

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Endoor

27-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Endoor 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	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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	10%
Accommodatie③				20%	40%
Natraject		10%	20%	40%	30%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer④			20%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

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

② Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.

③ Vier referenten geven geen score voor de accommodatie omdat de training op hun locatie is uitgevoerd.

④ Een referent heeft geen mening over het relatiebeheer met Endoor omdat hij contact heeft met het ROC.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject zijn alle referenten (zeer) tevreden. De goede afstemming vooraf draagt daaraan bij. Bij alle trajecten is er vooraf een gesprek met een adviseur bedrijfsopleidingen en vaak ook met de docent erbij. De volgende uitspraken illustreren dit: "De docent is op locatie geweest om te kijken naar onze tilapparatuur", "Fijn om vooraf de trainer zelf te spreken. Het is heel prettig en laagdrempelig contact" en "Onze wensen zijn vooraf naar volle tevredenheid afgestemd." Een ander geeft aan over het voortraject: "Je wilt als bedrijf soms sneller. Maar het is goed dat zij de tijd nemen voor een goede voorbereiding."

De respondenten kiezen in veel gevallen voor Endoor omdat zij al langere tijd met Endoor samenwerken of contact hebben met het ROC, bijvoorbeeld vanwege een BBL-traject dat zij daar hebben lopen. Velen hebben jaarlijks een gesprek met hun vaste contactpersoon van Endoor: "Er is regelmatig een gepland overleg. Dan bespreken we de lopende en de nieuwe zaken", "We hebben al een langere samenwerking met Endoor. We kennen veel docenten" en "Ik ben positief over het voortraject en over de relatie met Endoor en het ROC."

Opleidingsprogramma

Als het gaat om het opleidingsprogramma en de offerte, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. De offertes zijn duidelijk en sluiten goed aan op de afspraken die vooraf zijn gemaakt. Dit blijkt uit de volgende citaten: "Als opdrachtgever hebben we aangegeven wat we belangrijk vinden en Endoor heeft daar invulling aan gegeven", "De offerte was conform het eerdere gesprek", "De offerte is duidelijk en is voldoende in detail." en "Soms zijn er wat kleine aanpassingen, maar alles is duidelijk." Tot slot dit compliment: "De offerte liet goed maatwerk zien, prima."

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen kan de goedkeuring wegdragen van alle tien de referenten. De training is goed afgestemd op de doelgroep, er is ruimte voor het stellen van vragen en de theorie wordt goed vertaald naar de praktijk. De volgende uitspraken ondersteunen dit: "We hebben goede voeding gehad met een grote toepasbaarheid. De kennis is goed overgedragen", "De helft van de groep was al bekend met het onderwerp, de andere helft niet. Dat is goed opgepakt door de trainers", "Er was een goede afstemming op de praktijk. Eerst hebben we een plenaire dag gehad en daarna in groepjes aan de machine. Dat was prima", "Deze training is bedoeld voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Ze zijn gemotiveerd. De trainers vonden een goede middenweg en sloten zo goed aan op deze doelgroep", "De training is hartstikke goed" en "De deelnemers zijn enthousiast. Eerst gaven ze aan dat het tempo te hoog was en dat hebben de trainers goed opgepakt."

Eén geïnterviewde is tevreden maar zegt: "Wel waren er enkele feedbackpunten van de deelnemers en was er ruimte voor verbetering." Een ander plaatst ook een kanttekening: "Het mag nog wat interactiever. Het is onderwijs vanuit het ROC. Daardoor is het wat schoolser. Maar de deelnemers zijn heel tevreden met de inhoud." Weer een ander geeft aan dat de gedrevenheid van de trainers de overdracht van kennis soms wat in de weg staan: "Ze willen het te goed doen. Het is voor ons niet altijd nodig zo diep in te gaan op de stof."

Opleiders

Over de opleiders zijn acht van de tien referenten zeer tevreden en twee zijn er tevreden. De trainers zijn ervaren, deskundig en betrokken. Ze sluiten goed aan op de praktijk van de deelnemers en kennen hun doelgroep. Ter illustratie: "Op basis van ons grondige vooroverleg waarin er goed werd doorgevraagd, kregen wij vertrouwen in de trainster", "Er waren twee docenten. Zij hadden de klas goed onder controle. Ze weten waar de behoefte ligt", "De trainer heeft een open houding, kan goed de situatie inschatten en gaat in op de aangedragen voorbeelden. Zo ontstaat er een goede diepgang", "De trainer speelde goed in op de sfeer en de cultuur." en "De docenten laten een grote betrokkenheid zien, ze komen zelfs naar de diploma-uitreiking."

Er is ook een kanttekening: "De trainer heeft meer een klassieke vorm van lesgeven. Wel sluit hij goed aan op de belevingswereld van de deelnemers en is hij laagdrempelig." Een respondent waardeert dat de trainers in een tussenevaluatie op zichzelf reflecteren en hierop doorpakken.

We sluiten af met dit compliment: "Er is altijd een goede match tussen de docent en de leervragen. Bij Endoor hebben ze een kundig team."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de reacties verdeeld. Vijf referenten zijn tevreden over de gebruikte presentaties en een aantal geeft aan dat het materiaal prima op orde is. Ze waarderen het digitale platform waar de materialen en de opdrachten klaarstaan. Enkele reacties: "Er is een e-learning en een PowerPointpresentatie die voldoet" en "Er was een presentatie met daarin video's. Die hebben we ook toegestuurd gekregen. Dat was prima."

De geïnterviewde die neutraal is, onderbouwt dit met: "De e-learning is heel talig en ook wat ouderwets, Maar ik weet dat ze ermee bezig zijn." De andere respondent met een neutrale score licht dit toe met: "De presentatie werkte tijdens de training goed, maar voor daarna was hij wat minder bruikbaar doordat context ontbreekt. Dus voor de volgende keer is wellicht meer naslagmateriaal wel fijn." Een ander zegt: "Bij de training wordt een boekje van de fabrikant gebruikt. Dat is niet optimaal afgestemd op de situatie van de cursisten, maar voor de training zeker voldoende."

Accommodatie

Zes respondenten geven een score over de accommodatie en daarvan zijn er vier zeer tevreden en twee tevreden. Zij zeggen hierover: “De accommodatie bij het ROC is prima en voldoet aan alle eisen”, “Op het ROC van Twente staat het nieuwste van het nieuwste” en “We hebben een eigen plek op het ROC van Twente waar we theorie en praktijk krijgen. Daar zijn we heel tevreden mee.” Een ander nuanceert: “De training was op locatie bij het ROC. De tilliften daar verschillende nogal van de tilliften die wij gebruiken, maar dat kunnen wij het ROC niet kwalijk nemen.”

Natraject

Het natraject wordt uiteenlopend gewaardeerd. Degenen die (zeer) tevreden zijn, waarderen de evaluatie na afloop met de trainers en de zelfreflectie door de trainers. Ook wordt benoemd: “Contact met de trainer is altijd mogelijk. Vaak krijgen we terug welke aandachtspunten de trainer in de training heeft gezien” en “Er is een goede algemene terugkoppeling geweest op de evaluatie in een aparte sessie. Prima. Zij pakken de feedback ook goed op.”

Ook draagt het (doorlopende) contact met de adviseur bedrijfsopleidingen over de uitgevoerde trainingen bij aan de tevredenheid: “We hebben fijn contact met de adviseur bedrijfsopleidingen. We nemen elkaar serieus”, “De evaluaties met de deelnemers en de bevindingen worden eenmaal per jaar met ons besproken.” Een referent benoemt: “Leuk dat er echt een moment wordt gemaakt van het uitreiken van de certificaten.”

Een respondent geeft als aandachtspunt: “De terugkoppeling per training zou wat beter kunnen. Van beide kanten moeten we hier wat meer aandacht voor hebben.” Een ander heeft na afloop niet meer met Endoor gesproken, maar wel met het ROC. Dat is prima voor deze respondent.

Een geïnterviewde met een neutrale score zegt: “Er was niet echt een terugkoppeling meer. Wel zijn de trainingsdoelen bereikt. Dat horen wij terug vanuit de leerbedrijven.” De andere neutrale referent geeft aan dat hij zelf achter het resultaat aan moest gaan. “Toen werd er wel snel een gesprek ingepland. De leerdoelen zijn gehaald. Ik zie dat de deelnemers bepaalde dingen uit de training echt toepassen in de praktijk.”

Een respondent is niet tevreden en onderbouwt dit met: “Er is geen terugkoppeling geweest vanuit Endoor of de trainer. Dat zou een mooie aanvulling zijn. We horen graag vanuit de trainer welke aandachtspunten hij nog heeft gezien.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie kunnen de goedkeuring wegdragen van negen van de tien referenten. Zij onderbouwen dat met de volgende uitspraken: “Het plannen van het data is snel gegaan”, “Het gaat allemaal heel vlot. Ik kan gemakkelijk afstemmen met mijn contactpersoon” en “Ze hebben het goed op orde. Je krijgt een reactie binnen een of twee dagen.”

Degene die neutraal is, zegt hierover: “Het kan beter. Endoor is groeiend en daar lijdt de planning over. Het duurt soms lang voordat de planning klaar is en verzetten van data is lastig. Ook is het de wens van ons als bedrijf om de trainingen in de schoolvakanties te laten doorlopen. Nu zijn de docenten in de schoolvakanties niet beschikbaar.”

Relatiebeheer

De waardering voor het relatiebeheer is wisselend: drie referenten zijn zeer tevreden, vier tevreden, twee zijn er neutraal over. Degenen die (zeer) tevreden zijn, waarderen het goede en geregelde contact met de vaste contactpersoon en de goede bereikbaarheid: “Ze bellen regelmatig, we hebben goed contact” en “Als er iets speelt, staat Endoor altijd open voor een gesprek en acteren ze daar prima op.”

Een respondent vertelt: “We zijn met drie partijen betrokken bij een BBL-traject. Er gaat binnenkort weer een nieuw traject van start en dat is helemaal leuk. Natuurlijk ook top om samen naar FC Twente te gaan.” Een ander zegt: “Ze zitten er niet heel erg bovenop, Maar dat is oké. Voor de rest zijn er wel kortere lijnen en dat is prettig. We staan bij elkaar op de kaart” en “We ervaren Endoor als klantgericht. Ze denken mee. Er is een open en eerlijk contact.”

Twee geïnterviewden zijn neutraal over het relatiebeheer en onderbouwen dat met: “Er waren wat opstartproblemen. Er was nieuwe vakinhoudelijke informatie door een wijziging vanuit de overheid. Die informatie hadden wij niet gekregen, maar later is dat wel goed rechtgetrokken” en “Het was op zich goed, maar we hebben ook andere trajecten bij Endoor en daar was op het laatste moment een verrassing uit een hoge hoed gekomen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn acht van de tien referenten tevreden. Deze tevredenheid wordt onderbouwd met de volgende uitspraken: “De prijs is een reëel en normaal bedrag. Wel is een aandachtspunt dat de eerste twee dagen waardevol zijn, maar de derde dag lijkt wat minder nodig.”

Een ander geeft aan: “Ik heb niet zozeer een vergelijking, maar ik denk dat de prijs marktconform is. De prijs gaat jaarlijks iets omhoog. Het is wat het is.” Anderen nuanceren: “Het is wel een wat duurere vorm. Maar je krijgt wel waar voor je geld” en “Je betaalt altijd voor maatwerk. Maar ik zie het terug in het resultaat.”

De neutrale respondent geeft aan: “De training kost veel geld. Maar een ander bureau is ook duur.”

De andere neutrale referent benoemt: “Ik heb niet veel vergelijkingsmateriaal, dus ik geef een neutrale score.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Bijna alle referenten laten een (grote) tevredenheid zien over de opleiding en de samenwerking in zijn geheel. Zij ervaren Endoor als een serieuze gesprekspartner een fijne samenwerkingspartner. Zij illustreren dit met: “Het is allemaal prima in orde en ze denken altijd mee”, “We worden goed verzorgd door Endoor. We hebben een eigen plek binnen de school”, “Zij fietsen de docenten van het ROC binnen. Dat is heel prettig. Bij aanvang peilen ze goed welke behoefte je hebt. Bovendien is de communicatie op en top”, “Ze kunnen snel schakelen. Als we zo met iedereen zouden kunnen samenwerken, dat zou prachtig zijn” en “Ik voel me vrij om de eventuele tips die ik heb, rechtstreeks aan te geven. Het is oprecht een prettige samenwerking.”

Een ander geeft aan: “Endoor is een goede partner om mee samen te werken. Er waren wel wat dingetjes, maar die zijn goed opgepakt” en “We kregen een forse prijsverhoging, maar die is naar alle redelijkheid gemiddeld.”

De tips die worden gegeven, betreffen de flexibiliteit van data in de schoolvakantie en de wens de digitale leeromgeving wat te moderniseren. Ook geeft een respondent als wens het na afloop bespreken van de evaluatie.

Een van de geïnterviewden adviseert: “Geef meer bekendheid aan het bestaan van Endoor. De positie van Endoor is niet altijd duidelijk. Hoe verhoudt Endoor zich tot het ROC?” Een ander zegt: “Haal meer van deze trainers in huis met zo’n open houding!”

De referent die neutraal is, baseert deze score op zijn ervaring dat bij een van de trajecten er een onverwachte verrassing zich voordeed. Toch benoemt hij: “Op zich ben ik tevreden. Als ik weer een traject heb, dan haal ik dat weer bij Endoor.” We sluiten af met deze tevreden klant: “Ik kan Endoor absoluut aanbevelen!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met Stichting Endoor op 27-02-2024.

Algemeen

Endoor is het ondernemende onderdeel van ROC van Twente waarin beroepsopleidingen, vaktrainingen en cursussen voor volwassenen in bedrijven op maat worden ontwikkeld en aangeboden. In samenwerking met de onderwijsteams van ROC van Twente maakt Endoor scholingstrajecten passend bij de vraag van de opdrachtgever (werkgever) en van de (regionale) arbeidsmarkt. Het geboden onderwijs is goed te combineren met een baan en past bij de leerbehoefte van een organisatie of branche.

Endoor onderstreept het belang van een leven lang ontwikkelen. Medewerkers met de juiste vaardigheden, vakkennis en ervaring geven een organisatie voorsprong. Endoor draagt hieraan bij door de vraag naar omscholing en bijscholing te vertalen naar passende (maatwerk)opleidingen en trainingen. Hier zit veel groeipotentieel omdat investeren in de scholing van zittend personeel en omscholing van zij-instromers steeds belangrijker wordt.

Endoor richt zich op alle branches, met focus op de kansrijke sectoren, zoals zorg en welzijn, procestechnologie, facilitaire dienstverlening, retail, ICT en techniek. De organisatie kan in principe alle branches bedienen waar mbo'ers werken en/of medewerkers zonder startkwalificatie, aangezien bij ROC van Twente bijna alle beroepsopleidingen worden aangeboden en dus de expertise voorhanden is.

Het onderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, richtte zich op de maatwerkopleidingen. Het gesprek daarover vond plaats met Eline Holten, directeur, en Arjan Bieleveldt, adviseur bedrijfsopleidingen.

Kwaliteit

De visie van Endoor op leren en ontwikkelen is: praktijkgericht, flexibel en gericht op volwassenen. Voor een optimale afstemming vindt in het voortraject een bezoek aan het bedrijf en werkplek plaats, indien nodig samen met de manager onderwijs en/of de docent/trainer van ROC van Twente. Bijna alle docenten/trainers zijn werkzaam bij ROC van Twente. Zij worden geselecteerd op basis van kennis en ervaring met het specifieke scholingsvraagstuk én op hun enthousiasme en vaardigheid om in een bedrijf als trainer aan de slag te gaan. De ROC- docent moet beschikken over de nodige trainersvaardigheden en goede aansluiting kunnen vinden met de doelgroep. Een trainer heeft meer de rol van leercoach dan docent. De docenten/trainers kunnen zich binnen de interne ROC-academie hierin ontwikkelen. De professionalisering van de trainers heeft de aandacht.

Alle trainingen en cursussen worden op een effectieve manier geëvalueerd. Aan het einde van de training vullen de deelnemers veelal via een QR-code direct de evaluatie in. De resultaten gaan naar de uitvoerend trainer en de manager onderwijs. Over het resultaat wordt ook gecommuniceerd met de opdrachtgever. Bovendien is er tussentijds veelvuldig contact. De benodigde aanpassingen worden besproken in het onderwijsteam. Naast het uitvoeren van op maat gemaakte trainingen en cursussen ontwikkelen onderwijsteams ook geheel nieuwe cursussen. De verantwoordelijkheid van acquisitie, coördinatie, planning en evaluatie ligt bij Endoor. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt bij het onderwijsteam van ROC van Twente. Als er aandachtspunten zijn bij de kwaliteit van de trainingen, spreekt Endoor het onderwijsteam daarop aan. Hierbij zijn de lijnen kort.

Continuïteit

Sinds de start van Endoor in januari 2019 nemen de naamsbekendheid en het belang als regionale speler in Twente toe. Het bedrijf wordt steeds beter rechtstreeks gevonden door potentiële opdrachtgevers. Het aanbod is gericht op kansrijke beroepen en de daarbij behorende scholingsvraagstukken. Door intensief contact met Twentse bedrijven, organisaties en de onderwijsteams van ROC van Twente weet Endoor wat er speelt in de markt. Endoor ziet een tendens van BBL-trajecten naar meer maatwerk met verkorte en versnelde trajecten afgesloten met een certificaat. Op die manier kunnen medewerkers van een bedrijf een volwaardig mbo-niveau bereiken. Endoor neemt in advisering van scholing altijd mee om zoveel mogelijk te streven naar civiele waarde, dus het behalen van een diploma of certificaat.

Het netwerk en imago van ROC van Twente is groot en positief. De markt voor 'Leven Lang Ontwikkelen' is een groeimarkt en de verwachtingen voor de toekomst zijn positief. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook zeer goed geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Endoor is een relatief jonge organisatie in ontwikkeling die zich primair richt op de regio. Als er vragen van buiten de regio komen, pakken ze die wel op en schakelen eventueel een ander ROC in als partner. De werkwijze van Endoor is erop gericht de scholingsvraag zo passend mogelijk te maken en eventuele belemmeringen weg te nemen. Denk hierbij aan meedenken over subsidiemogelijkheden, online leren of leren op de werkvloer, extra ondersteuning, training van werkbegeleiders enz.

Endoor gaat in diverse uitingen meer laten zien dat Endoor en ROC van Twente één familie zijn. Hiermee komt beter naar voren wat hun positie is en wat de band met het ROC van Twente oplevert. Dit ROC staat bekend als een betrouwbare, robuuste en kwalitatief zeer goede onderwijsinstelling. Endoor heeft met het ROC alle expertise in huis en beschikt over een groot netwerk aan bedrijven. Endoor is op die manier een professionele gesprekspartner en intermediair voor scholingsvraagstukken van opdrachtgevers op gebied van 'Leven Lang Ontwikkelen'.

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