

Klanttevredenheidsonderzoek

Beccaria Instituut

07-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Beccaria Instituut 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	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, 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
Voortraject②				60%	20%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie④			10%	20%	10%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- 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 Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ④ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
 ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
 ⑥ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Beccaria Instituut (hierna Beccaria te noemen), zijn via collega's of hun persoonlijk netwerk bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Een collega zocht nog mensen die aan de opleiding wilden meedoen. Hij heeft mij samen met een paar anderen uitgenodigd", "De opleiding stond al lang op mijn verlanglijstje. Ik hoorde van collega's en van mensen uit mijn netwerk dat de docent heel goed was" en "Mijn directeur kende een van de trainers. Hij had positieve ervaringen met hem. De trainer is mij ook goed bevallen." Enkele anderen zeggen: "Ik had zelf al eerder een opleiding bij Beccaria gevolgd" en "Bij mijn weten was Beccaria op dat moment het enige instituut dat de opleiding aanbood."

Alle referenten die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Binnen dit onderzoek is er zowel sprake van in-company standaardopleidingen waarbij ter plekke op de maatwerk wensen van de deelnemers werd ingegaan, als van maatwerkopleidingen waarbij de wensen van de opdrachtgever van tevoren gepeild werden. De voorbereidingen die Beccaria treft, voldoen aan de verwachtingen. Enkele reacties: “We hebben een goed intakegesprek gehad met de trainer. Hij heeft prima geluisterd naar onze wensen”, “Ze zijn zelfs bij ons langs geweest om te kijken of onze ruimte coronaproof was”, “We konden zelf casussen inbrengen”, “We hadden vlot toegang tot de digitale map”, “Ze hebben ons vooraf digitaal materiaal toegestuurd” en “We kregen al van tevoren instructies om een onderwerp voor onze scriptie te bedenken.” Twee van de tien referenten kennen het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Enkele referenten zeggen ieder: “Het programma was meteen goed. Alles stond erin en alles klopte”, “Het is duidelijk wat ze bieden en hoe ze te werk gaan” en “Het was een prima omschrijving van de afspraken en alles wat er in de intake was besproken.” De financiële kant van de zaak komt helder en correct op papier, en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men is tevreden over het theoretisch gehalte, de duidelijke uitleg, de mate van interactie en de aandacht voor de praktijk. Enkele reacties: “Het werd goed met theorie onderbouwd”, “De lesstof wordt duidelijk uitgelegd en je wordt goed meegenomen in het traject”, “De manier van lesgeven laat veel input toe van de cursisten”, “Er wordt van jou als deelnemer ook zeker een bijdrage gevraagd. Je kreeg goed antwoord op vragen en er werd gecheckt of het antwoord goed was aangekomen”, “We kregen een rondleiding om het praktijkgericht en tastbaar te maken” en “Het praktijkgedeelte bestaat uit een opdracht die je in groepjes moet uitvoeren. Er wordt genoeg aandacht besteed aan de voortgang en de onderwerpen van de opdrachten.” Een referent voegt nog toe: “De lessen waren op vrijdag en dan meestal nog de hele dag. Dit wisten zij op een prettige manier op te vangen, zonder dat je je concentratie verloor. Zelfs de suikerdip na de lunch viel mee. Ze betrokken je er continu bij.” Meerderen geven aan dat de sfeer vertrouwd en laagdrempelig is: “Het was leuk, warm en prettig”, “Er werd een omgeving gecreëerd waar je je vrij voelde om dingen te roepen”, “In het begin was het een wirwar, maar daar werd je heel goed op voorbereid, zodat je niet onzeker hoeft te worden”, “Ze zijn ontzettend behulpzaam. Je kunt het verhaal ieder moment onderbreken met vragen of er later op terugkomen” en “Je kon merken dat ze ingesteld waren op mondige cursisten.” Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: “Als je op iets aanhaakte vanuit je eigen kennis, dan werd dat helemaal uitgeplozen”, “Ze hebben goed gehoor gegeven aan onze specifieke wensen” en “De leerdoelstellingen waren wel standaard, maar het was steeds aan onze casussen aangepast.”

Opleiders

Ook over de opleiders zijn alle referenten goed te spreken. Negentig procent kent op dit onderdeel zelfs een score ‘zeer tevreden’ toe. Men prijst de docenten om hun deskundigheid en praktijkkennis: “Ik heb met bewondering gekeken en geluisterd naar de vakbekwaamheid van de docenten”, “De docent laat zien dat hij dik boven de stof staat” en “Het was een echte praktijkpersoon, die heel veel voorbeelden kon geven uit eigen ervaring.” Ook de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de opleiders vallen in goede aarde: “Het was een prettig, wijs iemand van wie je heel veel kon leren”, “De docent was te vergelijken met een extreem intelligente professor die het toch kan uitleggen”, “De docenten letten goed op de groep en betrokken ons er steeds weer bij. Ze konden ook stevige feedback geven” en “De docent was aimabel en geduldig. Ik moest omdenken van RISK naar CPTED. Je voelde je niet onder druk gezet. Je kon rustig met hem sparren en het even laten bezinken. Hij was ook best kritisch als het nodig was. De functie van leraar paste hem uitstekend, maar hij had ook coach kunnen zijn.” In veel gevallen is er sprake van twee docenten. Enkelen zeggen: “Ze waren goed op elkaar ingespeeld” en “Het was een goede combinatie. De één gaf een voorzet en de ander kopte hem erin.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is men goed te spreken. Het bestaat uit boeken, mappen en digitale lesstof. Het voldoet zowel qua inhoud als qua uiterlijke presentatie ruimschoots aan de verwachtingen: "Je krijgt digitale hand-outs en verdiepende stukken. Je kunt ook naderhand nog in de digitale omgeving terecht. Daarnaast ontvang je een aantal fysieke uitdraaien", "De hand-outs waren keurig verzorgd", "De slides zijn keurig genummerd en er staat niet teveel tekst op", "De boeken zijn duidelijk" en "We kregen een cursusmap en na afloop werden er nog foto's afgeleverd in de drop-box." Het materiaal sluit aan op de lesstof, is verdiepend genoeg en biedt een goede voorbereiding op het examen: "Ze maken een map aan in het digitale platform waarin genoeg informatie staat om je voor te bereiden op het examen", "De boeken zijn heel helder en sluiten goed aan bij de lesstof" en "De digitale documenten en artikelen pasten allemaal erg goed bij de studie." Een referent voegt nog toe: "Het materiaal is heel goed en volledig. Je kunt voldoende de diepte in. Er wordt aangegeven wat er nodig is voor basiskennis en wat je kunt doen als je verdieping wilt."

Accommodatie

Een meerderheid van de referenten spreekt geen oordeel uit over de accommodatie, omdat in hun situatie de opleidingen in-company of online waren. Van de vier referenten die wel een score geven, zijn er drie (zeer) tevreden. Eén geïnterviewde kent een score 'drie' toe. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het was een nette kantoorruimte met koffie, thee en een toilet in de buurt. Je kon er gratis parkeren en het was goed bereikbaar", "De faciliteiten waren prima. Het eten en drinken was goed verzorgd. De temperatuur was er goed. Je werd niet gestoord door herrie of bezoekers." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb een hekel aan kale kantoren zonder posters aan de muur."

Natraject

Aan het natraject kennen alle referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. In de meeste gevallen was er sprake van een intern- en/of extern examen. Men is goed te spreken over het niveau van de examens, de examenvorbereiding en begeleiding door Beccaria. Enkele reacties: "Je moest een onderzoek presenteren en werd flink aan de tand gevoeld door drie mensen", "Je werd voldoende voorbereid. De docent benoemde mijn valkuilen en stelde me ook gerust", "Iedere keer als we de hulp van de docenten inriepen bij de voorbereiding op het examen, hebben ze een weg gevonden om die te geven", "Ze hebben best veel tijd gestopt in de begeleiding bij mijn scriptie", "Het examen was conform de lesstof", "De examinering is niet onredelijk. Als je tijdens de les aanwezig bent en goed oplet, haal je het" en "Ik kon kiezen voor een afstudeerdopdracht onder werktijd. Dat was heel fijn." Een referent zet nog wel een kritische noot: "Dat de scriptie pittig was, was wel goed, maar ik had toch nog graag iets meer begeleiding gewild." Desgevraagd geeft men aan dat er sprake is van een mondelinge eindevaluatie en een evaluatieformulier dat ter invulling wordt aangereikt. Allen bevestigen ook dat men bij wijze van nazorg altijd nog de docent kan bellen met vragen. Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "Mijn kennis is goed aangevuld. Ik ben steeds meer met een CPTED bril gaan kijken. Het is een praktisch goed bruikbare methodiek", "Ik had het diploma nodig voor mijn nieuwe baan. Ik ben blij dat ik het nu op zak heb", "Ik ben geslaagd met het cijfer 10. Wat wil je nog meer?", "Als informatiemakelaar moet je contact kunnen leggen. Ik ben mij bewust geworden van de vragen die ik moet stellen", "Ik heb er best veel aan gehad. Ik heb meer zicht op hoe informatieanalyse in elkaar zit en wat erbij komt kijken" en "Wat het mij heeft opgeleverd, is dat ik op een andere manier naar mijn werk en eigen functioneren ben gaan kijken. Met de tips en trucs die ik gekregen heb, kan ik mijn werk nu veel beter uitvoeren."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Er zijn lovende woorden voor de bereikbaarheid, de facturering, de informatievoorziening en de accuratesse: "De trainer is per mail en telefonisch zeer goed te bereiken", "We krijgen van onze administratie geen klachten, dus ik neem aan dat de facturering correct is", "Alles is prima op orde. De stukken worden vooraf geleverd voor zover nodig. De presentaties zijn daags na de les online beschikbaar", "Alles komt op tijd en is compleet. Je krijgt ook snel je diploma en een bosje bloemen", "Ze zijn zeer behulpzaam in de aanloop naar het praktijkexamen" en "Alles is aanwezig. Als je vragen hebt, krijg je direct aanvullende info. De digitale map is perfect verzorgd." Ook over de flexibiliteit en klantvriendelijkheid is men goed te spreken: "Ik werd ziek en het was heel prettig dat het praktijkdeel kon worden uitgesteld, zodat ik totaal geen druk ervaarde", "Vanwege corona kreeg ik in mijn eentje les van twee docenten" en "Eigenlijk was de groep te klein, maar ze hebben de training toch bij ons verzorgd."

Relatiebeheer

Alle referenten die hun oordeel uitspreken over het relatiebeheer zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Beccaria onderhoudt de relatie onder andere via whatsappgroepen en sociale media. Het persoonlijk contact is naar wens: "We hebben toevallig net een whatsappgroep geopend met de docent erin", "Je ziet hen veel op sociale media. Zo zijn we via LinkedIn verbonden gebleven", "We bellen nog vaak over dingen. Je kunt merken dat ze dat mooi vinden. Je proeft een stukje betrokkenheid" en "Ze zijn nooit te beroerd om vragen te beantwoorden, zelfs als je hen 's avonds belt." Eén referent geeft geen mening over het relatiebeheer, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Het zijn gemiddelde prijzen en de kwaliteit is goed", "Ik had twee leraren voor mezelf, dus mij hoor je niet klagen", "Het was best een hoog bedrag maar de trainer steekt er ook veel tijd in", "Als ik zie hoeveel werk ze eraan gehad hebben om de modules samen te stellen en hoe vaak ze bereikbaar waren, is het zeker niet te duur" en "Het was zijn geld meer dan waard." Drie van de tien referenten geven geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Beccaria zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijzen zij met name op de kwaliteit van de docenten en de verbinding met de praktijk: "De docenten staan ruimschoots boven de stof", "Het kennisniveau van de docenten en hun praktijkervaring zijn uitstekend", "Ze hebben kennis van zaken en spelen in op de actualiteit", "Ze kunnen bij elk stukje theorie wel een passend praktijkvoorbeeld naar voren brengen", "Ze plaatsen het in een begrijpelijk praktisch kader" en "Ze hebben een prettige manier en een goed niveau van lesgeven." Verder voegen enkelen ieder nog toe: "Ze hebben veel contacten in het buitenland" en "Ik kijk met een buitengewoon goed gevoel terug op het leertraject en wat het mij heeft opgeleverd." Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van Beccaria aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Beccaria Instituut op 07-02-2023.

Algemeen

Het Beccaria Instituut (1999), hierna verder ook Beccaria genoemd, maakt onderdeel uit van de Kernel Groep. Als opleidingsinstituut verzorgt men opleidingen op Mbo (+)-, Hbo-, post Hbo- en WO-niveau. Het portfolio bestaat uit opleidingen, trainingen en cursussen over bewustwording en profiling, criminologie, digitale vaardigheden, informatie gestuurde handhaving, kwaliteits-, risico- en integriteitsmanagement, omgevingskwaliteit, regisseren, securitymanagement, sociale veiligheid en CPTED. Beccaria profileert zich met goede en betaalbare opleidingen voor professionals. Daarnaast organiseert men uitdagende seminars en workshops gericht op actuele onderwerpen. Beccaria biedt maatwerk/incompany trajecten aan en opleidingen met open inschrijving. In alle gevallen zoomt men zoveel mogelijk in op de leerwensen van de diverse opdrachtgevers/deelnemers. Het uitgevoerde Cedeo klanttevredenheidsonderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen van Beccaria. Het gesprek vond plaats met de directie; Henk Neddermeijer (Opleidingsdirecteur, hoofddocent en adviseur) en Gonda Neddermeijer (Algemeen directeur, hoofddocent en adviseur).

Kwaliteit

Alle opleidingen van Beccaria worden gekenmerkt door de kwaliteit en praktische toepasbaarheid. Men gaat uit van de vraagstukken en opleidingsbehoeften van opdrachtgevers en maakt de opleidingen tot maatwerk. Het aanbod van Beccaria onderscheidt zich door bepaalde competenties tot vak te verheffen. Een voorbeeld hiervan is regisseren of managen van omgevingskwaliteit. Een ander onderscheidende factor is het feit dat men deelnemers de mogelijkheid biedt tot het volgen van individuele studietrajecten op specifieke vakgebieden. Alle opleidingen worden verzorgd door professionals. Zij zijn allen experts in hun gebied en publiceren geregeld in vakbladen. Daarnaast worden zij veelvuldig gevraagd voor trainingen, lezingen en presentaties voor partners en andere opdrachtgevers. Voor alle opleidingen geldt dat deze zorgvuldig worden voorbereid. Zo is de directie nauw betrokken bij de uitvoering van de opleidingen. De kwaliteit van de verzorgde lessen wordt nauw gemonitord en met alle docenten is regelmatig contact. Door de combinatie van advieswerkzaamheden met het docentschap weet Beccaria de inhoud van de opleidingen continu mee te laten bewegen met de ontwikkelingen in de betreffende vakgebieden en blijft de lesstof up-to-date. Vakliteratuur en persberichten worden nauwgezet gevolgd en zorgvuldig bijgehouden. In de afgelopen jaren heeft Beccaria zich gekwalificeerd met diverse erkenningen en registraties. Voor de totale dienstverlening geldt dat Beccaria streeft naar een hoog serviceniveau waarbij klantvriendelijkheid en flexibiliteit belangrijke pijlers vormen. Evaluaties zijn de basis voor meting en borging van de kwaliteit, zowel met opdrachtgevers als met cursisten.

Continuïteit

Naast oog voor de kwaliteit, heeft Beccaria ook oog voor ontwikkelingen in de markt. Continue monitort men de markt en de opleidingsbehoeften van de doelgroep. Het klantenbestand bestaat uit een brede kring van opdrachtgevers. De kwaliteit van dienstverlening, de goede inhoud van de opleidingen, het maatwerk en de kwaliteit van de docenten en gastdocenten worden als sterke punten gezien. Mede hierdoor weten veel opdrachtgevers de weg naar Beccaria te vinden. Het hoge rendement van de opleidingen levert Beccaria goede naamsbekendheid op. Gekeken naar de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van Beccaria voor wat betreft de maatwerkopleidingen voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Eveneens in het Caribische gebied biedt Beccaria onder licentie opleidingen aan. Daarnaast verzorgt het Beccaria Instituut opleidingen in België. Om de bekendheid nog verder te vergroten is men ook in Nederland samenwerkingsverbanden aangegaan. Van het kantoor en de opleidingslocatie in Waddinxveen maakt men geen gebruik meer. Alle opleidingen vinden nu incompany plaats of op centraal gelegen/voorkeurslocaties van opdrachtgevers. Hiermee speelt Beccaria in op de wensen van opdrachtgevers en deelnemers en kan het opleidingsaanbod landelijk worden aangeboden.

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