of OR aan de ene kant, als aan de andere kant de medewerkers, een bijzonder breed platform met opleidingen die op elk moment van de dag gevolgd kunnen worden. Daarnaast wordt een regelmatig wisselend aanbod van e-books ter beschikking gesteld. Tevens verzorgt men webinars op thema’s en actualiteit. Men werkt samen met leerprofessionals uit de sector ter ontwikkeling en doorontwikkeling van het aanbod. Gebruikers worden meerdere keren per jaar op diverse manieren op de hoogte gesteld van de programma’s. Onder andere via nieuwsbrieven en kwartaalacties.

Continuïteit

Gezien alle recente ontwikkelingen is de vraag naar hybride werken toegenomen. Daarnaast is diversiteit en inclusie een belangrijk thema. Daar speelt het aanbod van het A&O-fonds gericht op in. Mede dankzij de expertgroepen is men in staat om de vraagstelling nauwgezet te monitoren en te vertalen in aanbod dat daarop aansluit. Gezien de voorliggende rapportage, acht Cedeo de continuïteit van A&O-fonds Provincies voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Inmiddels hebben provincies ook hun eigen online leerplatformen ontwikkeld waardoor de strategie van A&O-fonds provincies de komende tijd een andere invulling zal krijgen. De elektronische leeromgeving zal nog steeds een belangrijk hulpmiddel blijven ter ondersteuning van de professionals in het werkveld.

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 predicaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) ‘Cedeo-erkend’
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo