

Klanttevredenheidsonderzoek

Vastgoed Business School

13-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vastgoed Business School 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	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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders			10%	10%	80%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject②			10%	50%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③			10%	40%	
Prijs-kwaliteitverhouding④		10%	10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Vastgoed Business School zijn via hun werkgever bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Enkelen lichten hun keuze voor het instituut ieder als volgt toe: "Wat mij aansprak aan de opleiding was dat hij niet zo lang was", "Het was precies wat ik op dat moment aan kennis nodig had", "Ik was geswitcht van baan en wilde mij meer ontwikkelen op het gebied van vastgoed. De opleiding werd aangeboden op ons portaal" en "Ik heb de prijs vergeleken met die van andere aanbieders en daaruit kwam Vastgoed Business School gunstig naar voren. Bovendien waren de referenties goed." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt naar wens.

Enkele reacties: “Je stuurt gewoon een mailtje en krijgt binnen korte tijd een uitnodiging”, “Bij de uitnodiging zat een routebeschrijving. Je kreeg ook meteen de inlogcodes voor de digitale omgeving” en “Je ontvangt de boeken van tevoren. In de leeromgeving stonden modules en toetsen die je kon maken. Alles was dik in orde.” Enkelens zette ieder nog wel een kritische noot: “Ik was de eerste keer ziek en kreeg het niet voor elkaar om mij in het systeem af te melden en het te verzetten” en “Ik kon alleen maar met één bepaalde module beginnen, anders moest ik half jaar wachten. Ik heb het toch maar gedaan, maar het is mij niet goed bevallen.”

Opleidingsprogramma

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. De inhoud van de cursussen staat naar hun mening compleet en gedetailleerd genoeg in het programma omschreven. Er wordt een juist beeld van de werkelijkheid geschetst. Enkele reacties: “Alles stond erin en het klopte helemaal”, “Het programma was heel duidelijk. Ik had na het lezen ervan geen vragen meer”, “Er stond heel precies in wat er zou gaan gebeuren, met per dag de onderwerpen” en “Ik heb er niets in gemist.” De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Volgens mij stond er op de website dat er een praktijkexcursie zou komen. Die is er niet geweest. Ook verwachtte ik na het lezen van het programma meer van de cursus dat het in de praktijk bleek te zijn.”

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Deze voldoet ruimschoots aan de verwachtingen over inhoudelijk niveau, interactief gehalte en praktijkgerichtheid: “Het was lekker interactief. Je kon steeds vragen stellen uit de praktijk”, “Ik vraag altijd heel veel. Ik had niet het idee dat het lastig gevonden werd”, “De stof wordt goed aangeleerd”, “Het niveau was goed. Alles werd heel duidelijk uitgelegd. Er was de hele dag door sprake van interactie. Als je praktijkvoorbeelden had of casussen wilde inbrengen, dan werden die besproken. Heel prettig!” en “Alles draaide om praktijkvoorbeelden. Je maakte opdrachten in groepsverband of individueel, waarna je ze plenair besprak. Daar leer je van.” Ook de samenstelling van de groep en de interactie met mede-deelnemers voldoen aan de wensen: “De groep was groot genoeg voor discussie en klein genoeg om individuele vragen goed te beantwoorden”, “Er was heel veel ruimte om over en weer uit te wisselen. Heel leerzaam” en “Er zaten mensen bij uit allerlei organisaties, wat erg verrijkend was.” Een referent voegt nog toe: “Je kon ook aan de koffietafel of na afloop nog even de docent aanspreken met een vraag.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Het ging te snel voor mij. Ik had liever een paar lesdagen erbij gehad voor wat meer herhaling en om dieper op de stof in te gaan. Ook had ik gedacht dat we langs de bouw, langs de architectuur zouden gaan.”

Opleiders

Tachtig procent van de referenten kent de opleiders de hoogst mogelijke score toe. Verder worden er één ‘vier’ en één ‘drie’ gegeven. De (zeer) tevreden gestemden prijzen de docenten om hun deskundigheid en praktijkervaring: “De docenten zaten allebei nog volop in de praktijk”, “De docent was goed ingevoerd. Hij had meer dan voldoende informatie om met ons te delen” en “Ze hadden echt verstand van hun vak. Ze wisten waarover ze het hadden”, “Ze zijn heel deskundig. Ze kunnen je heel veel do’s en don’t’s vertellen” en “De docent heeft een heleboel ervaring, bijvoorbeeld met het waterdicht maken van gebouwen.” Eén van de docenten was echt mega goed. Ik had hem wel als inspecteur extra bij de bouw willen hebben. Ik heb zijn naam opgeschreven. We gaan hem bellen.” Ook qua didactische vaardigheden voldoen de docenten ruimschoots aan de verwachtingen: “Ze konden het prima overbrengen”, “Ze zijn didactisch erg sterk” en “De docent wist het echt op een begrijpelijke manier uit te leggen.” Indien er sprake is van meerdere docenten, beoordeelt men dit als een positief gegeven. Enkele respondenten: “Ze hebben voor ieder onderwerp een andere docent. Ze kiezen mensen die er genoeg vanaf weten” en “De ene docent was erg theoretisch en de andere gebruikte Jip en Janneke taal. Ze vulden elkaar mooi aan.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Wat ik een beetje gemist heb bij de docent, is praktijkervaring.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit mappen met presentaties, boeken en digitale lesstof. Het voldoet over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen over inhoud en vormgeving. Het is volgens de meeste referenten goed geschikt als naslagwerk. Enkele reacties: “Het boek prima. Voor berekeningen pak ik het er nog altijd bij”, “De onlineomgeving is na de cursus nog beschikbaar”, “De map was prima van vormgeving en paste helemaal bij de training. Ik heb er al meerdere keren iets in opgezocht” en “Er was ook een opgaveboekje bij. Het theorieboek werd tijdens de les niet veel gebruikt, maar ik sla het er nog regelmatig even op na, net als het opgaveboekje.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op haar score: “De PowerPoint was een beetje onoverzichtelijk en te groot om uit te printen of even iets in op te zoeken. Ik had liever een boek gehad.”

Accommodatie

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de accommodatie; er wordt één score ‘drie’ toegekend. “Het is zowel met het openbaar vervoer als met de auto goed te bereiken. De catering is uitstekend en de lesruimte prettig. Het is heel compleet en goed verzorgd”, “Het was maar een klein stukje lopen vanaf het station. Het is een rustige plek met primavoorzieningen”, “De locatie en de lunch waren goed” en “Afgezien van het dure parkeren was het een top plek.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het parkeren pakte uiteindelijk een beetje duur uit. Je kon met de shuttlebus vanaf een verder gelegen parkeerterrein maar dat zou mij te veel tijd hebben gekost.”

Natraject

Het natraject stemt bijna alle referenten die er een voor geven tevreden of zeer tevreden. Eén iemand toont zich niet helemaal tevreden. Drie referenten geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie. De opleidingen worden in veel gevallen afgesloten met een eindtoets of -opdracht. De examinering is naar de mening van de referenten correct. De begeleiding is over het geheel genomen naar wens. Hetzelfde geldt voor de toezending van de certificaten. Enkele reacties: “Je wordt per onderdeel getoetst met een digitaal examen. Aan het einde krijg je een certificaat toegestuurd”, “De eindtoets was wel pittig, maar goed te doen en leuk”, “De herkansing was een uitdaging maar ze hebben me geholpen met proefexamens en ik kon extra vragen stellen”, “Ik kreeg goede feedback terug en zelfs complimenten over hoe ik het had opgepakt” en “Bij de feedback geven ze meteen ook tips. Heel fijn.” De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over de nazorg en de vervolgmogelijkheden: “De docent heeft zijn e-mailadres gegeven”, “Je kon nadien nog vragen stellen en dat heb ik gedaan. De antwoorden waren naar wens” en “Ik heb erna nog een andere cursus erna gedaan.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik heb niet veel info ontvangen rond het examen en geen examenoefeningen. Ook heb ik niet de contactgegevens van mijn medestudenten en de docenten gekregen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zijn de meeste referenten positief. Enkele reacties: “Ik zit op de administratie en krijg huurders aan de lijn. Ik moest alleen de basisprincipes kennen. Ik kom nu goed beslagen ten ijs”, “Ik heb veel opgestoken van de verschillende disciplines”, “Ik kan het goed toepassen in mijn werk”, “Het is nu mijn dagelijkse praktijk geworden. Ik merk het verschil met mijn compagnon die de cursus nog niet heeft gedaan” en “Ik heb er voldoende aan gehad. De basis is gelegd.” Enkele zijn wat minder enthousiast: “Het is minder toepasbaar voor mijn praktijk dan ik had gehoopt, dus ik ben afgehaakt. Wellicht was het anders geweest als ik met een andere module was gestart, maar er was geen keuze” en “Het is de minimale basis. Ik weet nu waar ik het zoeken moet, maar het is niet te vergelijken met een cursus waarbij je echt naar een bouw gaat.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de snelheid van reageren. De werkwijze is naar de mening van de respondenten snel, flexibel en zorgvuldig. De aanmelding verloopt goed. Hetzelfde geldt voor de toezending van de certificaten. Ook over de facturering hoort of heeft men geen klachten. Enkele reacties: “Ze zijn snel met antwoorden en altijd bereid om je even te helpen”, “Alles is altijd op tijd. Bellen is nooit nodig”, “De communicatie is prima. Ik moest weleens wat verzetten. Daar deden ze nooit moeilijk over”, “Als je een keer niet kunt, dan is er meestal wel een andere dag waarop je terechtkunt. Bovendien kun je zelf je eigen mix samenstellen van online en op locatie” en “Ik heb geen enkele reden om ontevreden te zijn. Ik heb er helemaal geen gedoe mee gehad.”

Relatiebeheer

Slechts vijf van de tien referenten kent het relatiebeheer een score toe. Vier van hen zijn (zeer) tevreden. Er wordt één score 'drie' gegeven. VBS onderhoudt het contact voornamelijk middels mailing en nieuwsbrieven. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De nieuwsbrieven zijn heel informatief. Het zijn er niet te veel", "Ze houden je netjes op de hoogte van het opleidingsaanbod" en "De mailing gaat over actuele onderwerpen, hot items. Best waardevol." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel de volgende kanttekening: "Ik krijg een beetje teveel mailtjes." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Ik ontvang wel mails, maar ze zijn niet op mij als persoon gericht. Dat mis ik een beetje." Vijftig procent van de respondenten geeft op dit onderdeel geen score, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de acht referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zes (zeer) tevreden. Eén iemand geeft een score 'drie' en één ander toont zich ronduit ontevreden. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ik weet wel zeker dat de prijs-kwaliteitverhouding goed is, anders zou mijn werkgever het niet betalen", "Voor vier trainingsdagen is het prima" en "Ik heb de prijzen vergeleken met die van andere aanbieders. Ze zijn goed." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het had misschien iets goedkoper gekund, voor een cursus waar geen examen bij is." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik ben voortijdig afgehaakt omdat het niet aan mijn verwachtingen beantwoordde. Dan is het altijd te veel geld." Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Vastgoed Business School zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijzen zij allereerst op de kwaliteit van de docenten en de inhoud van de opleidingen. Daarbij valt vooral de praktijkgerichtheid hen op. Enkele respondenten: "De docenten waren prima", "De docent had heel veel ervaring. Dat maakte het erg leerzaam", "De opleidingen sluiten heel mooi aan op de praktijk", "De stof is op zich saai, maar door de manier waarop ze het aan de praktijk koppelen wordt het interessant", "Ik heb nu twee opleidingen bij hen gedaan. Je krijgt heel veel kennis. Het wordt voor mij op de juiste manier overgedragen", "Alle onderdelen komen aan bod. Het is super goed toepasbaar" en "Het wordt heel breed aangepakt, vanuit veel verschillende disciplines. Het is compact en compleet." Ook het interactief gehalte roept tevredenheid op: "Ik werk bij een ziekenhuis en liep tegen een aantal dingen aan. Ik kon voldoende praktijkvoorbeelden inbrengen. Mijn vragen zijn goed beantwoord", "Je kon volop vragen stellen per mail of via de website" en "Het in kleine groepjes vragen bespreken was echt van toegevoegde waarde." Iemand voegt nog toe: "Het is fijn dat je de lessen zowel live als online kon volgen. Dat laatste was bijvoorbeeld een uitkomst voor me toen ik in het buitenland zat." Afgezien van één referent die aangeeft een langere opleiding met meer praktijk te prefereren, bevestigen allen dat zij graag bereid zijn om de gevolgde opleiding van Vastgoed Business School aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Vastgoed Business School op 13-03-2025.

Algemeen

Vastgoed Business School (VBS) biedt een breed scala aan opleidingen, cursussen en modules voor professionals in de vastgoedsector, variërend van operationeel tot strategisch niveau. Als pionier in open opleidingen binnen deze branche onderscheidt VBS zich door een sectoroverstijgende benadering. De programma's zijn zowel gericht op de zakelijke markt als op overheidsinstanties, wat deelnemers in staat stelt van elkaars ervaringen te leren—een aspect dat door cursisten als bijzonder waardevol wordt ervaren. Een van de unieke kenmerken van VBS is de grote flexibiliteit in het opleidingsaanbod. Dankzij de modulaire structuur kunnen deelnemers op meerdere momenten per jaar starten, op diverse locaties in Nederland of online (hybride). Bovendien biedt VBS de mogelijkheid om een opleiding tijdelijk te onderbreken of uit te stellen, bijvoorbeeld met drie maanden of een jaar. Het gesprek vond met de heer Prüst plaats op het kantoor in Eindhoven.

Kwaliteit

VBS streeft voortdurend naar het verbeteren van de kwaliteit van haar opleidingen. Een essentieel instrument hierbij is de evaluatie door studenten. Beoordelingen en opmerkingen worden geanalyseerd door zowel de manager als de cursusleider, waarna relevante feedback direct wordt teruggekoppeld aan de docent. Het streven is dat elke docent minimaal een score van 'goed' tot 'zeer goed' behaalt. Indien dit niet het geval is, volgt een gesprek met de docent. Mocht een student niet tevreden zijn over een gevolgde opleiding, dan biedt VBS de mogelijkheid om deze kosteloos opnieuw te volgen. In het afgelopen jaar is de gemiddelde waardering in evaluaties gestegen van een 8,5 naar een 8,7. VBS blijft zich onderscheiden op kwaliteit en werkt met de beste docenten in het vakgebied. Om de inhoudelijke kwaliteit te waarborgen, onderhoudt zij voortdurend contact met kennisplatforms zoals VvE-beheer.

Continuïteit

Sinds haar oprichting legt VBS de focus op de thema's people, planet en profit. Dit betekent dat zij marktontwikkelingen, met name op het gebied van duurzaamheid, nauwgezet volgt. VBS biedt opleidingen aan over het toekennen van energielabels en—als een van de weinige in Nederland—over circulair bouwen. Deze opleidingen bestaan uit verschillende modules, waaronder 'Businessmodellen voor circulair bouwen' en 'Juridische risico's en kansen bij circulair bouwen'. Ook wordt er gewerkt aan blended-opleidingen waarbij de deelnemers eerst een online gedeelte afronden voordat de klassikale lessen beginnen. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verschaft in combinatie met de uitkomsten van het onderzoek, acht Cedeo de continuïteit van VBS voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als dochteronderneming van adviesbureau PVM streeft VBS naar een intensieve samenwerking. Klanten van PVM zijn potentiële cursisten voor VBS en vice versa. Accountmanagers van PVM integreren het aanbod van VBS steeds vaker in hun klantgesprekken. VBS bedient een brede kring van adviesbureaus, bedrijven, organisaties en overheidsinstanties en streeft ernaar bij meer klanten preferred supplier te worden. Tevreden deelnemers aan open opleidingen introduceren VBS regelmatig binnen hun eigen organisatie, wat leidt tot incompanytrainingen. Daarnaast blijft VBS in gesprek met zowel de zakelijke markt als de overheid om op de hoogte te blijven van marktbehoeften en hierop in te spelen. VBS speelt in op deze trends door haar opleidingen continu te actualiseren en af te stemmen op de behoeften van de markt, waardoor professionals optimaal worden voorbereid op de toekomst van de vastgoedsector.

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