

Klanttevredenheidsonderzoek

Onze Joost B.V.

02-06-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Onze Joost B.V. 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 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 klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③				50%	30%
Accommodatie④				10%	10%
Natraject⑤			10%	80%	
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer⑥		10%	10%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
 ④ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
 ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
 ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
 ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Onze Joost B.V. (hierna Onze Joost te noemen) is via Internet of op aanbeveling van derden bij het bureau terechtgekomen. Enkele referenten lichten hun keuze voor de opleider ieder als volgt toe: "Ik wilde meer weten van de techniek achter de aanvraag van energie-labels. Ik heb gegoogeld en rondgevraagd. Onze Joost werd mij van verschillende kanten aanbevolen", "De prijzen in de markt liggen dicht bij elkaar. Ik heb verschillende opleidingen bekeken. De website maakte een goede indruk. De informatie was heel duidelijk. Je kreeg het gevoel van een serieuze partij", "Ze hebben een breed aanbod en de reviews waren goed" en "Wij hebben verschillende partijen benaderd. Wat de doorslag was, was het eerste contact. Ze waren heel klantgericht: doorvragen, vriendelijk zijn, mogelijkheden verkennen. Ook de schriftelijke nazorg daarna maakte een positieve indruk, en tot slot het feit dat we binnen een maand terechtkonden."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt naar wens. De snelheid van handelen is goed. Het lesmateriaal en de codes worden vlot toegestuurd. Enkele reacties: “Ze reageren snel. Je hebt binnen no time een bevestiging met een routebeschrijving. Later ontvang je nog een herinnering. Ook het lesmateriaal kwam snel binnen” en “We kregen van tevoren de inlogcodes. We konden alle lessen en presentaties vooraf downloaden en inkijken.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Het programma geeft naar de mening van de referenten een correct en realistisch beeld van de inhoud van de opleidingen. “Zoals het er staat, zo is het ook”, “Ze omschrijven netjes de inhoud op hoofdonderdelen”, “Je krijgt een goed inzicht in wat je gaat leren en wat het resultaat is” en “Er staat precies omschreven welke onderwerpen er worden behandeld. Het is heel duidelijk.” Een referent voegt nog toe: “Voorafgaand aan iedere les is er een kleine samenvatting van wat er aan bod komt, wat je tot nu toe hebt gedaan en waar het naartoe gaat.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is enthousiast over de combinatie van live en online lessen en e-learning. Enkele referenten: “Ze zijn heel flexibel in het switchen tussen live en online lessen”, “Je kunt door de e-learning en de lessen in je eigen tempo of versneld deelnemen” en “De helft van de deelnemers zat thuis. De klassikale lessen worden opgenomen en toegestuurd. Dat kwam in mijn situatie heel goed uit.” Men is goed te spreken over de theorie, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: “Tijdens de live lessen kun je veel vragen stellen en oefenen”, “Het is heel toegankelijk, het voelt niet als naar school gaan”, “Het geeft goede informatie over wat je kunt tegenkomen in de praktijk”, “Je kunt ter plekke je vragen inbrengen en opdrachten doornemen. Je komt op deze manier snel to the point” en “Je neemt een bouw op, zij kijken over je schouders mee en je kunt dingen bespreken. Het is heel interactief.” In een enkel geval is er sprake van enige maatwerk. Een referent: “Ze doen het bij ons op locatie en maken het echt op maat.” Enkele zetten bij de uitvoering ieder nog wel een kritische noot: “Het zou voor het tempo beter zijn als er een voorselectie was op vooropleiding”, “De volgorde die wordt aangehouden is niet helemaal hetzelfde als die van ISSO en BRL. Dat is wat verwarrend” en “Ik vond de hybride les minder goed werken. Je mist de vragen die mensen in de zaal stellen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en hun wijze van lesgeven: “Zowel de docenten op de video’s als de live docenten waren erg goed”, “De docent was vakinhoudelijk goed op de hoogte en kon het prima overbrengen”, “De cursusleider was duidelijk in de praktijk gevormd. Hij had harstikke veel kennis. Hij legde het heel goed uit en betrok iedereen erbij” en “De docenten hebben er genoeg verstand van. Ze gaan heel snel en efficiënt door de lesstof heen.” Er is ook lof voor de persoonlijke kwaliteiten van de docenten: “De docent was heel vriendelijk en geduldig” en “De docent had een rustige stem, heel prettig om in zo’n videocursus naar te luisteren.” Iemand voegt nog toe: “De docenten zijn erg zorgvuldig en betrokken. Als ze een vraag niet direct kunnen beantwoorden, bellen ze je later nog even op met het antwoord.” Eén referent zet nog een kanttekening: “De docent hing af en toe een beetje de popiejopie uit, maar het stoorde me niet heel erg.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal, zijn er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat uit boeken, PowerPoint presentaties, videolessen en ander online lesmateriaal. De referenten beoordelen het als inhoudelijk van voldoende kwaliteit en passend bij de lessen. Het is geschikt als naslagmateriaal. Een greep uit de reacties: “We hebben alles digitaal ontvangen”, “Alle materiaal is heel duidelijk en wordt in de lessen nog eens extra toegelicht”, “Het materiaal was to-the-point. Het was de training waardig en goed als naslagwerk te gebruiken” en “Het boek past goed bij de lessen. Alle hoofdstukken worden van begin tot eind doorlopen.” Een referent voegt nog toe: “Je krijgt vooraf online materiaal. In de videolessen krijg je voortdurend vragen en opdrachten waar je je boek bij kunt houden” en “We hebben heel wat gekregen om door te lezen. Als er een nieuwe druk van het boek komt, krijg je die meteen als bijlage in je online leeromgeving. Zo blijf je up to date.” Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Slechts twee van de tien referenten kunnen een mening geven over de accommodatie. Voor alle anderen geldt dat er in hun situatie sprake was van online of in-company onderwijs of een in eigen beheer geregelde accommodatie. Een van de (zeer) tevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: "Normaal gesproken gaan ze naar woningen toe, maar vanwege corona hebben we in hun pand de situatie opgenomen als ware het een woning. De lesruimte en de catering waren goed verzorgd. Er was genoeg ruimte om afstand te houden. Het is goed te bereiken en je kunt er parkeren voor de deur."

Natraject

Acht van de negen referenten die het natraject een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Eén referent is noch tevreden, noch ontevreden. Eén ander geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. In de regel is er sprake van een examen. Enkele reacties: "Je krijgt een praktijkopdracht die wordt beoordeeld door de docent" en "Het examen is extern." De begeleiding rond het examen is naar wens. Enkele reacties: "Ze bereiden je goed voor", "Als er iets misgaat, helpen ze je. Je kunt de opnames zo vaak terugluisteren als je wilt" en "De examens zijn pittig. De foutmarges zijn klein. Maar als je je goed voorbereid, heb je met deze opleiding een goede kans dat je slaagt." Iemand voegt nog toe: "Er klopte iets niet aan het examen en onze Joost gaat mij bijstaan bij het maken van bezwaar." Geslaagden ontvangen een certificaat van deelname: "Het certificaat wordt digitaal toegestuurd en als je dat wenst, ontvang je een hard copy", zegt een referent. Anderen vertellen: "Je kunt je na afloop aansluiten bij een koepelcertificaat" en "Als je slaagt, wordt je ingeschreven in het KEGO register." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Ook met de opdrachtgever wordt naderhand nog geëvalueerd. "We hebben altijd even kort telefonisch overleg over de resultaten", aldus een referent. Meerderen geven aan dat zij de docent naderhand nog hebben kunnen benaderen met vragen. Men is goed te spreken over de vervolgmogelijkheden. "Ik wil nog meer opleidingen gaan doen. Ik wil mezelf blijven ontwikkelen. Het bevalt prima", zegt iemand. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Na de opleiding hoor je niets meer. Een mailtje zou nog wel leuk zijn geweest." Over het resultaat van de opleidingen is men positief: "Ik heb er veel aan gehad. Ik heb mijn doel bereikt", "Ik heb inhoudelijk genoeg kennis opgedaan", "Het heeft qua onderwerpen goed aan mijn verwachtingen voldaan", "Ik was fotograaf maar was naarstig op zoek naar iets anders. De opleiding leidt je goed op voor het werk. Je krijgt genoeg bagage" en "Dank zij deze opleiding heb ik nu een baan als woninginspecteur."

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is over het geheel genomen naar wens, evenals de snelheid van handelen en de planning. Onze Joost houdt zich goed aan de afspraken en is klantvriendelijk. Enkele reacties: "Ik heb meerdere keren contact gehad aan de telefoon en ben steeds vriendelijk en adequaat te woord gestaan", "Je krijgt direct een bevestiging en alle informatie als je een cursus boekt", "Als ze niet meteen het antwoord hebben, bellen ze je later terug", "Je krijgt altijd iemand aan de lijn en ze zijn snel met het beantwoorden van e-mails", "Ze zijn heel transparant en open. Ik moest weleens afstemmen met de docent en iemand van de planning. Ze kwamen altijd keurig hun afspraken na." De referent die niet helemaal tevreden is, geeft de volgende reden voor zijn score: "Ze zouden via We Transfer een opdracht opsturen, maar die kwam te laat. Het duurde ook wat lang voordat ik antwoord kreeg op een vraag."

Relatiebeheer

Afgezien van één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn allen die hun mening uitspreken over het relatiebeheer er (zeer) tevreden over. Onze Joost verstuurt met enige regelmaat mailing en nieuwsbrieven: "Ze houden het contact goed in stand", "Ik krijg nog af en toe mails en updates met extra info over het opleidingsaanbod. Het is niet teveel, maar precies goed" en "Ik ontvang constant mailing over vacatures. Als er nieuwe dingen komen, staan die op de leeromgeving." Een referent voegt toe: "Als je hen mailt met vragen, reageren ze direct." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik hoor niet veel van hen. Ik krijg geen nieuwsbrieven." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ze doen niets aan opvolging van de klant. We zijn niet benaderd of ze nog iets voor ons konden doen. Latente behoeftes worden niet geactiveerd. Daar laten ze business liggen." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op: "Het was oké ten opzichte van andere aanbieders", "De prijs was goed en het was een mooie plek", "We hebben tegen een redelijke prijs een behoorlijke groep kunnen laten deelnemen", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima", "Ze hebben allemaal ongeveer dezelfde prijs. Het is misschien niet heel goedkoop, maar als je kijkt wat je kunt verdienen met het diploma..." en "Het was een goede investering. Ik ben nu zelfstandig EPA-W adviseur." Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Onze Joost zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, tonen zij zich allereerst enthousiast over de inhoud en over de kwaliteit van de docenten: "Het was een inhoudelijk heel sterke training met voor mij de juiste onderwerpen "Het heeft voldoende diepgang en de kennis van de docent is prima. Hij weet waarover hij het heeft", "De docent is iemand die uit het vakgebied komt en daar ook nog steeds in werkzaam is. Hij deelde heel veel praktijkervaringen", "Die man legt het zo geweldig uit. Hij maakt die moeilijke materie gewoon goed te begrijpen" en "Het zijn mensen uit de praktijk die alles weleens een keer zijn tegengekomen. Heel professioneel." Enkelen voegen ieder nog toe: "De e-learning maakt dat je veel vrijheid hebt. Je kunt het mooi over een paar weken uitsmeren" en "Het grote voordeel van de opleiding vond ik dat je het in je eigen tijd en tempo kon doen." Geen van de referenten heeft nog verbeterpunten, anders dan die bij de voorgaande onderdelen zijn genoemd. Allen geven desgevraagd aan dat zij zonder meer bereid zijn de open opleidingen van Onze Joost aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Onze Joost B.V. op 02-06-2022.

Algemeen

Onze Joost (2016) is gespecialiseerd in het oplossen en voorkomen van tekorten in de snel ontwikkelende arbeidsmarkt. Als opleidings- en detachingsbureau profileert Onze Joost zich in de duurzame vakgebieden waar een tekort is aan personeel. Het dienstenpakket bestaat uit cursussen, detachering, leer-werktrajecten en advies. Onze Joost richt zich vooral op het realiseren van tastbare doelstellingen. Zo biedt men als erkend UWV-opleidingspartner leer-werk-trajecten met baangarantie. Het bureau kan worden omschreven als een praktische dienstverlener op het gebied van duurzaamheid, bestaande uit een klein enthousiast team waaronder specialistische opleiders. Men verzorgt opleidingen met open en maatwerk/incompany opleidingen. Het Cedeo onderzoek richt zich uitsluitend op de opleidingen met open inschrijving die Onze Joost in dit kader aanbiedt. Het gesprek vond plaats met mevrouw Shirley Kreuger (coördinator opleiding en ontwikkeling) en Gerben Lof (marketingspecialist) via MS Teams.

Kwaliteit

Als opleidingsbureau heeft Onze Joost kwaliteit hoog in het vaandel. Men werkt met een gefaseerde aanpak. In het voortraject worden deelnemers uitgebreid geïnformeerd over het opleidingsprogramma. Er wordt een correct en realistisch beeld van de inhoud van de opleiding geschetst. Aan de trainers worden hoge eisen gesteld. Onze Joost beschikt over een groep enthousiaste trainers waarvan een deel in vaste dienst is en een deel als ZZP'er wordt ingezet. Zij zijn zorgvuldig geselecteerd en kunnen omschreven worden als gepassioneerde professionals. Het bureau biedt trainers ruimte voor deskundigheidsbevordering en heeft oog voor kwaliteit. De coördinator opleiding en ontwikkeling begeleidt de trainers intensief. Trainingen worden structureel bijgewoond en geëvalueerd. Daarnaast vindt er met regelmaat intervisie plaats. Trainers zien en spreken elkaar dan ook regelmatig. De communicatielijnen zijn kort.

Continuïteit

Onze Joost zorgt ervoor dat de doelgroep op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen. Het bureau biedt diverse opleidingsprogramma's op verschillende niveaus. Via mailberichten, het netwerk, social media en persoonlijke contact worden (potentiële) deelnemers op de hoogte gebracht van het aanbod en nieuwe ontwikkelingen. Als opleidings- en detachingsbureau is Onze Joost vooral actief in de wereld van de energie transitie. Onze Joost is een jong, dynamisch en ambitieus opleidingsbureau en kan worden gekenmerkt als no-nonsense, ruimdenkend en bevlogen. Het bureau is slechts enkele jaren geleden gestart en heeft het vizier inmiddels ambitieus gericht op de volgende grote stap. Onze Joost wil doorgroeien tot een belangrijke speler, waar verduurzamend Nederland niet meer omheen kan. Kijkend naar de ambitieuze plannen, het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de positieve feedback van de referenten en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Onze Joost voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Na afloop van de opleidingen vraagt Onze Joost om feedback via een evaluatie. De resultaten hiervan worden uitgewerkt en geanalyseerd. Op eventuele op- en aanmerkingen neemt men direct actie. Kwaliteit is belangrijk in de dienstverlening van Onze Joost, de mening van de klant wordt hierbij gezien als belangrijk. Ook middels eigen evaluaties houdt men vinger aan de pols met betrekking tot de opleidingen en de docenten en bewaakt men de klanttevredenheid. Uit de feedback van de referenten van het Cedeo-onderzoek blijkt dat de opleidingen sterk op de praktijk gericht zijn. De deskundigheid, praktijkkennis en de toegankelijke en betrokken opstelling van de opleiders worden als sterke punten gezien. Uitkomsten van de eigen evaluaties van Onze Joost en die van het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek komen overeen. Beiden laten een grote tevredenheid zien over de inhoud van de opleidingen en de kwaliteit van de docenten. Ook de manier waarop Onze Joost inspeelt op ontwikkelingen is men goed te spreken. Tijdens maatregelen rondom COVID-19 heeft men daadkrachtig geschakeld en de aandacht gevestigd op alternatieven. Zo heeft men geanticipeerd op uitval en uitstel en daar waar mogelijk delen online opgepakt. Nu alle maatregelen zijn opgeheven biedt men deelnemers nog steeds een keuze in de vorm van deelname.

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