

Klanttevredenheidsonderzoek

AOb - Scholing

12-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AOb - Scholing 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, 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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			20%	20%	60%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③			10%	40%	30%
Accommodatie④					
Natraject⑤		10%	10%	40%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑥				50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	20%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het grootste deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van AOb-Scholing geeft desgevraagd aan dat zijzelf en/of hun organisatie al meerdere jaren lid van de vakbond zijn. In veel gevallen wordt er een servicepakket afgenomen. Enkele referenten: "We werken al jaren met hen samen. We hebben een ondersteuningscontract voor de MR", "Ik ben lid en heb al eerder cursussen bij hen afgenomen. Dat is altijd goed bevallen", "Toen ik in deze organisatie kwam, was ervan oudsher al een samenwerking. Het gaat via hoor en wederhoor en het verloopt in goede harmonie" en "We doen wel vaker zaken. Ze weten van de ins en outs en hebben de juiste kennis. Ze behartigen de belangen van iedereen, ook van de medewerkers." Voor anderen was dit de eerste ervaring met de AOb. Een referent: "Wij hadden een specifieke vraag over een werkverdelingsplan. Wij kregen hen aanbevolen door een collega-school."

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, kennen alle referenten het voortraject een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De intake is meestal rechtstreeks met een trainer en soms met een contactpersoon. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. Enkele reacties: "Na het eerste mailcontact word je vrij snel gekoppeld aan een trainer. Die informeert heel breed naar de doelgroep en begrijpt doorgaans snel wat je nodig hebt", "De trainer heeft echt goed geluisterd naar onze wensen", "Onze contactpersoon brengt onze vraag in kaart. Hij zet deze weg binnen de organisatie of neemt de opdracht zelf aan", en "Er wordt gevraagd naar actuele situaties. Deze worden van tevoren uitgebreid besproken." De toegekende drieën worden ieder als volgt gemotiveerd: "Er was wel wat ruis over data. Ze hebben ook een keer gecanceld" en "De intake kwam wat laat op gang. Daardoor konden wij niet meer op tijd ons eigen middagprogramma afstemmen op de training."

Opleidingsprogramma

Alle referenten die een score geven voor het opleidingsprogramma, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Het programma sluit aan bij de afspraken die in de intake zijn gemaakt en is goed afgestemd op de organisatie. Men waardeert dat het duidelijk is en weinig aanpassing behoeft. Verschillende geïnterviewden geven aan: "Het stond direct goed op papier", "Het was meteen duidelijk", "Het is rechttoe rechtaan en helder" en "We herkenden onze wensen erin." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "De inhoud was goed, maar het kwam wat laat om nog goed af te stemmen." De financiële kant van de offerte is overzichtelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De trainingen sluiten goed aan bij de wensen van de deelnemers en hun organisaties. Ze voldoen qua interactief gehalte ruimschoots aan de verwachtingen: "De trainer hield duidelijk rekening met onze wensen en gaf ons veel ruimte om input te geven. Hij week flexibel van de vaste informatie af als dat nodig was", "Je kreeg eerst een stukje theorie en ging daarna aan de slag met wat de groep zelf wilde. We werkten in groepjes en bespraken de resultaten plenair", "Het was een boeiende presentatie met veel vragen uit de groep, een vraag-antwoord-sessie en discussie over professionalisering en duurzame inzetbaarheid" en "We konden voldoende vragen stellen, even uiteengaan en daarna terugkoppelen. Het programma was op maat. Er was altijd ruimte voor actuele zaken en vragen die op dat moment speelden." Ook online trainingen vallen in de smaak: "De trainer hielp ons via Teams-bijeenkomsten om onze MR vorm te geven" en "We hebben gekozen voor een online traject. Dat doen we al een paar jaar en het bevalt heel goed." De aanpak wordt als persoonlijk en zorgvuldig ervaren. Zo vertelt een geïnterviewde: "Het was een open gesprek over bepaalde onderwerpen. We sparren over welke mogelijkheden er bij andere scholen zijn, en uiteindelijk komen we tot de optimale uitkomst. De trainer vraagt ook door, bijvoorbeeld of het verstandig is om bepaalde medewerkers of de raad van toezicht te laten aansluiten." Eén referent plaatst nog wel een kanttekening: "Het programma voelde wat meer ophalend dan brengend. Doordat de inhoud van het programma pas laat bekend was, konden we sommige werkvormen niet meer tijdig aanpassen."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Ze worden geprezen om hun deskundigheid en vakkennis. Ze beschikken naar de mening van de referenten over veel ervaring en weten de inhoud duidelijk over te brengen: "De trainer is kundig en weet van de hoed en de rand", "Zij weet hoe de vakbonden werken en kent de regels. Ze kon ons uitstekend informeren. Ze stond ver boven de stof", "Hij weet precies welke paden we kunnen bewandelen en welke wettelijke normeringen toegepast kunnen worden. Hij is goed op de hoogte van het taakbeleid en de cao" en "De docent is zeer bevoegen. Hij geeft helder aan wat de rechten zijn van de MR en illustreert dit met veel voorbeelden. Hij is jurist en kan het heel goed uitleggen." Ook de inzet en betrokkenheid van de opleiders worden genoemd: "Er werden veel vragen gesteld en de docent nam de tijd om ze allemaal te beantwoorden", "De trainer begeleidt ons goed" en "De trainers zijn prettig in de omgang en hebben verstand van zaken." Meerderen geven aan dat zij graag met dezelfde trainer werken. Een van hen zegt: "We hebben deze trainer al een paar keer gevraagd omdat hij zo goed bevalt." Tot slot merkt iemand op dat iedere trainer zijn eigen stijl heeft: "Het zijn specifieke persoonlijkheden, maar ze passen allemaal goed bij de groep."

Trainingsmateriaal

Afgezien van één neutraal gestemde, kennen allen die hier een score geven een 'vier' of 'vijf' toe. Eén referent geeft geen oordeel, omdat er in zijn situatie geen gebruik werd gemaakt van trainingsmateriaal. Het materiaal wordt over het algemeen als duidelijk, compleet en goed bruikbaar ervaren. Het is soms enigszins op maat samengesteld. Een greep uit de reacties: "We kregen een boekje met basiskennis en soms extra materiaal als we speciale informatie wilden", "Er werden documenten aangeleverd waarin de rechten en plichten van de MR stonden beschreven" en "De PowerPoint presentatie was heel helder, in taal die iedereen begrijpt. Daarnaast kregen we een map met lesstof, wat ik veel prettiger vind dan digitaal materiaal." Een ander vult aan: "We kregen het materiaal van tevoren toegestuurd, zowel digitaal als op papier. Het was compleet en overzichtelijk." Het materiaal is geschikt als naslagwerk. "We gaan het gebruiken voor onze jaarbegroting en kunnen nu onze jaarplanning maken. Alles is heel duidelijk", aldus een referent. Eén overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: "De presentatie die we achteraf kregen, vond ik vrij standaard. Ik zag er niet in terug wat we tijdens de training hadden besproken." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "De presentatie was vrij ondoorgrondelijk en niet zo goed opgebouwd. Het was voor ons lastig te volgen."

Accommodatie

Voor de accommodatie geeft geen van de referenten een score omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company trainingen.

Natraject

Zes van de tien referenten kennen het natraject een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Daarnaast worden er één 'drie' en één 'twee' gegeven. Twee geïnterviewden geven geen score, bij gebrek aan informatie. Men ervaart de afronding van het traject in meerderheid als zorgvuldig en prettig. Men noemt onder andere dat er evaluatieformulieren worden uitgereikt of dat er een mondelinge evaluatie plaatsvindt. Een referent: "We hebben zowel met formulieren als mondeling geëvalueerd." Anderen zeggen ieder: "Wij evalueren niet mondeling maar de deelnemers vullen wel een formulier in. Ik ga ervan uit dat als er iets niet goed zou zijn, AOb contact met ons opneemt." Niet iedereen ervaart een formele evaluatie. De referent die een score 'drie' toekent, geeft de volgende toelichting: "Er is geen evaluatie geweest. Ik heb er nooit bij stilgestaan, maar ik zou het wel op prijs stellen om even gebeld te worden om te horen hoe het ervoor staat." De score 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "We hebben destijds geen overleg gehad. Ik denk wel dat een evaluatie iets had kunnen toevoegen." Enkelen vertellen enthousiast dat er ook vooruitgekeken wordt: "We hadden al snel weer contact over het najaar" en "Daarnaast willen we als team graag een verdiepingscursus volgen. Ik hoop ook advies te krijgen over het opstellen van ons meerjarenplan." De resultaten van de trainingen zijn positief. Verschillende geïnterviewden merken op dat de deelnemers meer zelfvertrouwen krijgen en beter in staat zijn hun rol binnen de MR te vervullen. Enkele reacties: "Vaak weten mensen al veel, maar je merkt dat ze zelfverzekerder worden als ze goede documentatie aangereikt krijgen", "We hebben heel veel geleerd over onze plichten en over veranderingen die we in de MR kunnen doorvoeren. Ik wil het bijhouden van het logboek samen met de directie verder oppakken" en "We staan steviger in onze schoenen en hebben een open relatie met de directie." Ook worden concrete resultaten benoemd, zoals het krijgen van een duidelijker begroting of het kunnen opstellen van een meerjarenplan. Een referent zegt: "De trainer adviseerde ons om niet in te stemmen met het nieuwe taakbeleid en raadpleegde een jurist, die het volledig met hem eens was. Daarmee heeft hij ons behoed voor verkeerde beslissingen", "Het is duidelijk geworden dat we uitgaven voor de ouders niet hoeven te betalen. We kunnen nu een goede begroting opstellen." Enkele geïnterviewden benadrukken dat hun verwachtingen over de training zijn uitgekomen en dat alle vragen goed zijn beantwoord, ook bij lastige onderwerpen.

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen alle referenten een score 'tevreden' tot 'zeer tevreden' toe. Men benadrukt de goede bereikbaarheid en snelle communicatie: "Als ik mail, krijg ik bijna dezelfde dag antwoord. Bellen kan ook altijd", "Ze zijn goed bereikbaar en als we bellen worden zaken snel geregeld" en "Wanneer iemand uitviel, hebben ze me direct benaderd." Ook het nakomen van afspraken en de correcte afhandeling van administratie en facturatie zijn naar wens: "Het materiaal werd op tijd en compleet toegestuurd. De facturatie was in orde en het hele proces verliep soepel", "Alles wordt volgens afspraak toegestuurd en het contract is binnen twee dagen geregeld" en "De facturering is soepeltjes verlopen." Iemand voegt nog toe: "Het is fijn dat altijd de juiste persoon de offerte maakt of de afspraken inplant." Een ander vat tot slot samen: "Ze reageren snel, ondernemen meteen actie en geven een nette bevestiging. Dat wekt vertrouwen."

Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer kent men uitsluitend 'vieren' of 'vijven' toe. Men is te spreken over de communicatie buiten de trainingen om. AOb verstuurt met enige regelmaat mailing en nieuwsbrieven: "We krijgen regelmatig mails" en "Via school ontvangen we altijd het MR-blad. Het is prima zo." Anderen geven aan dat zij uitnodigingen ontvangen voor netwerkbijeenkomsten. Een referent voegt nog toe: "Ik zit wat mij betreft altijd met de juiste persoon om de tafel. Eén telefoontje is genoeg om het weer op gang te brengen." Vier referenten hebben geen mening over het relatiebeheer, omdat het contact via andere kanalen of personen loopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Bijna alle referenten die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, kennen een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Eén referent is neutraal gestemd. Men vindt de prijs redelijk in verhouding met de geboden kwaliteit. Een referent licht toe: "De kosten zijn in overeenstemming met de markt. AOb is aan de goedkope kant." Anderen noemen dat het tarief weliswaar hoog is, maar gerechtvaardigd door de waarde van het traject: "Het is wel prijzig, maar het is het zeker waard. Je legt iets vast voor langere tijd en dat is een investering" en "We vonden het op zich wel prijzig, maar het uurtarief is niet gek. Het had misschien iets goedkoper gekund, maar het was het wel waard." Een geïnterviewde geeft aan dat de keuze voor een online traject een voordeel opleverde: "We hebben gekozen voor online vanwege de lagere kosten." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "We waren niet helemaal tevreden over de kwaliteit omdat de afstemming vooraf niet zo goed was." Drie referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van AOb zijn alle referenten positief. Ze prijzen de opleidingsaanbieder met name om de kwaliteit van de opleiders: "De adviseur is duidelijk, heeft veel kennis in huis en kan goede voorbeelden geven", "We kunnen hem alles vragen. Hij helpt ons ook met vragen die iets naast de doelstelling liggen" en "De trainer kan heel beeldend vertellen. Ze is niet van het oplezen. We konden alles wat ze vertelde en uitschreef goed begrijpen. Het was een echte eyeopener." Ook het maatwerk en de persoonlijke benadering worden gewaardeerd: "Het is echt maatwerk", "Ze staan altijd klaar voor vragen, telefonisch en via de mail" en "Ze zijn heel benaderbaar en er wordt altijd op verzoeken teruggekomen." Men benadrukt dat de trainingen bijdragen aan het versterken van de medezeggenschapsraad: "Je zit daar met dertig mensen die in één keer goed geschoold worden", "Het is fijn om even opgefrist te worden en op dingen gewezen te worden. Dat vergroot je kracht als MR. Dit is beter dan standaardtrainingen." Referenten omschrijven AOb als betrouwbaar en transparant. Eén geïnterviewde zegt: "Ze hebben veel kennis, ook van andere organisaties, en willen graag een goede sparringpartner zijn. In de nabije toekomst gaan we zeker weer zaken met hen doen." Alle referenten geven aan dat zij AOb zouden aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met AOb - Scholing op 12-11-2025.

Algemeen

De AOb, de Algemene Onderwijsbond, speelt als grootste onderwijsbond van Nederland een belangrijke rol in het overleg tussen overheid, schoolbesturen en andere belangenorganisaties. De AOb behartigt de belangen van leden, beantwoordt vragen en organiseert activiteiten. Leden van de AOb kunnen afkomstig zijn uit alle sectoren van onderwijs. Daarnaast is de bond toegankelijk voor zowel werkzoekenden als studenten en voor lesgevend en ondersteunend personeel. De AOb ziet het als hun belangrijkste taak om ervoor te zorgen dat de leden van de AOb iedere dag hun werk goed kunnen doen. Hierbij ondersteunt men hen met professionele zeggenschap en arbeidsvoorwaarden. In de visie van de bond is voor goed onderwijs goed geschoold, professioneel en gemotiveerd personeel noodzakelijk. AOb Scholing is onderdeel van de AOb en richt zich op professionalisering en (na)scholing. Binnen het totale cursusaanbod van AOb Scholing nemen medezeggenschap, cao afspraken en financiën een belangrijke plaats in. Alle trainingen zijn maatwerk. Cursussen, trainingen, advies en begeleiding vormen de pijlers waarop trajecten vorm en inhoud krijgen. AOb Scholing richt de dienstverlening op het ondersteunen van mensen in hun rol als professionele gesprekspartner van schoolbesturen en directies. Daarnaast biedt men ondersteuning aan leerkrachten en onderwijsondersteunend personeel als het gaat om het ontwikkelen van specifieke vaardigheden ondersteunend aan de uitoefening van hun vak. AOb Scholing is goed bekend met het werkveld van de professionals en zich ervan bewust dat deze continu in beweging is.

Kwaliteit

AOb Scholing hecht veel waarde aan kwaliteit. Intern besteedt men aandacht en zorg aan de continue professionalisering van trainers/adviseurs en aan de totale dienstverlening. Er is maandelijks een werkoverleg en de trainers komen met enige regelmaat bij elkaar zodat ze van elkaar kunnen leren. Ook vinden er tijdens die bijeenkomsten bijscholing plaats. Voor eerstelijnsvragen kunnen mensen terecht bij de consultants van AOb Scholing, voor tweedelijnsvragen zijn de trainers/adviseurs de aangewezen personen. AOb Scholing hecht sterk aan het voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever door een uitgebreide inventarisatie van de wensen in het voortraject in combinatie met de mogelijkheden die men kan bieden. Momenteel merkt AOb Scholing dat de adviesrol van de adviseurs/trainers groter wordt. Hier kan de AOb een rol spelen.

Continuïteit

AOb heeft al jaren een groot en vast aantal leden, veel leden zetten zich ook actief in voor de AOb. Dit zorgt voor een sterke organisatie. Binnen het onderwijs volgen de ontwikkelingen elkaar snel op. AOb Scholing probeert op alle actualiteiten zo alert mogelijk in te spelen, zoals op trends als krimp, reorganisaties, schaalvergroting maar ook op aandachtspunten per sector. Daarnaast is men op dit moment bezig om de interne processen te verbeteren om nog beter aan te kunnen sluiten op vraagstellingen vanuit het onderwijs. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van AOb Scholing voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

AOb Scholing is een bekende speler op het gebied van opleidingen binnen de sector onderwijs. De kracht is mede gelegen in het feit dat men intern beschikt over deskundige experts die kunnen schakelen op specifieke vraagstellingen van de klant. Trajecten worden als maatwerk ervaren omdat deze aansluiten op de dagelijkse praktijk van de professionals. Bij het samenstellen van de maatwerktrajecten ziet de AOb er dan ook op toe dat de opdrachtgever zelf goed meedenkt en zeggenschap heeft over de inhoud van de cursus. De betrokken en klantgerichte opstelling van de AOb is niet onopgemerkt gebleven bij de referenten van het klanttevredenheidsonderzoek. Zij geven dan ook expliciet aan de trajecten als maatwerk te ervaren en deze te appreciëren.

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