

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Op Eigen Kracht

05-09-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau Op Eigen Kracht vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				10%	30%
Accommodatie③					
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer④				20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

② Bij 6 referenten is er geen gebruik gemaakt van trainingsmateriaal, zij onthouden zich van scoren.

③ Alle referenten hebben gebruik gemaakt van eigen accommodaties

④ Zes referenten kennen geen score toe, omdat zij geen relatiebeheer ervaren.

⑤ Eén referent scoort niet bij gebrek aan informatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor het klanttevredenheidsonderzoek van Bureau Op Eigen Kracht zijn tien referenten geïnterviewd. Allen waren graag bereid hun medewerking te verlenen. Voor de meeste referenten geldt dat zij al langer bekend zijn met het trainingscentrum. De reden waarom destijds de keuze juist op hen gevallen is, is niet meer bij iedereen bekend. De grote tevredenheid over de dienstverlening beweegt de referenten om nog steeds voor Bureau Op Eigen Kracht te kiezen. Zo roemt men ondermeer de deskundigheid, de heldere communicatie en de kwaliteit van de docenten.

Enkele citaten ter illustratie: “De relatie met Bureau Op Eigen Kracht was er al toen ik in de functie kwam. Omdat de ervaringen goed waren, heb ik dat zo gehouden. Het is een fijn bureau met goede trainers. Ik heb vooral contact met de eigenaar/trainer. Zij is heel goed bekend met het onderwerp geweldsbeheersing. In de trainingen komt ook een stuk psychologie aan bod. Zij kunnen het complete plaatje leveren en dat is voor ons heel waardevol”, “Wij hebben destijds meerdere offertes aangevraagd en drie partijen uitgenodigd voor een gesprek. Bureau Op Eigen Kracht is het toen voor ons geworden omdat zij het beste aansloten op onze behoefte. Ons sprak vooral de interactieve aanpak aan. Bij hen is er aandacht voor de theorie en de praktijk. Zo is er voor de herkenbaarheid gewerkt met eigen casussen”, “Ze leveren goed werk en zijn betrouwbaar. Andere partijen profileren zich misschien beter. Maar voor ons is Bureau Op Eigen Kracht een heel fijne partner. Daarnaast zijn ze deskundig en is het contact erg prettig. In mijn ogen is er in Nederland geen betere partij” en “Wij zijn via Google bij hen terechtgekomen. Het gevoel was direct goed. Onze gesprekspartner voelde ons goed aan en is ook degene die de training verzorgd heeft. Het is heel fijn dat de training op maat gemaakt kan worden. Maar ook dat zij bekend zijn met de mensen en weten wat er in onze organisatie speelt”. Over de aanpak in het voortraject zijn alle referenten (zeer) tevreden. Men voelt zich gehoord en benadrukt dat er goed wordt geluisterd en doorgevraagd. Zij spreken vol lof over de aanpak, de klantgerichte opstelling, de goede communicatie en het meedenken.

Opleidingsprogramma

In vervolg op het voortraject volgt een offerte. Nagenoeg alle referenten geven aan dat de offerte goed aansluit op hetgeen besproken is in het voortraject. In een enkel geval dient de offerte nog iets aangepast te worden alvorens de afspraken bevestigd kunnen worden. Men vindt dat Bureau Op Eigen Kracht zich toegankelijk opstelt. De lijnen zijn kort en alles is bespreekbaar. De prijsstelling in de offerte is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Men beoordeelt het opleidingsprogramma in combinatie met de gesprekken in het voortraject als (zeer) goed en prettig.

Uitvoering

Alle referenten uiten zich positief over de uitvoering van de afgenomen opleidingen. Men geeft aan dat de opleidingen volgens afspraak zijn uitgevoerd en dat zij uitsluitend positieve reacties van de deelnemers hebben ontvangen. Regelmatig is gezegd dat de duidelijke koppeling met de praktijk een groot voordeel is. Daarnaast prijst men de interactie en de actuele casuïstiek. Enkele citaten: “De deelnemers hebben de opleiding beoordeeld met een 8 of 9. We zijn heel tevreden over heel de gang van zaken. Ze hebben een duidelijke vertaalslag gemaakt naar onze praktijk en de werkvormen daarop afgestemd”, “Het is perfect uitgevoerd en er is goed rekening gehouden met de specifieke wensen van de deelnemers. Het was goed toegespitst op de eigen situatie en er is geoefend met eigen praktijksituaties”, “Ik had hoge verwachtingen, maar het was nog beter dan verwacht. Er zijn veel handvatten aangereikt en er zijn veel levendige situaties nagebootst” en “Het ging bij ons om een herhalingstraining. Eerst werd alle kennis een beetje opgefrist, de actuele situatie besproken en daarna is er met praktijksituaties geoefend”. De afwisseling tussen theorie en praktijk is door nagenoeg alle referenten als goed ervaren. In één situatie heeft de deelnemersgroep het theoriegedeelte als te lang ervaren. In overleg is het programma naar tevredenheid aangepast. Ook acteurs worden tijdens de opleidingen ingezet. In enkele gevallen vervult de trainer daar ook een rol in. Over de rollenspellen zijn alle referenten positief. Zij geven aan dat deelnemers het fijn vinden te oefenen met herkenbare casuïstiek en de link met de praktijk terug te zien. Volgens de referenten voelen deelnemers zich dusdanig prettig en veilig dat zij volledig meegaan in alle werkvormen en rollenspellen. Gedurende de opleidingsdag(en) houdt Bureau Op Eigen Kracht de vinger aan de pols. Zo monitort men tijdens de uitvoering de tevredenheid van de deelnemers. Tussentijds evalueert men informeel om indien nodig aanpassingen te kunnen doen. Alle referenten beoordelen het onderwerp uitvoering positief in de vorm van een tevreden of zeer tevreden score.

Opleiders

Over de betrokken trainers zijn alle geïnterviewden (zeer) positief. Men uit zich uiterst enthousiast en tevreden over hun didactische en inhoudelijke kwaliteiten. Vooral het feit dat de trainers weten waar ze over praten en bekend zijn met de praktijk zijn pluspunten voor de referenten. Daarnaast worden zij door velen als een prettig persoon getypeerd. "Ik ben privé, via de sportschool, bekend met één van de trainers. Hij werkt voor Bureau Op Eigen Kracht en is de reden waarom wij bij hen inkiezen. Zijn kwaliteiten en expertise zijn erg goed", "De trainer sluit goed aan op de doelgroep. Hij heeft snel door wat het niveau is van de groep en is in staat gedurende de training te schakelen", "De trainer heeft een sport/judo achtergrond. Hij lijkt geboren voor het thema, neemt z'n vak serieus en weet het vertrouwen van de groep te winnen", "Wij hebben met verschillende trainers gewerkt; zij zijn allemaal erg deskundig", "Ik hoor in de wandelgangen soms iets voorbijkomen en weet dat het soms heel confronterend kan zijn. Maar zo is de werkelijkheid ook. De deelnemers raken zich meer bewust hoe te handelen bij intimidatie dankzij de levensechte rollenspelen" en "De trainer heeft een politieachtergrond. Hij is zeer duidelijk in het instructies geven. Daarnaast is het een fijne man. Hij brengt goede casussen in, is confronterend, zoekt de randjes op maar gaat niet over de grens", aldus de (zeer) tevreden referenten.

Trainingsmateriaal

Het onderwerp trainingsmateriaal wordt door 60% van de geïnterviewden niet beoordeeld. Zij geven aan dat er niet echt gebruik is gemaakt van trainingsmateriaal en onthouden zich van scoren. De referenten die wel een score toekennen zijn tevreden tot zeer tevreden. Men spreekt vooral over PowerPointpresentaties en schrijfblokken. In een enkel geval wordt het gebruik van een bokskussen genoemd als fysieke weerbaarheidsoefening. Daarnaast geeft een referent aan dat eigen (beleids)materiaal behandeld wordt, zoals een checklist bij bepaalde werkzaamheden. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat een kopie van de PowerPointpresentatie prettig zou zijn. Met name omdat dit makkelijk kan zijn in de voorbereiding op eventuele moeilijke situaties. Ook een poster of beknopt naslagwerkje zou in die zin fijn zijn volgens de betreffende referent.

Accommodatie

De accommodatie wordt door geen van de referenten beoordeeld. De meeste opleidingen hebben intern, op de eigen locatie, plaatsgevonden. In enkel geval is de accommodatie door de referent zelf geregeld.

Natraject

In de meeste gevallen geldt dat na afloop van de opleidingen certificaten van deelname worden verstrekt. Bij de ene referent is dat ter plekke, direct na afloop. Bij de ander worden de certificaten achteraf opgestuurd. Alle referenten geven aan dat de opleidingen geëvalueerd worden met de deelnemers. Een deel van hen wordt daarna zelf ook nog door Bureau Op Eigen Kracht benaderd voor een eindevaluatie. De uitkomsten van de evaluaties zijn volgens alle referenten (zeer) positief. Daarnaast zijn zij van mening dat de opleidingsdoelen zijn bereikt. "In de praktijk zie je dat de houding van de medewerker veranderd is; professioneler. Ze voelen zich sterker en zelfverzekerder", "Wij hebben sowieso vooruitgang geboekt dankzij de opleidingen. Maar ook door de evaluaties. Zo is er bijvoorbeeld uitgekomen dat wij onze protocollen moeten aanpassen", "Ik heb alleen maar positieve evaluaties gezien. De medewerkers zijn heel tevreden en de teammanagers ook", "Bij ons is nog niet alles afgerond. Er vindt nog één dagdeel plaats ergens eind dit jaar. De andere delen zijn netjes afgerond en geëvalueerd. Er valt niks bijzonders te melden. Alles is erg goed gegaan" en "Wij sluiten altijd af met evaluaties met deelnemers en het management. We kijken gezamenlijk terug en Bureau Op Eigen Kracht vertelt ons dan wat hen is opgevallen. Soms krijgen we nog tips en adviezen die leiden tot aanpassing van ons beleid", aldus de (zeer) tevreden referenten over het natraject.

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van Bureau Op Eigen Kracht zijn alle referenten goed te spreken. Men is vooral erg positief over de prettige manier van communiceren met de trainers. De telefonische bereikbaarheid is goed en op mailberichten wordt snel gereageerd. Over de facturering worden geen opmerkingen geplaatst, deze is naar verwachting en correct. Enkele uitspraken ter illustratie: “Wij regelen alles met de trainer die ook eigenaar is van het bureau. Van voor- tot natraject, alles gaat via de trainer. De reactiesnelheid is hoog en ze zijn makkelijk bereikbaar”, “Wij hebben tot voor kort alleen contact gehad met de trainer. Sinds kort is er een administratieve kracht aangetrokken. Dat gaat wat moeizaam, maar ik ga ervan uit dat dit snel beter wordt”, “Alles verloopt soepel. Er is altijd snel een reactie”, “Op zich gaat alles goed, alleen soms moeten we wat langer wachten op de presentielijsten” en “De lijnen zijn kort. Ze zijn mobiel en via de mail bereikbaar. Soms zijn ze net een groep aan het trainen en kunnen ze niet direct reageren. Maar mijn ervaring is dat zij dan zodra er ruimte is direct contact opnemen”. Eén referent plaatst nog een opmerking over de certificaten. “De certificaten zijn rechtstreeks naar de deelnemers gestuurd in plaats van naar mij. Ik heb een kopie nodig voor het personeelsdossier. Na wat heen en weer bellen is het opgelost, maar het was wel omslachtig”. Vanwege deze ervaring kent de betreffende referent het onderwerp een neutrale score toe.

Relatiebeheer

Het onderwerp relatiebeheer wordt niet door alle referenten beoordeeld. Een deel geeft aan niets te merken van enige vorm van relatiebeheer en onthoudt zich van scoren. Degenen die het onderwerp wel beoordelen met een score geven aan dat de activiteiten in het kader van relatiebeheer beperkt zijn. Zij geven aan weleens iets te zien op sociale media; Instagram, Facebook of LinkedIn. Daarnaast spreken ze van natuurlijke contactmomenten rondom trainingstrajecten. Allen zijn er (zeer) tevreden over. Zij geven aan hierin niets te missen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Het onderwerp prijs-kwaliteitverhouding is naar tevredenheid van nagenoeg alle referenten. Er is één referent die er geen zicht op heeft en geen score toekent. De overige referenten beoordelen het onderwerp met een tevreden of zeer tevreden score. “Het is helemaal prima. Misschien zelfs iets te goedkoop zou je kunnen zeggen”, “In het begin vond ik het wel aan de prijs, ondanks de korting. Maar uiteindelijk, als ik zie wat we ervoor gekregen hebben en wat het ons oplevert, kan ik alleen maar tevreden zijn. Ze doen wat ze zeggen en het is een betrouwbaar bureau”, “Ik kan het niet vergelijken met andere aanbieders, maar ik ben erg tevreden over de kwaliteit. Dus wat mij betreft is het goed. En dat zal ook wel, anders had ons afdelingshoofd vast al aan de bel getrokken”, “Ik heb drie partijen vergeleken. Zij waren in vergelijking met die partijen zelfs voordelig”, “Omgerekend naar de prijs per persoon bieden zij een zeer goede prijs tegen een zeer goede kwaliteit” en “Natuurlijk mag het altijd goedkoper. Maar gezien de kwaliteit is het gewoon goed. In vergelijking met vijf jaar terug is het wel duurder geworden, maar ook professioneler”, aldus de tevreden referenten over de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend, gekeken naar de opleidingen en de samenwerking in zijn totaliteit, spreken de referenten zich opnieuw positief uit. Als pluspunten worden ondermeer genoemd; de communicatie, de kwaliteit van de trainers en de praktijkgerichte opleidingen. Zoals ook terug te lezen is in de volgende uitspraken: “Sterk is de wijze waarop zij communiceren; de lijnen zijn kort. De training sluit aan op de behoefte en er wordt op een persoonlijke manier getraind”, “Ze leveren kwaliteit en doen wat ze beloven”, “De communicatie is prettig en het is een kundige docent. Maar ook de goede prijs-kwaliteit is een pré en de passende programma’s”, “Ze stellen zich actief op, denken echt mee en zijn flexibel”, “Ik vind hen vernieuwend, ze weten op een boeiende manier de theorie te koppelen aan de praktijk”, “Ze hebben een positieve houding; alles is bespreekbaar. En in de groepslessen is er ook aandacht voor het individu” en “Het zijn kwalitatieve goede trainers. Ze zijn flexibel, meedenkend, kunnen snel schakelen en reageren snel”. Op de vraag of er nog verbeterpunten te benoemen zijn reageren twee referenten. Beide referenten zijn erg tevreden over de totale gang van zaken en plaatsen de volgende opmerkingen: “Ik zou voor de volgende keer graag nog meer casuïstiek willen terugzien. Het maakt de trainingen zo interessant en leerzaam. Dus minimale theorie en maximale oefening graag” en “Het gebeurt niet vaak, maar soms moet ik nog even bellen waar de presentielijst blijft. Het komt altijd wel goed, maar het zou niet nodig moeten zijn”. Tot besluit van de interviews geven alle gesprokenen aan dusdanig content te zijn met de dienstverlening van Bureau Op Eigen Kracht dat zij ook in de toekomst bij hen zullen inkiezen. Ook op de vraag of zij hen zouden aanbevelen, reageren zij positief.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Bureau Op Eigen Kracht op 05-09-2022.

Algemeen

Bureau Op Eigen Kracht is expert op het gebied van omgaan met agressie. Als trainingscentrum verzorgt men al bijna 30 jaar agressietrainingen en -opleidingen. De expertise wordt aangeboden in de vorm van advies voor bedrijven, organisaties en overheidsinstellingen en trainings- of 'train de trainer' trajecten. Kenmerkend voor de trainingen van Bureau Op Eigen Kracht is de praktijkgerichtheid. Daarnaast wordt de inzet van professionele acteurs en praktijkgerichte, ervaren trainers als zeer stimulerend en leerzaam ervaren. Bureau Op Eigen Kracht staat voor een integrale aanpak waarmee professionals meer inzicht krijgen in zichzelf, anderen en de organisatie waarin ze werkzaam zijn. Het aanbod bestaat uit trainingen op het gebied van agressieregulatie, weerbaarheid en gevaarbeheersing. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de agressietrainingen van Bureau Op Eigen Kracht en heeft betrekking op de maatwerkprogramma's. De uitkomsten zijn besproken met Susanne Verhoeven, eigenaar en trainer.

Kwaliteit

Bureau Op Eigen Kracht heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Men legt de lat hoog en streeft naar kwalitatieve hoogwaardige trainingen en opleidingen. Er is veel aandacht voor de interne processen. Men heeft veel kennis en ervaring in huis als het gaat om agressie. Het team van Bureau Op Eigen Kracht bestaat uit een kleine groep vaste en freelancetrainers waaronder; een bewegingsdeskundige, een communicatiewetenschapper, een hulpofficier van justitie, een psycholoog en meerdere organisatieadviseurs. Alle agressietrainers zijn gediplomeerd en beschikken over veel praktische ervaring en kennis op het gebied van agressie management en agressie reducerend gedrag. De trainers zien elkaar regelmatig om bij te praten en voor overleg. Verder bewaakt men de kwaliteit aan de hand van evaluaties en worden er bijeenkomsten georganiseerd met het doel de competenties van zowel trainers, als acteurs te verbeteren. Alle trainers zijn aangesloten bij Stichting Docent Gevaar beheersing, voldoen aan de kwaliteitseisen en zijn in het bezit van een VOG-verklaring. Daarnaast volgen zij masterclasses op agressiegebied en beschikken zij over ruime kennis van juridische, communicatieve, psychische en culturele aspecten binnen het gebied van conflicthantering, agressie management, gevaar beheersing en weerbaarheid.

Continuïteit

Bureau Op Eigen Kracht is een stabiel groeiende organisatie. Het bureau krijgt vooral opdrachten door mond-tot-mondreclame, maar ook nieuwe klanten weten hen via internet te vinden. Op ontwikkelingen in de markt blijft het bureau voortvarend inspelen evenals de trends in nieuwe leervormen. De COVID-19 pandemie heeft ook op Bureau Op Eigen Kracht de nodige impact gehad. Opleidingen en trainingen zijn aanvankelijk on hold gezet. Vervolgens heeft men alert geanticipeerd op de maatregelen en is een deel van de activiteiten online opgepakt. Bureau Op Eigen Kracht wordt als een goede samenwerkingspartner gezien. Vanwege de kwaliteit, de deskundige trainingen en de goede prijs/kwaliteitverhouding komen veel (nieuwe) klanten bij hen terecht. Ook wordt Bureau Op Eigen Kracht als flexibel en betrokken gezien. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het opnieuw goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Bureau Op Eigen Kracht voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om maatwerk te kunnen leveren besteedt Bureau Op Eigen Kracht veel aandacht aan het voortraject. Men houdt uitvoerige gesprekken met de opdrachtgevers om de opleidingsvraag goed te kunnen inventariseren en te komen tot een passend programma. Als partner in veiligheid is men regelmatig in gesprek met opdrachtgevers en hun omgeving. Zo kan men maatwerkadvies ontwikkelen en aansluiten op de dagelijkse werkpraktijk. Door in de trainingen praktische elementen van de deelnemers te verwerken ontstaan levendige trainingen die nauw aansluiten bij de dagelijkse werksituatie. Deze werkwijze en de praktijkgerichte invulling, naast de deskundigheid en professionaliteit van de trainers, kunnen als sterke punten van Bureau Op Eigen Kracht worden beschouwd.

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