

# Klanttevredenheidsonderzoek

Business School Nederland

25-01-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Business School Nederland 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</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, ondoorgrondelijk 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering		10%	10%	70%	10%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie		10%	30%	40%	20%
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			30%	30%	40%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	90%	

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Business School Nederland (hierna te noemen BSN). De meerderheid heeft op het internet gezocht en sommigen zijn door een relatie gewezen op dit instituut. Ter illustratie enkele uitspraken: "Door een zoektocht via het internet en relaties die al MBA hebben gedaan ben ik bij dit instituut terechtgekomen" en "Ik heb hen gevonden via LinkedIn en Executive MBA sprak mij aan." Verschillende redenen worden in de interviews genoemd om voor BSN te kiezen, waaronder: het passende aanbod, de positieve ervaringen van anderen, de kleinschaligheid, de praktijkgerichtheid en de Nederlandstalige opleiding.

Enkele citaten: “Ik had specifiek behoefte aan een bedrijfsopleiding en kwam bij hen uit door het aanbod en de positieve recensie van een relatie”, “Als ondernemer zocht ik de toepassing in de praktijk en hun methodiek sprak mij aan”, “De prijzen lopen uiteen voor deze opleiding en daar heb ik een middenweg in gekozen. Vervolgens ben ik naar open dagen van drie instituten geweest en dat in combinatie met de prijs zorgde voor de keuze voor BSN”, “Ik heb mij breed georiënteerd en hun programma sprak mij het meeste aan. Ik heb een wetenschappelijke achtergrond en zocht juist de toegepaste MBA”, “Na een oriënterend gesprek en een proefsessie had ik een positief gevoel bij hen” en “Ze zitten dichtbij en de combinatie van theorie en praktijkgerichte projecten sprak mij aan.” Nadat interesse is getoond voor de opleiding houdt het instituut een intakegesprek, waarin de keuze ter sprake komt en ook gekeken wordt naar de juiste vooropleiding. Ter illustratie: “Ik heb een gesprek aangevraagd en dat kon snel geregeld worden. Het was een goed gesprek over de inhoud en het proces”, “Ik heb mijn interesse kenbaar gemaakt en ben toen benaderd door BSN. Vervolgens is er een intakegesprek geweest en heb ik de nodige informatie en brochures gekregen. Het was een duidelijk verhaal” en “Ik heb eerst contact gezocht voor informatie en heb toen een dag meegelopen. Ik was vrij laat met inschrijven maar het is allemaal snel en goed geregeld.” Men is goed te spreken over de werkzaamheden van het instituut in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Allen laten zich positief uit over het opleidingsprogramma. Op de website stond volgens de geïnterviewden een duidelijk verhaal over het doel en het programma van de opleiding, verdeeld over de verschillende modules. Men spreekt ook over het deelnemen aan een proefsessie om kennis te maken met de manier van werken in de opleiding. Men is van mening dat vooraf duidelijke informatie is gegeven om op grond daarvan de keuze te maken voor de opleiding. “Ik ben vrij intuïtief ingesteld en het doel was voor mij om het te staven aan theoretische kennis. Action Learning MBA had een goed programma en was daarvoor de juiste opleiding. Ik heb vervolgens een hele leuke periode gehad tijdens de opleiding”, aldus een van de respondenten. De kosten van de opleiding staan duidelijk vermeld op de website en de prijsopgave is helder.

### **Uitvoering**

In meerderheid spreken de referenten met tevredenheid over de uitvoering van de opleidingen. Zij spreken over een interessante opleiding, die voldoet aan de verwachtingen. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Al met al was het een prima opleiding. Ik heb veel kennis opgedaan en veel ervaringen kunnen delen. Ik vond de begeleiding van de subgroep wel te weinig. Ik heb de begeleider in twee jaar tijd misschien drie keer gesproken. Dit is meerdere keren aangegeven, maar niet echt verbeterd”, “Het was zeker waardevol, doordat je ook de kans krijgt om met verschillende ‘bloedgroepen’ bij elkaar te zitten. Ik vond het wel pittig en veel inspanning. Zeker de dissertatie vond ik heftig”, “Het heeft veel gedaan voor mijn persoonlijke ontwikkeling en daardoor ben ik op het werk breder inzetbaar. Ik heb er ook een leuk netwerk aan overgehouden”, “Het heeft mij een veel breder inzicht gegeven in zaken en kennis gebracht. Er was een goede combinatie van theorie en praktijk en het heeft mij geleerd om dingen concreter te maken” en “Het heeft gezorgd voor een uitbreiding van mijn netwerk. Je moest uit je eigen comfortzone komen en kijken naar een andere sector. Het bracht mij een bredere blik en meer verdieping in de algemene theorie. Alles bij elkaar ben ik nu een betere sparringpartner voor het management.” Een van hen geeft een neutrale score voor de uitvoering, omdat het gedeelte over managementvaardigheden niet goed uit de verf kwam. Volgens hem ontbrak de samenhang bij dit onderwerp. Een andere referent geeft een score twee omdat niet is voldaan aan zijn verwachtingen qua niveau van de opleiding. Er waren cursisten van verschillende stromingen met vooropleidingen van twee jaar post-hbo tot 4 jaar hbo en dat verschil in kennis werkte door in de groepjes die werden gevormd. Er was volgens hem ook geen duidelijkheid over de eisen voor de opdrachten. Sommige studenten volstonden met het beantwoorden van de vragen en anderen, zoals hij, hadden het helemaal uitgewerkt en de praktijk erbij genomen. Hij merkte dat beide uitwerkingen hetzelfde werden beoordeeld.

### **Opleiders**

Men geeft een positieve tot zeer positieve beoordeling voor de kwaliteit van de opleiders van BSN. Zij worden deskundig genoemd en weten de lesstof op een goede manier over te brengen. Ter illustratie: "Per onderwerp had je verschillende docenten. Ik vond het niveau goed. Het waren betrokken en fijne mensen en ze kwamen vaak uit de praktijk, wat een pluspunt was", "Natuurlijk heb je je voorkeur, maar het waren kwalitatief goede docenten die voldoende diepgang en diversiteit wisten te brengen in de lesstof. Ik heb pas achteraf begrepen dat hun colleges ter inspiratie waren en dat alle opdrachten ter voorbereiding van de dissertatie waren. Ik zat er in het begin nog wat te schools in", "We hadden verschillende docenten en het ene vakgebied sprak mij meer aan dan het andere. De kennis was prima, maar niet iedereen was optimaal voorbereid op de gedwongen overschakeling naar online lesgeven, waardoor dat wel iets met de kwaliteit van het lesgeven heeft gedaan" en "Het zijn docenten met veel ervaring, zowel uit het bedrijfsleven als de wetenschap. Ik miste in het proces wel een beetje de inhoudelijke begeleiding. Je hebt niet te maken met een vaste docent als aanspreekpunt maar met verschillende docenten per onderwerp. In de begeleiding van de subgroep had ik behoefte aan inhoudelijke steun, maar de begeleider was meer een soort facilitator van de discussies."

### **Trainingsmateriaal**

De meeste referenten zijn goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men noemt als lesmateriaal onder andere: lesboeken, powerpointpresentaties, werkopdrachten, filmpjes, readers en artikelen. Een gedeelte van het materiaal wordt online aangeboden via een portal. Enkele citaten op dit gebied: "Naast de boeken waren er online presentaties en iedere docent had zijn eigen stijl daarin" en "Er was een online lesomgeving met bestanden en daar kon je ook je cijferlijsten vinden." Een van hen is niet helemaal tevreden over het online lesmateriaal. De informatie was volgens hem soms moeilijk te vinden. Halverwege de opleiding is er overgegaan naar een ander systeem en dat zorgde naar zijn mening ook voor de nodige onrust.

### **Accommodatie**

Bij de geïnterviewden heeft de opleiding geheel of gedeeltelijk plaatsgevonden op locatie. De meerderheid van hen is tevreden of zeer tevreden over de accommodatie, waar de opleidingen hebben plaatsgevonden. Enkele uitspraken: "Veel heeft nog op locatie kunnen plaatsvinden en toen het uiteindelijk online moest, zaten we al in de fase van de opdrachten. De locatie was prima met functionele lesruimtes. Ik vond het een hele prettige accommodatie in een inspirerende omgeving", "Bij de accommodatie komen bij mij de volgende woorden naar boven: nostalgie, knus en kleinschalig", "Het was een leuke accommodatie in een mooie omgeving. De sfeer was niet al te formeel en daar hou ik wel van", "Ik vond het een hele fijne en kleinschalige setting. Het kwam gemoedelijk over en dat past bij mij" en "De accommodatie was wellicht wat gedateerd, maar ik vond het wel een leuke afwisseling met de locaties van de soort Van der Valk." Drie van de geïnterviewden geven een neutrale score voor de accommodatie. Men vond de accommodatie wel wat gedateerd en ouderwets ogen. Ook kon volgens een van hen de technische ondersteuning beter. Daar is volgens hem nog wel een inhaalslag te maken. Een andere respondent spreekt over een oud pand dat er net mee door kan, maar dat wel lekte en niet paste bij de soort opleiding. Hij geeft een score twee.

### **Natraject**

Over het natraject zijn de geïnterviewden goed te spreken. Alle respondenten hebben de opleiding met goed gevolg afgesloten. Per onderwerp moest een opdracht ingeleverd worden die door een externe partij werd beoordeeld. De opleiding werd afgesloten met een eindopdracht. Na iedere module en aan het einde van de opleiding heeft het instituut aan de cursisten feedback gevraagd op de uitvoering en de kwaliteit van de docenten in de vorm van een digitaal evaluatieformulier. Op het gebied van de nazorg vertellen de respondenten dat actief een stukje nazorg en ondersteuning wordt aangeboden. Enkele citaten ter illustratie: "Ik heb zeker nog regelmatig contact gehad en vragen kunnen stellen" en "Het is wel aangeboden dat we met vragen nog bij hen terecht kunnen." Over de behaalde resultaten in de opleiding laat de meerderheid zich positief uit. "Het is in mijn dagelijks werk in de breedte toepasbaar in de praktijk. Het is heel waardevol gebleken en heeft mij binnen de organisatie een andere functie gebracht", vertelt een van de geïnterviewden.

### **Organisatie en Administratie**

De meeste referenten laten zich positief uit over de organisatie en administratie van het instituut. "Ik ben heel positief over BSN. Het is een betrokken school met veel persoonlijke begeleiding. Alles was goed georganiseerd. Waar het kon was er fysiek onderwijs en anders werd overgeschakeld naar online onderwijs", vertelt een zeer tevreden referent. Ook over de bereikbaarheid worden positieve verhalen gehoord in de vraaggerekken, wat naar voren komt in de volgende citaten: "De studiebegeleider is altijd bereikbaar", "Met de contactpersoon verloopt het contact prima. Tijdens de opleiding was het contact met de coördinator ook wel goed. Soms moest je er even een mailtje achteraan sturen maar het was goed werkbaar", "Ze zijn niet zo groot en daardoor heb je vlot contact" en "Ze zijn heel goed bereikbaar. Het is redelijk kleinschalig en je kunt gemakkelijk en laagdrempelig binnenlopen." De afspraken worden door BSN nagekomen en de facturen komen overeen met de prijsopgave vooraf. Drie referenten zijn niet helemaal tevreden over de organisatie en administratie van het instituut. Voor een van hen heeft dit te maken met de externe partij die de opdrachten nakeek. Die hield zich niet altijd aan de afgesproken termijn bij het nakijken. Een ander heeft als verbeterpunt de communicatie. Hij miste de terugkoppeling op de evaluatieformulieren. De derde referent merkt op dat hij vaak met zijn groepje op zoek moest naar hoe alles geregeld was, omdat niet alles over het verloop van de opleiding van tevoren duidelijk was.

### **Relatiebeheer**

Men is goed te spreken over de manier waarop BSN de relatie met de klant onderhoudt. Men spreekt over het sturen van mails met algemene informatie over de opleidingen en uitnodigingen voor themabijeenkomsten. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ze sturen mailings en je kunt instellen van welke onderwerpen je op de hoogte gehouden wilt worden", "Ik zie voldoende informatie langskomen via LinkedIn", "Regelmatig krijg ik via mailings en social media informatie over de start van opleidingen" en "Ze sturen informatie via de mail en een nieuwsbrief en je krijgt uitnodigingen voor online sessies."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Bij de meeste respondenten heerst tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding bij BSN. Zij spreken over redelijke prijzen voor een kwalitatief goede opleiding. Enkele citaten op dit gebied: "Als ik kijk naar anderen liggen zij prima in de markt", "Ik vind het moeilijk te beoordelen, maar als ik kijk naar het type studie en het instituut ben ik niet ontevreden", "Vergeleken met andere grote instituten zitten zij lager in prijs en ik heb een goed gevoel bij wat er is gedaan in de opleiding" en "Ik zocht echt een praktische opleiding en de prijs is bij hen dan goed in verhouding. Er zijn er een stuk duurder." Een van hen is niet tevreden op dit onderdeel. Volgens hem is de prijs wel gunstig ten opzichte van andere aanbieders, maar is de geleverde kwaliteit niet wat hij ervan had verwacht.

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

Over het geheel genomen is de meerderheid van de geïnterviewden tevreden over de uitvoering van de opleiding en de samenwerking met het instituut daarbij. Als sterke punten worden in de vraaggerekken onder andere genoemd: de praktische toepasbaarheid, de vertaling naar de praktijk, de prijs en de kwaliteit van de docenten. Ter illustratie op dit gebied: "De kleine setting vond ik heel fijn met een laagdrempelig en intensief contact met een kleine groep medestudenten. Ook de toepasbaarheid van de studie is voor mij een pluspunt", "Het was een goede manier om medestudenten te ontmoeten uit verschillende branches en ook van elkaar te leren", "Ze maken een hele mooie koppeling naar je eigen praktijk. Ze hebben een pragmatische benadering met de nadruk op de subgroepen. Ook zijn ze laagdrempelig te benaderen", "Sterk is voor mij de manier waarop het instituut praktijk en theorie samenbrengt. Dat was ook waar ik naar zocht in mijn werk, het praktische houvast", "De vertaling van de wetenschappelijke basis naar de praktijk vind ik sterk. Het ontstijgt de theorie" en "Je gaat in kleine groepjes met je eigen problemen aan de slag." Een van de referenten heeft nog wel een aandachtspunt of tip voor het instituut en verwoordt dit als volgt: "Ik zou wat meer aandacht geven aan de themasessie. Die was opgezet als een soort workshop, maar het moest online en viel wat tegen. Daarnaast was de planning en doorlooptijd van de opleiding heel krap." Een andere referent geeft een score drie. Hij is niet tevreden over de manier van beoordelen van de opdrachten en hij vond het geen opleiding op het niveau van een master, wat hij wel had verwacht. Meerdere geïnterviewden zijn bereid om de opleiding van BSN aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Business School Nederland op 25-01-2022.

### Algemeen

Business School Nederland (BSN) levert kwalitatief hoogwaardige Action Learning MBA en managementopleidingen. De organisatie is opgericht in 1988 en was destijds de eerste aanbieder van volledig Nederlandstalige MBA-programma's. Inmiddels staat men te boek als grootste Executive MBA-aanbieder en één van de oudste MBA-aanbieders in Nederland. Als business school stelt men zichzelf ten doel om managers, professionals en ondernemers te laten excelleren in hun dagelijks werk. BSN is dé pionier in het toepassen van Action Learning in MBA opleidingen. Deze leermethode zorgt ervoor dat het geleerde meer beklijft omdat het direct wordt getest en wordt toegepast in de praktijk. Het streven van BSN is om meer managers met Action Learning toe te rusten. Inmiddels heeft dit geresulteerd in een wereldwijd netwerk met 12 partnerscholen in landen als China, Zuid Afrika, Tsjechië, Nigeria, Ghana, Egypte en Suriname. In de visie van BSN is kennis niet het uitgangspunt om te leren, maar gaat het om de behoefte een probleem of een belangrijk issue voor een organisatie (blijvend) op te lossen. Action Learning heeft als uitgangspunt dat men pas echt leert als een oplossing wordt geïmplementeerd en er echte resultaten worden bereikt. Implementeren en reflecteren is dan ook een vast onderdeel in de leertrajecten. BSN heeft inmiddels bij veel toonaangevende organisaties blijvende resultaten weten te bereiken. Meer dan 10.000 studenten en cursisten hebben opleidingen van BSN afgenomen. Het netwerk breidt zich jaarlijks nog verder uit. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met open inschrijving van BSN. Het gesprek met Bart Stolk (Directeur Onderwijs) en Jelena Roborgh-Mitrovic (Kwaliteitsmanager) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij BSN hoog in het vaandel. Een compleet team, waaronder de directeur, studentenbegeleiders en de kwaliteitsmanager, bewaken gezamenlijk de kwaliteit van de opleidingen door middel van evaluaties en onderzoek. Alle feedback op programma's wordt verwerkt en besproken. De door BSN gebruikte leermethode van Action Learning vraagt om docenten met een combinatie van ruime management- en consultancyervaring, vakdeskundigheid en leservaring. Inmiddels heeft BSN wereldwijd een faculty van ruim 80 deskundigen opgebouwd. Voor Nederlandse programma's worden uitsluitend Nederlandse en Vlaamse facultyleden ingezet. Er zijn strenge selectiecriteria. Normaliter wordt er met regelmaat faculty-bijeenkomsten georganiseerd om o.a. de kwaliteit van de opleidingen te bespreken. Ook het studiemateriaal wordt jaarlijks onder de loep genomen. Daarnaast is er eens per jaar een docentenoverleg en krijgt men toegang tot elkaars lesprogramma's. BSN is door diverse Nederlandse en internationale organisaties geaccrediteerd/erkend. Zo is BSN aangewezen als University of Applied Sciences en beschikt men net als universiteiten en hogescholen over een examencommissie. BSN is aangesloten bij het NRTO een houdt zich strikt aan de gedragscodes van de brancheorganisatie. Daarnaast wordt men geadviseerd door de eigen Raad van Advies voor modernisering van opleidingsthema's en de inhoud hiervan. Ook werkt men al geruime tijd samen met drie hogescholen om verkorte MBA-trajecten aan te bieden.

**Continuïteit**

BSN hanteert een integrale aanpak en ambieert met de unieke Action Learning-opleidingen een belangrijke rol te spelen in de ontwikkeling en het succes van managers en organisaties. Men streeft ernaar tot de beste business schools in de wereld te horen en daarmee studenten uit te dagen om de beste leiders en managers te worden. Zo draagt BSN bij aan persoonlijke ontwikkeling, loopbaanontwikkeling en organisatieontwikkeling. Met de post-Master en post-HBO master/degree opleidingen draagt men bij aan kennisverbetering en vaardigheden van trainees en ervaren managers. Deelnemers waarderen de klantgerichte opstelling van BSN. Zo geven zij aan o.a. te spreken te zijn over de manier waarop men op de maatregelen rondom COVID-19 heeft geanticipeerd. Daar waar mogelijk heeft een deel van de programma's online plaatsgevonden. Kijkend naar de goede uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Business School Nederland voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

BSN ondersteunt klanten wereldwijd om organisatieveranderingen tot stand te brengen. Men heeft langdurige relaties met een grote groep klanten. Daarnaast komt men ook regelmatig in contact met nieuwe, potentiële partijen via mond tot mond reclame. Uit het laatst afgenomen klanttevredenheidsonderzoek blijkt wederom dat deelnemers aan de programma's van BSN de inhoudelijke deskundigheid van docenten hoog waarderen. Ook hecht men waarde aan de kleinschaligheid en de toepasbaarheid. Voorafgaand aan de opleidingen vindt er een intake met de deelnemer plaats. Deze intakes zorgen ervoor dat deelnemers vooraf goed zijn geïnformeerd. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd en staat men open voor feedback. Een ander voorbeeld van de klantgerichte opstelling van BSN is de informatievoorziening. Regelmatig plaatst men berichten op LinkedIn en verstuurt men mailingen waarin nieuws en ontwikkelingen worden vermeld. De afgelopen periode heeft ook BSN te maken gehad met uitval, uitstel of online-onderwijs in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld. Vanwege de maatregelen is er direct gezocht naar alternatieven en is een deel online opgepakt.

## 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](http://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