

Klanttevredenheidsonderzoek

AOb - Scholing

28-01-2010



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	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 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 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		14%		43%	43%
Opleidingsprogramma		14%		29%	57%
Uitvoering		14%		43%	43%
Opleiders		14%		29%	57%
Trainingsmateriaal		14%	14%	14%	57%
Accommodatie②					14%
Natraject		14%		43%	43%
Organisatie en Administratie③		14%		43%	29%
Relatiebeheer		14%		43%	43%
Prijs-kwaliteitverhouding④		14%	14%	14%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		14%		29%	57%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ③ Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De opdrachtgevers die meewerkten aan het onderzoek naar de maatwerktrajecten van AOb-scholing (AOb staat voor Algemene Onderwijsbond) werkten merendeels al langer samen met dit bureau. Zij zijn met AOb-scholing in contact gekomen doordat er binnen hun organisatie al eerder met dit bureau was samengewerkt, of simpelweg doordat zij de expertise van een onderwijsvakbond zochten; de AOb is volgens een referent de enige onderwijsbond in Nederland die niet gebonden is aan een geloofsovertuiging. Andere redenen om te kiezen voor samenwerking met AOb-scholing waren de goede ervaringen met dit bureau in het verleden en/of de goede indruk die de beoogde adviseur wekte in het voorgesprek. Het merendeel van de ondervraagden geeft aan dat zij, en eventuele andere betrokkenen binnen hun organisatie, in het voortraject hun wensen goed op tafel hebben kunnen leggen. Veel respondenten zijn eerst telefonisch te woord gestaan door een coördinator van AOb-scholing, die aan de hand van de wensen die zij kenbaar maakten een adviseur selecteerde. Deze nam vervolgens contact op met de opdrachtgever voor een intakegesprek. In sommige gevallen heeft de adviseur ter voorbereiding van het traject bovendien relevante documentatie bestudeerd.

Alle referenten geven aan dat er in het voortraject concrete dan wel meetbare doelen zijn geformuleerd en dat de adviseur van AOb-scholing daarbij een actieve rol speelde. Eén opdrachtgever is ontevreden over het voortraject: "Achteraf gezien heeft de adviseur niet voldoende doorgevraagd, niet voldoende de tijd genomen." De overige ondervraagden zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop de adviseurs van het bureau het voortraject hebben vormgegeven. "De functionaris met wie ik samenwerkte heeft vooral veel vragen gesteld en gekeken naar de mogelijkheden; dat ging heel erg prettig, hij heeft zich niet opgesteld als vakbondsman; hij had ook oog voor de belangen van onze organisatie" en "Zij hebben veel kennis in huis; voor zover wij hebben kunnen constateren hebben zij alles aangevuld wat wij aan kennis en vaardigheden misten", zeggen twee referenten er nog bij.

Opleidingsprogramma

Het plan van aanpak stemde vrijwel alle opdrachtgevers tevreden; de meesten zijn zelfs zeer tevreden. De tekst kwam doorgaans in samenwerking tot stand. Eén opdrachtgever is echter ontevreden op dit onderdeel: "In de offerte stond alleen een prijs, het aantal bijeenkomsten en wanneer die zouden plaatsvinden; de tijdens de voorbereiding gemaakte afspraken kwamen er niet in terug. Ik had dat wel prettig gevonden; dat is ook handig bij het evalueren. Bovendien waren de afspraken over de prijs niet helder; het eerste gesprek zou gratis zijn, wij dachten dat daarmee de eerste bijeenkomst werd bedoeld, maar het bleek de telefonische voorbespreking te zijn." Alle overige opdrachtgevers geven aan dat de financiële afspraken voldoende helder waren.

Uitvoering

De manier waarop AOb-scholing de gedurende het afgelopen jaar geleverde maatwerktrajecten heeft uitgevoerd stemt de overgrote meerderheid van de gesproken opdrachtgevers gemiddeld tevreden tot zeer tevreden. Ter illustratie: "Ik ben volmondig tevreden, in alle opzichten, en dat is ook de opvatting van deelnemers", "De inhoud van het traject was specifiek gericht op wat wij wilden en nodig hadden; de adviseur had het goed voorbereid", "Er is goed ingegaan op de praktijkvoorbeelden die wij aandroegen; er is besproken hoe we een en ander zouden kunnen aanpakken en er zijn tips gegeven" en "De adviseur wist zijn vinger op de juiste pijnlijke plekken te leggen." Voor zover dat van toepassing was geven de referenten aan dat de adviseurs van AOb-scholing tijdens de trajecten een prettige balans tussen theorie en praktijk hanteerden. "De invulling van het traject was vooral heel praktisch en het was voor de deelnemers ook erg van belang dat dat zo was", vertelt een referent. Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat de adviseur tussentijds op informele wijze met hen overlegde of het traject naar tevredenheid verliep, al of niet in het bijzijn van de overige betrokkenen. Eén opdrachtgever is ontevreden over de uitvoering: "Volgens mij was het traject niet goed op maat; de adviseur heeft zich niet voldoende verdiept in alle bij het project betrokken partijen. Tussentijds heeft hij wel een keer contact gezocht met mij als opdrachtgever, maar daar kwam te weinig uit; het gesprek was niet gericht op het proces en het functioneren van de adviseur."

Opleiders

Over de adviseurs van AOb-scholing is de meerderheid van de geïnterviewde opdrachtgevers enthousiast; de meeste overige ondervraagden zijn tevreden. Eén referent is echter ontevreden over de adviseur die hij trof: "Hij was inhoudelijk niet voldoende geëquipeerd. Het lag wellicht aan zijn karakter; hij was te weinig doortastend en heel afwachtend." De tevreden opdrachtgevers zeggen onder meer: "De adviseur was zowel in inhoudelijk als in didactisch opzicht goed; hij deed erg veel van dit soort werk en kwam met allerlei praktische voorbeelden van wat er elders wel en niet goed was gegaan", "De trainer was goed geïnformeerd en erg enthousiasmerend", "Ik vond hem echt goed, hij gaf duidelijke uitleg en vertelde het op een afwisselende manier, zodat iedereen bij de les bleef; hij wist veel van het onderwerp af en gaf allerlei praktische tips", "De adviseur was recht door zee, hij wond geen doekjes om de dingen heen; dat vond ik prettig" en "De groep was heel pluriform, maar zijn invoelingsvermogen in de groep ving dat goed op; ik vond hem ook heel sterk in het omgaan met de spanningsvelden binnen de groep. Hij stond er als trainer professioneel in, hij verviel niet in de rol van vakbondsonderhandelaar en dat vond iedereen heel prettig." Men geeft ook aan dat de adviseur voldoende aandacht besteedde aan iedere individuele betrokkene en aan het beantwoorden van vragen. "Maar hij hield zich ook goed aan de vooropgezette aanpak, inclusief het tijdschema; hij wist het op een prettige manier zo te sturen dat de niet ter zake doende vragen minder aandacht kregen" en "De mensen van de GMR vroegen steeds weer naar hem en zochten ook direct contact met hem als ze ergens mee zaten; het ging allemaal bijzonder prettig", vertellen twee opdrachtgevers hier nog.

Trainingsmateriaal

Eén referent is noch tevreden, noch ontevreden over het materiaal dat de adviseur ter ondersteuning van het traject meebracht: "Een boekje op maat was prettiger geweest; de syllabus bestond uit materiaal dat hij uit andere readers haalde", zegt hij daarover. Een tweede is om dezelfde reden ontevreden op dit punt. De overige ondervraagden zijn merendeels enthousiast over het materiaal. Men noemt het onder meer: "Goed verzorgd", "To the point", "Geschikt om later nog eens iets in na te zoeken", "Op maat" en "Interessant".

Accommodatie

Slechts één van de gesproken opdrachtgevers heeft gebruik gemaakt van een door AOb-scholing geregelde accommodatie en hij is daarover zeer tevreden: "De trainingsaccommodatie was prima, er was een rustige sfeer, het was goed bereikbaar en alles was goed verzorgd."

Natraject

Over de afronding van het maatwerktraject dat hij van AOb-scholing betrokken is één respondent ontevreden: "Het traject bereidde de besluitvorming voor rond het moeilijkste onderdeel van de overeenkomst, en de adviseur zag met die voorbereiding zijn offerte als voltooid. De uitkomst interesseerde hem nauwelijks en hij heeft ook niet gevraagd of hij een bijdrage kon leveren aan het vervolg. We hebben ook geen nagesprek gehad en ik heb geen verslaglegging ontvangen." De overige opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden op dit onderdeel. De adviseur had een afsluitend gesprek met de deelnemers, voor zover dat aan de orde was, en meestal ook met de opdrachtgever. Een ruime minderheid van de opdrachtgevers zegt ook een schriftelijk evaluatieverslag ontvangen te hebben. Eén opdrachtgever is in het algemeen tevreden, maar plaatst bij de afronding van het meest recente traject een kanttekening: "Ik had het misschien wel prettig gevonden als hij gevraagd had waarom we geen gebruik meer wilden maken van zijn input; dat kon immers zijn omdat we vonden dat we het mede dankzij hem verder zelf konden, maar ook omdat we ontevreden waren over hem." Een enthousiaste opdrachtgever vertelt nog: "De nieuwe GMR heeft de adviseur van AOb-scholing als contactpersoon voor als er vragen zijn; die beantwoordt hij bij wijze van nazorg." Eén respondent geeft aan dat zijn doel gehaald is, maar twijfelt of de adviseur daarbij een doorslaggevende rol heeft gespeeld; een tweede meldt dat het doel niet bereikt is. Een ruime meerderheid van de ondervraagden vindt echter dat de doelstellingen van de trajecten gehaald zijn.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van AOb-scholing heeft één opdrachtgever geen oordeel omdat dat onderdeel van de samenwerking buiten hem om is gegaan. Een tweede is ontevreden: "Ik kan me niet aan de persoonlijke indruk onttrekken dat de adviseur te maken had met een heel volle agenda en dat wij niet zijn grootste prioriteit vormden." De overige respondenten zijn goed te spreken op dit onderdeel; hun oordeel varieert van tevreden tot zeer tevreden. Zij vinden de medewerkers van het instituut goed bereikbaar per telefoon en e-mail en zijn tevreden over de flexibiliteit en klantgerichtheid. "De adviseur heeft voor ons ook wel eens een extra vrije avond opgeofferd", vertelt een referent hier. De gemaakte afspraken zijn goed nagekomen, hetgeen zich ook uitte in de correctheid van de facturen. Een referent tekent nog wel aan: "De AOb is een onderwijsvakbond met een onderdeel dat scholing geeft. Het enige vervelende aan dit traject was dat de vakbondsmensen probeerden onderuit te halen wat wij met begeleiding van de adviseur van AOb-scholing hadden neergezet; ze beweerden dat het niet rechtsgeldig was. Ik heb toen gezegd 'Ga het daar intern over hebben en speel het verschil van mening niet uit via onze MR-leden'; uiteindelijk is het voor ons gelukkig goed afgelopen." De tevreden referenten melden voor zover ze dat aan de orde hebben gehad dat AOb-scholing zich open en constructief opstelde ten opzichte van eventuele kanttekeningen van hun zijde.

Relatiebeheer

Op één zijn na alle gesproken opdrachtgevers tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer van AOb-scholing. Een referent is ontevreden: “We krijgen af en toe per post schriftelijke informatie, dat ze bestaan en cursussen hebben, maar het is niet zo dat we na de fusie op centraal directieniveau benaderd zijn door AOb-scholing met ‘Dit en dit hebben we te bieden en kunnen we wat voor u betekenen?’” Ruim de helft van de tevreden opdrachtgevers zegt na afloop van een traject niets meer te horen van AOb-scholing, maar deze referenten missen dat niet, in tegendeel, alle betrokkenen zouden het niet anders willen. Ze weten het bureau te vinden als ze iets nodig hebben. Twee opdrachtgevers laten weten dat ze regelmatig iets horen van AOB-scholing: “Als school krijgen we regelmatig, maar niet te vaak, foldertjes per post en in het MR-magazine staat ook het cursusaanbod van AOb-scholing” en “We krijgen eerder te veel dan te weinig materiaal, maar het is wel op maat. Ik vind dat de AOb in het algemeen de laatste jaren wat explicieter aanwezig is in de scholen en het bewustzijn bevordert van het belang van een MR en GMR. Dat vind ik wel goed”, zeggen zij daarover.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding is één opdrachtgever noch tevreden, noch ontevreden en een tweede ontevreden. Zij zeggen daar respectievelijk over: “Ze zijn de laatste tijd een stuk duurder; ik verbaas me erover dat het via de vakbond zo duur is” en “In dit geval was het veel te duur, maar in mijn omgeving heb ik gehoord dat de verhouding goed is; dat zou het in dit geval ook geweest zijn als het traject aan de verwachtingen had voldaan.” Twee referenten geven geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding omdat ze vinden dat ze niet voldoende verstand hebben van de markt. De overige ondervraagden zijn zeer tevreden tot tevreden op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Al met al zijn de meeste geïnterviewde opdrachtgevers zeer tevreden over de samenwerking met AOb-scholing op het gebied van maatwerktrajecten en een minderheid is tevreden. Eén referent is ontevreden; hij heeft één traject laten doen door het bureau en dat heeft niet aan zijn verwachtingen voldaan. Echter, vooral doordat hij van collega's voornamelijk positieve geluiden hoort over AOb-scholing, realiseert hij zich goed dat dit slechts één ervaring betrof met één adviseur. Twee zeer tevreden opdrachtgevers voegen nog toe aan wat ze eerder aan de orde brachten: “Wat ik sterk vond is dat AOb-scholing zich gedroeg als een sterke meedenker met oog voor het belang van de organisatie als geheel en van de medewerkers. De adviseur leverde de goede dingen en was eerder afhoudend dan acquirierend; het belang van onze organisatie stond bij hem voorop” en “Het traject was in onze ervaring boven verwachting.” Op één na alle referenten vertellen dat ze AOb-scholing zouden aanbevelen aan collega's, al beperkt één van hen zich daarbij tot één adviseur: “We vinden hem een heel prettig persoon, hij heeft echt verstand van zaken; hem zouden we aanbevelen.”

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 AOb - Scholing op 28-01-2010.

Algemeen

AOb-scholing, onderdeel van de Algemene Onderwijsbond, verzorgt cursussen, advies en begeleiding voor alle onderwijssectoren: PO, VO, MBO en HBO. De dienstverlening richt zich met name op medezeggenschap, waarbij het uitgangspunt is dat 'professionele medezeggenschap leidt tot beter onderwijs'. Daarnaast omvat het aanbod cursussen en trainingen voor leerkrachten en voor onderwijs ondersteunend personeel. Op het vlak van medezeggenschap - trainingen, advies en begeleiding - is AOb-scholing naar eigen zeggen marktleider: het trainingsaanbod omvat naast basiscursussen ook een breed scala aan verdiepingscursussen, gericht op relevante, actuele thema's. Voorbeelden hiervan zijn de themacursus Formatie- en taakbeleid, Omgaan met de achterban, Bekwaam zijn en blijven (Wet BIO) en Financiën. Individuele MR-leden kunnen zich verder ontwikkelen middels deelname aan themacursussen. AOB-scholing verzorgt daarnaast ook maatwerktrajecten, aansluitend bij specifieke thema's en vragen van de MR, zoals bijvoorbeeld over Passend onderwijs, Begeleiding fusies of Naar een professionele (G)MR. Het aanbod voor de doelgroep van leerkrachten en van onderwijs ondersteunend beoogt hen 'te ondersteunen en adviseren bij hun onderwijs carrière'; het omvat onder meer themacursussen voor 'starters'.

Kwaliteit

De trainers van AOb-scholing zijn merendeels zelf afkomstig uit het onderwijs en beschikken daardoor over uitgebreide praktijkervaring, wat een duidelijke meerwaarde biedt in de trainingen. Professionalisering van de trainers, waarvoor jaarlijks een scholingsbudget ter beschikking staat, is een continu aandachtspunt binnen het bureau. De deskundigheidsbevordering betreft zowel de ontwikkeling van vaardigheden als van inhoudelijke kennis. Bij de keuzes daarin zijn ontwikkelingen in het veld leidend; zo is in het kader van de komende invoering van de functiemix Primair Onderwijs het onderwerp 'HRM en arbeidsverhoudingen' een actueel aandachtspunt voor de trainers. Voor activiteiten als mediator of loopbaanadviseur beschikken de betreffende medewerkers over formele accreditaties, die uiteraard periodiek worden hernieuwd. Middels regelmatig overleg en intervisie wordt onderling feedback gegeven. De ontwikkeling van nieuwe producten, waarvoor medewerkers ruim tijd ter beschikking wordt gesteld, is een continu proces. De producten worden ontwikkeld door teams, op basis van een duidelijk stappenplan. Nieuw in het aanbod voor onderwijspersoneel zijn bijvoorbeeld de themacursussen 'Solliciteren in het kader van de functiemix' en 'Functionerings- en beoordelingsgesprekken'.

Continuïteit

Ontwikkelingen in het onderwijsveld, op het vlak van 'beleid, kennis en ondersteuning', die uiteraard binnen de AOb zorgvuldig worden bijgehouden, vormen voor AOb-scholing input voor het initiëren van nieuwe producten. Voorbeelden hiervan zijn het onderwerp 'MR en onderwijsinhoud', en het aspect van professionele zeggenschap daarbij. De stopzetting van de subsidiering vanuit de Stichting Medezeggenschap Onderwijs per 1 januari 2009 heeft voor AOb-scholing geen nadelige gevolgen gehad: door de regelmatige wisselingen binnen de raden blijft de behoefte aan scholing continu. Ontwikkelingen binnen de scholen zelf, zoals bijvoorbeeld fusies, leiden regelmatig tot vragen om advies en begeleiding. In combinatie met de alerte wijze waarop het bureau inspeelt op de ontwikkelingen in het veld met nieuwe producten vormt dit een waarborg voor de kwaliteit en continuïteit van AOb-scholing. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van AOb-scholing voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De goede 'feeling' van de trainers met het onderwijs maakt dat de trainingen goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk in het veld. Huiswerkopdrachten voor de deelnemers, ter voorbereiding van bijeenkomsten, verhogen het leereffect van de cursussen. De alerte wijze waarop ingespeeld wordt op ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld de komende invoering van de Functiemix, en de vertaling daarvan naar voor de deelnemers relevante cursussen, leidt tot een binnen de doelgroepen gewaardeerd cursusaanbod. Het feit dat de (thema)cursussen verspreid over het land worden aangeboden vormt hierbij een extra pluspunt.

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 Corporate

Deze 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