

Klanttevredenheidsonderzoek

Feedback Training en Consulting

06-06-2012



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Feedback Training en Consulting 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	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, 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 jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			10%	30%	30%
Accommodatie③				20%	
Natraject④				20%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Acht referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie
- ④ Twee referenten hebben nog te weinig zicht op het natraject
- ⑤ Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek betreft de kwaliteiten van Feedback Training en Consulting (hierna te noemen: Feedback) inzake de maatwerktrajecten, die zij voor haar cliënten verzorgt. Tien referenten hebben hun mening gegeven over de diverse onderwerpen, die in dit onderzoek worden behandeld. Een aantal van hen vertelt al langer naar tevredenheid met Feedback zaken te doen. De meesten zijn op advies van derden of via Internet bij Feedback terechtgekomen. Samen met haar opdrachtgever onderzoekt Feedback de mogelijkheden om de beoogde trainingsdoelen te behalen. Zo heeft er, voorafgaand aan een training, altijd persoonlijk contact plaats met een trainer van Feedback. Wensen worden dan kenbaar gemaakt en uiteindelijk komt Feedback terug met een offerte. Onderdeel van het voortraject door Feedback is soms ook een 'inleefdag', waarbij Feedback een bezoek brengt aan de klantorganisatie, om zich mede op basis van gesprekken met medewerkers, een goed beeld te vormen van die organisatie. Dat men tevreden is over de samenwerking met Feedback tijdens het voortraject, blijkt wel uit de scores die men heeft toegekend. Of zoals één referent het verwoordt: "Ik vind de samenwerking helemaal prima. De trainer snapt onze club en de trainingsbehoeftes."

Opleidingsprogramma

Alle ondervraagden zijn unaniem van oordeel dat het opleidingsprogramma, zoals dat door Feedback wordt gepresenteerd, goed aansluit op hun vragen en wensen. Dat is het gevolg van het gedegen voortraject, zo vindt men. Men vindt ook dat Feedback zich hierbij 'zeer flexibel' opstelt en dat het inlevingsvermogen groot is. "En eventuele tussentijdse wijzigingen gaan ook altijd in goed overleg," zo stelt één opdrachtgever. Een ander merkt op: "Bovendien is Feedback in het programma heel helder over wat er gaat gebeuren en wat de beoogde resultaten zijn." Voorts vertelt men dat de deelnemers vooraf ook altijd op de hoogte worden gesteld van het programma. Dit gaat in een enkel geval middels een kick-off meeting. Maar veelal worden de deelnemers zelf ook actief betrokken bij het programma, door middel van een intakegesprek of een eerdergenoemde 'inleefdag'. Ook in financiële zin is de offerte voor de meeste respondenten helder. Omdat voor een traject wel het uurtarief maar niet de totale kosten bekend zijn kent één referent een neutrale score drie toe aan dit item.

Uitvoering

Over de trainingen zelf is men over het algemeen ook goed te spreken. Sowieso worden die altijd conform afspraak uitgevoerd, zo blijkt uit hetgeen men hierover toelicht. Ook bij de uitvoering komt de term 'flexibiliteit' weer vaak naar voren. Men doelt daarbij onder andere op de mogelijkheid voor een eigen inbreng van de deelnemers. Ook wordt de afwisseling tussen theorie en praktijk als plezierig ervaren. Er wordt van verschillende didactische werkvormen gebruik gemaakt. Zo oefenen de deelnemers bijvoorbeeld aan de hand van groepsopdrachten, geven zij een presentatie, doen zij rollenspellen of wordt er gebruik gemaakt van filmmateriaal. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met de doelgroep. In dit verband licht een opdrachtgever toe: "Onze deelnemers hadden angst voor theoretische modellen. Daarom is gebruik gemaakt van veel praktijkvoorbeelden en diverse werkvormen, zoals rollenspellen en groepsopdrachten." Ook is er voor sommige trainingen een digitale leeromgeving, zo vertelt men. Een andere referent merkt ook op dat zijn deelnemers aanvankelijk sceptisch waren. "Maar tijdens de training werden zij heel enthousiast," aldus deze persoon. En feitelijk zijn de meesten die mening toegedaan. De ondervraagden vertellen voorts nog dat zij tussentijds meestal nog contact hebben met de trainer om de voortgang te bespreken.

Opleiders

Over de trainers van Feedback is men lovend. "Zij hebben de kracht om mensen mee te krijgen en ze mee te laten doen. Zij maken gebruik van diverse manieren om de stof over te brengen," zo stelt één van de ondervraagden. En die 'klik', die er is met de deelnemers, wordt ook door de overige opdrachtgevers als een sterk punt van de trainers beschouwd. Eén opdrachtgever vertelt: "Soms zijn er gasttrainers, ook dat matcht altijd goed." Verder noemt men de trainers 'capabel', 'deskundig', 'professioneel', 'integer', 'energiek' en 'betrouwbaar'. Zij weten een veilige omgeving voor de deelnemers te creëren. En dat men in voldoende mate begeleid is en dat er voldoende ruimte is om vragen te stellen, is zeker iets wat de opdrachtgevers van hun deelnemers terugkrijgen. "Ik vind dat de trainers heel adequaat reageren op wat er in de groep gebeurt," aldus een referent. Een ander merkt nog wel op dat één van de twee trainers die actief waren, beter lag bij de groep dan de ander.

Trainingsmateriaal

Drie ondervraagden hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel. Eén referent spreekt zich neutraal uit over het gebruikte materiaal, de rest zegt er tevreden tot zeer tevreden over te zijn. Zij vinden dat het materiaal goed is te gebruiken en lichten toe dat het materiaal varieert van een syllabus, met materiaal over het voeren van een telefoongesprek tot hand-outs van de presentatie van de trainer. Voor enkele trainingen is er een digitale leeromgeving om te oefenen en sommige deelnemers hebben na afloop van de training een samenvatting gekregen met 'do's en don'ts'. "Wij gebruikten weliswaar het materiaal van Feedback, maar dat was 'verpakt' in ons eigen sjabloon," aldus een tevreden opdrachtgever. De referent die een score drie heeft toegekend, vertelt: "Bij ons is een boekje gemaakt van de theorie met schema's, de opbouw van een gesprek én eigen materiaal. Dat kregen wij na afloop en dat was bedoeld als samenvatting. Als zodanig is het goed te gebruiken. Persoonlijk had ik het prettiger gevonden wanneer wij dat tijdens de training hadden ontvangen. Vandaar mijn score drie."

Accommodatie

Eén referent vertelt éénmaal gebruik te hebben gemaakt van de accommodatie van Feedback. "Ik ken daar een score vier aan toe, omdat het een heel mooie locatie is. Het is er goed verzorgd." De andere opdrachtgever, die een score vier heeft gegeven, vertelt dat Feedback de locatie voor de outdoor-training heeft verzorgd. Die locatie was prima geschikt voor het doel, zo laat hij weten. Bij de overige opdrachtgevers hebben de trainingen in-company plaatsgevonden. Daarnaast is het ook voorgekomen dat zij de training hebben laten plaatsvinden op een externe locatie, waarbij zij zich in voorkomende gevallen hebben laten adviseren door de trainer van Feedback. "Die keek mee naar de omgeving," zo licht één van hen toe.

Natraject

Met uitzondering van twee opdrachtgevers, die nog te weinig zicht op het natraject hebben, is iedereen er tevreden tot zeer tevreden over. Zes van hen geven er zelfs de score vijf voor. Twee referenten vertellen dat hun training is afgerond met een diploma of certificaat. De rest heeft daar met Feedback geen afspraken over gemaakt. Wel vertelt men na afloop van de training nog een eindevaluatie met de trainer te hebben gehouden. "Sowieso kregen wij een 'feedbackbericht' na elke training, met resultaten per medewerker. Dit stond los van het eindgesprek met de trainer," aldus één van hen. Ook vertellen enkele opdrachtgevers nog dat de trainer een feedbackgesprek heeft gehouden met de individuele deelnemers. "Dat hebben onze deelnemers als heel prettig ervaren," zo stelt één referent. Voorts vertellen de opdrachtgevers dat Feedback hen, indien gewenst, adviseert over een eventueel vervolgotraject. Daarnaast is het na afloop van de training voor deelnemers mogelijk telefonisch contact op te nemen, mochten er vragen zijn. "En ik word soms nog door Feedback uitgenodigd voor 'Inspiratiesessies'," zo licht een referent nog toe. Voor de meesten staat het als een paal boven water dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald, al is het voor een enkeling nog wat vroeg om hierover een uitspraak te doen. Wel is iedereen positief gestemd over de enthousiaste reacties van de deelnemers. Of zoals één van hen het verwoordt: "Onze deelnemers hebben heel veel uit de training gehaald."

Organisatie en Administratie

Eén opdrachtgever is van mening dat de administratie door Feedback efficiënter kan. "Ik ben er zelf nog teveel tijd mee kwijt. Ik denk dat Feedback mij dat uit handen zou kunnen nemen. In ieder geval reden voor mij dit onderdeel te waarderen met een score drie," zo stelt hij. De overige ondervraagden vinden dat de organisatie en administratie door Feedback prima is. Die tevredenheid betreft de telefonische bereikbaarheid en de flexibiliteit van Feedback in het plannen van data. "De contacten zijn goed en snel," zo stelt één van hen onomwonden. Voorts ontvangt men de gevraagde informatie altijd op tijd. "Bij Feedback geldt altijd: 'Afspraak is afspraak'," aldus een tevreden opdrachtgever. En dat betreft ook de facturatie. Al haast een enkeling zich daaraan toe te voegen dat dat meestal langs hem heen gaat.

Relatiebeheer

Feitelijk heeft iedere opdrachtgever een vast aanspreekpunt in de persoon van de trainer. Over het algemeen beschouwt men die contacten als 'prettig', 'duidelijk', 'zakelijk', 'to the point', 'zakelijk' en 'betrouwbaar'. "Men denkt altijd mee vanuit de klant en vanuit diens doelstelling," aldus een zeer tevreden referent. De referenten worden ook voornamelijk via persoonlijk contact geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. Twee referenten vertellen dat zij een nieuwsbrief ontvangen. En anderen lichten nog toe dat zij op regelmatige basis een uitnodiging ontvangen voor seminars of andere evenementen. Dat men voornamelijk contact heeft met één persoon, is volgens één referent tegelijk een valkuil voor Feedback. "Voor mij geldt: 'De vent maakt de tent.' En dat maakt Feedback wat mij betreft kwetsbaar," aldus deze referent die om deze reden een score drie toekent aan dit item.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee ondervraagden vertellen dat zij geen vergelijkingsmateriaal hebben met de prijs-kwaliteitverhouding van andere aanbieders en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel. Voor de overigen geldt dat de prijs en de kwaliteit van Feedback met elkaar in balans zijn. "Ik denk dat er wel goedkopere bureaus zijn. Feedback mag wel goedkoper zijn, maar wat mij betreft geeft hun kwaliteit de doorslag. Het resultaat en de inhoud is voor mij het belangrijkste," zo stelt één van hen. Een ander merkt op dat voor hem het behalen van de doelen van het grootste belang is. Ook zijn er drie opdrachtgevers, die benadrukken dat Feedback bereid is mee te denken binnen het budget.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle ondervraagden overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van Feedback. Zaken die er daarbij voor hen uitspringen zijn: 'de goed opgeleide trainers', 'hun flexibiliteit', 'het nakomen van de afspraken', 'de aansluiting bij de deelnemers', 'de afwisseling tussen theorie en praktijk', 'de adviserende rol' en 'de persoonlijke benadering'. "Zij leggen de vinger op de zere plek en ze kunnen de wensen van onze directie goed vertalen," aldus een tevreden opdrachtgever. Men is unaniem van oordeel Feedback Training en Consulting van harte aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Feedback Training en Consulting op 06-06-2012.

Algemeen

Feedback Training en Consulting (hierna Feedback genoemd) is een ambitieuze franchiseorganisatie, opgericht in 1998 en uitgegroeid tot een stabiele organisatie waar franchisenemers onder de vlag van Feedback zelfstandig ondernemen. Onder het motto 'Feedback verbindt' biedt het instituut training en consulting; in steeds toenemende mate gaat het daarbij om veranderingstrajecten, waarvan ook trainingen onderdeel uitmaken. De focus ligt op vaardigheid- en gedragsontwikkeling op het gebied van verkoop en klantgerichtheid, management, communicatie, en persoonlijke effectiviteit. In de visie van Feedback gaat het bij organisatieontwikkeling om 'het leggen van verbinding tussen strategische, tactische en operationele doelen', in nauwe samenwerking met de opdrachtgever. Uitgangspunt is het beschrijven, meten, ontwikkelen en verankeren van competenties van mensen en organisaties: met behulp van uitgekende programma's, degelijke instrumenten en professionele trainers helpt Feedback bij het realiseren van meetbare veranderingen. De werkwijze van Feedback is mensgericht, dat wil zeggen dat Feedback traint in het verlengde van natuurlijk gedrag en voorkeursstijlen van de deelnemers. Het bureau biedt hiervoor maatwerk diensten en open inschrijvingsmogelijkheden aan, die helpen bij het realiseren van persoonlijke en organisatiedoelstellingen. Bij het invullen van de trajecten is het uitgangspunt van Feedback 'hier en nu' trainen: dat wil zeggen nadrukkelijk inspelen op datgene wat nu belangrijk is in de dagelijkse werksituatie van de deelnemers. Zoals blijkt uit het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek wordt dit concept én de uitwerking daarvan door de opdrachtgevers herkend en gewaardeerd.

Kwaliteit

Feedback stelt hoge eisen aan de kwaliteit en realiseert door uitvoerige afstemming met de opdrachtgever en de doelgroep de gewenste trainingsresultaten. Het bureau besteedt veel tijd aan de voorgesprekken. Veelal wordt er naast de reguliere intake met de opdrachtgever eveneens geïnformeerd naar de organisatiecultuur en naar de doelgroep, om te kijken welk product het beste aansluit. Voor het uitvoeren van de trainingen en consultancy-trajecten beschikt Feedback over een breed netwerk van zesendertig trainers, die aan hoge eisen voldoen. Belangrijke eisen bij het selecteren van nieuwe freelancers zijn onder meer 'Zien we je het doen', 'Ben je ondernemend, enthousiast, flexibel en stel je je 'leerbaar'op', en 'Pas je in het team'? Nieuwe trainers volgens een inwerktraject van vijftien dagen, met onder meer een acquisitietraining en een train-de-trainer traject alvorens zij zelfstandig aan het werk gaan. Professionalisering, een continu aandachtspunt, omvat onder andere jaarlijks tien verplichte 'flow'dagen (opleidingsdagen, die ook gericht zijn op het bevorderen van de onderlinge samenwerking). Daarnaast zijn er de kwartaaldagen, gericht op het uitwisselen van informatie, leren van elkaar en informeel contact. Tijdens de professionaliseringsbijeenkomsten wordt aandacht geschonken aan de eigen adviesvaardigheden, worden nieuwe trainingsmodules behandeld of gastsprekers uitgenodigd om een speciaal onderwerp te belichten. Per thema uit het portfolio van Feedback- sales en klantgerichtheid, management en verandermanagement, persoonlijke en teamcoaching, meting en e-learning, en PE en communicatie, zijn trainersteams gevormd, die regelmatig per specialisme overleggen. Alle procedures zijn voor de franchisenemers in een handboek vastgelegd. Naast het bijhouden en bevorderen van de deskundigheid van trainers besteedt het instituut veel aandacht aan het evalueren; ook het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek draagt bij aan de borging van de kwaliteit van de dienstverlening.

Continuïteit

Feedback is, na een explosieve start in de beginjaren, uitgegroeid tot een stabiele organisatie met een goede naamsbekendheid. Het enthousiasme van de opdrachtgevers van Feedback leidt ertoe dat het instituut ook in de huidige economische situatie nieuwe freelancers werft. Het klantenbestand van het bureau is heel divers: Feedback is onder meer actief in de automotieve sector, de zorg, zakelijke dienstverlening, het onderwijs, bij gemeenten en in de industrie. Ook de opdrachten zijn divers en variëren van eenmalige opleidingstrajecten tot langlopende relaties. Nieuwe opdrachtgevers komen via 'mond-tot-mond' reclame, de website of via netwerkcontacten bij hen terecht. Verder staat Feedback vaak op beurzen en organiseert het bureau regelmatig klant-events. Ontwikkelingen in het werkveld worden door het bureau alert gevolgd, zoals bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door de webbased digitale leeromgeving, met theoretische onderbouwing, films, vragen en praktijkoefeningen. Mede op grond van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de verstrekte informatie tijdens het bezoek en de huidige positie in de markt, acht Cedeo de continuïteit van Feedback Training & Consulting voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ontwikkelingen binnen het vakgebied worden nauwlettend gevolgd, ondermeer via de goede contacten in het werkveld en de netwerken van de franchisers. De bedrijfsgerichte en klantgerichte aanpak van Feedback uit zich in het zorgvuldig voorbereiden van trainingen en de aandacht in het voortraject om de gewenste doelen, de doelgroep en de bedrijfscultuur te inventariseren. De zogenaamde Feedback-berichten aan opdrachtgevers, met onder meer informatie over de bereikte leereffecten en adviezen voor transfer en implementatie, ten behoeve van de verankering in de praktijk, dragen nadrukkelijk bij aan het effect van trajecten. Het bureau valt op door de franchiseformule, het complementaire trainersaanbod, de diverse specialisaties en het brede aanbod van trainingsmogelijkheden.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu