

Klanttevredenheidsonderzoek

CAOP

24-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CAOP 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	8
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 jaaromzet 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
Voortraject②			20%	40%	30%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal③				30%	40%
Accommodatie④					30%
Natraject			30%	20%	50%
Organisatie en Administratie⑤			10%	30%	40%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
- ③ Drie referenten geen score.
- ④ Zeven referenten geen score.
- ⑤ Twee referenten geen score.
- ⑥ Eén referent geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten verzorgd door CAOP hebben tien referenten deelgenomen, waaronder zeven deelnemers en negen opdrachtgevers. De keuze voor CAOP is vaak gebaseerd op eerdere samenwerkingen of aanbevelingen van anderen. Zeven van de respondenten hebben hun grote tevredenheid uitgesproken over de manier waarop CAOP het voortraject van hun maatwerktrajecten heeft aangepakt. Deze tevredenheid is niet zomaar ontstaan; het is het resultaat van een vertrouwd samenwerkingsproces dat vaak begint met een telefoongesprek. “We hebben vaak genoeg aan een half woord,” merkt een van de deelnemers op, “en na ons telefonisch overleg wordt alles zorgvuldig op papier gezet, door ons besproken en vervolgens goedgekeurd.”

Een andere deelnemer vertelt over de continuïteit van hun relatie met CAOP, die heeft geleid tot herhaalde samenwerkingen. “We hebben hem in het verleden vaker ingeschakeld en onlangs contact opgenomen voor een nieuw programma,” zegt hij. Tijdens een verkennend gesprek werden de inhoudelijke mogelijkheden uitgebreid besproken en vervolgens voorgelegd aan het bestuur. “Het voorstel moest enigszins worden bijgesteld, maar uiteindelijk was alles naar wens.” Ook de behoefte aan specifieke expertise is een terugkerend thema. Een respondent deelde zijn ervaringen over het zoeken naar een bepaalde deskundigheid, een zoektocht die hen rechtstreeks naar CAOP leidde vanwege hun bekende expertise binnen de overheid. Verder gaat het verhaal van nog een andere respondent over hoe eerdere positieve ervaringen met de trainingen tot meer hebben geleid. “Gezien onze eerdere goede ervaringen, zochten we opnieuw contact voor een nieuwe training,” legt hij uit. Tijdens een online intakegesprek konden zij hun wensen uitdrukken, die niet alleen werden gehoord, maar ook aangevuld met frisse, nuttige inzichten van CAOP. “Er was ruimte voor andere zaken, en hij kwam met goede ideeën over hoe we de training konden vormgeven.” Eén referent was niet betrokken bij het voortraject en heeft daarom geen beoordeling gegeven. Twee respondenten zijn noch tevreden noch ontevreden; zij geven als reden: “We hebben een intakegesprek gehad, maar achteraf gezien had de communicatie over de planning en wat we konden verwachten duidelijker gemogen” en “Het was misschien beter geweest om persoonlijk langs te komen in plaats van het intakegesprek telefonisch te voeren.”

Opleidingsprogramma

De referenten zijn ook zeer te spreken over het opleidingsprogramma dat door CAOP wordt verstrekt. Ze geven aan dat het programma goed aansluit bij hun wensen. Bovendien vertellen zij dat de offerte inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken. Dit resulteert in een hoge waardering voor dit onderdeel. In sommige gevallen is het programma vooraf nog verder aangescherpt of aangepast tijdens de uitvoering, waarbij CAOP zich heel flexibel opstelde.

Uitvoering

Alle referenten die hebben deelgenomen aan de maatwerktrajecten verzorgd door CAOP uiten hun tevredenheid. Een indrukwekkende tachtig procent van hen geeft zelfs aan ‘zeer tevreden’ te zijn. Deze hoge mate van tevredenheid is te danken aan het feit dat de uitvoering van de trajecten aansloot bij de verwachtingen die van tevoren waren geschept. De referenten waren vooral te spreken over de inhoudelijke diepgang en de heldere, praktische toepassing van de bijeenkomsten. De veelzijdigheid van de uitvoering werd door verschillende referenten geprezen. Een van hen merkte op: “De uitvoering bood een mix van werkvormen, inclusief groepswork, discussies en een quiz.” Een ander was tevreden over hoe de training bijdroeg aan hun lopende proces, mede dankzij de gelegenheid om relevante cases te bespreken. Een andere referent wees op de effectiviteit van de aanpak: De training was informatief en interactief, met een duidelijke uitleg over de wetgeving en diverse benaderingen. Het programma werd zelfs aangepast om meer diepgang te bieden waar nodig”. Het geheel zette ons aan tot zelfreflectie.” Deze flexibiliteit in de aanpak werd algemeen gewaardeerd, evenals de deskundigheid van het instituut. “We hebben hier al meerdere trainingen gevolgd en steeds werd er uitstekend ingespeeld op onze behoeften. De mogelijkheid om eigen vragen en casuïstiek te bespreken, was bijzonder waardevol,” voegde een referent toe. De sessies waren niet alleen leerzaam maar ook inspirerend. “Het was uitstekend. Er was ruimte voor vragen en de trainer was zo deskundig dat we aan zijn lippen hingen. Er was vooraf gevraagd of we onze eigen cases konden inbrengen. Gezien de beperkte voorkennis in de groep, werd er laagdrempelig gestart. Het was een mooi proces. Af en toe wilden de deelnemers meer, gedreven door hun gretigheid, maar soms hield de trainer het wat korter. Later gingen we hier dieper op in. De PowerPointpresentaties, de cases op papier en de quiz verrijkten de ervaring.”

Opleiders

In hetzelfde stramien van waardering dat al werd opgemerkt bij de uitvoering, uiten de referenten ook een ongekende tevredenheid over de opleiders en trainers ingezet door CAOP. Een indrukwekkende negentig procent van hen rapporteert een zeer hoge tevredenheid, een testament van de kwaliteit en effectiviteit van de trainingen. Hun positieve feedback met soms een verbeterpunt wordt weerspiegeld in de volgende verhalen die zij deelden. Een referent sprak vol lof over een trainer: “De trainer was uitstekend, met een diepgaande kennis van de WOR. Hij kende onze organisatie en de specifieke situaties waarin we ons bevonden heel goed. Hij was doelgericht en wist de training strak te leiden, ook wanneer discussies dreigden uit te lopen. Ik adviseer echter voorzichtiger zijn met zijn adviezen en conclusies, aangezien hij soms niet volledig op de hoogte was van alle context. Het stellen van aanvullende vragen kan daarbij helpen.” Een andere tevreden deelnemer merkte op: “De trainer creëerde een veilige omgeving met duidelijke afspraken dat alles wat besproken wordt binnen de vier muren blijft. Hij had een uitstekend oor voor de groep, luisterde aandachtig en leunde niet alleen op zijn eigen verhalen. Zijn benadering werd verrijkt met de ervaringen uit de groep en dankzij zijn uitgebreide werkervaring kon hij veel relevante voorbeelden delen.” Over de competenties van het trainersteam zei een referent: “Beide trainers waren zeer bekwaam en zorgden voor een boeiende training. Ze hadden zich grondig verdiept in onze organisatie en controleerden actief of iedereen de stof begreep.” Een laatste citaat vat de algemene sfeer samen: “De ruime werkervaring van de trainers maakte het mogelijk om allerlei relevante onderwerpen tijdens de training aan te snijden. Hij maakte interessante zij-uitstapjes die de theorie verlevendigden en was zeer goed op de hoogte van de actuele gebeurtenissen, wat hem in staat stelde effectief in te spelen op de dynamiek binnen onze groep. Hij zorgde ervoor dat iedereen zich betrokken voelde.”

Trainingsmateriaal

De geïnterviewden beschrijven het trainingsmateriaal onder andere als “verzorgd” en een “makkelijk naslagwerk”. Ook zijn er drie referenten die zich onthielden van commentaar, omdat zij ofwel geen gebruik maakten van het materiaal, ofwel geen zicht hadden op de inhoud ervan. De overige deelnemers echter, uitten zonder uitzondering hun tevredenheid. De opmerkingen van een referent illustreren een klein voorbehoud: “Het trainingsmateriaal zag er verzorgd uit, hoewel het boekje nog iets professioneler zou kunnen. Een uitgebreider boek zou misschien ook nuttig zijn. Idealiter zou dit in het voortraject besproken moeten worden om de haalbaarheid te bepalen.” Een ander gebruikte de materialen dagelijks: “De boekjes over de wetgeving en relevante thema’s zijn heel interactief uitgelegd. Het ligt ook op mijn bureau en ik gebruik het dagelijks als naslagwerk.” Verder deelde een referent nog het volgende: “Het trainingsmateriaal bestond uit een PowerPointpresentatie, een boekje met de belangrijkste punten, en ook een schrijfblokje met belangrijke artikelen. Na overleg hebben we nog een extra boek aangeschaft voor naslagwerk. Het boekje zelf was A4-formaat en dubbelgevouwen, wat het makkelijk in gebruik maakte; het bevatte vooral opsommingen. Ik gebruik eigenlijk al het materiaal nog steeds als naslagwerk.”

Accommodatie

Drie van de tien referenten uiten hoge tevredenheid over de accommodatie. Een van hen complimenteerde de setting enthousiast: “De locatie van CAOP is heel mooi en alles was goed geregeld.” Een andere referent benadrukte de toegankelijkheid en de kwaliteit van de voorzieningen: “De leuke locatie was goed bereikbaar en de catering was echt heel goed.” Een derde voegde toe: “Alles was goed verzorgd en zag er prima uit. Er was voldoende keuze bij de lunch. We hadden hier alleen geen airconditioning, maar er konden wel ramen worden geopend.” Zeven van de tien geïnterviewden hebben geen score toegekend aan de accommodatie, aangezien hun trainingen uitsluitend in-house plaatsvonden of op een door de geïnterviewden geregeld locatie.

Natraject

Het natraject van de training bij CAOP heeft verschillende reacties opgeroepen onder de respondenten. Zeven van hen hebben hun tevredenheid uitgesproken, variërend van tevreden tot zeer tevreden. De feedback belichtte voornamelijk hoe waardevol de training was. Een respondent deelde: "De training heeft een gemeenschappelijk referentiekader opgeleverd, en een beter begrip van hoe processen werken. Ook gaf het inzicht in welke onderwerpen relevant zijn om aan de orde te stellen en hoe specifieke cases aangepakt kunnen worden." Tijdens de afsluiting werd er reflectief teruggekeken. "We bespraken wat de training had opgeleverd en in hoeverre het aan de individuele doelstellingen voldeed. Het was een kans om na te praten over onze verwachtingen, wat het traject ons had gebracht en wat er mogelijk nog ontbrak," meldde een andere respondent. "CAOP gaf ook aan hoe ze ons in de toekomst verder van dienst kunnen zijn. De training heeft ons echt veel inzicht gegeven." Het traject eindigde met een interactieve sessie: "We sloten af met een rondvraag over wat men van de training vond en wat beter had gekund. Hoewel we nadien een mail voor evaluatie ontvingen, is deze nooit teruggekoppeld ondanks dat wij regelmatig contact hebben met de organisatoren." Toch was niet iedereen geheel tevreden. Drie referenten gaven aan noch tevreden noch ontevreden te zijn, voornamelijk omdat bepaalde aspecten te wensen overlieten. "Er is wel een eindevaluatie geweest na de tweedaagse training, maar een tussentijdse evaluatie of nazorg ontbrak. We konden wel contact opnemen met de trainer, maar een follow-up telefoontje bleef uit," lichtte een respondent toe. "Ook was het onduidelijk welke verdiepingsslagen en aanvullende scholingsmogelijkheden er beschikbaar waren. Ondanks enkele hiaten in de nazorg, zijn sommige referenten positief. "Aan het einde was er nog een rondje feedback binnen de groep. Hoewel er geen formele evaluatie door CAOP uitgevoerd werd, zijn we toch heel tevreden en hebben we snel contact opgenomen om CAOP opnieuw in te huren. We hebben veel geleerd over de inhoud van de wet, het begrijpen van onze rol en hoe we effectief kunnen organiseren voor onze achterban. Ook hebben we een beter inzicht gekregen in onze verhouding met de bestuurder en welke rol we daarbij kunnen innemen."

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten hadden zelf niet of nauwelijks te maken met de administratieve of organisatorische aspecten van de training. Om die reden hebben twee referenten ervoor gekozen geen beoordeling te geven. Echter, met uitzondering van één, uitten de overige referenten hun tevredenheid tot grote tevredenheid over de manier waarop CAOP deze taken heeft uitgevoerd. Eén van hen merkte op: "Hier heb ik persoonlijk niet veel mee te maken gehad, maar alles is verlopen zoals het moest." Een andere referent stuitte echter op een probleem toen hij een factuur ontving terwijl het hele traject nog niet was afgerond. Hij vond dit ongepast, maar gelukkig is de situatie rechtgezet. Vanwege deze ervaring heeft deze referent een neutrale beoordeling gegeven, noch tevreden noch ontevreden.

Relatiebeheer

Bijna alle referenten uiten hun tevredenheid over hoe CAOP het relatiebeheer aanpakt. Het relatiebeheer bij deze groep wordt voornamelijk onderhouden door mailingen, persoonlijke e-mails en zo nu en dan persoonlijk contact. De respondenten ervaren deze aanpak als een prettige manier van communiceren. Dit wordt weerspiegeld in enkele uitspraken: "Ik heb een vast contactpersoon met wie ik echt goed contact onderhoud," en "Ik neem contact op met het algemene nummer als ik iets nodig heb." Hoewel niet iedereen geïnteresseerd is in regelmatige updates via nieuwsbrieven - zoals blijkt uit de opmerking "Ik ontvang geen nieuwsbrieven, maar daar heb ik ook geen behoefte aan. Ik volg ze wel via LinkedIn" - geven andere referenten juist aan dat ze graag op de hoogte worden gehouden van het opleidingsaanbod. Deze variatie in voorkeuren toont de diversiteit in communicatiebehoeften onder de respondenten.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent heeft geen zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerk trainingen van CAOP. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. Termen die daarbij gebruikt worden zijn "marktconform", "prima", "netjes".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van CAOP onthult een opvallend hoge tevredenheid onder de respondenten, waarbij zeventig procent zeer tevreden is. De referenten uit hun tevredenheid tot zeer tevredenheid over alle behandelde onderwerpen, en slechts af en toe is een verbeterpunt benoemd.

Sterke punten die specifiek worden genoemd, zijn onder andere “de deskundigheid van de trainer en de mogelijkheid om veel cases te bespreken die echt zijn toegespitst op hun wensen,” zoals één respondent vermeldde. Een andere voegt hieraan toe: “De training was vooral gericht op de inhoud, op de mens en wat goed aansloot bij de groep. Dit voelde niet heel commercieel aan, wat juist heel prettig was.” Verder gaven anderen aan: “Ik ben tevreden, vooral vanwege de ruimte om gesprekken aan te gaan en de flexibiliteit om in te zoomen op specifieke onderwerpen. De groep werd actief betrokken en er is meer kennis opgedaan. Het heeft mij ook getriggerd om verder onderzoek te doen naar bepaalde onderwerpen.” En nog een reactie luidt: “Ik ben erg tevreden over het traject, vooral vanwege zijn kennis van de overheidssector. Wat ik vooral waardeer, is dat de trainer echt veel ervaring heeft en de sessies interactief maakt door een afwisseling van spelletjes en veel informatie.” Een consistent aangehaald verbeterpunt is het natraject, dat volgens sommigen verbeterd kan worden qua evaluatie, terugkoppeling en nazorg. Ondanks de aangedragen verbeterpunten, zijn de respondenten dusdanig tevreden over het hele traject dat zij CAOP zonder aarzeling zouden aanbevelen aan anderen. Velen willen in de toekomst nogmaals een traject bij CAOP afnemen of doen dit al.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met CAOP op 24-06-2024.

Algemeen

Het Centrum Arbeidsverhoudingen Overheids Personeel (CAOP) pakt grote maatschappelijke uitdagingen en complexe arbeidsmarktvraagstukken aan. Voor hun opdrachtgevers, zoals organisaties in het onderwijs, de zorg en de overheid, richten ze zich op onderwerpen als betekenisvol werk, sociale innovatie, een veranderende arbeidsmarkt, duurzame inzetbaarheid, speciale leerstoelen, duurzame ontwikkeling, sociale veiligheid, arbeidsverhoudingen en medezeggenschap. CAOP biedt advies, onderzoek, opleidingen en ondersteuning aan, en beheert fondsen, projecten en programma's. Ze slaan daarmee een brug tussen wetenschap, beleid en praktijk, bevorderen kennisdeling tussen verschillende sectoren en hebben een uitgebreid netwerk. Met meer dan 200 enthousiaste en toegewijde professionals leveren ze maatwerkoplossingen. Dit Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen die door CAOP zijn verzorgd. Het gesprek hierover vond plaats op het CAOP-kantoor in Den Haag met mevrouw Erinkveld en de heer Sikkel.

Kwaliteit

Bij CAOP staat de kwaliteit van dienstverlening voorop. Alle trainingen worden op maat gemaakt, gebaseerd op de specifieke behoeften van de opdrachtgevers. Bij de ontwikkeling van nieuwe trainingen wordt de expertise van verschillende specialisten benut. De trainingen richten zich vooral op integriteit, sociale vaardigheden en medezeggenschap. Om up-to-date te blijven met de laatste ontwikkelingen en trends, nemen de medewerkers deel aan kennisbijeenkomsten binnen het netwerk. Ook worden opdrachtgevers regelmatig uitgenodigd om mee te denken over nieuwe thema's. Voor de uitvoering van de trainingen werkt CAOP met drie vaste trainers en een kleine, vaste groep externe deskundigen. Het trainingsmateriaal wordt door de trainers op maat gemaakt en door de marketingafdeling vormgegeven. Alle trainingen worden zorgvuldig geëvalueerd en de resultaten worden vastgelegd in een managementsysteem. Regelmatig vindt er trainersoverleg plaats rondom een specifiek thema om kennis te delen. Daarnaast nemen de trainers af en toe deel aan bijeenkomsten met opleiders van andere instituten. Openheid, transparantie en betrokkenheid zijn belangrijke kernwaarden bij al hun werkzaamheden.

Continuïteit

CAOP ontwikkelt voortdurend nieuwe trainingen op basis van maatschappelijke ontwikkelingen. Regelmatig worden evaluaties uitgevoerd, zowel mondeling als schriftelijk, met deelnemers en opdrachtgevers van diverse trajecten. Hierdoor blijft CAOP goed geïnformeerd over actuele ontwikkelingen en kan snel inspelen op veranderingen. Continue verbetering is voor CAOP een gezamenlijk proces waaraan iedereen bijdraagt. Op basis van de verstrekte informatie tijdens het gesprek, de constante focus op kwaliteit en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, concludeert Cedeo dat de continuïteit van CAOP voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Opleidingen vormen slechts een klein onderdeel van de totale dienstverlening van CAOP, vaak voortvloeiend uit advies- en coachingstrajecten voor klanten. Het doel van deze opleidingen is om specifieke doelstellingen te realiseren, waarbij kwaliteit altijd voorop staat. Kwantiteit is hierbij niet het streven. CAOP onderscheidt zich door een oprechte interesse in haar opdrachtgevers en onderhoudt goede contacten met hen. De marketingafdeling richt zich daarnaast op koude acquisitie. De website wordt continu bijgewerkt en er wordt regelmatig een nieuwsbrief verstuurd. Opdrachtgevers waarderen CAOP om haar professionaliteit en deskundigheid, waardoor veel klanten al jarenlang trouw blijven.

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