

Klanttevredenheidsonderzoek

COCON Training & Advies

28-04-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van COCON 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, 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③		20%		40%	
Accommodatie④					10%
Natraject⑤				50%	10%
Organisatie en Administratie⑥				50%	40%
Relatiebeheer⑦				50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

② Eén referent kent geen score toe voor dit item.

③ Vier referenten kennen geen score toe voor dit item.

④ Bij de meeste referenten hebben de trajecten in-company plaatsgevonden.

⑤ Vier referenten kennen geen score toe voor dit item.

⑥ Eén referent kent geen score toe voor dit item.

⑦ Vier referenten kennen geen score toe voor dit item

⑧ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is uitgevoerd door COCON Training & Advies (hierna COCON te noemen). Eén van hen verklaart: "Er wordt heel snel geschakeld en de lijntjes zijn kort." De meeste opdrachtgevers hebben voor het eerst zaken met hen gedaan: "Ik kwam door het zoeken op internet bij COCON uit, omdat hun aanbod, de interactieve opzet en de toegankelijkheid mij aanstonden", "Wij zijn gebeld met de suggestie om een bepaalde training te volgen. Dat hebben ze waarschijnlijk ook met andere gemeenten gedaan" en "Wij zochten een opleidingsinstelling die een praktijkgerichte training kon geven. En mijn collega heeft een politiemans in zijn netwerk die COCON adviseert." De opdrachtgevers hebben vooraf één of meerdere afspraken gemaakt om doelstelling en leerbehoeften duidelijk te krijgen. "We waren op zoek naar agressietrainingen en kwamen op de website van COCON terecht. Er zijn zowel met de directeur als met de trainer gesprekken geweest, waarin wij onze wensen hebben kunnen aangegeven" en "Ik heb een aantal gesprekken met de docent gevoerd waarin voldoende ruimte was voor eigen invulling", zo lichten twee respondenten toe.

Soms is een training al eerder gegeven of bestond er anderzijds al contact met COCON: “De training is destijds speciaal voor ons opgezet. COCON maakt gebruik van een netwerk aan docenten waarbij enkelen voorheen bij ons werkzaam waren. Inmiddels is het een volledig ontwikkeld product” en “Wij kenden de directeur/eigenaar van COCON al van andere diensten die hij aan ons heeft verleend.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten, die zicht op dit onderdeel hebben, zeggen voldoende invloed gehad te hebben op het opleidingsprogramma en de wijze waarop het op schrift is gesteld. “Beide opleidingsmogelijkheden waren duidelijk omschreven” en “De doelstellingen stonden helder aangegeven in het programma”, verklaren twee van hen. Ook de financiële kant van de zaak was vooraf volkomen helder. “Wij krijgen voor iedere training een nieuwe offerte toegestuurd” en “De offerte met de hele uitwerking van de training en de onderwerpen die aan bod kwamen, was direct heel duidelijk”, aldus enkele respondenten. Twee, overigens tevreden, referenten hebben nog wel een punt van aandacht: “Dat de kosten voor aparte dagdelen van de trainer en de acteur staan aangeduid, vind ik verwarrend” en “Voor aanvang van de training leek het opleidingsprogramma voldoende duidelijk, maar achteraf bleek dat onze doelstellingen niet precies genoeg omschreven waren. We hadden de deelnemers naar niveau moeten indelen en sommigen eerst een voortraject moeten laten volgen. De trainer heeft hier zelf, vrij snel, de aandacht op gevestigd en daarna is dat aangepast.” De opdrachtgevers hebben zelf de deelnemers op de hoogte gesteld van het programma en de beoogde resultaten en daar soms materiaal uit het opleidingsprogramma bij gebruikt. Eén referent kent geen score toe omdat een collega dit heeft afgehandeld.

Uitvoering

De uitvoering beantwoordt volledig aan de vraag van zowel de deelnemers als de opdrachtgevers. Zo zegt men bijvoorbeeld: “De praktijkgerichte training was echt maatwerk en op de behoefte van de groep ingesteld”, “De manier van lesgeven is helder en interactief en de trainer betrok echt alle deelnemers erbij. Er is voldoende ruimte geboden voor vragen en naderhand werd ook weer getoetst of de trainer de vraag afdoende had beantwoord”, “Na de theorie dag heeft iedereen een praktijksessie gekregen in een zittingszaal binnen het Paleis van Justitie, waarna meteen een persoonlijke terugkoppeling door de docent volgde. Het was mede zo leerzaam omdat de mensen die al aan de beurt geweest waren, in de rechtszaal als publiek konden toekijken bij collega’s”, “Er is meer dan voldoende uitleg gegeven en alle vragen zijn beantwoord. Hierdoor deed de groep actief mee en keek niemand op zijn horloge of de dag al om was” en “Dat ons, redelijk kritische, team unaniem tevreden was, zegt wel iets. Dat de docent op de eerste training dag zijn black light lampje vergeten was, is het enige minpuntje.”

Opleiders

De inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainer(s) maakt dat de helft van de opdrachtgevers tevreden is en de andere helft zegt hierover zelfs zeer tevreden te zijn: “De trainer heeft tijdig zijn materiaal uitgestald, een goede sfeer gecreëerd, ingespeeld op de groep die hij voor hem had, zijn ervaringen gedeeld en er een praktijkgerichte maatwerk training van gemaakt”, “Er werd begrijpelijke taal gesproken en goed contact gemaakt met de deelnemers. Daarnaast spraken de instructiefilmpjes aan en werd interactie gestimuleerd” en “Wij kenden de docent al van andere sessies en vinden zijn directe tactische terugkoppeling over wat goed en wat minder goed gaat, prettig.” Bij sommige trainingen werd de docent bijgestaan door een acteur: “Er was grote waardering voor beiden. De docent wist de aandacht goed vast te houden, zodat de hele groep er echt optimaal in zat. De acteur had een speciaal pak aan waar de cursisten op los konden gaan”, “Samen zorgden zij ervoor dat iedereen werd geënthousiasmeerd en actief meedeed” en “De formule waarbij met een acteur werd samengewerkt, is heel succesvol geweest. Daar kwamen enorm veel positieve reacties op.”

Trainingsmateriaal

Bij praktijkgerichte trainingen die bedoeld zijn om zaken met beelden te verduidelijken en zelf te oefenen, is geen lesmateriaal uitgereikt. Vier opdrachtgevers kennen dan ook geen score toe voor dit onderwerp. Twee omdat er geen lesmateriaal is uitgereikt. “We hadden afgesproken dat lesmateriaal op schrift niet nodig zou zijn, omdat we zelf iets op ons digitaal leerplein gaan zetten. Ik mag hiervoor gebruik maken van de PowerPoint presentatie van de docent” en “Ik weet dat er hand-outs met praktische tips zijn uitgereikt, maar ik heb deze zelf niet gezien”, aldus de overige twee referenten. Van de resterende zes respondenten, zijn er vier tevreden: “De deelnemers hebben aandachtspunten, op een geplastificeerde onderlegger op A3 formaat, meegekregen wat hen kan helpen om snel zaken te constateren” en “Het ging puur om de praktijktraining. We hebben later nog iets op schrift gevraagd en dat is aangeleverd.” Twee opdrachtgevers zijn ontevreden en verklaren: “Het lesmateriaal in het Nederlands was goed, maar de vertaling naar het Frans was ondermaats” en “De cursisten hadden vooraf cursusmateriaal nodig om zich te kunnen voorbereiden op hun rol in het praktijkspel. Wij hebben zelf initiatief moeten tonen om ervoor te zorgen dat iedereen dit op tijd zou ontvangen.”

Accommodatie

“Het was een bijzondere ervaring om binnen het Paleis van Justitie, in een zittingszaal met dezelfde entourage als een rechtszaal, te mogen oefenen met echte rechters”, aldus één, over de uitvoeringslocatie zeer tevreden, referent. De overige opdrachtgevers hebben de training in-company laten uitvoeren: “Wij hebben een eigen opleidingslocatie.”

Natraject

Het door de deelnemers laten invullen van een eindevaluatieformulier, het uitreiken van deelnamecertificaten en een (telefonisch) eindgesprek met de opdrachtgever is geen standaardprocedure. “Het doel wat wij gesteld hebben, is bereikt. Ik heb vanuit HR fijn met COCON samengewerkt. Zo heb ik kopieën van de ingevulde eindevaluatieformulieren ontvangen”, “Een certificaat had voor ons geen prioriteit, want het was meer een themabijeenkomst dan een training. De trainingsdoelen zijn bereikt en ik heb een telefonisch nagesprek met de trainer gehad” en “Ik heb een samenvatting van de evaluatieformulieren gekregen en een afrondend gesprek met de trainer gevoerd”, aldus enkele (zeer) tevreden referenten. Vier referenten kennen geen score toe, daar zij vinden dat er niet echt sprake is geweest van een natraject: “Er is een toets afgenomen, waarbij de geslaagden een certificaat hebben ontvangen en de deelnemers die zakten mochten aansluiten in een volgende groep. Ik heb standaard geen nagesprek, behalve als er zaken zijn waar ik meer over wil weten. Wel ontvang ik een mooi digitaal overzicht van de ingevulde evaluatieformulieren”, “We hebben binnen onze organisatie bepaalde functionarissen in de gelegenheid gesteld aan de driedaagse training deel te nemen. Ook mensen van een aanverwante organisatie die erbij waren, bleken erg tevreden. Er is na afloop geen terugkoppeling geweest, wat ik wel prettig had gevonden”, “Er zijn geen certificaten uitgereikt. Na afloop van de training is er wel contact over het verloop geweest” en “Er was vooraf niet afgesproken dat de deelnemers een certificaat zouden ontvangen, maar daar ben ik wel vanuit gegaan. Nadat ik erom gevraagd had, kreeg ik ze ook snel in huis. Er is geen nagesprek geweest en de ingevulde evaluatieformulieren heb ik dus ook niet kunnen inzien. Omdat de trainingsdoelen zijn bereikt en alles prima is verlopen, vond ik dit ook niet nodig.”

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief reilen en zeilen van COCON stemt alle opdrachtgevers, die hier zicht op hebben, (zeer) tevreden: “Alles is heel erg goed geregeld en men reageert altijd direct”, “Ik bel altijd rechtstreeks naar de directeur en hij belt dezelfde dag terug. Ik kon zelf aangeven op welke datum ik de cursus wilde laten ingaan en ik had een dag na mijn aanvraag de offerte al in huis”, “COCON is heel erg flexibel in het verschuiven van data en altijd prettig in de samenwerking” en “Omdat wij één bepaalde trainer wilden was het lastig om een datum te plannen, maar we zijn er samen uitgekomen, omdat ze echt met ons hebben meegedacht. We zijn zeer tevreden over de afhandeling.” Eén, overigens tevreden, referent die een theorie dag en een praktijk dag heeft ingekocht, geeft nogmaals aan dat het lesmateriaal niet op tijd binnen was. Een ander heeft geen weet van het administratief handelen van COCON en onthoudt zich daarom van een oordeel.

Relatiebeheer

De opdrachtgevers die behoefte hebben aan contact zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop COCON het relatiebeheer met hen onderhoudt. Men verklaart bijvoorbeeld: "Jaarlijks is er een contactmoment waarop wij het afgelopen jaar doorspreken", "COCON denkt met de klant mee op een prettige niet opdringerige manier. Men houdt mij via de mail op de hoogte gehouden van het complete trainingsaanbod" en "Ik heb aangegeven dat ik interesse heb in een vervolgtraject, dus ben ik weer benaderd. Ik zou het ontvangen van een nieuwsbrief op prijs stellen." Twee, overigens tevreden, referenten geven aan zelf contact op te nemen wanneer nodig. "Ik hoef geen nieuwsbrief te ontvangen, want niet alle trainingen zijn interessant voor mijn team", aldus één van hen. Vier referenten kennen geen score toe omdat zij een eenmalige training hebben afgenomen en geen vraag meer bij COCON hebben liggen. Eén geïnterviewde vertelt: "Mochten wij in de toekomst nog iets dergelijks georganiseerd willen zien, dan betrekken wij COCON er zelf wel bij."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en onthouden zich daarom van een oordeel op dit onderdeel. Van de overige acht, zijn er zeven (zeer) tevreden: "COCON berekent geen bedrag per deelnemer, maar per dagdeel", "De gevraagde prijs was mede doorslaggevend" en "De prijs-kwaliteitverhouding was één van de redenen, waarom we met elkaar in zee zijn gegaan." Eén opdrachtgever kent een neutrale 'drie' score toe: "Door de verblijfskosten van de trainer en de acteur is de prijs hoog, maar de kwaliteit is er ook naar."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek tonen alle referenten zich tevreden en zeer tevreden over de trainingen en de samenwerking met de mensen van COCON. Zo verwoorden zij hun tevredenheid: "COCON heeft maar heel weinig tijd nodig tussen de vraag en de concrete uitvoering, waardoor ik in een kort tijdsbestek deze cursus heb kunnen realiseren", "Er is goed geluisterd om de behoefte gericht in te kunnen vullen, zodat het echt maatwerk is geworden", "Het aanbod van COCON paste bij onze vraag en hun deskundige trainer kon goed enthousiasmeren", "COCON is betrouwbaar, ze leveren kwaliteit en zijn flexibel. Ik heb enkel positieve ervaringen en wanneer er iets speelt lossen ze dat netjes op", "De communicatie is helder en de afspraken die we samen hebben vastgesteld zijn nagekomen", "COCON heeft de bereidheid om zich volledig aan te passen aan de behoefte van de klant. De formule met de acteur is zeer doeltreffend en ze hebben veel ervaring met verhoortechnieken", "We weten elkaar goed te vinden. Men is niet opdringerig, maar er wordt wel meege gedacht" en "Een andere opleidingsinstelling verzorgde al vijf jaar dergelijke trainingen voor ons, maar kwam nooit met vernieuwingen. Agressie wordt steeds anders geuit en bij COCON geeft men een training die ik hierbij verwacht. Bij ons volgende traject ga ik de handhavers ook bij de training betrekken." Op één na zouden alle referenten COCON zonder voorbehoud aanraden aan derden. Eén geïnterviewde plaatst daarbij wel de kanttekening dat er dan een trainer moet worden ingezet die een andere taal goed beheerst; zowel in woord als in geschrift.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met COCON Training & Advies op 28-04-2016.

Algemeen

Sinds 1994 is COCON Training & Advies als trainingsbureau actief. Haar oorsprong ligt binnen de politie organisatie en zij staat vooral bekend om haar trainingen die aan deze sector gelieerd zijn. In de loop der jaren heeft zij haar naamsbekendheid ook binnen andere sectoren weten op te bouwen. COCON begeleidt reorganisaties, adviseert en verzorgt trainingen op vele gebieden zoals zorg & welzijn, de overheid, het onderwijs, politie en justitie en bedrijven. Met haar vaste kern van trainers is COCON in staat om marktontwikkelingen binnen diverse sectoren goed te monitoren en daar adequaat op te anticiperen. Het bureau focust binnen de maatwerktrajecten op inhoudelijke kennisvermeerdering en het ontwikkelen dan wel verder perfectioneren van vaardigheden.

Kwaliteit

Spil van het bureau is de directeur/eigenaar die visie, missie en methode bedenkt en uitdraagt. Het didactische principe van ervaringsleren staat voorop. In een uitgebreid voortraject worden de wensen van de opdrachtgevers goed geïnventariseerd en doorgesproken om uiteindelijk tot een optimaal leerproces te komen. Alles gebeurt in nauwe samenwerking met een netwerk van freelance trainers waarbij men met de meesten al geruime tijd samenwerkt. Per vakgebied ontmoet men elkaar geregeld, zowel formeel als informeel, om de laatste trends en ontwikkelingen door te spreken en met elkaar van gedachten te wisselen. De COCON filosofie is erop gericht om alle 'best practises' te combineren en zo maximaal mogelijk in te zetten bij de gewenste trajecten van de opdrachtgever. Evaluaties vormen de belangrijkste graadmeter voor kwaliteitsborging. Zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever maar ook met de docent. Een uitgebreid voortraject, waarvan individuele intakes onderdeel kunnen uitmaken, vormt een belangrijke basis voor het succes van de uitvoering van de trajecten.

Continuïteit

De markt voor trainingen begint langzaam weer aan te trekken. Maar op korte termijn verwacht men nog geen al te grote veranderingen. De aanlooptijd naar accordering van een leertraject is lang. COCON heeft een reputatie op weten te bouwen als bureau dat innovatief en actueel is maar vooral nauwgezet bekijkt welke activiteiten toegevoegde waarde hebben. Daarbij gaat men uit van de eigen kracht van het bureau en haar trainers. COCON streeft naar kennisvermeerdering en vaardigheidsontwikkeling waarvan interactie, discussies en rollenspellen wezenlijke onderdelen binnen trajecten uitmaken. Een eerder geïntroduceerde e-learning module past niet binnen de mensgerichte trainingen die COCON voor staat dus heeft men deze tool uit het servicepakket gehaald. Dat raakt meteen de kern waar COCON voor staat: doen waar je goed in bent en waar je voor staat! Omdat COCON een klein en daardoor flexibel bureau is, verwacht men dat, zodra er budget vrij wordt gemaakt bij verschillende opdrachtgevers in de diverse sectoren, er weer meer trajecten gerealiseerd kunnen worden. Om daarop te anticiperen steekt men veel tijd in relatiebeheer en marktmonitoring. Dat laatste kan leiden tot aanpassing in trainingen die men al jaren voert, zowel op vorm en inhoud als op titel en uitvoering, bijvoorbeeld van 'agressietraining' naar een training op 'ongewenst gedrag' in combinatie met 'huiselijk geweld'. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van maatwerktrainingen van COCON Training & Advies voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Opdrachtgevers ervaren COCON als een betrouwbare, flexibele, actieve en bovenal integere partner met wie men graag een samenwerking aangaat. Zij is in staat om in korte tijd de wensen van de klant te inventariseren door dieper door te vragen naar de échte opleidingsbehoefte en daar een passend voorstel aan te koppelen. Haar methode is erop gericht dat cursisten snel van theorie naar praktijk leren gaan door het interactieve karakter van trainingen waarbij zo goed mogelijk wordt ingezoomd op individuele leerdoelen. Afwisselende werkvormen, zoals discussies, groepsopdrachten, interactie met medecursisten en rollenspellen met een acteur, zorgen ervoor dat de theorie inzichtelijk wordt en daarmee de kans op succes van borging van het geleerde wordt vergroot. Dankzij haar uitgebreide netwerk aan experts alsmede haar ervaring binnen non profit sector, ervaren de opdrachtgevers die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, COCON als een gewaardeerd trainingspartner.

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