

Klanttevredenheidsonderzoek

Blankestijn & Partners

27-10-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Blankestijn & Partners 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:

- 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het klanttevredenheidsonderzoek naar aanleiding van de opleidingen met open inschrijving die recentelijk zijn gegeven door Blankestijn & Partners (hierna Blankestijn genoemd). Tien deelnemers werkten mee aan dit onderzoek. De referenten zijn goed te spreken over het voortraject bij de gevolgde opleiding. Tachtig procent geeft Blankestijn hiervoor de hoogst mogelijke score ("zeer tevreden"). Twintig procent van de referenten geeft de score "tevreden" op dit onderdeel. Zes referenten laten weten dat ze deze aanbieder op het spoor kwamen omdat een collega of leidinggevende goede ervaringen had met een opleidingen van Blankestijn. Alle overige referenten hebben Blankestijn gevonden via het internet. Sommigen hebben daarna deelgenomen aan een introductiemiddag. Referenten vertellen: "Ik was op zoek naar een opleiding in teamcoaching met een systemische invalshoek. Ik kende Blankestijn via social media en via de 'Dag van de trainer'. Silvia Blankestijn trad daar op en maakte indruk. Vervolgens heb ik haar website bezocht en haar vergeleken met andere aanbieders. Het programma sprak aan. Bovendien kon ik snel starten" en "Ik zocht via het internet naar een opleiding die zowel NOBCO als NOBTRA gecertificeerd was. De opleiding van Blankestijn sprak mij aan omdat deze zich kenmerkt door zowel een zakelijke als een persoonlijke benadering. Dat werd tijdens het intakegesprek bevestigd."

Alle referenten geven overigens aan een prettig intakegesprek te hebben gehad. Zij zeggen hierover: “De intakeprocedure was goed. Wij hebben een goed gesprek gevoerd waarbij van beide kanten is gekeken of de opleiding zou aansluiten bij mijn opleidingsvraag. De opleidingscoördinator was vriendelijk en ter zake kundig. Ze gaf goede adviezen” en “De opleidingscoördinator stelde hele goede vragen zodat je goed weet waar je aan begint. Ook kreeg ik wat leerpunten mee.” De locatie heeft voor een van de referenten ook een rol bij zijn keuze gespeeld. Tot slot benoemt een referent nog voor Blankestijn te hebben gekozen vanwege het feit dat de eigenaresse trainer van het jaar is geweest. Enkel vertellen voorafgaand aan de opleiding enkele kleine opdrachtjes te hebben ontvangen.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn tevreden over het opleidingsprogramma qua inhoud, opbouw en tijdsduur. De programma's zijn op de praktijk gericht maar bevatten ook voldoende theoretische achtergrond: “Er was een goede samenhang tussen literatuur, bijeenkomsten, opdrachten en inter- en supervisiebijeenkomsten. Het geheel maakte het tot een volwaardige opleiding”, aldus een tevreden referent. En een ander: “Ze hebben keuzes gemaakt in de methodes die ze hebben aangereikt. De opleiding kent een mooie en brede mix van trainingsvormen en onderwerpen.” Ook over de groepssamenstelling is men tevreden. Over het algemeen zijn de groepen niet te groot of te klein. Een referent vertelt: “De groep bestond uit zo'n twintig personen. Omdat er werd gewerkt met hulptrainers kreeg eenieder voldoende aandacht. We zijn ook veel in kleinere groepen uiteengegaan. Dat maakte het heel afwisselend.” De achtergronden van de deelnemers is divers. Een referent vertelt: “Ik voelde mij verrijkt door de verschillende achtergronden van de deelnemers. Je kunt veel van en met elkaar leren.” En een ander: “De groep was fijn. Ook om samen met hen te leren. Er is een veilige sfeer gecreëerd, waardoor het veilig voelde om te oefenen.”

Uitvoering

Ook over de manier waarop de besproken opleidingen zijn uitgevoerd zijn de meeste referenten enthousiast: zestig procent is “zeer tevreden” en veertig procent is “tevreden” hierover. Geïnterviewden vertellen dat de opleiding conform de beschrijving is uitgevoerd. Covid-19 bleek het in veel gevallen echter onmogelijk te maken om de opleidingen (helemaal) fysiek te volgen. Geïnterviewden geven aan dat het volgen van online lessen even wennen was voor zowel de trainers als de deelnemers, maar zijn in het algemeen tevreden met hoe Blankestijn heeft geschakeld rondom de Covid-19 perikelen. Een uitspraak: “Blankestijn heeft snel de slag gemaakt naar online lesgeven. Zowel qua vaardigheden als technisch had zij de omschakeling vlot voor elkaar. Het programma is daarop enigszins aangepast.” Over de manier waarop theorie en praktijk zijn afgewisseld tijdens de opleidingen zijn de respondenten goed te spreken. Ook zijn de gesproken deelnemers tevreden over de begeleiding die ze kregen en de mate waarin de trainers voeling hielden met de wensen van de deelnemers, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Enkele uitspraken ter illustratie: “De dag begon altijd met een uiteenzetting van de inhoud van het programma. Daarna volgde een stukje theorie. De tijd ging snel door de diversiteit in werkvormen. Het programma zat goed in elkaar”, “Er werden telkens twee dagen les verzorgd. Daarna moest je thuis met het geleerde aan de slag en dat werd vervolgens plenair besproken. We hebben veel in groepjes gewerkt en rollenspellen gedaan. De afwisseling in werkvormen was heel divers” en “De behandeling van de stof werd praktisch aangevlogen. Dat sprak mij aan. De lessen waren helder, duidelijk en praktisch toepasbaar.”

Opleiders

De opleiders van Blankestijn krijgen veel lof van de referenten. Tachtig procent geeft de hoogst mogelijke score “zeer tevreden” op dit onderdeel; twintig procent is “tevreden”. Vooral de eigenaresse, mevrouw Blankestijn zelf, scoort hoog voor wat betreft haar inhoudelijke en didactische kwaliteiten. “Met een paar zinnen kan ze je flink aan het werk zetten. Ze heeft goede training skills. Ze heeft veel ervaring en die deelt ze. Ik heb genoten van haar subtiele humor. Ze tuned fantastisch in op alle afzonderlijke deelnemers. Door haar mensenkennis weet ze goed wat ze nodig hebben en waar de te ontwikkelen punten liggen. Kortom: een enorme vakvrouw”, aldus een van de referenten. En een ander: “De trainster spreekt aan qua persoonlijkheid. Zij is een kundige opleider met veel kennis en ervaring. Ze kan de theorie afwisselen met voorbeelden uit de praktijk en is erg dienend aan de groep. Ze geeft een realistische voorstelling van het vak.”

Ook de andere trainers worden goed beoordeeld. Over hen vertelt men onder meer: “Er waren verschillende opleiders aan de opleiding verbonden. Zij gaven ieder op hun eigen manier les, maar hadden allen dezelfde basis-insteek. Zij zetten vanaf de eerste module de toon en waren hartstikke kundig. De afwisseling in docenten maakte het wel erg leuk” en “Wij hebben les gehad van twee docenten. Zij hebben charisma. Iedereen luisterde omdat ze echt wat te vertellen hebben. Zij maken met alle deelnemers contact en zien je staan. Ze wisten voor iedereen de juiste leerthema’s eruit te pikken. Ze verstaan het trainingsvak; dat was merkbaar door de leervormen, hun humor en relativeringsvermogen. Beide trainers gingen respectvol met de deelnemers om en gingen emoties niet uit de weg. Beiden hebben andere vaardigheden die elkaar heel erg aanvulden. Dat gaf een bepaalde balans.”

Trainingsmateriaal

Op twee referenten na die een neutrale score op dit onderdeel geven, zijn alle referenten (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Zij vertellen onder meer boeken te hebben ontvangen, alsmede lesmappen, waarin achtergrondartikelen, opdrachten enzovoorts. Enkele boeken zijn door mevrouw Blankestijn zelf geschreven. De inhoud vindt men goed aansluiten bij het lesprogramma. De hoeveelheid vindt men meer dan voldoende. Een van de referenten vertelt het boek nog vaak te gebruiken. Ook anderen vertellen het materiaal er nog wel eens bij te pakken. Referenten zeggen onder meer: “Er zijn mooie readers uitgereikt. Ook was er een goede literatuurlijst met goede wegwijzers daarin. Het is ruim voldoende”, “Je kon gebruik maken van alle materialen die ze hebben. Ik had graag nog een klapper willen ontvangen met alle informatie die online staat.” Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij zeggen: “De opbouw van de mappen kan wellicht iets praktischer. Doordat er twee verschillende mappen waren was het soms lastig daar de structuur in te vinden. Qua vormgeving zou daar nog wel iets aan gedaan kunnen worden. Wellicht wat moderner.” Een andere referent, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, onderschrijft deze opmerking.

Accommodatie

Ook over de lesaccommodatie is men tevreden. Men spreekt over verschillende opleidingslocaties: Zeist en Ede. Over de locatie Zeist zegt men: “Het is een prima locatie. Goed verzorgd. Er is een keurige zaal en de lunches zijn goed verzorgd. De locatie is goed te bereiken; lekker centraal, en je kunt er in de buurt goed parkeren. Bovendien is de omgeving leuk om in te vertoeven.” Over de locatie Ede zegt men onder meer: “De locatie was prima. Het was goed te bereiken met het openbaar vervoer. We zaten daar goed. Het was heel praktisch, informeel en toegankelijk. Maar niet echt bijzonder.” Anderen noemen deze locatie “wat verouderd”, “tamelijk basic” en “een beetje een stoffige bende.” Een van hen geeft om deze reden een neutrale score op dit onderdeel. Een ander noemt specifiek het zaaltje waarin de diploma-uitreiking plaatsvond “verschrikkelijk saai”, maar zegt dat zij er zelf wat van hebben gemaakt.

Natraject

Ook over de wijze waarop de opleidingen zijn afgerond zijn de referenten (zeer) tevreden. Zij vertellen een eindopdracht te hebben moeten inleveren. De begeleiding naar en de beoordeling van het examen vindt men in orde: “Ik heb op de inhoud van zowel het portfolio als op de eindopdrachten feedback gekregen. Het is echt bekeken en gelezen. Dat vind ik heel positief”, aldus een geïnterviewde. Daarna is het mogelijk je te laten registreren bij een beroepsvereniging. Het hoe of wat van deze vereniging is deze referent niet helemaal duidelijk. Alle lessen worden uitgebreid geëvalueerd. Daar is veel ruimte voor en geeft een warm gevoel bij de opleiding. Er wordt echt iets met de feedback gedaan. Men vindt dat er voldoende aandacht is voor nazorg. Enkel vertellen dat zij zijn geweest op de intervisiebijeenkomsten met medestudenten. Ook aan de diploma-uitreiking is de nodige aandacht besteed. Zo vertelt een referent dat er voor iedereen een persoonlijk verhaaltje, een bloem en een borrel was. Door de maatregelen als gevolg van Covid-19 is de ceremonie bij sommigen aangepast aan de mogelijkheden. Bij anderen is de uitreiking geheel online gedaan. Een referent vertelt: “De diploma-uitreiking was online. Dat hadden ze erg leuk gedaan. Wij kregen een box met borrelhapjes thuisgestuurd. Zij hebben echt geprobeerd er wat van te maken.” Desgevraagd geven referenten aan dat Blankestijn zich beschikbaar stelt voor eventuele vragen achteraf: “Ik voel geen enkele drempel om haar eventueel nog te benaderen”, aldus één van hen. Alle referenten zijn van mening dat de opleidingen hen veel hebben gebracht: “Het is een prettige opleiding. Ik denk er nog vaak aan terug. Dat wat ik heb geleerd kan ik echt toepassen. Het heeft mij ook privé veranderd.”

En een ander: "Het is een volwaardige opleiding. Ik kan nu met afstand naar dingen kijken. Het heeft mij als mens verrijkt. Ook in de wijze waarop ik relaties onderhoud." Eén referent merkt op dat hij een terugkomdag heeft gemist: "Ik zou na een tijdje nog wel eens willen evalueren: wat gaat goed, wat gaat minder goed en een update van het geleerde willen krijgen." Desondanks geven alle referenten de score (zeer) tevreden op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is op orde. Referenten vertellen dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. Het proces verloopt goed. "Er zijn geen hobbels. Er is een makkelijk mailcontact met de backoffice" en "Als deelnemer kun je goed bij hen terecht. Zij geven snel antwoord. Alles lag altijd klaar. Alles is prima geregeld." Eén referent merkt op dat er verschillende medewerkers werken bij Blankestijn met ieder eigen verantwoordelijkheden. Daardoor heeft hij van verschillende personen mails ontvangen en duurde het even voordat hij door had wie hij waarvoor moest benaderen. "Dat had wellicht wat duidelijker gemaakt kunnen worden", aldus voornoemde referent. Weliswaar geeft hij een positieve score op dit onderdeel. Evenals de overige referenten.

Relatiebeheer

Blankestijn is onder meer actief op social media. Daardoor heeft een aspirant deelnemer al eens contact opgenomen met een van de referenten. Anderen vertellen zo af en toe een nieuwsbrief (per mail) te ontvangen. "Ik krijg nog regelmatig mail met haar blog. Dat heeft mij enorm geholpen bij het online werken als gevolg van Covid-19", aldus een van de referenten. Ook anderen vertellen de nieuwsbrief relevant te vinden: "Er staan tips en nieuwe inzichten in. Dat inspireert", aldus een van hen. Een enkele referent geeft aan wel eens te zijn gebeld over een mogelijk vervolgtraject. Voorts benoemt men dat Blankestijn een duidelijke website heeft waarop voldoende informatie te vinden is. Anderen noemen dit "een soort informatiebank voor alumni". Men vindt het prettig dat ex-deelnemers na afloop van de opleiding daartoe toegang behouden. Men noemt Blankestijn op het gebied van relatiebeheer "actief". Eén referent is echter van mening dat er voor Blankestijn wellicht meer uit het relatiebeheer te halen zou zijn. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Alle overige referenten geven de score "tevreden" of "zeer tevreden" op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Men is van mening dat de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de opleidingen in balans is. Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Voor enkelen geldt dat de werkgever de opleiding heeft betaald. Zij hebben iets minder zicht op de prijzen van dergelijke opleidingen. Anderen noemen de prijzen van Blankestijn "in lijn met anderen" en "een gemiddelde, marktconforme prijs". Referenten zeggen onder meer: "De prijs was voor mij als zelfstandige een behoorlijke investering. Maar het was het geld zeker waard. Dat verdient zich nu terug" en "De diepgang van de opleiding rechtvaardigt de prijs".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek tonen alle referenten zich tevreden over de opleidingen en de samenwerking met Blankestijn. Maar liefst zeventig procent van de referenten geeft de hoogst mogelijke score ("zeer tevreden") op dit onderdeel. Dertig procent is "tevreden". Als pluspunten worden nogmaals de goede, afwisselende inhoud van de opleiding, de kundige trainers en de prettige organisatie en administratie genoemd. Zo zegt een referent: "De opleiding was ontzettend fijn en helpend, motiverend en stimulerend. Het zat goed in elkaar." Als enig verbeterpunt wordt genoemd: de wijze waarop er tijdens de online intervisie- en supervisiebijeenkomsten toezicht wordt gehouden/begeleiding wordt geboden. Desgevraagd geven de geïnterviewden aan Blankestijn te willen aanbevelen aan anderen. Enkelen hebben dit al eens gedaan. Eén referent maakt daarbij de kanttekening dat het wel afhangt van wat de aspirant deelnemer voor ogen heeft: "Enige ervaring in coaching is naar zijn mening wel een vereiste." Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Het was een prima opleiding. Zeer gedegen, goed onderbouwd en met mooie werkvormen en voorbeelden uit de praktijk. Het was allemaal goed opgetuigd. De trainers beschikken over veel kennis en ervaring en zijn theoretisch goed onderlegd. Ik ben buitengewoon tevreden!"

Bezoekverslag

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

Algemeen

Blankestijn & Partners begeleidt trainers, coaches en managers in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Onder het motto “trainen en coachen met ziel en zakelijkheid” traint en begeleidt Blankestijn & Partners deelnemers uit het hele land op de locaties Ede en Zeist. Doel is om mensen, teams en organisaties met impact te begeleiden zodat vanuit bezieling tot resultaten wordt gekomen. Blankestijn & Partners biedt gedegen en intense trainers- en coachesopleidingen en (team)coachingsopleidingen aan, afgestemd op het ambitie- en competentieniveau van de deelnemers. Met alle deelnemers wordt een uitgebreid intakegesprek gehouden om de opleidingsbehoefte helder te krijgen. Alle trajecten zijn gericht op vakmanschap én persoonlijke ontwikkeling; daarnaast is er zorg van het inbedden van training & coaching in de organisatiecontext. In de opleidingen staat het door Blankestijn & Partners ontworpen en zogenoemde “stermodel” van de zes ontwikkelingsniveaus centraal.

Kwaliteit

Blankestijn & Partners heeft professionaliteit en kwaliteit hoog in het vaandel staan. Opleidingen zijn post-hbo geregistreerd en erkend/gecertificeerd door NOBTRA, NOBCO en LVSC. Daarnaast kan men met enkele opleidingen erkende PE-punten halen voor (her)registratie bij diverse beroepsorganisaties. Kwaliteitsmeting geschiedt door middel van evaluaties onder de deelnemers en door certificeringstrajecten. Blankestijn & Partners kent een docententeam met zes docenten (waarvan 2 in vaste dienst) en 1 opleidingscoördinator. Alle docenten zijn door Blankestijn & Partners opgeleid en ingewerkt. Naar behoefte worden er docentenmeetings georganiseerd om signalen uit te wisselen en om het ontwikkelingsproces van de docenten te begeleiden. De lijnen met de docenten zijn kort. Het trainingsmateriaal is toegankelijk gemaakt voor de deelnemers door middel van een kennisbank op de website. Hierin zijn ook e-learnings en video's over diverse onderwerpen opgenomen.

Continuïteit

Blankestijn & Partners past de inhoud van de opleidingen en het portfolio voortdurend aan aan de ontwikkelingen in de markt. Met name is er de afgelopen periode een aantal kortdurende opleidingen aan het portfolio toegevoegd. De opleidingen zijn ondergebracht onder de pijlers “trainersopleidingen” en coachingsopleidingen” en worden op verschillende competentieniveaus aangeboden. Daarnaast is er aanbod op de onderwerpen Teams & Zelfsturing, Methodiektrainingen voor coaches en trainers en Leiderschap & veranderingsprocessen. Ondanks de corona-periode is er thans sprake van groei. Vooral de coachingsopleidingen zijn de afgelopen periode verdubbeld in aantal en gaan meermaals per jaar met grotere groepen van start. Ten tijde van de corona-crisis heeft de organisatie laten zien flexibel om te kunnen gaan met veranderende omstandigheden door versneld over te schakelen op online lesgeven. Thans worden de opleidingen weer offline uitgevoerd, met een blended learning aanpak.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Blankestijn & Partners voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Blankestijn & Partners onderscheidt zich van andere bureaus door de verbinding “tussen ziel en zakelijkheid” daadwerkelijk aan te gaan; door de boven- en onderstroom samen te voegen. Beide aandachtsgebieden komen in de opleidingen aan bod. Met deze slogan positioneert Blankestijn & Partners zich in de markt. Er is de afgelopen periode veel aandacht geweest voor e-marketing. Voorts worden er op regelmatige basis (online) workshops georganiseerd met als doel de opleidingen te promoten. Dit heeft geleid tot volle groepen. Daarnaast schrijft Blankestijn & Partners boeken, blogs en artikelen in vaktijdschriften.

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