

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

COCON bv Training & Advies

15-06-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van COCON bv Training & Advies 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet 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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 ondervraagd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma		13%		62%	25%
Uitvoering			13%	38%	50%
Opleiders			13%	25%	62%
Trainingsmateriaal②				13%	13%
Accommodatie③					
Natraject④				50%	38%
Organisatie en Administratie				62%	38%
Relatiebeheer				38%	62%
Prijs-kwaliteitverhouding			25%	38%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			13%	62%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten hebben te weinig informatie om het trainingsmateriaal een score toe te kunnen kennen.
- ③ Geen van de referenten kent een score toe omdat alle trajecten in-company plaatsvonden.
- ④ Eén gesprokene kan geen oordeel geven omdat het traject nog niet is afgerond.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van COCON bv Training & Advies (hierna COCON te noemen) doen al langere tijd zaken met het bureau. In de meeste gevallen is men via een aanbesteding aan COCON gekomen. Enkelen vertellen: "Wij hebben al heel lang contact met hen. In het verleden hebben we veel cursussen bij hen gedaan. Omdat we zulke goede ervaringen met hen hadden, durfden we nu ook een coachingstraject met hen aan", "We bekijken ieder jaar opnieuw wie voor ons de training Psychopathologie mag verzorgen. COCON komt tot nu toe steeds als de meest geschikte uit de bus" en "Omdat het om een langdurig traject ging, hebben wij destijds gekozen uit vijf aanbieders. COCON maakte de beste indruk. Ze anticipeerden op onze vragen en wisten ook meteen al hoe ze het antwoord in een training konden inweven. De andere bureaus kwamen niet eens in de buurt".

Over het voortraject is de helft van de gesprokenen tevreden en de andere helft zeer tevreden. Allen bevestigen dat er uitgebreide intakegesprekken zijn gevoerd met een accountmanager en/of de directeur van COCON. Daarin werd voldoende aandacht besteed aan de wensen en doelstellingen van de opdrachtgever. "Ik overleg met de accountmanager en de directeur. Van tevoren sturen we ons protocol aan hen toe. Vaak komt COCON met nieuwe inzichten", "Wij geven de problematiek aan bij de directeur. Vervolgens kiest hij voor een coach, die een intakegesprek met de betreffende deelnemer heeft en de concrete doelstellingen bespreekt", "We hebben nu ook trainingen voor handhavers. Zij hebben een ander opleidingsniveau en krijgen te maken met een andere problematiek dan politiemensen. Daarom hebben we regelmatig overleg met COCON" en "We merken dat er tijdens de besprekingen erg goed naar ons geluisterd wordt, en dat onze problematiek goed wordt begrepen".

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één ondervraagde die het opleidingsprogramma een score 'twee' toekent, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Zij vinden dat het programma goed aansluit op de intakegesprekken en dat ook de financiële kant van de zaak op correcte wijze op papier wordt gezet. "COCON brengt wat er is besproken goed onder woorden", "De doelstellingen worden goed uitgewerkt, de prijzen kloppen", "Meestal zijn er niet veel wijzigingen meer nodig. Soms moet het programma op een aantal punten worden aangepast, vanwege interne wijzigingen hier", "De basis is in de aanbesteding al geregeld. Nadat de keuze is gemaakt, worden er voor iedere specifieke groep aandachtspunten op papier gezet. Ook de aantallen uren en het financiële gedeelte komen helder op schrift". De respondent die een score 'ontevreden' toekent, motiveert zijn oordeel als volgt: "Ik mis de concrete doelstellingen en competenties. Deze worden tijdens de intake wel besproken, maar staan niet in het opleidingsprogramma".

Uitvoering

Op één neutraal gestemde referent na, is men enthousiast over de uitvoering van de trainingen. Drie gesprokenen kennen een 'vier' toe en vier een 'vijf'. De trainingen worden beoordeeld als afwisselend, interactief en praktijkgericht. COCON weet bij iedere doelgroep de juiste toon te vinden. Ook over de inhoud van de begeleidingstrajecten is men tevreden. De reacties: "De theorie wordt afgewisseld met heel veel oefenen", "De coach geeft veel opdrachten mee voor in de werksituatie, adviseert en geeft een stukje terugkoppeling. De persoonlijke doelstellingen worden goed in de gaten gehouden", "De mensen willen graag oplossingen voor concrete praktijksituaties en die krijgen ze", "Wij hebben gekozen voor een train-de-trainer cursus, zodat we zelf onze mensen kunnen opleiden. De lessen zijn goed verzorgd", "Ik heb de opleiding zelf gemaakt. Wij nemen alleen de docenten bij hen af. Ze voeren het goed uit", "Onze mensen zijn meer doeners dan praters. De no-nonsense benadering van COCON slaat hier dan ook goed aan. Op de Veluwe is men streng gelovig. Je moet rekening houden met gevoeligheden rond een onderwerp als vloeken, maar je kunt toch de praktijk niet uit het oog verliezen. COCON gaat hier goed mee om". De neutraal scorende referent licht zijn oordeel met de volgende woorden toe: "De deelnemers vonden het wel een interactieve training, maar ze vonden ook dat de docent teveel aandacht besteedde aan een bepaalde methode van stresshantering. Daardoor kwam de fysieke en verbale confrontatie te weinig aan bod". Enkele referenten geven aan dat er sprake is geweest van een tussentijdse evaluatie.

Opleiders

Over de opleiders zijn bijna alle referenten goed te spreken. Een meerderheid kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Eén gesprokene toont zich noch tevreden, noch ontevreden en legt uit: "De docent was op zich wel deskundig maar praatte teveel over een bepaalde methode van stresshantering, misschien uit commerciële motieven. De confrontatie met de acteur kwam daardoor te weinig aan bod". De (zeer) referenten vertellen ondermeer: "We hebben hier sinds enige tijd ook trainingen voor handhavers. Die krijgen te maken met een ander soort agressie dan politieagenten. De trainers kunnen zich ook in deze doelgroep prima verplaatsen", "We doen graag zaken met een bepaalde persoon. Hij kent de organisatie, geeft gedegen adviezen en heeft het vertrouwen. Hij heeft in het verleden ook bij de politie gewerkt, dus kan zich goed inleven in werkgerelateerde problemen. Hij laat mensen in hun waarde, geeft wel adviezen maar laat ze het zelf oplossen", "Met de trainer die we in eerste instantie hadden, waren wat problemen.

Er is ons toen een nieuwe trainer aangeboden. Ter vergoeding kregen we een extra dagdeel aangeboden. De trainer die we nu hebben, bevat uitstekend. Hij weet de kern te raken”, “De docent is zeer innemend en betrokken. Hij praat druk en wil veel vertellen, maar hij kijkt en luistert ook goed naar mensen en heeft genoeg invoelingsvermogen, het is absoluut een heel prettig mens” en “Er staat een politiemans met veel relevante ervaring voor de klas. Dat is goed, want mensen willen graag antwoord op concrete praktijksituaties”.

Trainingsmateriaal

Zes van de acht referenten geven geen score op dit onderdeel: ofwel omdat ze er te weinig zicht op hebben, ofwel omdat het materiaal door de organisatie zelf wordt gemaakt of aangeleverd. De twee geïnterviewden die wel een oordeel kunnen geven, laten zich goedkeurend uit over het materiaal. “De reader zag er netjes uit en was inhoudelijk heel helder” en “Ze krijgen een goed boekje over weerbaarheid dat aansluit bij de training en een reader, schrijfmateriaal en zelfs stressballetjes”, geven zij aan.

Accommodatie

Alle trajecten vonden in-company plaats, of op een door de individuele deelnemer zelf uitgekozen locatie. Om die reden is een oordeel van de referenten op dit onderdeel niet van toepassing. Wel hebben enkelen het advies van COCON mee laten spelen in de keuze van de accommodatie. “De mensen moeten zich tijdens zo’n training veilig voelen. De locatie die COCON aan ons voorstelde bleek perfect; de catering zo mogelijk nog beter”, zegt één van hen.

Natraject

Ten aanzien van het natraject oordelen de scorende referenten unaniem positief. Een ondervraagde onthoudt zich van scoren, omdat in zijn geval het traject nog niet is afgerond. Een aantal referenten vermeldt dat de cursisten een certificaat hebben ontvangen. In veel gevallen krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. COCON koppelt de resultaten hiervan schriftelijk terug naar de opdrachtgever. In de regel vindt er na afloop van het traject een mondelinge evaluatie met de trainer en de directeur en/of een accountmanager van COCON plaats: “We bespreken met de accountmanager, de directeur en de docenten hoe de dingen zijn gelopen”, “Wij evalueren zelf met de deelnemers. De resultaten bespreken wij met de directeur van COCON en de trainer” en “We ontvangen een rapportage op grond van de evaluatieformulieren. Als het nodig is, bespreken we deze” en “Wij zien de accountmanager twee keer per jaar voor overleg over de planning. Dat is ook het moment waarop we evalueren. COCON heeft ons voorgesteld onze medewerkers nu ook structureel schriftelijk te gaan bevragen”. Soms is er intensief overleg over een vervolg- of herhalingstraject. Enkelen geven aan: “Tijdens de evaluatie komt altijd naar voren welke werknemers toe zijn aan een herhalingscursus”, “Het is goed om eens in de zoveel tijd terug te komen, er valt altijd iets bij te leren en COCON zit bovenop de nieuwste inzichten” en “Het komend jaar gaan we het cafetariamodel invoeren. Mensen kunnen dan per ziektebeeld inschrijven en zo alleen de voor hen relevante lessen volgen”. Over de resultaten van de trajecten merken de gesprokenen ondermeer op: “De mensen voelen zich wat zekerder. Ook hebben ze helderder gekregen hoe ze door elkaar geholpen willen worden als de nood aan de man is”, “Het resultaat van de training is moeilijk te beoordelen, je kunt dat pas als bepaalde situaties zich daadwerkelijk voordoen, en je hoopt natuurlijk dat dat niet gebeurt. Maar we denken wel dat het duidelijk is hoe je dingen kunt voorkomen, en wanneer je in gesprek moet gaan of je juist moet terugtrekken” en “De deelnemers hebben echt iets aan de individuele begeleiding. De problematiek wordt helder voor de betrokkene. Ook de direct leidinggevenden zijn tevreden, ze toetsen de vooruitgang en constateren een omslag”. Een respondent merkt op dat de doelen niet bereikt zijn doordat er te weinig praktische oefeningen werden gedaan.

Organisatie en Administratie

Ook over de organisatie en administratie zijn alle ondervraagden goed te spreken. Specifieke afspraken worden goed nagekomen, informatie en materialen zijn op tijd en de facturering verloopt correct. Het kantoor en de accountmanagers zijn goed bereikbaar. “De facturering is vlekkeloos en e-mails worden snel beantwoord. Ik heb het mobiele nummer van de accountmanager en de directeur, en krijg ze altijd direct aan de lijn”, vertelt een referent. Anderen geven aan: “Er zijn goede aanspreekpunten bij de administratie”, “De mismatch met een trainer is netjes goedge maakt” en “Ze zijn zeer klantvriendelijk als het gaat om het schuiven met data en het formeren van groepen. De prijzen worden dan niet meteen bijgesteld”, zo luidt ondermeer het commentaar.

Relatiebeheer

Een ruime meerderheid van de referenten is zeer tevreden over het relatiebeheer; de overigen kennen een score 'tevreden' toe. De communicatie met COCON wordt in het algemeen als erg prettig en persoonlijk ervaren. Er is veelvuldige contact met de directeur, de accountmanagers en/of de trainers. Enkele uitspraken in dit kader: "Naast het regulier ingeplande overleg, is er ook veel contact via de telefoon en per e-mail", "We weten wat we aan ze hebben en we weten ze te vinden", "De directie is een en al oor en denkt altijd met je mee", "De trainer is naderhand nog een keer langs geweest om uitgebreid met onze teamleider te sparren" en "Momenteel zitten we in een reorganisatie en hebben we geen opdrachten voor hen. Toch hebben we af en toe contact. Ze verkopen je nooit meer dan strikt noodzakelijk is. Na onze reorganisatie komen we zeker bij hen terug".

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding lopen de meningen enigszins uiteen. Zes referenten zijn tevreden tot zeer tevreden en twee zijn neutraal gestemd. Laatstgenoemde gesprokenen lichten hun oordeel ieder als volgt toe: "Ze zijn niet goedkoop, maar ze zijn de enige die deze kwaliteit kunnen leveren" en "Doordat er nauwelijks gebruik gemaakt is van de acteur en de doelstellingen niet bereikt zijn, is het voor ons een tamelijk dure cursus geworden". De (zeer) tevreden ondervraagden noemen de prijs-kwaliteitverhouding 'Marktconform' en 'Vriendelijk' en voegen hier aan toe: "In de aanbestedingsronde is gebleken dat de prijzen concurrerend zijn, maar wij letten meer op de kwaliteit, en die is dus ook goed", "Wij nemen opleidingen af van meerdere bedrijven. Het zou al gauw opvallen als zij uit de pas zouden lopen".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerktrajecten van COCON en de samenwerking met het instituut zijn alle referenten positief gestemd, op één neutraal scorende na. Vooral de persoonlijke benadering en de praktijkgerichtheid van de opleidingen springen bij de ondervraagden in het oog. Enkele reacties: "Het is een heel praktische opleiding, op de doelgroepen gericht; een goed product", "De docenten hebben een grote vakinhoudelijke kennis. Ze staan geen theoretisch verhaal op te hangen", "Ze pakken de problematiek heel gericht aan. Leggen snel de vinger op de zere plek. Toch laten ze het probleem bij de medewerker, door hem een spiegel voor te houden", "De persoonlijke aandacht, het direct reageren en de korte communicatielijnen vallen op", "Ze zijn sterk op inhoud. Ze benadrukken het groepsproces en geven ook aandachtspunten aan voor het management en de organisatie. Dit begon al bij de offertebespreking, met het geven van veel tips. Die degelijkheid weten ze door te zetten in de rest van het traject", "Ze luisteren en doen wat er gevraagd wordt. Ze komen de klant tegemoet" en "Ze spelen in op de actuele behoefte, ook als daar docenten voor moeten worden ingehuurd". De neutraal scorende referent motiveert zijn oordeel als volgt: "De persoonlijke aandacht is prettig, maar de docent heeft te weinig aandacht besteed aan de praktijk, aan het oefenen met de acteur". Ondanks zijn score 'drie', toont deze referent zich genegen om de opleidingen bij derden aan te bevelen. "Mits de docent zich aan de doelstellingen houdt", voegt hij hier wel aan toe. Alle andere gesprokenen geven aan dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerktrajecten van COCON aan te bevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met COCON bv Training & Advies op 15-06-2010.

Algemeen

COCON Training & Advies is in 1993 ontstaan vanuit een motivatieproject voor de politie ('collega's voor collega's'), uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het instituut verzorgt een breed scala aan vakinhoudelijke trainingen en mensgerichte ofwel vaardigheidstrainingen; daarnaast behoort ook onderzoek, zoals cultuuronderzoek en quick scans, gevolgd door advies en implementatie, tot de core business. De vakinhoudelijke trainingen omvatten onder andere een groot aantal politiespecifieke trainingen, zoals bijvoorbeeld algemene recherche, buitengewoon opsporingsambtenaar en verhoortechnieken. Bij de mensgerichte trainingen gaat het onder meer om het professionaliseren van de persoonlijke vaardigheden, zoals leiderschap. Was COCON van oorsprong met name actief voor de politie en voor andere opsporingsdiensten, inmiddels heeft het instituut het werkterrein uitgebreid naar de overheid, de zorg en andere non profit organisaties. Bij de trainingen die door het instituut worden verzorgd staat het individu, in zijn relatie met de omgeving, centraal. "Communicatie" en "motivatie" zijn belangrijke kernbegrippen. Het instituut werkt vanuit het didactisch principe van ervaringsleren, door middel van 'learning by doing'. Het werken aan praktijkopdrachten en eigen projecten levert een essentiële bijdrage aan het leereffect van de trainingen.

Kwaliteit

De kwaliteit van het instituut wordt gedragen door de directeur, die op een persoonlijke manier vorm geeft aan de visie van COCON. Hierbij staan eerlijkheid en duidelijkheid voorop; de korte lijnen en de heldere, gemakkelijke communicatie worden door de opdrachtgevers nadrukkelijk herkend als sterke punten van het instituut. Belangrijk kenmerk van COCON vormt het uitgebreide voortraject: het instituut steekt veel tijd in de intake, met het doel om de opdrachtgevers precies datgene te geven, wat zij vragen. Het instituut is dermate overtuigd van de effectiviteit van de aanpak, dat de opdrachtgevers een 'tevredenheidsgarantie' gegeven wordt. Blijkens de tevredenheid van de klanten, zoals geuit in het Cedeo-onderzoek, wordt de aanpak door COCON hoog gewaardeerd. Het bureau werkt niet met wurgcontracten en bij twijfel bestaat de mogelijkheid eerst deel te nemen aan een proefsessie. COCON vindt het van groot belang dat "keuzes in vrijheid worden gemaakt", omdat dit ook op de lange termijn voor tevreden klanten zorgt. Voor de uitvoering van de trainingen beschikt COCON naast zeven vaste trainers over een wijd vertakt netwerk van gemotiveerde mensen, die ook elders veel contacten hebben. Uitgebreide vakinhoudelijke expertise en goede didactische vaardigheden van de trainers zijn vanzelfsprekend; aan verdere professionalisering wordt onder meer via vakgroepbijeenkomsten en intercollegiale toetsing invulling gegeven. Ook de evaluatie van de training met deelnemers en opdrachtgevers is een belangrijke bron van feedback.

Continuïteit

De aanpak van COCON wordt gekenmerkt door een sterke focus op kwaliteit. Of het nu gaat om korte of lange trajecten: gouden regel van het instituut is, dat steeds dezelfde, uitgebreide aandacht wordt besteed aan elk traject. Op nieuwe ontwikkelingen wordt alert ingespeeld, bijvoorbeeld met de open en in company trainingen Crowdmanagement en met de - voor medewerkers van uitzendbureaus en schoonmaakbedrijven verplichte - open trainingen Documentherkenning. Vanuit het credo van COCON, dat via het denken in samenwerking voor de opdrachtgever meer resultaat kan worden gerealiseerd, wordt regelmatig samengewerkt met partners. Zo is in samenwerking met de HAN een Bacheloropleiding Politieleiderschap ontwikkeld waarvoor ruime belangstelling bestaat in de markt. De spreiding van de activiteiten over diverse branches, waaraan recent ook ziekenhuizen als opdrachtgevers zijn toegevoegd, levert een belangrijke bijdrage aan de continuïteit van het instituut. Niet onvermeld mag blijven de oprichting, in maart 2010, van de zusterorganisatie COCOSS op Curaçao, waar de aanpak van COCON ook al tot succes blijkt te leiden. Op basis van het enthousiasme van de huidige opdrachtgevers en de tijdens het bezoek verstrekte informatie acht Cedeo de continuïteit van COCON Training & Advies voor de komende periode gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

COCON is van mening dat een goede training staat of valt met de kwaliteit van het voortraject en met de implementatie. Tijdens het voortraject worden al afspraken over het natraject gemaakt, waarbij ook de directe chef een belangrijke rol krijgt toebedeeld. Ook de deelnemers kunnen in het voortraject hun wensen en persoonlijke doelstellingen kenbaar maken. Op grond van de voorgesprekken geeft COCON duidelijk de mogelijkheden en de grenzen aan van wat er uiteindelijk bereikt kan worden, evenals de randvoorwaarden, bijvoorbeeld wat betreft betrokkenheid van leidinggevenden bij trajecten. De verschillende stappen binnen de trajecten worden met de planning ervan zorgvuldig vastgelegd, inclusief de deadline waarop de beoogde resultaten behaald moeten zijn. Deelnemers gaan vervolgens aan de slag aan de hand van het geformuleerde projectplan, begeleid door COCON, via de methode van action learning. Met het oog op de implementatie van het geleerde in de praktijk worden leidinggevenden regelmatig gecoacht door COCON, opdat de verworven vaardigheden van de medewerkers middels begeleiding door de eigen leidinggevende beter kunnen bekliven.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu