

Klanttevredenheidsonderzoek

BMC

07-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BMC vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgankelijk 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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal②			10%	30%	20%
Accommodatie③					
Natraject④				70%	20%
Organisatie en Administratie⑤				50%	30%
Relatiebeheer⑥				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			30%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kennen het trainingsmateriaal een score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek zijn langs verschillende wegen met het BMC in aanraking gekomen. Enkel vertellen: "Ik kende de directeur en wist hoe hij werkte. Dat vaste stramien leek mij geschikt voor ons", "Ik had de coach meegemaakt in mijn vorige werkring en was over hem te spreken", "We hadden eerder een traject bij hen afgenomen. Zij hebben ervaring met politieke dieren die moeten gaan samenwerken en compromissen sluiten", "Het medezeggenschapsorgaan wilde deze training volgen" en "De andere schoolbesturen hadden eerder naar tevredenheid met BMC samengewerkt." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De snelheid van handelen is goed. De intake is meestal rechtstreeks met de trainer en verloopt naar wens. Er wordt goed navraag gedaan naar de behoeften van de opdrachtgever.

Enkele reacties: “Ik kies in het voortraject meteen per mail een trainer uit, met wie ik vervolgens overleg”, “Ik hoor vanuit mijn netwerk welke trainer ik voor de betreffende opdracht moet hebben”, “We konden binnen vier dagen van start met de intake”, “Er is met alle teamleden apart gepraat om de problemen boven tafel te krijgen”, “De trainer begreep snel wat wij wilden en wat daarvoor nodig was” en “Er is goed geluisterd en proactief gehandeld.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “We hebben flinke gesprekken gehad over dat zij een extra docent wilden en wij dat niet zagen zitten. Ik vind het niet passend dat ik daar zoveel energie in heb moeten steken.”

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gezet, worden uitsluitend ‘tevreden’ en ‘zeer tevreden’ toegekend. Het is in alle gevallen in overeenstemming met wat er in de intake is afgesproken. De inhoud van de trainingen wordt er duidelijk in omschreven. Enkele reacties: “De offerte is netjes”, “Het programma was meteen goed. Al onze wensen waren erin opgetekend, precies zoals we het hadden besproken” en “De trainer had meteen aangevoeld wat we wilden en het programma was daar ook op gericht.” Een referent voegt nog toe: “In de loop van de jaren bekijk ik de offerte niet eens meer zo, omdat ik weet dat er ter plekke op onze behoeften wordt ingespeeld.” De financiële kant van de zaak is helder en vormt geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Ze zijn goed te spreken over interactief gehalte, afwisseling in werkvormen en balans tussen theorie en praktijk. Enkele referenten: “Het was een prettige training. Theoretische kennis werd afgewisseld met discussies. Die werden in goede banen geleid”, “Ik werd gestimuleerd om aan de hand van de theorie te reflecteren op mijn situatie”, “Eerst heeft de trainer verteld hoe hij aankeek tegen de betrokkenheid van ouders bij het onderwijs. Daarna is ingezoomd op een specifieke situatie” en “We hebben opdrachten gedaan met hele team. Ook was er tijd voor plenaire vragen. Er is afgesloten met een praktisch thema wat bij ons speelde, groepsgevoel, van heel groot naar heel klein.” De trainingen zijn in voldoende mate op maat gemaakt: “De theorie over financiën en wet- en regelgeving werd toegepast op onze organisatie. Dat bracht het heel dichtbij”, “De discussies gingen over voor ons relevante onderwerpen” en “De coach heeft het team goed helpen nadenken over de verbouwing, gebaseerd op ons plan van eisen en wensen. Het was echt maatwerk.” Indien gewenst is er gelegenheid voor individuele sessies. Een referent: “Alle team- en directieleden krijgen aan de hand van de uitslag van de Birkman Test een individuele afspraak om inzicht te geven in hun voorkeuren en behoeftes. Daarna wordt alles naast elkaar gelegd.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Er was weinig interactie. Het sloot onvoldoende aan op de gemeentelijke werkpraktijk. Sommige onderdelen liepen erg uit en daardoor zijn onze specifieke wensen en vragen onvoldoende aan bod gekomen. Het is toch vooral gebleven bij veel zenden en veel informatie delen. Onze specifieke vragen zijn beperkt aan bod gekomen.”

Opleiders

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de opleiders; één geïnterviewde kent een score ‘drie’ toe. De (zeer) tevreden referenten prijzen de trainers en coaches om hun deskundigheid en persoonlijke vaardigheden. Enkele reacties: “De trainer kon het goed overbrengen en was zeer deskundig”, “Hij had contact met de zaal en viel goed bij de mensen”, “De trainer was een kanjer. Hij sloot aan bij vragen die wij nog niet gesteld hadden. Hij bracht precies de expertise in die wij nodig hadden”, “Ik had de coach gevraagd de problematiek vanuit verschillende hoeken te benaderen. Hij is kundig genoeg gebleken om iedereen te bereiken”, “De coach was toegankelijk en kwam met prima tips. Hij paste zich soepel aan bij mijn wensen” en “Het was een geschikt iemand. Hij had een klik met de groep. Hij voelde aan wat er ter tafel moest komen en waar de blokkades zaten. Hij begreep wat wij wilden.” Verder zegt men: “De rol van de trainer is om menselijke mechanismen boven water te krijgen. Daarin is hij faciliterend en door zijn senioriteit wordt zijn advies zeer geaccepteerd. Mijn teamleiders zijn daar uitermate blij mee. Ze hebben enorm veel vertrouwen in zijn capaciteiten” en “De coaches luisteren naar de opdrachtgever, denken proactief mee, begeleiden het proces op doortastende wijze en zorgen dat het tot een resultaat komt.”

Een overigens tevreden referent zet nog wel een kritische noot: "Onze vaste coach is scherp en kritisch, streng, maar integer. Hij geeft zowel bestuur als school waardevolle feedback. De tweede was van minder kaliber. Door hem verloor de vaste coach bovendien aan scherpte." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De meest ervaren trainer deed het uitstekend. Het is iemand met bredere ervaring en dat is handig bij zo'n training. De junior trainer heeft beperkte werkervaring en dan merk je dat hij telkens uit hetzelfde vaatje tapt. Hij had weinig toegevoegde waarde."

Trainingsmateriaal

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die het trainingsmateriaal een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken, persoonlijkheidstesten en presentaties. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De PowerPointpresentaties waren prima", "De uitslag van de Birkman Test kwam meteen, met een uitleg over de geschikte keuze voor mijn situatie", "De testen geven veel inzicht", "Het boek doet een beetje gedateerd aan maar is qua indeling en relevantie goed" en "De opdrachten en de huiswerkvoorbereiding zaten goed in elkaar. De presentaties waren duidelijk en informatief." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het trainingsmateriaal is wat laat verzonden en er was geen boekje bij waarin je iets kon opzoeken." Vier van de tien referenten geven geen mening over het trainingsmateriaal, ofwel omdat ze er te weinig zicht op hebben, ofwel omdat er in hun situatie geen of nauwelijks sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Vanwege het in-company karakter van de opleidingen in dit onderzoek kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Alle referenten die aan het natraject een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Eén referent geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. In de regel is er sprake van mondelinge eindevaluaties met zowel de deelnemers als de opdrachtgever. Enkele referenten: "De eindevaluatie was naar wens", "Ze hebben goed geluisterd en ook echt iets met onze feedback gedaan" en "Na elk dagdeel is er even contact, over wat we gaan doen en hoe we straks weten dat we tevreden kunnen zijn. Aan het einde wordt altijd even met mij als opdrachtgever gekeken of de doelstellingen zijn bereikt. Dat zit in de werkwijze ingebakken." Over de opvolging en vervolgmogelijkheden is men over het geheel genomen goed te spreken. Enkele referenten: "We hebben gekozen om nog voor intervisie te gaan. Ze hebben goed meegedacht", "Er is na de cursus een concreet plan geschreven" en "Soms zijn er naderhand nog persoonlijke gesprekken met deelnemers. Ook als er bepaalde fricties zijn, roep ik hun hulp nog in." Een referent zet nog wel een kritische noot: "Het had geen duidelijke spin-off. Het is fijn om aan het einde van een training een actielijstje voor vervolg met elkaar af te spreken." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: "Het heeft zeker meegeholpen voor de bewustwording", "Het heeft ertoe geleid dat mensen zich hebben opengesteld", "Ze hebben heel goed de groep gelezen en de vraag boven tafel gehaald. De deelnemers waren zeer tevreden", "We hebben prima zicht gekregen op de onderwijskwaliteit van school, de ontwikkelpunten en hoe wij daar als bestuur en schoolleiding op konden inspelen. We plukken er nog steeds vruchten van", "Ik kan de handvatten heel goed gebruiken in mijn nieuwe functie" en "Het onderwerp is door de training goed gemarkeerd in onze organisatie."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. Ook de facturering verloopt naar wens. Enkele referenten: "De facturering is op orde. De offertes zien er keurig uit en komen op tijd. Ze zijn altijd bereikbaar en de persoon die je wilt spreken belt netjes terug", "Ze houden zich aan de afspraken" en "De uitnodigingen komen strak, we whatsappen en ik krijg altijd een reactie." Een ander voegt nog toe: "De wijze van samenwerken is heel organisch maar ook professioneel." Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tot zeer tevreden over. Enkelen bevestigen desgevraagd weleens een nieuwsbrief of mailing te hebben ontvangen. Het contact met de coach of de accountmanager wordt als prettig ervaren. Een greep uit de reacties van referenten: "De contactpersoon komt af en toe op de lijn om te vragen hoe het ermee staat. Ik prijs me er gelukkig mee", "De coach is heel attent naar mij toe" en "Het contact met de accountmanager is goed." Drie van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding zijn enigszins verdeeld. Zestig procent van de referenten is (zeer) tevreden, terwijl er drie 'drieën' worden gegeven. Eén iemand kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De prijs-kwaliteitverhouding is redelijk", "Als ik het vergelijk met anderen, zijn de prijzen goed, "Ze zijn niet goedkoop maar ze zijn het wel waard" en "Ik merk dat ik steeds weer voor hen kies. Als de prijs-kwaliteitverhouding niet goed was, deed ik dat niet." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ik vind dit geen prijzen voor de publieke sector. Ik heb daar ethische bezwaren tegen. Eén van de docenten heeft echt bijzondere senioriteit, maar ik vind wel dat ze qua prijs erg boven het gemiddelde zitten. Het maakt dat ik kritisch zou kijken voor ik ze nog eens zou inhuren", "Voor deze pittige prijs verwacht ik dat de uitvoering en de docenten beter zouden zijn" en "Het onderwijs heeft hier geen geld voor. De prijzen zijn te hoog. Ik ben eigenlijk tegen het inhuren van externen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van BMC en de samenwerking met de organisatie tonen negen van de tien referenten zich (zeer) tevreden. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van BMC, wijst men vooral op de kwaliteit van de opleiders en zegt: "Soms zoek je specifieke expertise die je zelf niet beschikbaar hebt. De trainer had die in huis", "Inhoudelijke deskundigheid is een grote pre bij BMC", "De docent komt snel to-the-point en handelt", "De coach maakt elke situatie veilig en zorgt dat er ook gewerkt wordt" en "De coach was praktisch, pragmatisch, meedenkend en aanvullend. Hij had een goed gevoel voor politieke verschillen en hoe je mensen zover krijgt dat ze tot een compromis komen." Verder voegt iemand nog toe: "Ze hebben een aantal heel deskundige mensen die ze flexibel kunnen inzetten. Als ze er even niet uitkomen met de één, nemen ze een ander." Naast deze woorden is er ook een niet eerdergenoemd verbeterpunt: "De scriptie was pittig. Dat is goed, maar ik had toch graag wat meer begeleiding gewild. Daarvoor hadden ze wat mij betreft wel één à twee dagen aan de opleiding mogen toevoegen." Met uitzondering van de neutraal gestemde, die op dit punt enige reserve heeft, bevestigen allen zonder meer dat zij de maatwerkopleidingen van BMC zouden aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met BMC op 07-04-2023.

Algemeen

BMC Opleidingen en Trainingen (hierna: BMC) is in meer dan 30 jaar uitgegroeid tot een gerenommeerd adviesbureau. Diensten die BMC levert zijn advies en onderzoek, inzet van adviseurs, interimmanagers en trainees, werving en selectie, en incompany- en maatwerk opleidingen en trainingen. BMC draagt bij aan het realiseren van effectieve, krachtige oplossingen en voert hoogwaardige onderzoeks- en adviesopdrachten uit binnen vele werkvelden in de publieke sector. Met raad en daad: advies dat anticipeert op nieuwe ontwikkelingen én praktische implementatie. Hierbij staat het maatschappelijk resultaat voor de inwoner, de leerling en de cliënt centraal. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerkopleidingen en -trainingen die door BMC zijn uitgevoerd.

Kwaliteit

Bij BMC zijn zo'n 1300 mensen in dienst, waarvan 10% adviseurs (trainers/coaches) zijn en 90% tot de detachings- en interim tak behoren. Daarnaast maakt BMC gebruik van een flexibele schil. Alle opleidingsactiviteiten worden ontwikkeld door het BMC Ontwikkelcentrum in samenwerking met experts uit het werkveld. Een aantal adviseurs verzorgt ook trainingen. BMC werkt met een eigen identiteit en filosofie. Het is de missie van BMC om bij te dragen aan de kwaliteit van de publieke sector in het belang van de inwoner, de cliënt en de leerling. Dat doen zij door het hanteren van vier kernwaarden die aan haar missie zijn ontleend: 1) BMC tracht publieke waarden te realiseren, als rechtvaardigheid, toegankelijkheid, betrouwbaarheid, transparantie, democratische legitimiteit, betaalbaarheid, kwaliteit van dienstverlening en bescherming en veiligheid; 2) BMC neemt de individuele eindgebruiker als vertrekpunt van de dienstverlening. De kwaliteit van de uitvoeringspraktijk is daarbij maatgevend en vormt de bron voor inspiratie; 3) BMC werkt marktgericht en ondernemend: met zicht op wat er in de markt en bij opdrachtgevers speelt; 4) BMC werkt met betrokkenheid; bij elkaar als professional, de onderneming en de omgeving van haar opdrachtgevers. Regelmatig worden er BMC-dagen en intervisie- en expertisebijeenkomsten georganiseerd. BMC hanteert scherpe kwaliteitsregels en is lid van diverse branche- en beroepsverenigingen. Voorts is BMC gecertificeerd volgens ISO 9001 en ACP-gecertificeerd.

Continuïteit

De goede kwaliteit van dienstverlening en haar uitstekende adviseurs worden als sterke punten van BMC gezien. Vele opdrachtgevers hebben een langdurige relatie met hen opgebouwd. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van BMC voor maatwerktrainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Men hun onderscheidende visie en aanpak heeft BMC al vijfendertig jaar haar (maatschappelijke) meerwaarde bewezen en wordt zij daarom als een gewaardeerd partner gezien in het publieke domein. BMC neemt de individuele eindgebruiker als vertrekpunt van de dienstverlening. Op vrijwel alle beleidsvelden is BMC in staat om te voorzien in hoogwaardige strategische adviezen. De inspanningen op het gebied van innovatie ondersteunen ook de profilering van BMC als toonaangevend expertisebureau, betrokken en verbonden met de uitvoeringskracht van de publieke sector. De kwaliteit van de uitvoeringspraktijk is maatgevend voor hun advies en vormt de bron voor inspiratie.

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