

# Klanttevredenheidsonderzoek

SkillsTown B.V.

17-10-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SkillsTown B.V. 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 E-LEARNING .....                | 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                                 | 1 | 2   | 3   | 4   | 5   |
|--|---|-----|-----|-----|-----|
| Voortraject②   |   | 10% |     | 30% | 40% |
| Opleidingsprogramma                                  |   |     |     | 80% | 20% |
| Inhoud   |   |     | 10% | 90% |     |
| Opleiders③   |   |     | 40% | 30% | 10% |
| Leeromgeving   |   |     | 10% | 60% | 30% |
| Afronding  |   |     | 10% | 80% | 10% |
| Organisatie en administratie                         |   |     |     | 60% | 40% |
| Relatiebeheer  |   |     | 10% | 20% | 70% |
| Prijs-kwaliteitverhouding④                           |   | 10% | 20% | 50% | 10% |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal |   | 10% |     | 70% | 20% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen de opleiders geen score toe.
- ④ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de onlineopleidingen van Skills Town B.V. (hierna Skills Town te noemen) lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder onder meer als volgt toe: "Het aanbod is aantrekkelijk. Skills Town denkt mee om het geschikt te maken voor ons onderwijs", "Ze hebben een actieve benadering naar mij toe. We konden bijvoorbeeld even proefdraaien", "Ze hebben een uitgebreid aanbod aan webinars en je krijgt hulp bij je bedrijfsfilms" en "Er zijn best veel aanbieders op dit gebied, maar het persoonlijk contact en de service gaven de doorslag." Over het voortraject zijn zeven van de acht referenten die er een score aan toekennen, tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'twee' toegekend. Twee referenten zien af van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. De tevreden gestemden uiten zich positief over de wijze waarop er wordt afgestemd op de wensen van de opdrachtgever. De aanmelding verloopt vlot en correct. Enkelen vertellen: "Je kunt altijd meteen terecht", "Er wordt goed geluisterd naar onze wensen. Ze denken mee", "Ik heb er weinig op aan te merken" en "Het aanmelden van nieuwe mensen loopt heel soepel. Het contact is heel fijn. Ik kan altijd met vragen terecht."

Een referent voegt nog toe: “Ze hadden in kort tijd de aanmeldprocedure op ons platform gerealiseerd.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er had beter doorgevraagd moeten worden naar de doelgroep van onze klant. Zij hadden bij zichzelf moeten nagaan of de opleiding wel geschikt was. Naar mijn gevoel hebben ze dit vooral als een commerciële kans gezien.”

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten kennen aan het opleidingsprogramma een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. De offerte is in overeenstemming met de in het voortraject gemaakte afspraken. Het programma geeft een duidelijk beeld van de inhoud van de opleidingen. Ook de financiële kant van de zaak is helder. Enkele reacties: “De offerte zag er prima uit”, “Alles staat duidelijk en overzichtelijk omschreven”, “De keuze aan pakketten en alle besproken mogelijkheden worden er goed in vermeld” en “Alles wat erin moet staan, staat erin. De prijsafspraken zijn ook helder.” Twee referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: “Omdat het zo veel is en zo lastig om te kiezen, weet je soms niet waar je moet beginnen. Dat zorgt er weleens voor dat je afzwaait” en “Soms is het een beetje zoeken naar het niveau van een training. Het zou helpen als er een indicatie werd gegeven van de doelgroep.”

### **Inhoud**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de uitvoering. Men is in meerderheid te spreken over de inhoud, het didactische aspect en de gebruiksvriendelijkheid: “Het is een goed systeem. De e-learning is van goede kwaliteit. Onze gebruikers zijn enthousiast”, “Het sluit inhoudelijk goed aan. De presentatie is aantrekkelijk”, “Het is een dynamisch geheel. Er worden verschillende niveaus aangeboden. Er komen steeds nieuwe dingen bij”, “De opzet met de verschillende onderwerpen en leervormen, de podcasts en de snelle vragenlijsten wordt als afwisselend ervaren” en “Het zijn geen saaie teksten. Je kunt kiezen uit teksten, video’s, modellen en visuals. Het is een goede mix van elementen, zodat de aandacht erbij blijft.” Men is positief over de mogelijkheden voor de opdrachtgever om de inhoud naar eigen inzicht aan te passen: “Je kunt dingen naar keuze aan- en uitzetten. We stellen zelf per opleiding de pakketten samen” en “Wij zetten er onze eigen opleidingen op. Daar krijgen we goede ondersteuning bij van een contactpersoon.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Voor onze docenten is er vakinhoudelijk wat minder keuze”, “Het reguliere aanbod is qua inhoud en duur wat beperkt. De mogelijkheid van verdieping ontbreekt” en “Het aanbod is niet altijd erg actueel. Sommige onderwerpen komen te weinig aan bod, zoals persoonlijk leiderschap en digitale vaardigheden.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik vind het inhoudelijk en didactisch wat basaal. Het is niet heel interactief en attractief.”

### **Opleiders**

De meningen over de opleiders zijn enigszins verdeeld. Van de acht referenten die een score toekennen, is de helft tevreden tot zeer tevreden en de andere helft niet helemaal tevreden. De opleiders in de video’s van webinars voldoen bij de (zeer) tevreden gestemden ruimschoots aan de verwachtingen: “Over het algemeen zijn we positief over de docenten. Ze presenteren het goed” en “Ze voldoen zowel wat betreft kennis als didactische vaardigheden prima.” Degenen die niet helemaal tevreden zijn, geven de volgende reden voor hun score: “Sommige sprekers worden als specialist voorgesteld maar zijn dat volgens mij niet”, “Het zijn niet altijd de meest inspirerende personen”, “De een is meer gewend om voor de camera te staan dan de ander” en “Het zijn veel verschillende docenten die het op hun eigen manier aanbieden. Ze zijn niet allemaal in staat om het goed en in de juiste volgorde over te brengen.” Twee referenten spreken geen mening uit over de opleiders, bij gebrek aan informatie.

### **Leeromgeving**

Afgezien van één neutraal gestemde, is men tevreden tot zeer tevreden over de leeromgeving. Men is lovend over de gebruiksvriendelijkheid en de aansluiting op bestaande systemen: “De interface aan de voorkant is prima”, “Het is heel intuïtief. Je gaat er gemakkelijk doorheen. De zoekfuncties werken uitstekend”, “Je vindt heel snel wat je nodig hebt” en “Het is een makkelijk en stabiel systeem dat goed aansluit op onze systemen.” Ook over de toegankelijkheid voor de opdrachtgever en de maatwerkmogelijkheden is men tevreden: “Je kunt zelf pakketten samenstellen en opleidingen maken. Daar word je bij ondersteund”, “Het heeft het jasje van onze opleidingen gekregen”, “Het aanmeldsysteem voor onze fysieke trainingen functioneert goed. De helpdesk is een goede aanvulling” en “Ik kan het gebruik zowel op afdelingsniveau als individueel goed monitoren. Ik zie precies welke medewerker met welke training bezig is en hoe ver hij is. De studenten gebruiken het als bewijsmateriaal voor de studie-uren in het kader van individuele scholing” en “Je kunt naar keuze toetsing toevoegen. Wat heel erg goed werkt zijn de korte cursussen waarvoor de deelnemer een labeltje krijgt aan zijn account. We maken ook verplichte training waarvoor een certificaat wordt uitgereikt. Erg bruikbaar allemaal.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het format doet wat ouderwets aan. De navigatie kan wel wat soepeler.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kanttekening: “De gebruiksvriendelijkheid is voor de eigen opleidingen wat minder, hoewel ik moet zeggen dat ze daar wel wat aan proberen te doen” en “Vanwege de veelheid aan cursussen is het soms wat lastig zoeken.”

### **Afronding**

Over de afronding zijn negen van de tien referenten goed te spreken en is één referent neutraal gestemd. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden is er sprake van een evaluatie met de opdrachtgever. Feedback wordt naar de mening van de (zeer) tevreden gestemden serieus genomen. Enkele reacties: “Er wordt regelmatig met het personeel en mij geëvalueerd. Als ik tegen dingen aanloop, wordt er iets mee gedaan” en “We hebben enkele malen per jaar een evaluatiebijeenkomst. Als we dingen anders willen, dan gaan ze daar zeker mee aan de slag. Ze komen dan zelf met nieuwe ideeën.” De neutraal gestemde referent geeft daarvoor de volgende reden: “De acties die op de evaluaties volgen zijn traag.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men onder meer als volgt: “De studenten die het gebruiken zijn er enthousiast over. Er zijn er bijvoorbeeld die moeite hebben met een taal en willen oefenen”, “Er wordt veel gebruik van gemaakt. Een goed middel om de arbeidsvoorwaarden aan te vullen” en “We hebben er zeker genoeg plezier van en baat bij.” Enkelen zetten ieder een kanttekening: “Het kost wat moeite om mensen te stimuleren. Skills Town helpt ons daarbij” en “We moeten tijd investeren in het toevoegen van eigen content. Die tijd hebben we niet altijd.” Eén referent is niet tevreden: “Het resultaat van tegen.”

### **Organisatie en administratie**

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering verloopt naar de mening van de referenten correct. De offerte is op orde. Men is tevreden over de serviceverlening. Enkele reacties: “We hebben twee vaste contactpersonen voor de administratie. Ze bellen snel terug en geven het door als het niet bij hun taak hoort”, “De facturen, de offertes en de nazorg zijn goed geregeld”, “De gebruiks-technische support is goed. Ik kan op het dashboard van de gebruikers alles zien”, “De lijnen zijn heel kort. Ze denken goed mee en schakelen snel. Er is weinig op aan te merken”, “De eigen helpdesk van Skills Town lost alles op” en “Het contact is constructief en prettig.”

### **Relatiebeheer**

Op één neutraal gestemde na, zijn allen goed te spreken over het relatiebeheer. De relatie met de vaste contactpersoon voldoet in de meeste gevallen ruimschoots aan de verwachtingen: “Het contact is prettig. De contactpersoon informeert regelmatig of er nog zaken zijn die we willen aanpakken”, “We hebben jaarlijks minimaal één bijeenkomst waarbij we door het platform heengaan. Ze vertellen ons dan hoe je het aanbod kunt uitbreiden”, “Het contact is goed. Ze signaleren soms dingen waarmee wij nog wat kunnen en denken na over bepaalde leerlijnen” en “De contactpersoon is proactief en reageert snel op vragen. Hij is goed op de hoogte van wat wij doen en denkt mee over verbeteringen.” Men krijgt over het geheel genomen voldoende ondersteuning bij het opzetten van eigen opleidingen en het stimuleren van het gebruik van de e-learning: “Ze ondersteunen ons goed bij de interne communicatie over de opleidingen”, “Ze sturen ons mailtjes met ideeën en proberen van alles en om het aan te zwengelen” en “Ze helpen ons met kennis-sessies en op allerlei andere manieren om de studenten te stimuleren de opleidingen te gebruiken.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik ben niet tevreden over hoe het aan de man is gebracht en verkocht. Het was niet het juiste product voor onze klant.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept uiteenlopende reacties op. Een meerderheid van de referenten toont zich (zeer) tevreden, terwijl er drie ‘drieën’ en één ‘twee’ worden toegekend. De overgebleven referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het is marktconform. Het is een goede prijs voor het aanbod”, “De prijs en de kwaliteit zijn wel in verhouding”, “Je betaalt een redelijk laag jaarbedrag per gebruiker” en “De prijs per student is in lijn met wat wij zouden willen betalen en de studenten kunnen certificaten ermee krijgen” en “De prijs is prima omdat we echt tevreden zijn.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Ik ben met name vanwege de ontbrekende verdieping niet helemaal tevreden” en “Ik weet niet of ik dit bedrag wil betalen voor deze informatie.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het eindresultaat valt heel erg tegen.”

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Skills Town en de samenwerking met het bureau zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score ‘twee’ toegekend, om redenen genoemd bij de onderdelen ‘voortraject’, ‘relatiebeheer’ en ‘prijs-kwaliteitverhouding’. Gevraagd naar de sterke kanten van Skills Town, wijst men allereerst op de inhoudelijke kwaliteit. Enkelen zeggen ieder: “Het is een stabiel systeem wat regelmatig ge-update wordt. Het blijft bij de tijd. Dat is belangrijk” en “Wij zijn vooral te spreken over de veelzijdigheid aan leervormen en het aantal opleidingen.” Ook de klantvriendelijkheid en het meedenken stemmen positief: “Ze signaleren dingen waar wij wat mee kunnen”, “Ze zijn klantvriendelijk en goed bereikbaar” en “Skills Town is proactief. Ze komen met goede ideeën die bij ons passen.” Een referent voegt nog toe: “Er zijn best veel aanbieders in de markt op dit gebied. Skills Town steekt er bovendien door het persoonlijke contact en de dienstverlening.” Met uitzondering van de ontevreden gestemden, bevestigen allen desgevraagd dat zij genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Skills Town aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met SkillsTown B.V. op 17-10-2022.

### Algemeen

SkillsTown biedt onder de huidige naam sinds 2016 online leeroplossingen op verschillende niveaus voor zowel profit als non-profit organisaties. In de vorm van abonnementen biedt men standaard online trainingen die zijn ondergebracht in pakketten alsook maatwerkoplossingen voor specifieke opleidingsvragen. Op verschillend niveau, op eigen tempo en binnen een zelfgekozen tijdsbestek is het daarmee mogelijk grote groepen deelnemers op te leiden. De voortgang kan worden gemonitord via een Learning Management Systeem. Inmiddels zijn er zo'n 500 trainingen beschikbaar in het algemene aanbod. Daarnaast bestaan er branchespecifieke trainingen voor bijvoorbeeld de sectoren gemeenten, retail, onderwijs en zorg, waarmee het totaal aantal trainingen boven de 1000 uitkomt. Om te komen tot branchespecifieke trainingen wordt er intensief samengewerkt met kennispartners. Bij een geselecteerd aantal trainingen bestaat de mogelijkheid om PE-punten te behalen.

### Kwaliteit

SkillsTown adviseert, onderwijst en levert een concrete bijdrage aan de ontwikkeling en afstemming van competenties van medewerkers op elk gewenst niveau. Daarbij staat kwaliteit hoog in het vaandel en wordt er veel aandacht besteed aan voortdurende professionalisering van de inhoud van het aanbod. Dit uit zich onder andere in de NRTO-erkenning die de online opleider bezit. Niet elke leeroplossing is geschikt voor elke organisatie of cursist. SkillsTown gaat het gesprek aan met de opdrachtgever om tot optimale ondersteuning van het gewenste doel te komen. Zij streeft naar meerjarige samenwerkingsverbanden zodat 'een leven lang leren' op een verantwoorde en deskundige wijze wordt geïncorporeerd in het DNA-profiel van de opdrachtgever. Niet alleen door voortschrijdende technologische ontwikkelingen, maar ook door het feit dat de implementatieconsultants actief met de klanten om de tafel te zitten om hen nog beter te kunnen bedienen bij de realisatie van doelstellingen. SkillsTown onderzoekt de gewenste doelstelling en inventariseert daarbij de meest passende oplossing. Waar nodig initieert zij nieuwe activiteiten en voegt deze toe binnen haar productaanbod. Met de markt en de professionals in het werkveld is men continu in gesprek over de nieuwste technologische ontwikkelingen en veranderende vraagstellingen vanuit de markt.

### Continuïteit

Het grote trainingsaanbod met daarin de mogelijkheid tot het op maat maken van trainingen, de hoge servicegraad alsmede de grote mate van flexibiliteit die de organisatie betracht, worden gezien als grote pluspunten van SkillsTown. Mede daardoor hebben vele klanten zich de afgelopen jaren een weg naar hen weten te vinden. Door de hoge kwaliteit van dienstverlening en de bedrijfsgerichtheid die de organisatie voorstaat, alsmede de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van SkillsTown voor de komende tijd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Met het opzetten van een corporate MBA opleiding (in samenwerking met andere opleiders) wordt verder voldaan aan de vraag naar trainingen op hoger niveau. De opzet van deze management opleiding is een premaster cMBA opleiding, waarbij in groepsverband theorie en praktijk in de vorm van casussen worden uitgevoerd, welke betrekking hebben op de eigen organisatie.

Voorts werkt de organisatie aan het uitbouwen van het Learning Management Systeem naar een Learning Record Store waarmee de voortgang en monitoring van de trainingen wordt verbeterd.

Afgelopen jaren is er hoog ingezet op marketingcampagnes via radio en televisie, dit om meer bekendheid en zichtbaarheid te genereren, hetgeen zijn vruchten afwerpt. Ook ten tijde van de Corona-crisis heeft de organisatie snel geanticipeerd op veranderde marktomstandigheden, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van dienstverlening. De organisatie heeft inmiddels een prominente plaats in de nationale markt van online opleiders weten te bewerkstelligen. De komende periode is het de ambitie van SkillsTown om zich ook internationaal te positioneren.

Een aantal internationale samenwerkingsverbanden is reeds tot stand gekomen. SkillsTown heeft dan ook een groei-doelstelling, zonder afbreuk te willen doen aan de kwaliteit van dienstverlening.

## 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 opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo