

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

IvO Nederland

27-03-2007



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IvO Nederland 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 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 300 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 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert CEDEO (opleidings)functionarissen 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 "Advocatuur"
- CEDEO-erkend "Bedrijfsadvies"

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				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering②				50%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③				60%	10%
Accommodatie④				50%	30%
Natraject⑤			10%	30%	40%
Organisatie en administratie⑥				50%	40%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteit verhouding				70%	30%
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 is nooit bij de uitvoering geweest
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op trainingsmateriaal
- ④ Twee referenten hebben hier geen mening over
- ⑤ Bij twee referenten heeft natraject nog niet plaatsgehad
- ⑥ Een referent wil hier geen score aan toekennen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Met uitzondering van een paar referenten waarvoor de samenwerking nieuw is, is het klantcontact dat men met IvO Nederland, hierna te noemen IvO, onderhoudt, in de meeste gevallen gebaseerd op een jarenlange samenwerking waarover men zich zeer positief uitlaat. Een aantal redenen waarom men voor IvO kiest zijn onder andere: de goede combinatie van kennis, vaardigheden en inzicht dat het instituut heeft op het gebied van managementopleidingen, de vooral aan de praktijk gerelateerde wijze van opleiden en de aanwezigheid van deelnemers uit verschillende branches tijdens de leergangen. Iemand zegt hierover: "Voor onze eigen deelnemers die in dit geval alleen de zorgbranche kennen is het contact en de samenwerking met anderen zeer verhelderend. Het brengt tevens een nieuw interessant netwerk met zich mee". Mond tot mond reclame speelt een grote rol in het in aanraking komen met IvO. Bij langdurige samenwerking hebben de opleiders van IvO gedegen kennis over de organisaties en kennen zij de wensen van hun opdrachtgevers.

Voor diegene waar het het eerste contact betreft is men naar een voorlichting geweest. Eén referent meldt hierover: “De presentatie sprak mij enorm aan. Ik kreeg het idee dat men het centraal stellen van personen en hun ontwikkeling en het inzoomen op de behoefte van het individu, zelfs nog belangrijker vindt dan het centraal stellen van de opleiding en de verschillende thema’s”. Een intake gesprek heeft als doel om te komen tot een goed opleidingsprogramma en het vaststellen van doelstellingen. Werkplekbezoeken, intakegesprekken en bestudering van de ontwikkelingen binnen een bedrijf zijn daarom een vast onderdeel van het voortraject. Zonder uitzondering vinden alle referenten dat IvO een goed beeld heeft van zijn of haar organisatie en dat ze zich vooraf voldoende in hen verdiept. “Ik kon zelf veel van mijn doelstellingen, die ik als leidinggevende heb, inbrengen. Dat werd goed opgepikt door IvO”, aldus een referent. De gesprekken vooraf vinden plaats met de directeur, programmamanager en deelnemers. Men is tevreden over de samenwerking in het voortraject. “Ik doe eerst mijn eigen intake en kijk of mijn mensen er rijp voor zijn. Na deze voorselectie vindt nog een toetsing met IvO plaats. Het geheel is een soepel lopend samenspel waar ik al jaren zeer tevreden over ben”, vertelt één van de opdrachtgevers.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn het er over eens dat de leergangen standaard programma’s zijn waar de klant op hoofdlijn invloed kan uitoefenen. Daar waar nodig kunnen er wijzigingen of accenten worden aangebracht, maar van echt maatwerk kan men niet spreken. Dit zou ook in conflict zijn met de formule die juist deelnemers uit de verschillende organisaties en branches bij elkaar brengt in één training. Het aanbod moet daarvoor namelijk redelijk standaard zijn. De leergangen worden voor een beperkte groep van ongeveer twaalf deelnemers gehouden. Dit biedt de gelegenheid om vooraf aan te geven wat men als deelnemer belangrijk vindt. Bovendien kunnen ook de coaches en begeleiders in beperkte mate meebeslissen over eventuele aanpassingen of het leggen van bepaalde zwaartepunten. Op deze wijze wordt IvO vooraf van twee kanten gevoed: vanuit de eindverantwoordelijke van de deelnemers, coach genoemd, en door de persoonlijke doelstellingen van de deelnemers zelf.

Uitvoering

De referenten zijn bijna allemaal in de rol van coach aanwezig geweest. Degenen voor wie dit niet gold, hebben genoeg feedback gekregen om te kunnen oordelen. Eén referent vindt de terugkoppeling vanuit zijn deelnemers te mager en kent daarom aan dit item geen score toe. Het programma voldoet op alle fronten aan de verwachtingen. Het is op een praktische wijze voldoende afgestemd op de betreffende deelnemende organisaties doordat men gebruik maakt van cases uit de praktijk, zelfsturende opdrachten, waarin de deelnemer met een opdracht naar huis wordt gestuurd, en persoonlijke actieplannen. Een mening die illustreert hoe men over het algemeen de uitvoering heeft ervaren is de volgende: “De training was inhoudelijk zeer goed. Alle deelnemers van de verschillende bedrijven zaten op dezelfde golflengte en konden veel van elkaar leren”. Docenten hanteren uiteenlopende stijlen van overdracht afhankelijk van de soort module die gegeven wordt. Iemand licht toe: “Er zijn hoorcolleges met veel theorie zoals over financieel management maar ook interactieve rollenspelen om bijvoorbeeld kennis te maken met zoiets als het logistieke verhaal van goederenstromen”. En iemand anders meldt: “Er was een goede afwisseling in didactiek. Het geheel was geen hoorcollege”. Er is tussentijds ruimschoots en zorgvuldig geëvalueerd. Dit gebeurt middels een schriftelijke afname waarbij de resultaten aan de eindverantwoordelijke worden gepresenteerd.

Opleiders

Alle referenten zijn het er over eens: de opleiders zijn professionals in hun vakgebied en hebben een praktische inslag hetgeen resulteert in een pragmatische managementleergang en niet in hoogdravende theoretische hoorcolleges. Ze geven hun deelnemers vaak praktische tips die voor hen zeer toepasbaar in de praktijk zijn en weten de stof op een luchtige manier te brengen. De volgende uitspraken maken dit helder: “De opleiders zijn in staat om deelnemers met beide benen op de grond te krijgen. Ze leren hen op een praktische wijze naar zichzelf en hun omgeving te kijken” en “Het zijn mensen die op hoog niveau in een bepaald deelgebied acteren”. Er wordt in ruime mate ingegaan op vragen van deelnemers. Niet alle referenten zijn aanwezig geweest bij de trainingen maar één iemand vertelt dat zijn deelnemers altijd terugkomen met enthousiaste verhalen en positieve feedback over de opleiders. “Er wordt vaak een naam genoemd dat moet een inspirerende trainer zijn”, aldus deze referent. Iemand merkt wel op dat er verschillen zijn in didactische vaardigheden.

Trainingsmateriaal

Er wordt gebruik gemaakt van een gevarieerd aanbod aan trainingsmateriaal: boeken, syllabi, readers, kopieën, materiaal uit de praktijk, video's en computerprogramma's. Deelnemers krijgen tevens een literatuurlijst met de opdracht om tijdens de opleiding bepaalde boeken verplicht te lezen ter verdieping. Het geheel ziet er inhoudelijk goed uit, is van nette kwaliteit en gericht op de zelfwerkzaamheid van de deelnemers. Of het materiaal goed toegespitst is op situatie van het bedrijf hangt volgens één van de referenten in hoge mate af van de inkoper zelf. Een ander is van mening dat er eigenlijk vrij weinig lesmateriaal wordt gegeven en vindt dit, als hij er langer over nadenkt, eigenlijk prima. "Je kijkt het daarna bijna toch nooit in", is zijn mening. Hij noemt verder: "Vaak zijn de opdrachten praktisch, zoals het bestuderen van een bepaalde strategische component in de eigen organisatie. Daarna volgt dan een korte en bondige hand-out. Meer heb je eigenlijk niet nodig".

Accommodatie

Tijdens de gehele leergang rouleert de accommodatie over de bedrijven van de verschillende deelnemers. Een groot aantal referenten is hier zeer enthousiast over. Iemand verwoordt: "Het is een ijzersterk concept. Afgezien van het feit dat het kostenverlagend werkt, wordt het punt organisatie ook door iedereen zelf ervaren". Deels heeft de training dus in externe conferentieoordens plaats en deels in de organisatie van de deelnemers zelf. Dit gaat vaak gepaard met een rondleiding: "Een kijkje in de keuken van andere bedrijven nemen, die kans krijg je niet elke dag", merkt een referent op. De locaties die IvO zelf uitzoekt kenmerken zich door rustige plaatsen en veel natuur. Het unieke concept vindt zijn oorsprong in het "co-makership" dat IvO voor ogen staat en is een afgeleid element van die formule. Het co-makership representeert de nauwe samenwerkingsverbanden met organisaties en bedrijven uit de regio.

Natraject

De leergang wordt afgesloten met een eindpresentatie en uitreiking van een certificaat op basis van deelname aan de training en beoordeling van de eindpresentatie. De coaches van de participerende bedrijven krijgen de betreffende verslagen van te voren opgestuurd met als doel kritisch te ondervragen tijdens deze eindpresentatie. De referenten zijn het er over eens: IvO biedt een goed natraject compleet met eindevaluatie, presentatie en uitreiking certificaat. Soms komt er uit de groep nog een initiatief om een specifiek thema verder uit te diepen. Die mogelijkheid biedt IvO dan buiten het contract om. Maar ook telefonische consulten en persoonlijke coaching behoren daarna tot de mogelijkheden. Eén opdrachtgever evalueert zelf ook nog drie tot zes maanden na de afronding van de leergang. Hij zegt hierover: "Ik wil van mijn mensen weten hoe zij de aangeboden stof in de praktijk hebben gebracht. Ik probeer er achter te komen of het voor hen een goede investering in tijd is geweest en voor mij een economisch goede investering". Volgens een referent is het geboekte resultaat meetbaar aan het feit dat er in de praktijk bepaalde terminologie wordt gebruikt door veel van zijn werknemers. "Het gaat leven in de organisatie", zegt hij. Anderen zijn van mening dat resultaat pas na lange tijd meetbaar wordt, maar dat zij wel het gevoel hebben dat de deelnemers er veel aan hebben. Bij twee referenten heeft het natraject nog niet plaatsgehad. Ze zijn wel op de hoogte van hoe dit wordt aangeboden maar kennen geen score toe.

Organisatie en administratie

Alle opdrachtgevers zijn positief over het functioneren van de organisatie en administratie van IvO. Er wordt tevens genoemd dat IvO een goede website heeft die actueel en toegankelijk is. Het instituut is goed bereikbaar. Zowel directeur als programmamanager zijn altijd telefonisch of digitaal te bereiken en reageren adequaat op achtergelaten berichten. "Ze hebben de zaken mooi op orde", meldt iemand. Eén referent vindt dat dit item onder noodzakelijke hygiëne valt en wil hier geen score aan toe kennen. Hij verklaart: "Je meldt op dit gebied alleen iets als het niet klopt."

Relatiebeheer

Ivo toont belangstellende interesse met een gezonde commerciële ondertoon. Men is het er over eens dat er een prima relatiebeheer wordt gevoerd, in de vorm van mailingen, brieven en persoonlijk contact. Zo zijn er een aantal malen per jaar de vaste contactmomenten met de directeur, de betreffende programmamanager of trainer. Deze contacten hebben als doel om bij te praten en staan in principe los van de gevolgde leergangen, ook al worden bevindingen hierover wel in de gesprekken meegenomen. Het belangrijkste is dat men over en weer van elkaar komt te weten wat er gebeurt zodat enerzijds IvO kan inspelen op nieuwe behoeften van de klant en anderzijds de klant goed op de hoogte wordt gehouden van de nieuwste ontwikkelingen en aanbod bij IvO.

Men geeft aan dat dit contact tenminste elk kwartaal ontstaat en precies goed is en niet als storend wordt ervaren. Men beschrijft het contact als klantgericht, open en meedenkend. Andere kwalificaties zijn informeel, prettig en betrokken. “Het relatiebeheer is zakelijk, maar hartelijk”, zegt één van de ondervraagden. “Ik heb niet voor niets een lange en intensieve samenwerking”. Eén referent is wel eens gevraagd om een presentatie te geven over zijn eigen ervaringen over het effect van reorganisatie op mensen. Dit geeft aan dat er soms een nauwe band aanwezig is tussen instituut en afnemer.

Prijs-kwaliteit verhouding

De prijs-kwaliteit verhouding wordt gezien als marktconform tot goed. Een referent zegt hierover: “Wegens de goede ervaring is de prijs nooit punt van discussie”. Een ander vindt de prijzen wel fors maar beargumenteert: “De kwaliteit is er wel naar. Deze is beter dan wat ik tot nu toe op dit gebied gewend ben en gekregen heb. Per saldo klopt de prijs-kwaliteit verhouding”. Eén referent merkt op dat hij de prijs voor de MCO opleidingen wel flink vindt ook al is het een inhoudelijk zwaardere opleiding. Zijn organisatie denkt er toch over dit waarschijnlijk intern te gaan organiseren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het onderzoek geeft aan dat de opdrachtgevers allen tevreden tot zeer tevreden zijn over de opleiding van en de samenwerking met IvO. Deze tevredenheid komt tot uiting in de volgende sterke kanten die herhaaldelijk worden genoemd. Allereerst is dat de professionele inbreng van de opleiders. Men kwalificeert deze als “kundig”, “inspirerend” en “instituten op hun vakgebied”. Een ondervraagde meldt: “Het werkt als een olievlek, onze deelnemers komen enthousiast terug en de anderen die nog moeten gaan hebben al zin!” Daarnaast wordt het feit dat IvO een mengeling zoekt van diverse bedrijven als sterk punt genoemd. “De formule van de opleiding is sterk omdat er intensief wordt samengewerkt en men in contact komt met gelijkgestemden van andere branches. IvO zelf heeft een goed netwerk maar men bouwt als deelnemer ook een goed netwerk op door deze formule”. Een referent vertelt daarom liever met niet meer dan vier deelnemers per training te komen omdat anders “het effect weg is en de verhoudingen niet goed liggen”. Een ander sterk punt is ongetwijfeld de gerichtheid op de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers. Een ondervraagde meldt: “IvO is gericht op de ontwikkeling van het individu en niet alleen op theoretische overdracht en een algemeen verhaal voor een schoolbord”. Als geen ander kan IvO op boeiende wijze de vertaalslag naar de praktijk maken en blijft daarbij gericht op de ontwikkeling van personen in hun werkomgeving. “Brede managementthema’s met de inzet van jouw persoon als managementinstrument vind ik een sterk punt”, aldus een referent. Een ander noemt: “Er is veel interactie tussen de deelnemers, we zijn met elkaar bezig. De opdrachten zijn niet vrijblijvend maar duidelijk en concreet met een deadline”. Verder is men enthousiast over het plezierige contact en het feit dat IvO nooit opdringerig is. Naast al deze lovende woorden zijn er een aantal punten die aangescherpt zouden kunnen worden. Een referent die redelijk bekend is met de diverse spelers op dit gebied vindt dat IvO een betere PR zou moeten voeren. “Ik had nooit gehoord van IvO. Bovendien zijn ze slecht te vinden op het internet. Mond tot mond reclame doet het goed maar een onbekende komt moeilijk met ze in aanraking via ander kanalen”. Iemand anders noemt de onduidelijke routebeschrijving. “De locatie is moeilijk te vinden. Toen ik daardoor tien minuten te laat was werd ik gebeld waar ik was en of er problemen waren. Erg attent, dat wel”. Eén referent noemt dat hij duidelijker de toegevoegde waarde van de programmamanager benoemd had willen zien. Iemand anders roemt juist de rol van de programmamanager bij het kennismakingsgesprek: “Zij was ‘to the point’ en zakelijk. Zonder haar was ik afgehaakt in het voortraject. Bijna alle referenten hebben IvO al vaak aanbevolen of is IvO een Preferred Supplier.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door CEDEO. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met IvO Nederland op 27-03-2007.

Algemeen

Het IvO is een zelfstandige organisatie en biedt landelijk trainingen aan vanuit haar vestiging in het Groningse Haren. De bestendige groei van de afgelopen jaren heeft zich gecontinueerd. IvO heeft een goede, sterke positie in haar vakgebied, waarbij de nadruk ligt op het gebied van maatwerk bedrijfsopleidingen. De basis voor de trainingen ligt in de kwaliteit van het voortraject en de in die fase gevoerde gesprekken, veelal voorafgegaan door een bedrijfsbezoek. IvO beschikt over een jarenlange ervaring op dit terrein en de wijze van aanbod van haar opleidingen. Daarnaast acht het instituut zich sterk in het selecteren van "de juiste trainer bij de juiste vraag". Verder verzorgt IvO Nederland in-company trajecten bij diverse grote, landelijk organisaties. In enkele gevallen worden hiermee afspraken gemaakt door het vastleggen van trajecten die langere tijd in beslag nemen.

Kwaliteit

De kwaliteit van haar docenten, die in de meeste gevallen uit de praktijk komen en daardoor kunnen bogen op veel ervaring, wordt door IvO nauwlettend gevolgd en in de gaten gehouden. De meeste hebben een eigen bedrijf en staan daardoor midden in de praktijk. Naast de gebruikelijke evaluaties laat IvO haar eigen programmamanagers als constante factor de trainingen bijwonen om zo de voortgang van het traject te bewaken en verbindingen te leggen tussen de verschillende modules. Actieve deelname van de deelnemers is noodzakelijk. Het uitwisselen van kennis en ervaring maakt onderdeel uit van de training doordat de deelnemers onderlinge bedrijfsbezoeken organiseren en daar vervolgens door middel van rondleidingen ervaringen uitwisselen. De docenten evalueren samen met de deelnemers en passen hun programma's aan met de hiermee verworven informatie. Het instituut blijft bijzondere aandacht schenken aan nazorg.

Continuïteit

IvO streeft vanuit kwalitatief oogpunt een beheerste groei op haar terrein na: groei in de breedte. Deze gedachte komt voort uit de overtuiging dat een te omvangrijke organisatie leidt tot afname van betrokkenheid, vermindering van flexibiliteit, en afname van overzicht en controle. Op basis van de verstrekte informatie, de geconstateerde tevredenheid onder haar relaties en het weldoordachte concept van co-makership met de opdrachtgever, acht CEDEO de continuïteit van IvO voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Gezien de zwaarte van de trajecten is het bij voorkeur prettig als minimaal 2 deelnemers van een opdrachtgever deelnemen aan een traject. Hierdoor wordt de interne samenwerking tussen deze deelnemers bevorderd. De verschillende afkomst van de overige deelnemers zorgt er voor dat er een netwerk tussen de deelnemers kan ontstaan dat ook na afloop van een training leidt tot zakelijke en vriendschappelijke contacten. Onderdeel van de training vormen de evaluatiemomenten die relatief veel worden gehouden. Bij toerbeurt worden de verschillende modules verzorgd op de locatie van een van de deelnemende bedrijven. Opvallend is de rol die bedrijven spelen bij het implementatietraject (coaching van deelnemers). De coaches zijn altijd 'intern'. IvO stelt coaching als absolute voorwaarde om medewerkers te mogen laten deelnemen aan een training. Indien gewenst kunnen toekomstige coaches getraind worden in de daarbij behorende en noodzakelijke vaardigheden. Deze werkwijze garandeert een hoge mate van bedrijfsgerichtheid.

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.nl