

# Klanttevredenheidsonderzoek

Reframe advies en training

19-06-2018



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Reframe advies en training vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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:

- 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.
- 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
Voortraject②			10%	40%	40%
Opleidingsprogramma③			10%	30%	50%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④				40%	30%
Accommodatie⑤					10%
Natraject⑥			10%	50%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer⑦		10%	10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe voor dit item.  
 ③ Eén referent kent geen score toe voor dit item.  
 ④ Drie referenten kennen geen score toe voor dit item.  
 ⑤ Negen referenten kennen geen score toe voor dit item.  
 ⑥ Drie referenten kennen geen score toe voor dit item.  
 ⑦ Eén referent kent geen score toe voor dit item.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Enkele opdrachtgevers hebben voor het eerst samengewerkt met Reframe Advies en Training (hierna Reframe te noemen). "We hadden drie partijen uitgenodigd en waren gecharmeerd van het concept van Reframe", vertelt een referent. Referenten die werkzaam zijn bij een onderzoeksbureau, een gemeente en een screeningsorganisatie hebben Reframe geadviseerd gekregen door een collega. Voor anderen is Reframe de vaste opleidingsinstelling, waar zij graag mee samenwerken. Wanneer eenzelfde training regelmatig wordt afgenomen, vindt er geen voorgesprek meer plaats, maar hebben de opdrachtgevers steeds na een aantal trainingen een evaluatiegesprek. Om deze reden kent één opdrachtgever ook geen score toe voor dit item.

Twee van de in overgrote meerderheid, (zeer) tevreden referenten verklaren: "Reframe is een partij die ik in het verleden ook al een keer heb ingezet om trainingen te geven. Zij hebben toegankelijke mensen die met hun voeten in de politieklei hebben gestaan en invoelen wat mijn organisatie nodig heeft. Hun ervaring wordt steeds breder, omdat ze bij zoveel verschillende bedrijven en organisaties trainingen verzorgen" en "In 2012 ben ik op zoek gegaan naar een partner, die trainingen op 'grensoverschrijdend gedrag' kon geven. Deze training heeft Reframe inmiddels al tientallen keren bij ons gegeven. Vooraf hoeven we alleen nog de praktische zaken door te spreken." Eén referent, die na het vergelijken van voorstellen van een aantal partijen voor het maatwerk van Reframe koos, is tevreden noch ontevreden gestemd over het voortraject, omdat hij kort voor de training een discussiepuntje over de kosten had.

### **Opleidingsprogramma**

Reframe verstuurt keurige opleidingsprogramma's die helemaal afgestemd zijn op de vragen en wensen. In de offerte staat het bedrag dat uiteindelijk ook gefactureerd wordt. Wanneer eenzelfde training herhaaldelijk gegeven wordt of er een raamovereenkomst van kracht is, loopt de bestaande offerte door. Om deze reden kent één referent geen score toe. Soms krijgen de deelnemers vooraf een online intakeformulier in te vullen om de behoefte te peilen. "In de offerte stond de aanleiding, de opzet en de aanpak van de training omschreven. Wat precies de leerdoelen zijn en hoe de acteur wordt ingezet hebben we erna besproken. Hierdoor hebben we een goede keuze kunnen maken" en "Reframe past het opleidingsprogramma iedere keer, aan onze wensen aan", vertelt men. De deelnemers ontvangen een uitleg over de beoogde resultaten van Reframe of zij worden door hun leidinggevende geïnformeerd, die hier (gedeelten van) het lesprogramma van Reframe bij gebruikt. "De deelnemers zijn deels door mijzelf en deels via de inlogpagina van Reframe geïnformeerd. Daar stond een brochure op en een vragenlijst naar de behoeftes en ervaringen met de materie, welke ze anoniem konden invullen", laat één van de vrijwel allemaal (zeer) tevreden opdrachtgevers weten. De referent die op het voorgaande item een neutrale drie score toekent, doet dat om dezelfde reden voor dit onderwerp weer.

### **Uitvoering**

Er is veel discussie tijdens de trainingen en er wordt eigen casuïstiek besproken. De materie brengt een reactie teweeg bij de deelnemers en heeft impact. Vaak wordt in de ochtend de theorie besproken en in de middag met een acteur rollenspellen geoefend. De deelnemers reageren heel positief na de training. Wat de opdrachtgevers hoopten te bereiken, is ook bereikt. "Na de agressietraining, die speciaal voor onze medewerker die in een sportschool werken, was aangepast, heb ik hele positieve reacties ontvangen van de deelnemers", "Onze mensen zijn bijzonder tevreden. Er was veel emotie, maar ook een veilige omgeving en dat vonden ze heel belangrijk. De training was helemaal afgestemd op onze organisatie en op de individuele deelnemer in de groep" en "De training bestond uit een heel goede mix van theorie en de praktijk van de deelnemers en is met een acht punt drie gewaardeerd", verklaren drie van de unaniem (zeer) tevreden referenten. Een eveneens tevreden deelnemer had verwacht dat de training uitgebreider zou zijn, maar zijn organisatie had voor een basistraining gekozen: "Toch was het een lange actieve dag en werd er steeds met ons overlegd. Als we meer wilden oefenen, dan kon dat."

### **Opleiders**

De zeer ervaren trainers zijn inhoudelijk erg goed en weten een sfeer van betrokkenheid en veiligheid te creëren. Zij hebben praktijkervaring vanuit bijvoorbeeld de politie of psychiatrie en zijn heel flexibel in het meedenken en aansluiten op behoeftes. Ook de acteurs die worden ingezet kunnen de praktijksituaties goed nabootsen en zijn heel sterk. "We hebben met verschillende trainers te maken gehad, die allemaal zorgen dat de deelnemers zich veilig voelen in het rollenspel. Zelfs een trainer die eenmalig is ingesprongen, bleek een bijzonder talent, als het gaat om het aanvoelen van mensen. Zelfs voor de lastigste deelnemer, voelde het goed", "De trainer wist mensen uit hun comfortzone te halen. Men heeft zich kunnen openstellen en dat wilden we graag bereiken" en "De trainer is meer dan uitstekend. Erg betrokken, duidelijk en zorgvuldig", laten drie, van de allen tevreden tot zeer tevreden, referenten weten. Wanneer een trainer niet bij een opdrachtgever past, is er direct actie ondernomen: "In het begin waren we niet tevreden, over een trainer. Dat hebben we aangegeven en dan komt er direct een andere."

### **Trainingsmateriaal**

Het lesmateriaal wordt digitaal aangeboden of de deelnemers ontvangen een boekje met de hoofdpunten. “Het A5 boekje was nu verbeterd ten aanzien van de vorige keer, waardoor het nog duidelijker is”, “De deelnemers kregen een soort werkboekje waar zij zelf aantekeningen in konden maken” en “Van tevoren hebben de deelnemers digitaal een online test gemaakt, waarvan de uitslag tijdens de training uitgereikt en met elkaar besproken werd. Ook kregen ze een reader mee”, laten tevreden opdrachtgevers weten. De referenten, die een mening hebben over de kwaliteit van het lesmateriaal, zijn hier (zeer) tevreden over. Drie referenten kennen geen score toe voor dit onderwerp, omdat er geen lesmateriaal was, of zij dit zelf niet gezien hebben. “We hebben van tevoren de bewuste keuze gemaakt, dat we geen cursusmateriaal zouden uitdelen”, verklaart één van hen.

### **Accommodatie**

Negen van de tien referenten hebben de training incompany of op een zelf verzorgde externe locatie laten plaatsvinden. De opdrachtgever die gebruik heeft gemaakt van een door Reframe aangeboden uitvoeringslocatie, was hier zeer tevreden over: “Vorig jaar vond ik de locatie minder, dat heb ik bij Reframe aangegeven en daar hebben ze iets aan gedaan. Nu zijn we heel goed gefaciliteerd.” Die training vond plaats in een hotel dat tevens gebruikt wordt, door een horeca opleiding.

### **Natraject**

Direct na afloop van de training heeft de opdrachtgever vaak een nagesprek met de trainer of vindt steeds na een aantal trainingen, een nagesprek met de eigenaar van Reframe plaats. Ook krijgen de opdrachtgevers de evaluatieformulieren van Reframe in te zien. “De deelnemers vullen vooraf een, door Reframe ontwikkeld, online intakeformulier in en na afloop een eindevaluatieformulier. Wij sturen dit naar hen door. Ook zie ik de eigenaar van Reframe één keer per kwartaal of als er iets bijzonders in de training was, direct erna” en “Er is nog nazorg binnen bepaalde teams en afdelingen”, tekenen twee tevreden referenten aan. Twee andere opdrachtgevers vertellen dat Reframe heeft geholpen met, respectievelijk het maken van een agressieprotocol en het aanpassen van een protocol grensoverschrijdend gedrag. Alle referenten die een mening hebben over dit item vinden dat de doelen zijn bereikt. Toch kent één opdrachtgever, die certificaten voor de deelnemers had verwacht, maar dit niet expliciet vooraf had afgesproken, een neutrale drie score toe. Hij schrok van de extra betaling die per certificaat gevraagd is. Voor de eigen administratie heeft hij een copy van de inschrijffijst gekregen. Drie referenten kennen geen score toe, omdat er nog geen afsluitbijeenkomst is geweest of een deelnamecertificaat, bij bijvoorbeeld een teambuilding dag, niet van toepassing was.

### **Organisatie en Administratie**

Vragen die per e-mail gesteld worden, beantwoord Reframe snel en ook telefonisch zijn zij goed bereikbaar. De planning verloopt altijd heel goed en er is enorm met de opdrachtgevers meegedacht. Reframe is flexibel in het verschuiven van data, maar dit is wel afhankelijk van wanneer de trainer beschikbaar is. Eén opdrachtgever moest zelf schuiven met de al afgesproken datum. Hierdoor ontstond een discussie over de kosten, omdat de acteur al was ingehuurd. Uiteindelijk is samen overeengekomen, om ieder de helft van de kosten te betalen. Deze referent kent een neutrale drie score toe, maar zegt erbij dat het meer bij hem lag, dan bij Reframe. De overige negen referenten zijn (meer dan) tevreden.

### **Relatiebeheer**

In de gesprekken die regelmatig (telefonisch) met de eigenaar van Reframe gevoerd worden, krijgen de opdrachtgevers informatie over nieuwe ontwikkelingen te horen. Ook kijken de referenten zelf op de website van Reframe. Sommige referenten geven er de voorkeur aan, om zelf contact op te nemen, wanneer er wensen of behoeften spelen. “Na het beëindigen van de training heeft Reframe nog aangeboden om mee te denken over bepaalde zaken”, “Reframe heeft een doorlopend programma bij ons en we hebben dan ook voornamelijk overleg over de nieuwe aanmelding en planning. Zij houden ons op de hoogte van de ontwikkelingen die voor ons interessant zijn” en “Ik heb recent een mailing ontvangen over een symposium welke Reframe aan het eind van het jaar gaat organiseren. Daar nodigen ze hun klanten voor uit, zodat ze de nieuwe behoeften kunnen polsen”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Een referent die na de training niets meer van Reframe heeft gehoord en geen nieuwsbrief ontvangt, kent geen score toe voor relatiebeheer, omdat hier geen sprake van is.

Eén, over dit item neutraal gestemde, referent heeft na het beëindigen van de training niets meer van Reframe vernomen. Een opdrachtgever die nog niet zo lang bij zijn huidige werkgever op de afdeling HR werkzaam is en voor wie het contact met Reframe dus nieuw is, verbaast zich erover dat Reframe als dienstverlener geen pogingen heeft ondernomen om aandacht aan hem te besteden. Hij is ontevreden over het relatiebeheer. Het gros is echter tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Reframe het contact met hen onderhoudt.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding stemt negen van de tien opdrachtgevers (zeer) tevreden. Zij hebben bij meerdere partijen offertes opgevraagd en zijn tot de conclusie gekomen dat de prijzen bij elkaar in de buurt liggen. Eén, over dit item, tevreden en één zeer tevreden referent, zeggen dat gevraagde prijs aan de bovenkant van de markt ligt, maar het programma ook uitgebreider en de kwaliteit hoger is, dan van vergelijkbare trainingen van andere opleidingsinstellingen. Zodoende staat de prijs toch in verhouding met de dienstverlening. Eén referent vindt de trainingen van Reframe duur en is ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Reframe werkt met flexibele, professionele, invoelende trainers, die ook inhoudelijk sterk zijn en het programma goed laten aansluiten. De trainingsprogramma's zijn zeer praktijkgericht. Daarbij schakelt en plant Reframe heel snel, beantwoord men vragen accuraat en regelt men bijkomende zaken op verzoek. De volgende kernkwaliteiten worden door de opdrachtgevers in verband met Reframe genoemd: 'betrokkenheid', 'maatwerk leverend', 'flexibiliteit', 'kundig op het vakgebied', 'zeer meedenkend', 'echt een partner' en 'goed in persoonlijk contact'. Daarnaast zegt men het volgende: "Reframe heeft in de voorbereiding heel veel tijd gestoken in het leren kennen van onze organisatie. Ze voeren niet alleen de training uit, maar geven ook advies hoe je bepaalde dingen anders kunt doen. Het is maatwerk en de deskundige trainer is heel erg meedenkend" en "De verschillende behoeftes zijn ook in twee verschillende trainingen vertaald. Dat vond ik prettig. Reframe wil er ook aan doorwerken. Er is afgesproken dat wij zelf het initiatief nemen om aan de bel te trekken voor een na bijeenkomst. Het is natuurlijk wel belangrijk dat ze de vinger aan de pols houden, als wij er niet aan toe komen." Eén neutraal gestemde referent zegt dat de communicatie met betrekking tot de training goed liep en hij geen wanklank heeft gehoord. Dit was echter wel het enige contact wat hij gehad heeft en dat vond hij heel beperkt. Negen van de tien referenten zijn overall tevreden tot zeer tevreden en zouden Reframe zeker aan derden aanraden of hebben dat al gedaan.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Reframe advies en training op 19-06-2018.

### Algemeen

Reframe advies en training (hierna te noemen Reframe) verzorgt maatwerktrajecten voor vraagstukken op het gebied van communicatie, management, samenwerken en persoonlijk functioneren. Het bureau helpt mensen, teams en organisaties bij het in kaart brengen en realiseren van hun professionele doelstellingen in uiteenlopende situaties. Dit varieert van onderwerpen als feedback geven, crisismanagement en persoonlijke effectiviteit tot interculturele communicatie, mentale weerbaarheid en conflicthantering. Het doel is de interne en externe communicatie te verbeteren in situaties waarbij spanning, emotie, werkdruk of agressie een rol spelen. De dienstverlening omvat een breed scala aan trainingen. Ook organisatieadvies en coaching behoren tot het aanbod. Een persoonsgerichte, gedragsmatige benadering vormt de kracht van het bureau. Men hanteert een unieke, praktijkgerichte aanpak die draait om authenticiteit, beleven en reflecteren. Door bewustmaking van gedrag en de effecten geeft men inzicht in de keuzemogelijkheden en de wijze hierop te anticiperen.

### Kwaliteit

Reframe werkt met een gefaseerde aanpak. De voorfase bestaat uit een uitvoerig voortraject, waarin de situatie zorgvuldig in kaart wordt gebracht. Hiervoor worden (online) intakes gehouden met de deelnemers om een optimale maatwerkafstemming te realiseren. Ook kan meelopen op de werkvloer deel uitmaken van deze fase. Aan de trainers worden hoge eisen gesteld. Zo moeten zij om kunnen gaan met spanningsvolle situaties en met weerstanden. Daarnaast wordt van hen verwacht dat zij deskundig zijn op het gebied van teambuilding, persoonlijke effectiviteit en klantvriendelijkheid en wordt een bepaalde mate van inventiviteit, creativiteit en inlevingsvermogen verwacht. Een sterk punt en toegevoegde waarde van de trainers van Reframe is, dat zij de vertaalslag weten te maken naar de werksituatie van de deelnemers én naar de mogelijkheden binnen de organisatie. De aanpak in de trainingen is 'positief confronterend met respect'. De acteurs die regelmatig worden ingezet, spelen daarbij een essentiële rol. De realistische nabootsing van een situatie, vaak op locatie, is een doeltreffend verrassingselement in trainingen.

### Continuïteit

Reframe verzorgt trainingen, coaching en advies in de non-profitsector (o.a. zorginstellingen, woningcorporaties, watersector en uitvaartondernemingen) en bij overheidsinstellingen (Belastingdienst, IND, Rijkswaterstaat, KMAR en Gemeenten). Daarnaast is men actief in het MKB en bij grote organisaties in de profit sector (deurwaarderskantoren, vervoerders en verzekeraars). De sterke focus op continue verbetering en de constante kwaliteit van het bureau dragen bij aan de hoge waardering van opdrachtgevers en het verwerven van nieuwe opdrachten. Gekeken naar de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Reframe voor de komende tijd voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De missie van Reframe is om kwaliteiten en mogelijkheden van organisaties te vergroten. Met de nadruk op het bewust worden, creëren en uitbouwen van ieders persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden. Het bureau hanteert hierbij een unieke, praktijkgerichte aanpak die draait om authenticiteit, beleven en reflecteren. De aanpak van Reframe gaat uit van authenticiteit. Het bureau brengt mensen eerst in contact met hun kwaliteiten en leerpunten en bouwt daar vervolgens op voort. De aanpak van het bureau werpt zijn vruchten af. Reframe verzorgt trainingen bij duizenden professionals die werkzaam zijn in de zorg, de overheid en het bedrijfsleven. De trajecten zijn afgestemd op direct praktisch gebruik. Het bureau realiseert herkadering en belicht alle facetten van mensen en teams om hen maximaal tot hun recht te laten komen en in beweging te brengen. De betrokken, praktisch en integere werkwijze illustreert de bedrijfsgerichte benadering van Reframe.

## 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](http://www.cedeo.eu)