

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Op Eigen Kracht

15-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau Op Eigen Kracht 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	10

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, ondoorgroendelijk 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
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer			10%	80%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben hier geen mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Bureau Op Eigen Kracht (hierna Op Eigen Kracht) hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen had al eerder met Op Eigen Kracht samengewerkt, terwijl anderen via positieve aanbevelingen van collega's of vakgenoten enthousiast raakten. Zoals een van de referenten vertelt: "Een oud-collega van mij was erg te spreken over de training die hij daar had gevolgd. Toen wij binnen onze organisatie behoefte kregen aan een vergelijkbare training, heb ik contact opgenomen met Op Eigen Kracht. Na wat eigen onderzoek was ik snel overtuigd en was de keuze snel gemaakt." De gesprekken in het voortraject, waarin de opleidingsbehoefte en specifieke wensen worden vastgesteld, worden door de referenten als zeer prettig ervaren. Een van hen zegt hierover: "Ze luisterden echt goed en stelden de juiste vragen. Ze pasten de training zo aan dat deze perfect aansloot op onze behoeften, wat ervoor zorgde dat we er maximaal profijt van hadden." Deze positieve ervaring wordt breed gedeeld door de andere referenten, die allemaal lovend zijn over de manier waarop Op Eigen Kracht het voortraject vormgeeft. Zonder uitzondering zijn zij tevreden over het zorgvuldige en persoonlijke proces, waarin duidelijk wordt dat de wensen van de klant centraal staan.

Opleidingsprogramma

De referenten zijn unaniem positief over het opleidingsprogramma dat Op Eigen Kracht aanbiedt. Van de inhoud tot aan de praktische uitvoering, iedereen is tevreden over dit onderdeel. Een van de geïnterviewden geeft aan: “Op basis van de gesprekken vooraf wordt er zorgvuldig vastgelegd wat de verwachtingen zijn en welke doelen we willen bereiken. Dit vormt de solide basis van het programma, waardoor we vanaf het begin wisten waar we aan toe waren.” Een andere referent benadrukt het belang van duidelijkheid: “De offerte was heel transparant en gedetailleerd. Hierdoor wisten we precies wat we konden verwachten en was er geen ruimte voor misverstanden. Die helderheid gaf ons veel vertrouwen in de aanpak.” Het maatwerkaspect van Op Eigen Kracht wordt ook vaak genoemd. Een van de respondenten vertelt: “Na de gesprekken met hen ontvingen we een voorstel dat grotendeels al goed aansloot op onze wensen. Toen er nog iets aangepast moest worden, werd dat snel en flexibel opgelost. Het voelde echt als een samenwerking waarin we snel tot een goed programma kwamen.” Samenvattend is het opleidingsprogramma van Op Eigen Kracht niet alleen goed doordacht, maar ook uitstekend afgestemd op de wensen van hun klanten. Het succes hiervan blijkt uit de consistent positieve feedback die het programma ontvangt.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten door Op Eigen Kracht wordt door alle referenten positief beoordeeld. Maar liefst 20% van de respondenten geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De trajecten voldoen volledig aan de verwachtingen die van tevoren waren geschetst, zowel qua inhoud als uitvoering. Dit betreft niet alleen het niveau van de trainingen, maar ook de balans tussen theoretische kennis en praktische toepassing. Zoals een van de referenten opmerkt: “De trainingen waren perfect afgestemd op onze wensen en behoeften, waardoor ze veel meer impact hadden dan een standaardtraining. Onze medewerkers konden direct of indirect veel van het geleerde toepassen in hun werk.” De praktijkgerichtheid van de trainingen is een belangrijk punt dat door meerdere referenten wordt onderstreept. “Je merkt dat er zorgvuldig is nagedacht over de inhoud. Het is duidelijk dat experts betrokken zijn geweest bij de ontwikkeling van de programma’s, wat de kwaliteit ten goede komt,” aldus een van de respondenten. De praktische handvatten die worden geboden, blijken zeer waardevol in de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Wat verder opvalt, is de afwisseling in de werkvormen die Op Eigen Kracht inzet. Een van de tevreden referenten licht dit toe: “Het gebruik van verschillende werkvormen, zoals oefeningen met acteurs, hield iedereen scherp en betrokken. Het zorgde ervoor dat de trainingen niet alleen leerzaam, maar ook leuk waren. Deelnemers waren actief betrokken, wat het leerproces enorm heeft versterkt. Het voelde veel meer als een kans om te groeien dan als een verplichting.” Kortom, de uitvoering van de maatwerktrajecten door Op Eigen Kracht wordt niet alleen gezien als professioneel en goed doordacht, maar ook als dynamisch en praktijkgericht. De combinatie van afwisselende werkvormen en inhoudelijke diepgang zorgt ervoor dat de trainingen niet alleen aansluiten bij de verwachtingen, maar deze vaak zelfs overtreffen. De tevredenheid over de uitvoering is dan ook unaniem.

Opleiders

De referenten zijn unaniem lovend over het niveau en de kwaliteit van de trainers die door Op Eigen Kracht worden ingezet. Hun deskundigheid, professionaliteit en betrokkenheid worden door alle geïnterviewden zeer gewaardeerd. Voor sommige referenten is de samenwerking met dezelfde trainer inmiddels vertrouwd terrein: “Onze trainer is inmiddels volledig bekend met onze bedrijfscultuur en weet precies hoe wij werken. Dat zorgt voor een soepele samenwerking en veel wederzijds begrip, tot volle tevredenheid van alle partijen.” Ook voor de referenten die nog niet eerder met de trainer hadden samengewerkt, is de ervaring positief. Een van hen benadrukt: “Er was direct een goede klik. Dat kwam volgens mij doordat er in het voortraject goed werd gekeken naar onze specifieke leerbehoeften en daar een passende trainer bij werd gezocht. Die persoonlijke match is echt cruciaal voor het succes van de training.” De positieve ervaringen zijn niet alleen te danken aan de inhoudelijke kennis van de trainers, maar ook aan hun manier van begeleiden.

Een andere referent vertelt: “De begeleiding was heel professioneel, maar tegelijkertijd vriendelijk en niet dwingend. Hierdoor voelde ik me op mijn gemak en durfde ik me volledig in te zetten tijdens de oefeningen. Dat vertrouwen dat de trainer wist te creëren, maakte een groot verschil.” Een ander positief punt dat door de referenten genoemd wordt, is de persoonlijkheid van de trainers. “Onze trainer had een enorm positieve uitstraling en combineerde dat met een indrukwekkende hoeveelheid kennis. Die combinatie van enthousiasme en vakmanschap werkte heel aanstekelijk en zorgde ervoor dat iedereen zich optimaal kon ontwikkelen,” aldus een van de geïnterviewden. Al met al zijn de trainers van Op Eigen Kracht niet alleen deskundig en professioneel, maar ook in staat om op een persoonlijke en betrokken manier een veilige leeromgeving te creëren. Deze kwaliteiten dragen volgens de referenten in hoge mate bij aan het succes van de trainingen.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het verstrekte materiaal, of in sommige gevallen was er geen sprake van specifiek trainingsmateriaal. Deze respondenten onthouden zich daarom van een oordeel. De referenten die wél materiaal hebben ontvangen, zijn echter overwegend positief. Het materiaal wordt geprezen om zowel de verzorgde presentatie als de inhoudelijke kwaliteit. Een van de geïnterviewden licht toe: “Het materiaal zag er netjes en professioneel uit. Bovendien was het actueel en goed afgestemd op onze praktijk, wat het meteen relevant en bruikbaar maakte voor ons werk.” Toch is er ook een neutrale stem te horen. Een van de referenten geeft aan dat er in zijn geval geen specifiek materiaal werd uitgereikt. Hij mist de mogelijkheid voor de deelnemers om achteraf iets tastbaars te hebben waar ze naar kunnen teruggrijpen. “Het zou waardevol zijn als er iets zou worden meegegeven waarmee je later nog eens rustig kunt reflecteren op de training,” merkt hij op. Samenvattend kan gesteld worden dat het merendeel van de referenten zeer tevreden is over het verstrekte materiaal. Het voldoet aan de verwachtingen en is zowel inhoudelijk sterk als praktisch toepasbaar. Tegelijkertijd wijst de feedback van de neutrale referent op een kans voor Op Eigen Kracht om in de toekomst consistent trainingsmateriaal te bieden, zodat deelnemers altijd iets hebben om later op terug te kijken.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Natraject

De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Op Eigen Kracht het natraject vormgeeft. Het traject wordt vaak afgesloten met een certificaat of bewijs van deelname, iets wat door de meeste deelnemers als een waardevolle afsluiting wordt ervaren. “We spreken van tevoren af dat de deelnemers na afloop een certificaat krijgen, en dat wordt zeer op prijs gesteld. Het geeft hen een tastbare erkenning voor hun inzet,” vertelt een van de referenten. Naast de certificaten is er vaak een schriftelijke evaluatie die door de deelnemers wordt ingevuld. Dit wordt door de opdrachtgevers als bijzonder nuttig ervaren, omdat het zorgt voor een objectieve blik op het verloop en de impact van de training. “Door die evaluatie krijg je een breder beeld van de resultaten dan wanneer je alleen een evaluatiegesprek hebt met Op Eigen Kracht. Het biedt objectiviteit en dat maakt het eindresultaat nog betrouwbaarder,” legt een van de geïnterviewden uit. Ook op het vlak van persoonlijke evaluatie laat Op Eigen Kracht een positieve indruk achter. Een andere referent benadrukt het belang van de nagesprekken met de contactpersoon: “Na afloop van het traject hebben we altijd een gesprek waarin we samen de resultaten van de training doornemen. Daarbij bekijken we of de vooraf gestelde leerdoelen zijn behaald. Dat werkt heel prettig en geeft ons duidelijk inzicht.” Deze tevredenheid over het natraject wordt door alle referenten gedeeld. Het is niet alleen de afronding met een certificaat of evaluatie die wordt gewaardeerd, maar ook de persoonlijke aandacht en nazorg die Op Eigen Kracht biedt. Dit zorgt voor een grondige afsluiting van het traject, waarin de leerdoelen en de voortgang helder worden geëvalueerd. De geïnterviewden zijn dan ook zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Op Eigen Kracht dit proces inricht.

Organisatie en Administratie

De organisatorische en administratieve afhandeling van Op Eigen Kracht wordt door de meeste referenten als zeer positief ervaren. Veruit de meeste referenten hebben geen problemen ondervonden op dit vlak, en het gehele traject is soepel en zonder haperingen verlopen. “Wij werken al langere tijd samen met Op Eigen Kracht en ik ben telkens weer tevreden over hun professionaliteit en efficiëntie. De communicatie is helder en direct: mijn contactpersoon reageert snel en eventuele vragen worden altijd direct beantwoord,” aldus een van de tevreden referenten. De persoonlijke benadering en flexibiliteit van Op Eigen Kracht worden ook vaak genoemd als pluspunten. Een andere geïnterviewde zegt hierover: “Ze zijn altijd vriendelijk en bereid om te helpen. Als we iets willen veranderen aan het oorspronkelijke programma, denken ze actief met ons mee en doen hun best om passende oplossingen te vinden.” Ook de bereikbaarheid van Op Eigen Kracht wordt geprezen door de referenten. De korte lijnen en snelle reacties worden door iedereen als zeer prettig ervaren. “Ze zijn altijd goed bereikbaar en flexibel. Ze kijken samen met ons naar wat mogelijk is en doen er alles aan om ons zoveel mogelijk tegemoet te komen,” vertelt een andere tevreden respondent. Daarnaast wordt de nauwkeurigheid van de administratieve afhandeling benadrukt. De facturen sluiten netjes aan bij de offertes, zonder verrassingen of onduidelijkheden. “Zowel de offerte als de uiteindelijke factuur zijn duidelijk en volledig. Er staan geen overbodige kostenposten op en alles is overzichtelijk geregeld,” wordt door een van de referenten opgemerkt. De enige referent die een neutrale score geeft, doet dit vanwege de tijd die zat tussen de oriënterende gesprekken en het ontvangen van de uiteindelijke offerte. Hoewel het traject verder naar tevredenheid verliep, vond hij dat dit proces wat sneller had gekund.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop Op Eigen Kracht het relatiebeheer vormgeeft. Het contact verloopt soepel en is niet opdringerig, wat door velen als zeer prettig wordt ervaren. Op Eigen Kracht onderhoudt de relaties doorgaans via incidentele mailings en in sommige gevallen door persoonlijke e-mails of directe contacten. Dit wordt gewaardeerd, omdat het hen op de hoogte houdt van relevante ontwikkelingen zonder dat het als storend wordt gezien. “Ik word op een fijne manier geïnformeerd over interessante ontwikkelingen en als ik geïnteresseerd ben, neem ik zelf contact op met Op Eigen Kracht,” vertelt een tevreden referent. Wat de referenten vooral waarderen, is dat Op Eigen Kracht goed aanvoelt wat hun klanten nodig hebben en hier op een subtiele manier op inspeelt. “Ze begrijpen wat onze behoeften zijn en zorgen dat we goed op de hoogte blijven zonder dat het te veel wordt,” deelt een andere respondent. Het niet-opdringerige karakter van het relatiebeheer zorgt ervoor dat de samenwerking als prettig en laagdrempelig wordt ervaren. Ondanks de overwegend positieve reacties, zijn er ook enkele suggesties voor verbetering. Eén referent geeft een neutrale score, omdat hij vindt dat Op Eigen Kracht iets meer initiatief mag tonen in het onderhouden van de relatie. “Ik zou het fijn vinden als ze af en toe zelf proactief contact opnemen om te kijken of er nieuwe mogelijkheden zijn,” geeft hij aan. Hoewel de rest van het traject naar tevredenheid verliep, zou hij graag zien dat Op Eigen Kracht iets meer initiatief neemt in het contact.

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden zijn unaniem tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van Op Eigen Kracht. De meeste referenten vinden dat de geboden kwaliteit ruimschoots opweegt tegen de kosten, en sommige geven zelfs aan dat de prijs aan de lage kant is voor wat er geleverd wordt. Een van de respondenten vertelt: “Op Eigen Kracht biedt een uitstekende balans tussen prijs en kwaliteit. Gezien de hoge kwaliteit van hun maatwerkprogramma’s, vind ik het eigenlijk best goedkoop.” Hoewel Op Eigen Kracht volgens een aantal referenten niet de goedkoopste aanbieder is, heerst er toch begrip voor de tarieven die zij hanteren. Dit komt vooral door de transparantie in de communicatie rondom kosten en het geleverde pakket. “Het is niet de goedkoopste partij, maar de offerte is helder en duidelijk. Er staat precies in wat je krijgt en waar de kosten vandaan komen. Deze openheid zorgt ervoor dat ik de prijs goed kan verantwoorden,” aldus een andere tevreden referent. Ook de overige geïnterviewden delen deze mening en benadrukken dat de transparantie in combinatie met de hoge kwaliteit ervoor zorgt dat de prijs-kwaliteitverhouding als eerlijk en passend wordt ervaren. “Wat je krijgt is het geld meer dan waard, vooral omdat het zo goed aansluit op de specifieke behoeften van onze organisatie,” merkt een respondent op.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het onderzoek naar de maatwerktrajecten van Op Eigen Kracht laat een duidelijke en grote tevredenheid zien onder de referenten. Deze tevredenheid is onder andere te danken aan de persoonlijke benadering van Op Eigen Kracht. Een van de respondenten vertelt: "Tijdens de voorgesprekken werd er echt goed geluisterd naar onze wensen. We bespraken op een constructieve manier wat de mogelijkheden waren, wat ons vertrouwen in het proces versterkte." De trainingen zelf hebben de gewenste resultaten opgeleverd. De referenten zijn unaniem in hun oordeel: "De vooraf gestelde doelen zijn niet alleen gehaald, maar de deelnemers waren ook zichtbaar enthousiast en voelen zich nu veel zelfverzekerder. Dit heeft een positieve impact op de werkvloer," aldus een andere tevreden respondent. De samenwerking met Op Eigen Kracht wordt door alle respondenten als bijzonder prettig ervaren, en dit heeft hen ertoe aangezet om ook in de toekomst opnieuw met dit instituut samen te werken. "We denken al na over een vervolgtraject, en Op Eigen Kracht is dan zeker de eerste partij die we gaan benaderen," zegt een referent. Tot slot benadrukken alle geïnterviewden dat ze Op Eigen Kracht van harte aanbevelen aan anderen. "Als er gelegenheid is om onze ervaringen te delen, zal ik ze zeker als een uitstekende optie aanbevelen," vertelt een respondent. Samenvattend is de algemene tevredenheid over Op Eigen Kracht erg groot, wat hun reputatie als betrouwbare en effectieve opleidingsinstelling verder bevestigt.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Bureau Op Eigen Kracht op 15-10-2024.

Algemeen

Bureau Op Eigen Kracht is al bijna 30 jaar dé expert op het gebied van agressiehantering. Als toonaangevend trainingscentrum biedt het bureau een breed scala aan agressietrainingen en -opleidingen voor bedrijven, organisaties en overheidsinstellingen. Deze expertise wordt aangeboden in de vorm van maatwerkdadvies en diverse leertrajecten, waaronder 'train de trainer'-programma's. Bureau Op Eigen Kracht staat bekend om zijn praktijkgerichte aanpak, waarbij realistische situaties worden nagebootst om deelnemers optimaal voor te bereiden op de uitdagingen in hun werkomgeving. Wat de trainingen van Bureau Op Eigen Kracht onderscheidt, is het gebruik van professionele acteurs en ervaren trainers die diepgaande praktijkervaring hebben. Deze combinatie zorgt voor een stimulerende en leerzame ervaring, waarbij deelnemers niet alleen vaardigheden opdoen, maar ook meer inzicht krijgen in hun eigen reacties, die van anderen, en de dynamiek binnen hun organisatie. Het trainingsaanbod van Bureau Op Eigen Kracht is gericht op agressieregulatie, weerbaarheid en gevaarbeheersing. De trainingen zijn altijd op maat gemaakt, zodat ze aansluiten op de specifieke behoeften van de organisatie en haar medewerkers. Door de jaren heen heeft het bureau zich ontwikkeld tot een betrouwbare partner voor organisaties die veiligheid en weerbaarheid van hun medewerkers willen vergroten. Cedeo heeft een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar de agressietrainingen van Bureau Op Eigen Kracht. Dit onderzoek richtte zich specifiek op de maatwerkprogramma's die het bureau aanbiedt. De positieve uitkomsten van het onderzoek, besproken met Susanne Verhoeven, eigenaar en trainer bij Bureau Op Eigen Kracht, bevestigen de kwaliteit en impact van de trainingen.

Kwaliteit

Bij Bureau Op Eigen Kracht staat kwaliteit centraal in alles wat het bureau doet. De lat ligt hoog, met een constante focus op het leveren van hoogwaardige trainingen en opleidingen. Het bureau heeft veel aandacht voor interne processen en blijft zich ontwikkelen om de beste resultaten te waarborgen. Met diepgaande kennis en jarenlange ervaring op het gebied van agressiehantering, biedt Bureau Op Eigen Kracht een solide basis voor het succesvol aanpakken van agressieproblemen binnen organisaties. Het team bestaat uit een vaste kern van deskundige trainers, aangevuld met een kring van ervaren zelfstandige professionals. Dit team omvat onder andere een bewegingsdeskundige, een communicatiewetenschapper, een hulpofficier van justitie, een psycholoog en meerdere organisatieadviseurs. Alle agressietrainers zijn gediplomeerd en beschikken over uitgebreide praktijkervaring op het gebied van agressiemanagement en agressiereductie. Dit zorgt ervoor dat zij niet alleen theoretisch onderlegd zijn, maar ook de vaardigheden hebben om situaties uit de praktijk effectief te benaderen. De trainers van Bureau Op Eigen Kracht ontmoeten elkaar regelmatig om kennis uit te wisselen, te overleggen en om op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen binnen hun vakgebied. De kwaliteit van de trainingen wordt streng bewaakt door middel van evaluaties, en er worden bijeenkomsten georganiseerd om de vaardigheden en competenties van zowel trainers als acteurs verder te verbeteren. Alle trainers zijn aangesloten bij de Stichting Docent Gevaarbeheersing en voldoen aan strenge kwaliteitseisen. Daarnaast zijn ze allemaal in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Om hun kennis en kunde verder te versterken, volgen de trainers regelmatig masterclasses op het gebied van agressiehantering. Ze hebben diepgaande kennis van juridische, communicatieve, psychologische en culturele aspecten die een rol spelen bij conflictantering, agressiemanagement, gevaarbeheersing en weerbaarheid. Dankzij deze voortdurende focus op kwaliteit, ontwikkeling en expertise, biedt Bureau Op Eigen Kracht maatwerkoplossingen die voldoen aan de hoogste standaarden binnen het vakgebied van agressietrainingen.

Continuïteit

Bureau Op Eigen Kracht is een stabiel groeiende organisatie, die haar opdrachten grotendeels via mond-tot-mondreclame verkrijgt. Daarnaast weten steeds meer nieuwe klanten het bureau te vinden via internet. Het bureau speelt proactief in op ontwikkelingen in de markt en volgt de laatste trends in nieuwe leervormen nauwlettend. Deze wendbaarheid en marktgerichtheid zorgen ervoor dat Bureau Op Eigen Kracht steeds weer vooroploopt in de sector. Het bureau wordt gewaardeerd als een betrouwbare en goede samenwerkingspartner. Dankzij de hoge kwaliteit van de trainingen, de deskundigheid van de trainers en de uitstekende prijs/kwaliteitverhouding, trekt Bureau Op Eigen Kracht een breed scala aan (nieuwe) klanten aan. De flexibiliteit en betrokkenheid van het bureau worden eveneens zeer gewaardeerd door opdrachtgevers. Door de gerichte aandacht voor kwaliteit en het consequent behalen van positieve resultaten in klanttevredenheidsonderzoeken, zoals die van Cedeo, heeft Bureau Op Eigen Kracht aangetoond dat het continuïteit en tevredenheid bij klanten kan waarborgen. Op basis van de meest recente resultaten en de verstrekte informatie tijdens evaluaties en interviews, concludeert Cedeo dat de continuïteit van Bureau Op Eigen Kracht voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Bureau Op Eigen Kracht besteedt veel aandacht aan het voortraject om maatwerk te kunnen leveren. Het bureau voert uitvoerige gesprekken met opdrachtgevers om de opleidingsvraag nauwkeurig in kaart te brengen en tot een programma te komen dat volledig aansluit op de specifieke behoeften van de organisatie. Als partner in veiligheid blijft Bureau Op Eigen Kracht regelmatig in gesprek met zowel opdrachtgevers als hun omgeving, wat resulteert in maatwerkadvies dat direct toepasbaar is in de dagelijkse werkpraktijk. Door praktijkgerichte elementen van de deelnemers te integreren in de trainingen, ontstaan levendige en realistische leerervaringen die nauw aansluiten bij de werksituaties van de deelnemers. Deze aanpak zorgt ervoor dat de trainingen niet alleen theoretisch zijn, maar ook direct bruikbaar in de praktijk. Het vermogen om op deze manier maatwerk te bieden, gecombineerd met de deskundigheid en professionaliteit van de trainers, zijn sterke punten die Bureau Op Eigen Kracht onderscheiden. De praktijkgerichte invulling van de trainingen, de uitgebreide voorbereiding en de voortdurende betrokkenheid bij de klant maken Bureau Op Eigen Kracht een gewaardeerde partner voor organisaties die zoeken naar effectieve oplossingen voor veiligheid en agressiehantering in de werkomgeving.

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