

Klanttevredenheidsonderzoek

Pactum Jeugd en Opvoedhulp

05-06-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Pactum Jeugd en Opvoedhulp 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 OPEN 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:

- 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie		10%	50%	20%	20%
Natraject			50%	40%	10%
Organisatie en Administratie②			30%	40%	20%
Relatiebeheer			40%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	90%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ③ De referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen van Pactum Jeugd en Opvoedhulp (hierna: Pactum) beoordeeld. Er zijn tien referenten bevestigd. Alle referenten zijn werkzaam bij Pactum. Alle referenten zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Zij vertellen dat Pactum een duidelijke website (intranet) heeft waarop de trainingen staan weergegeven. Met een inschrijfformulier kunnen zij zich aanmelden voor de trainingen. Daarna ontvangt men een bevestiging. Dit proces loopt vlot, soepel en accuraat. Ook is het mogelijk om op een wachtlijst te worden geplaatst. Men ontvangt ruim van tevoren de trainingsinformatie en kort van tevoren nogmaals een reminder. Voorts zeggen de referenten dat de opleidingsadviseur goed bereikbaar is voor vragen. Geïnterviewden vinden dat er op het intranet voldoende informatie over de trainingen wordt gegeven. Zo is per training het opleidingsdoel beschreven en de behaalde competenties na afloop. Bij indiensttreding wordt een aantal trainingen verplicht gesteld. Twee referenten maken de volgende kanttekeningen: "De trainingen zitten best snel vol. Het is jammer dat zij niet vaker worden gegeven. Soms moet je lang wachten voordat je aan een training kunt deelnemen" en "Wanneer je je inschrijft word je geacht te komen. Je rooster is dan nog niet bekend. Eventueel moet je zelf voor vervanging zorgdragen. Dat is lastig. Je inschrijving is lastig te annuleren."

Opleidingsprogramma

De opleidingsprogramma's stemmen de geïnterviewden tot tevredenheid. Zij vinden de programma's interessant en hebben daarover qua inhoud geen opmerkingen. De opbouw van de cursus "Werken met het vlaggensysteem" vond een referent niet helemaal evenwichtig: "De eerste dag was voller dan de tweede dag", meent hij. Qua tijdsduur zijn enkele referenten van mening dat twee aaneengesloten lesdagen best lang is. Naar hun mening kan het programma wat worden ingekort. Een ander meldt juist tijd te kort te zijn gekomen waardoor niet iedereen aan de beurt is geweest om een rollenspel te doen. Over de groepssamenstellingen is men tevreden. Velen vertellen dat er deelnemers meedoen vanuit verschillende teams en/of werkvelden. Als leuke bijkomstigheid noemt men dat je daardoor ook collega's leert kennen. En dat dat tot andere inzichten leidt. "De diversiteit van de groep zorgt voor meerdere perspectieven en casussen", aldus een referent hierover. Ook de groepsgrootte stemt tot tevredenheid. De groepen zijn niet te groot zodat er voldoende interactie en individuele aandacht mogelijk is.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen voldoet aan de verwachtingen van de deelnemers voor wat betreft de verhouding tussen de theorie en de praktijk en het interactieve gehalte van de trainingen. De werkvormen zijn afwisselend. Er wordt zowel theorie behandeld als praktijksituaties besproken, naar filmpjes gekeken en er worden (groeps)opdrachten gemaakt. Voor veel trainingsbijeenkomsten is een voorbereidende opdracht verstrekt. In de training werd daarop ingegaan. Ook worden er veel mogelijkheden om te oefenen geboden. Enkele uitspraken over de uitvoering: "Het was fijn om de kaders te leren kennen en te weten wat binnen de methodiek past. Er was voldoende afwisseling in het programma", "De werkvormen waren heel divers. Dat is fijn want het zijn lange lesdagen. Ook de verbinding met de praktijk is prettig" en "De voorbeelden waren heel herkenbaar en sloten goed aan bij de doelgroepen. Het was niet saai. De tijd vloog om. Dat kwam vooral omdat er veel interactie was. Een heel fijne cursus!" Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij heeft de training "Werken met het vlaggensysteem" gevolgd. Hij licht toe: "Ik vond de training onvoldoende diepgang hebben. Er werden geen eenduidige standpunten ingenomen. Ik miste een leidraad waardoor er naar mijn mening onvoldoende uniformiteit bestaat in hoe zaken moeten worden beoordeeld. Wél zijn we goed aan het denken gezet en over situaties in discussie gegaan."

Opleiders

"Pactum beschikt over goede docenten", is de mening van de geïnterviewden. Er worden zowel in- als externe docenten ingezet. Op één referent na, worden zij door alle geïnterviewden goed beoordeeld. Men vindt dat ze over voldoende kennis beschikken, didactisch vaardig zijn en open staan voor feedback. Enkele uitspraken ter illustratie: "De docent wist het goed te brengen. Iemand met verstand van zaken die de cursus ook heel interactief wist te maken. Alle vragen konden worden gesteld. Je voelde je niet stom als je iets vroeg", "We werden fijn begroet en verwelkomd. Er waren twee trainers die elkaar goed afwisselden. De tijd werd goed bewaakt. De ene docent had meer ervaring in de ambulante tak; de ander werkt meer in de groep. Voor beide functies was aandacht in de training" en "De trainer was heel helder en professioneel. Hij heeft veel praktijkervaring en gaf daardoor goede praktijkvoorbeelden. Daardoor was het heel herkenbaar voor de cursisten." Eén referent geeft een neutrale score omdat de trainers naar zijn mening wel wisten waar zij het over hadden, maar geen persoonlijke ervaringen konden inbrengen. Hij licht toe: "Als er gevraagd werd wat de trainers ervan vonden dan gingen ze over op een ander onderwerp of stelden ze een wedervraag."

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal stemt tot tevredenheid. Alle referenten geven de score "tevreden" op dit onderdeel. Men vertelt dat er voldoende trainingsmateriaal is ontvangen. Bovendien ziet het er goed verzorgd uit. Het trainingsmateriaal wordt van tevoren digitaal toegestuurd en dient ook als naslagwerk. Zo vertelt men de sheets van de presentaties te hebben ontvangen, readers, boeken of schema's. Anderen vertellen tips te hebben gekregen voor goede websites. Ook achteraf worden er soms nog materialen nagestuurd, zoals een kaartje met wat aandachtspunten. Enkele uitspraken: "Al het materiaal waarmee is geoefend mocht worden meegenomen naar de werkplek. Dat is prettig" en "Ik gebruik het materiaal dat is verstrekt nog wel eens". Eén referent vertelt dat er niet zo veel materiaal is uitgereikt, maar vooral is verwezen naar waar je informatie kan vinden.

Accommodatie

De trainingen worden op een van de vestigingen van Pactum uitgevoerd. De een zegt het prettig te vinden dat er daarom niet of nauwelijks reistijd was; voor de ander was het juist wat ver. De accommodaties worden door vier referenten positief beoordeeld. Zij zeggen dat alle faciliteiten aanwezig en in orde zijn. Enkele andere referenten (vijf) geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij zeggen: "Het gebouw was wat lastig te vinden. Er was geen routebeschrijving verstrekt", "Het is fijn dat ik de accommodatie ken. Het is jammer dat er geen lunch wordt verzorgd. Dat zou wel fijn zijn", "Voor mij was de accommodatie wat ver en het parkeren lastig. Er was geen lunch en dat was naar mijn weten vooraf niet gemeld" en "De lesruimte was heel warm. Wanneer het raam werd opengedaan waren er veel omgevingsgeluiden. Dat was jammer." Tot slot geeft één referent een negatieve score op dit onderdeel. Hij licht toe: "Het gebouw was erg heet. Er werden geen lunchfaciliteiten geboden. Dat was jammer. Inmiddels is Pactum weg uit dat gebouw."

Natraject

De meningen over het natraject lopen iets uiteen. Referenten vertellen dat alle trainingen na afloop worden geëvalueerd. Men vindt dat feedback heel serieus wordt genomen. Enkele referenten vertellen dat het deelnamecertificaat na afloop is verstrekt zodat men dat kan indienen bij SKJ voor de puntenregistratie. Voor anderen is het niet helemaal duidelijk hoe/of de puntenregistratie heeft plaatsgevonden. Ook zegt men dat er goed wordt geregistreerd wie aanwezig is geweest en of de opdrachten zijn gemaakt. "Je krijgt je certificaat niet zomaar", aldus een van de geïnterviewden. Omdat de trainers veelal werkzaam zijn bij Pactum is het makkelijk en mogelijk om hen nog te benaderen wanneer daar behoefte aan zou zijn. "Daar staan zij altijd voor open", aldus enkele referenten. De meesten werken echter met een praktijkbegeleider bij wie zij met vragen terecht kunnen. Daarmee wordt er voldoende nazorg geboden. Ook geeft men aan resultaat te merken van hetgeen zij hebben geleerd. De meeste geïnterviewden geven aan dat wat zij hebben geleerd direct in de praktijk kan worden gebracht. "Ik heb goede tips gekregen voor in de praktijk. Het sloot goed aan bij wat ik op school heb geleerd. Het gaf verdieping" en "Ik heb veel bevestiging gekregen en ben mij bewust geworden van mijn handelen. Ik kan het wel toepassen", aldus enkele uitspraken van referenten hierover. Vijf referenten geven het natraject een neutrale beoordeling. Zij zeggen onder meer: "Er zou meer aandacht kunnen zijn voor de borging van het geleerde. Gedurende de cursus ben je er intensief mee bezig, daarna niet meer", "Ik heb op school al dezelfde inhoud gehad; ik heb niet veel nieuws geleerd" en "Ik weet eigenlijk niet precies hoe het zit met het bijschrijven van de punten voor SKJ en of dat is gebeurd." De laatste opmerking is door meerdere geïnterviewden gemaakt.

Organisatie en Administratie

Ook over de organisatie en administratie zijn de meningen wat verdeeld. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Zes referenten geven de score "tevreden" of "zeer tevreden"; drie referenten geven een neutrale score. De referenten die een positieve score geven vertellen dat de trainingen goed zijn georganiseerd. Ter toelichting: "De trainingen lopen goed. Bij vragen word ik altijd goed geholpen. Ik heb er geen opmerkingen over" en "Je krijgt alle informatie ruim van tevoren. Je weet goed wat er van je wordt verwacht. De medewerkers zijn hulpvaardig". Degenen die een neutrale beoordeling geven doen dit omdat zij bijvoorbeeld niet waren geïnformeerd over het ontbreken van een lunch of omdat zij onduidelijkheid ervaren rondom de puntenregistratie.

Relatiebeheer

Gevraagd is of de referenten tevreden zijn over de wijze waarop zij van het opleidingsaanbod op de hoogte worden gesteld. Enkele neutraal gestemde referenten zeggen daarover het volgende: “Het zou fijn zijn wanneer je een seintje zou krijgen dat er nieuwe opleidingsdata zijn vastgesteld. Omdat ik niet dagelijks op het intranet kijk ben ik soms te laat met aanmelden en is zelfs de wachtlijst al vol”, “Sommige trainingen zouden iets vaker gegeven kunnen worden. Je moet soms erg lang wachten voordat je aan de beurt bent”, “Als je al wat langer meedraait in de organisatie is er niet veel nieuw cursusaanbod meer. Ik mis een persoonlijk opleidingsbudget om eventueel extern cursussen te kunnen volgen”, “Sommige cursussen zijn een basis voor andere cursussen. Als je lang moet wachten voordat je aan de beurt bent om een training te volgen dan kun je niet verder” en “Voor nieuwkomers is het niet meteen duidelijk welke cursussen verplicht zijn. Een toelichting daarop zou bijvoorbeeld toegevoegd kunnen worden aan je inwerkpakket.” Alle overige referenten hebben geen opmerkingen over het opleidingsaanbod en de wijze waarop daar kenbaarheid aan wordt gegeven en geven daarom de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Zij vinden dat het opleidingsaanbod breed genoeg is en dat er regelmatig wat nieuws wordt aangeboden. Zij vertellen dat zij via het intranet goed op de hoogte worden gehouden van het aanbod. “Je kunt zien hoeveel mensen zich hebben ingeschreven en of er nog plek vrij is”, aldus een positief gestemde referent hierover.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat, op één referent na, alle referenten tevreden zijn over de trainingen die door Pactum worden aangeboden en uitgevoerd. Als pluspunten worden de inhoud van de trainingen en de kwaliteit van de docenten genoemd. Ook de soepelheid waarmee de inschrijving verloopt ervaart men als prettig. Als verbeterpunt komt meermaals naar voren dat de cursussen snel vol lopen en men het jammer vindt dat dan lang gewacht moet worden totdat een volgende gelegenheid zich aandient. Degene die een neutrale eindscore geeft doet dit omdat hij van mening is dat hij wel wat aan de cursus heeft gehad maar niet helemaal tevreden over de inhoud is. Voorts merkt een referent nog het volgende op: “De jongere generatie die net van school komt is veelal al bekend met de informatie die wordt verstrekt. Wellicht kunnen er meer trainingen worden geboden gericht op nieuwe kennis en methodieken die er nu zijn.” Tot slot enkele uitspraken van positief gestemde referenten: “Ik ben heel blij dat mijn kennis rondom het vlaggensysteem is verreikt en dat we daarmee hebben kunnen oefenen in groepjes. Dat heeft echt geholpen” en “De trainingen binnen Pactum zijn uitgebreid en behapbaar. Er is voor alle niveaus binnen de organisatie en op alle vlakken wel iets. Dat is prettig”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Pactum Jeugd en Opvoedhulp op 05-06-2020.

Algemeen

Pactum biedt kinderen, jongeren en hun gezinnen hulp bij opgroeien en opvoeden. Zodat 'thuis' voor iedereen weer veilig wordt én blijft. Pactum is een netwerkorganisatie en werkt nauw samen met gemeenten en hun lokale toegang, maar ook met lokale en landelijke ketenpartners. Samen kunnen zij betere hulp bieden aan kinderen, jongeren en hun gezinnen zodat zij op eigen kracht verder kunnen. Pactum is actief in de regio's Twente, Centraal Gelderland, Noord-Veluwe, Midden-IJssel/Oost-Veluwe, IJsselland en Achterhoek. Zij hebben in deze regio's verschillende locaties waar zij hulp bieden. Daarnaast zijn er drie regiokantoren. Permanente scholing is een van de middelen binnen Pactum om te garanderen dat de kwaliteit van de dienstverlening op peil blijft en aangesloten blijft bij de steeds veranderende wet- en regelgeving en ontwikkelingen in de samenleving. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de scholingsactiviteiten met een open inschrijving.

Kwaliteit

Kwaliteit van dienstverlening staat hoog in het vaandel bij Pactum. De trainingen van Pactum zijn allen gecertificeerd bij het SKJ. Dit is van belang voor de permanente educatiepunten die medewerkers dienen te vergaren om de registratie bij het SKJ geldig te houden. Het voldoen aan de eisen van het SKJ ziet men als een belangrijke pijler voor doorontwikkeling van de organisatie. Voorts is er veel aandacht voor en wordt er veel waarde gehecht aan het borgen van het geleerde in de werkplek. Daartoe worden er intervisiebijeenkomsten georganiseerd. De ontwikkelingen in het vakgebied gaan erg snel en vergt daarom dat er met regelmaat wordt teruggekeken en gereflecteerd op de inhoud en ontwikkeling van de trainingen. Hiervoor zijn trainers, gedragswetenschappers en specialisten op onderwerpen gezamenlijk verantwoordelijk. Voortdurend wordt daarom de afweging gemaakt of trainers uit de organisatie kunnen worden ingezet of dat er externe expertise moet worden ingehuurd. Kennisdeling vindt onder meer plaats door het organiseren van trainersbijeenkomsten. Ook worden er train-de-trainers sessies georganiseerd om de kennisoverdracht en de didactische vaardigheden te ontwikkelen. Eventueel kunnen trainers daartoe ook extern worden bijgeschoold. Docenten worden door middel van evaluaties beoordeeld op hun inhoudelijke kennis en didactisch vermogen. De kwaliteit van de trainingen wordt hiermee nauwgezet gemonitord en bewaakt. Trainingsmateriaal wordt door Pactum zelf ontwikkeld en actueel gehouden en wordt door deelnemers als belangrijk naslagwerk gezien.

Continuïteit

Pactum heeft de afgelopen periode een roerige tijd achter de rug met veel directiewisselingen, Dit mede als gevolg van de ontwikkelingen in de markt die zich de laatste jaren alle kanten op beweegt qua geldstromen en inzet van medewerkers. Ook de krapte op de arbeidsmarkt heeft een grote impact. Dit maakt dat het lastig is om te bouwen. Pactum staat, mede als gevolg van deze ontwikkelingen, aan de vooravond van een fusie met OGH (Gerhard Heldring). De focus van de organisatie zal de komende periode dan ook in het teken van deze fusie staan en de harmonisering van de afdelingen HR, verantwoordelijk voor het verzorgen van de opleidingen en trainingen binnen de nieuwe organisatie.

Op basis van de informatie die is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van Pactum voor trainingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het zorgdragen voor het op peil houden van de vakbekwaamheid van zij-instromers en niet-geregistreerde medewerkers heeft de volle aandacht van Pactum zodat de doelgroep goed bediend kan blijven worden. Voor wat betreft de inhoud van de trainingen is er een verschuiving te zien in het niveau waarop de trainingen moeten worden gegeven. Waren trainingen in het verleden vooral bedoeld voor het HBO-niveau (specialisten en gedragswetenschappers), heden ten dage is er een verschuiving waar te nemen naar het MBO-niveau. Vooral omdat men heeft gemerkt dat deze nieuwe groep medewerkers vaak handelingsverlegen is.

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