

Klanttevredenheidsonderzoek

Cbt

27-10-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cbt 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, ondoorgondelijk 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 jaaronzet 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.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en 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 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:

- 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 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 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders②		10%		50%	30%
Trainingsmateriaal③				40%	30%
Accommodatie④					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤			10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Drie referenten geven geen score
- ④ Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd
- ⑤ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de door Cbt uitgevoerde maatwerkopleidingen besproken. Er zijn tien referenten naar hun ervaringen met Cbt bevroegd. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarin Cbt in het voortraject heeft gehandeld. Zij vertellen Cbt al eens eerder te hebben ingeschakeld of hen via het internet te hebben gevonden. Sommige opdrachtgevers hebben al een lange relatie met hen. In de meeste gevallen is de accountmanager van Cbt vervolgens op gesprek gekomen om de leerbehoefte te inventariseren. Referenten vertellen onder meer: "Wij hebben een zeer prettig gesprek gevoerd met Cbt. Zij hebben ook onze bouwplaats bezocht om in te kunnen spelen op onze specifieke situatie", "Cbt positioneert zich goed in de markt. Wij hebben onze vraagstelling bij hen neergelegd waarop zij zeer snel hebben geschakeld. Zij hebben ook meegedacht in alternatieven omdat zij niet in zijn geheel aan onze vraag konden voldoen. Daar zijn ze eerlijk in geweest. Bovendien waardeer ik hun snelheid van handelen", "Wij hebben in het voortraject enkele partijen met elkaar vergeleken. Cbt kon precies aan onze vraagstelling voldoen.

Bovendien reageerden ze snel. Prijstechnisch gezien voldeden ze. Weliswaar waren zij niet de goedkoopste maar het paste prima binnen de scope” en “Cbt kan veel maatwerk leveren. Zij bespreken alles met ons en denken goed mee. Wij hebben al een lange samenwerking met hen. Wij luisteren goed naar elkaar zodat we gezamenlijk tot goede oplossingen weten te komen”. Enkele referenten vertellen dat ook de prijs een rol heeft gespeeld bij hun keuze voor Cbt: “De reden dat wij met Cbt samenwerken is onder meer dat zij prijstechnisch goed in de markt liggen. Maar daarnaast speelt ook onze ervaringen met hen een rol. Zij hebben goede trainers die passen bij ons bedrijf.” En tot slot benoemt een referent voor Cbt te hebben gekozen vanwege hun ervaring in de food sector.

Opleidingsprogramma

Naar aanleiding van het voorgesprek wordt een offerte gemaakt waarin het opleidingsprogramma helder wordt opgenomen. Over het offertetraject zegt men onder meer: “Cbt leverde een prima offerte waar we over en weer nog op hebben gereageerd. Het offertetraject is goed en soepel verlopen.” Referenten vertellen dat er goed is gecommuniceerd over de prijs: “Zij hebben een tijdsinschatting gemaakt en een tarief per uur voorgesteld. Ik vond het een redelijke prijs. De ingeschatte uren kwam aardig overeen met de werkelijkheid.” Anderen vertellen dat zij voor periodieke trainingen vaste prijsafspraken hebben gemaakt. Voor specifieke trajecten worden aparte offertes gemaakt. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle referenten positief over de opleidingsprogramma's van Cbt. Men is van mening dat er goed wordt gekeken naar de organisatie en dat er passende voorstellen worden gedaan: “Zij kwamen met goede voorstellen en ideeën. Zij zijn creatief. Zij challengen ons en denken kritisch mee”, licht een geïnterviewde toe. Men is dan ook te spreken over het maatwerkgehalte dat wordt geleverd, op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft: “Het bezoeken van de organisatie op locatie heeft naar mijn mening onvoldoende tot maatgerichte voorbeelden of praktijksituaties geleid”, aldus voornoemde referent. Weliswaar is hij wél te spreken over het opleidingsprogramma als zodanig.

Uitvoering

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering van de opleidingstrajecten. Enkelen hebben niet zelf aan de trainingen deelgenomen maar gaan af op de ervaringen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. De gemaakte afspraken worden nagekomen waardoor de opleidingen aan de verwachtingen voldoen. Men is van mening dat er voldoende afwisseling in werkvormen bestaat. Enkele uitspraken: “De ontruimingsoefening werd heel realistisch nagespeeld en geëvalueerd. Daardoor is het echt geland bij onze deelnemers. Wij nemen de BHV-trainingen dan ook heel serieus. Het is niet alleen een verplichting waaraan je als organisatie moet voldoen. Wij willen dat onze mensen in dergelijke situaties ook echt kunnen handelen”, “Tijdens de training konden er nog eigen onderwerpen worden ingebracht. Hierdoor werd het echt maatwerk. Zij hebben onze opleidingsvraag heel goed beantwoord” en “Wij hebben een wat langer traject voor ogen en zijn daar nu flink mee op weg. We zijn goed op schema. Er wordt goede begeleiding geboden. Vanwege Corona is er het een en ander online gedaan. Het loopt goed.” Ook anderen vertellen dat er vanwege Covid-19 enkele programmaonderdelen online zijn uitgevoerd. Zo vertelt een referent dat de theorie voor het rijden op een heftruck online is aangeboden door middel van een e-learning. De praktijklessen zijn op locatie uitgevoerd. Hij zegt hierover: “Naar mijn mening zouden de praktijklessen wat scherper kunnen worden neergezet. Weliswaar gaat het om de combinatie van het kunnen voldoen aan de veiligheidseisen en de bewustwording van de heftruckchauffeurs dat zij werken met een gevaarlijk vervoersmiddel. Het is zaak dat voldoende uit te blijven dragen.” Een andere referent vertelt over de ontwikkeling van een skillsmatrix die Cbt voor haar rekening heeft genomen: “Wij zijn via een collega bij Cbt terechtgekomen. Cbt heeft in goede samenspraak onze opleidingsregistratie verzorgd. Zij hebben daarvoor opleidingsdeskundigen in huis die begrijpen hoe je bepaalde opleidingen vorm moet geven. De managers en medewerkers van onze organisatie hebben een grote stap voorwaarts gemaakt in het werken met een digitale leeromgeving. Ook hebben we in gezamenlijkheid een onboarding-training gemaakt. Onze opleidingsregistratie voldoet nu aan de daaraan gestelde ISO-eisen.” En tot slot vertelt een zeer tevreden referent dat Cbt een training heeft gemaakt met een VR-bril. Hij vertelt: “Wij zochten een interactieve manier om onze trainingen vorm te geven omdat onze doelgroep een hoorcollege van zo'n twee uur moeilijk vol te houden vindt. Cbt stelde deze trainingsvorm voor. Ook voor andere onderwerpen zijn wij voornemens dergelijke trainingen te (laten) ontwikkelen. Er is sprake van een goede co-productie. De pilot-training is succesvol ontvangen.”

Opleiders

Op dit onderdeel geeft vijftig procent van de referenten de score “tevreden” en dertig procent de score “zeer tevreden”. Eén referent scoort niet bij gebrek aan informatie en één referent geeft een negatieve score. In zijn geval voldeed de trainer niet. De trainer was vrijpostig en zijn gedrag was ongepast. De opdrachtgever heeft daarover een goed gesprek gehad met Cbt die met een goede tegemoetkoming is gekomen. De referent meldt dat hij van mening is dat zijn feedback serieus is genomen. De desbetreffende trainer wordt niet meer ingezet. Alle overige referenten zijn op dit onderdeel zeer positief. Zij melden dat Cbt altijd goede trainers levert die veelal in het voortraject al worden voorgesteld. Ook op dit onderdeel geven enkelen aan de trainingen niet zelf bij te wonen, maar af te gaan op wat zij terug horen van deelnemers. “Dat is altijd positief”, aldus een van hen. Een ander zegt: “Cbt heeft trainers die uit de praktijk afkomstig zijn. Er is een klik tussen de trainers en de deelnemers. Zij passen bij het type mens dat in onze organisatie werkzaam is. Zij hebben bijvoorbeeld ook lotus-slachtoffers die een situatie zeer realistisch kunnen naspelen. Het wordt leuk gebracht waardoor het ook echt aankomt bij de deelnemers. De trainer weet de deelnemers enthousiast te maken waardoor onze mensen graag willen deelnemen aan de trainingen.” En weer anderen: “De docenten zijn zeer praktijkgericht. Ze komen dan ook uit het werkveld en kennen onze sector. Dat is positief” en “De trainer was zelf getraind op het geven van een training met een vr-bril. Tezamen met onderwijskundigen is van tevoren goed gekeken of de training voldoende inhoud had. Het is leuk dat Cbt moderne middelen inzet.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die een score op dit onderdeel geven zijn (zeer) tevreden over het lesmateriaal dat is gebruikt. Drie referenten scoren niet op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Referenten geven aan dat zij vertrouwen op het trainingsmateriaal dat door Cbt wordt aangeleverd. Vaak wordt dit aangevuld met documenten van de eigen organisatie. Zo vertelt een referent dat de ontruimingsplattegronden en documenten over brandveiligheid en/of incidenten van de eigen organisatie aan het trainingsmateriaal zijn toegevoegd. Ook een ander vertelt over eigen tekeningen die aan de lesmap zijn toegevoegd. Het samenstellen van het trainingsmateriaal geschiedt altijd in goed overleg. De meesten vertellen dat het materiaal online beschikbaar is gesteld voor deelnemers. Zij hebben hier geen opmerkingen van hen over ontvangen. Ook een ander vertelt dat het trainingsmateriaal online is gezet en dat via het portal te volgen is wie wat heeft ingeleverd, enzovoorts. Hij vindt deze manier van werken professioneel en goed. Enkele referenten vertellen dat er ook gebruik wordt gemaakt van e-learnings. Zij vinden de e-learnings er goed uitzien. Met filmpjes en plaatjes en voldoende theorie. Soms wordt er een e-learning als onderdeel van de totaaltraining ingezet; bijvoorbeeld om de theorie te behandelen. Referenten zien dit als voordeel: “Dan kunnen wij zelf de inhoud checken en daar eventueel eigen situaties aan toevoegen”, aldus een referent. En een ander zegt hierover: “In de ontwikkeling van e-learnings worden stappen gemaakt. Dat gaat met vallen en opstaan, maar er wordt zeker vooruitgang geboekt.” Tot slot vertelt een referent dat Cbt ook een bibliotheek heeft waarvan gebruik kan worden gemaakt.

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Natraject

De wijze waarop de trainingen worden afgerond en nabesproken kan eveneens de goedkeuring van de referenten wegdragen. Enkelen vertellen dat ook aan de deelnemers een evaluatieformulier is voorgelegd. De opdrachtgevers ontvangen daarover een rapport. Referenten vertellen dat er na afloop van de training altijd een evaluatiegesprek plaatsvindt. Eventuele verbeterpunten worden dan besproken. De (digitale) certificaten worden op tijd verstrekt. Ook is er voldoende aandacht voor eventuele nazorg. Zo vertelt een referent dat Cbt meedenkt over medewerkers die een training moeten inhalen. “Cbt denkt na en regelt of zij eventueel bij een andere klant van hen de training kunnen inhalen. Dat is prettig”, aldus een geïnterviewde. Men vindt dat er voldoende rendement met de trainingen wordt behaald: “Het is leuk om te zien hoe medewerkers hun taken en verantwoordelijkheden oppakken. Tot nog toe hebben onze medewerkers al veel geleerd.” Bij een enkele referent is het opleidingstraject nog niet afgerond. Deze referent vertelt dat er voldoende tussentijdse evaluaties plaatsvinden. Hij is hierover zeer te spreken.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Cbt is op orde. Geïnterviewden vertellen desgevraagd dat Cbt klantvriendelijke medewerkers heeft die goed bereikbaar zijn. “De communicatie verloopt goed. Zij handelen netjes en komen keurig de afspraken na. Ze werken pro-actief, snel en flexibel. Ook vindt er een goede overdracht plaats bij vakantie”, aldus een zeer tevreden referent. En een ander: “Wij werken met meerdere vaste contactpersonen voor verschillende onderdelen aldaar. De lijnen zijn kort. Het verloopt goed.” Anderen vertellen nog dat de medewerkers van Cbt altijd een check doen op de deelnemerslijst en een goede planning maken. De presentielijst wordt ook achteraf nog in een pdf-je toegestuurd. De certificaten worden op tijd verstrekt. Referenten noemen de medewerkers van Cbt “klantvriendelijk”, “vriendelijk”, “oprecht” en “keurig”. Zij zeggen nooit ergens achteraan te hoeven.

Relatiebeheer

Ook de wijze waarop Cbt de relatie met haar klanten onderhoudt kan de goedkeuring van de referenten wegdragen. Zij vertellen zo af en toe een mailbericht te ontvangen waarin actuele informatie en nieuw opleidingsaanbod onder de aandacht worden gebracht. Enkelen zeggen daarover dat de informatie voor hen niet zo relevant is. Een ander vertelt dat hij periodiek alle trainingen doorloopt met de accountmanager en eventuele verbeterpunten meteen bespreekt. Het contact is goed. “Cbt laat voelen dat ik klant ben. Er bestaat een open communicatie. Zij luisteren goed naar de klant. Alles wat er speelt kan ik meteen aan hen ventileren. Het zijn goede, constructieve gesprekken. De relatie is goed”, aldus voornoemde referent. Een ander vertelt: “De directeur van Cbt blijft bij de klanten betrokken. Hij laat merken dat hij ons als klant belangrijk vindt. Nu er wat verloop in de organisatie is houdt hij een vinger aan de pols en probeert ervoor te zorgen dat wij er geen last van hebben.” Anderen vertellen periodiek de opleidingsagenda met elkaar af te stemmen. En weer een ander vertelt dat hij is uitgenodigd op het kantoor van Cbt. Hij zegt daarover: “De ontvangst op hun kantoor was vriendelijk; prettig en professioneel.” Een ander vertelt dat Cbt heeft gevraagd om bij hen een kijkje in de keuken te mogen nemen om elkaar goed te leren kennen. Tot slot vertelt een referent dat Cbt zo af en toe een uitnodiging stuurt voor bijvoorbeeld een sessie over de ontwikkeling van opleidingen of het gebruik van vr-brillen. Ook zijn ze wel eens betrokken bij een pilot-training. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij heeft geen weet van een nieuwsbrief of anderszins. “Dat is wellicht een verbeterpunt”, meent voornoemde referent. Voorts geeft één referent geen score op dit onderdeel geeft bij gebrek aan informatie. Alle overige referenten geven het relatiebeheer een positieve score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten geven de prijs/kwaliteitverhouding een positieve score. Zij zijn van mening dat Cbt marktconforme prijzen hanteert. Maar bovendien zijn zij tevreden over de kwaliteit van de opleidingen. Voor enkele referenten is de prijs van de opleidingen een selectie criterium bij hun keuze voor Cbt geweest. Een uitspraak: “In het voortraject is de prijs een van de selectiecriteria geweest. De training is de investering waard gebleken. We krijgen er veel voor terug qua materialen, docenten en begeleiders. Wij zijn tevreden over de kwaliteit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de opleidingen van Cbt en de samenwerking met hen daarin. Zeventig procent geeft de score “tevreden”; dertig procent is “zeer tevreden”. Als pluspunten van de organisatie worden het maatwerk, de snelheid van handelen en de prettige en professionele organisatie genoemd. Ter toelichting: “Wat prettig is, is dat de organisatie niet te groot is. Ze luisteren daardoor goed naar wat de klant wil. Daardoor weten ze goed maatwerk te maken” en “De mensen die werkzaam zijn bij Cbt spreken ons aan. Ze spreken de taal van de werkvloer en zijn heel toegankelijk.” Desgevraagd geven (bijna) alle referenten aan Cbt te willen aan te bevelen aan anderen. Enkelen hebben dit al eens gedaan. Eén referent wacht nog even het verloop van een vervoltraining af. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Cbt heeft goed aan onze opleidingsvraag voldaan. Wij hebben al weer afspraken voor een vervoltraining gemaakt. Wij hopen nog de nodige jaren gebruik te kunnen blijven maken van Cbt. Ik zou willen dat iedereen zo zaken doet.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Cbt op 27-10-2021.

Algemeen

Het Centrum Bedrijfstrainingen in Arnhem (Cbt) biedt al sinds 1994 diensten op het gebied van trainingen, opleidingen, coaching en werkplekleren voor bedrijven in de industrie. Cbt richt zich vooral op maatwerkoplossingen voor het opleiden van de totale organisatie. Cbt gelooft dat het goed en continu opleiden/ontwikkelen van medewerkers bijdraagt aan het realiseren van de strategische doelstellingen binnen organisaties. Immers: door leerinterventies voor medewerkers te maken en uit te voeren in lijn met de strategie en doelstellingen van de organisatie, en te sturen op het juiste gedrag, houding en motivatie, behaalt een medewerker de juiste competenties om zijn of haar werk nog beter uit te kunnen voeren. "Resultaat uit opleiden" is dan ook het adagium van Cbt.

Kwaliteit

Bij Cbt zijn thans zo'n 20 medewerkers werkzaam. Het team bestaat onder meer uit een 7-tal onderwijskundigen die vooral veel blended leervormen ontwikkelen. Daarnaast zijn er projectleiders die de veranderplannen vormgeven, de regie daarvoor nemen en de structuur aanbrengen. Het aanbod richt zich voornamelijk op het verzorgen van verandertrajecten die incompany bij de opdrachtgevers worden uitgewerkt, zoals het implementeren van werkplekleren, het maken van onboardingsprogramma's en/of het maken van een compleet opleidingsplan. Cbt denkt goed mee in het ontwikkelproces van de opdrachtgever. De organisatie van de opdrachtgever wordt als eerstverantwoordelijk voor gedragsverandering gemaakt. Door leerdoelen te combineren met bedrijfsdoelen probeert Cbt het resultaat meetbaar te maken. Betrokkenheid, resultaatgerichtheid en vindingrijkheid zijn voor Cbt kernwaarden voor het bereiken van resultaat. Cbt stuurt op het bewaken van kwaliteit, onder meer door het uitvoeren van (tussentijdse) evaluaties en door een ISO-9001 certificering. Daarnaast wordt een aantal instrumenten ingezet om resultaten meetbaar te maken (bijvoorbeeld de zogenoemde kpi's en 360graden feedback). Cbt is lid van het NRTO.

Continuïteit

De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan heeft de organisatie veel investeringen gedaan in het ontwikkelen van e-learnings, onboardingsprogramma's en het verzorgen van webinars. Dankzij deze snelle omschakeling is er thans sprake van een groei van de organisatie. Cbt richt zich meer en meer op complexere trajecten/vraagstukken. Weliswaar bestaat er een open opleidings- en trainingsaanbod voor individuele medewerkers, maar dit vormt slechts een klein aandeel van de omzet. Moderne middelen zoals e-learnings, en/of VR-brillen worden ingezet als middelen ter ondersteuning van het realiseren van de organisatiedoelstellingen.

Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Cbt voor maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Cbt focust zich op het continu leveren van kwaliteit. Daarnaast wil de organisatie steeds vooruit en zoekt zij naar duurzame leerinterventies. Klanten waarderen vooral het goede maatwerk dat aansluit bij hun specifieke leerbehoeften, de snelheid van handelen, maar ook de prettige en professionele organisatie. De afgelopen periode heeft de organisatie zich hiermee nieuwe klanten verworven. Ook de vernieuwde, duidelijke website heeft hiertoe bijgedragen.

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