

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Advisering Training Coaching

22-04-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Focus Advisering Training Coaching 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: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen geen score toe
- ③ Vier referenten kennen geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject dat de ondervraagden hebben doorlopen van Focus Advisering Training en Coaching (hierna te noemen Focus), wordt door allen beoordeeld met de tevreden tot zeer tevreden score. Op verschillende manieren zijn de contacten met het opleidingsinstituut ontstaan. De meeste referenten werken al een ruim aantal jaren met Focus samen, op basis van positieve ervaringen vanuit het verleden. Een referent zegt: "We hebben als organisatie al heel lang contact met Focus. Het opleidingsinstituut zit ook in de buurt. We hebben gesprekken gehad en die waren zodanig goed, dat we er het volste vertrouwen in hadden." De meeste ondervraagden zijn door een collega of kennis geattendeerd op de goede trainingen van Focus, enkelen geven aan zelf op zoek te zijn gegaan en bijvoorbeeld via internet aan het instituut te zijn gekomen. Eén ondervraagde meldt dat er vanuit zijn organisatie een mantelovereenkomst is met het instituut, dus op basis daarvan voor hen te hebben gekozen. Op de vraag waarom men juist voor Focus heeft gekozen, wordt met name de persoonlijke benadering als belangrijkste reden aangegeven.

Een referent zegt: "We hebben verschillende offertes aangevraagd. De prijs maakte niet veel verschil. We hebben een hele goede intake gehad met het instituut. Ze zijn heel duidelijk en kwamen naar ons toe heel prettig over. Ze hadden goed in de gaten waar we mee bezig zijn. Hierdoor klopte uiteindelijk het totaalplaatje. De offerte was heel erg toegespitst op wat door ons gevraagd werd en heel erg to the point." Voordat de trainingen aanvangen worden er intakes gehouden, meestal ook met de deelnemers. Dit kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden. Een referent zegt: "We hebben ze ook uitgenodigd op de werkvloer, om ons proces goed te snappen." Een andere respondent vult aan: "Er hebben individuele intakegesprekken plaatsgevonden en van daaruit zijn ook de persoonlijke doelstellingen en leerdoelen in kaart gebracht." De meeste ondervraagden hebben in het voortraject al contact met de trainer gehad. Alle ondervraagden geven aan dat er van te voren concrete doelen vastgesteld zijn. Deze kunnen uiteenlopen van het bijbrengen van een aantal vaardigheden tot het verhogen van bewustwording van eigen gedrag en het effect hiervan op de klant. Unaniem geven de ondervraagden aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de samenwerking met Focus in het voortraject. Een referent licht toe: "We zijn zeer tevreden. Het zit hem vooral in de persoonlijke benadering, het meedenken met ons als klant en het maken van een programma dat echt op maat is. Ze konden goed voldoen aan de wensen die wij hadden."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door Focus opgesteld wordt, naar aanleiding van het voortraject, zijn alle ondervraagden tevreden tot zeer tevreden. Bij alle opdrachtgevers was het programma voldoende afgestemd op hun vragen en wensen. Een referent zegt hierover: "Het programma was goed afgestemd en daar hebben we steeds goed contact over gehad. Ze zijn zo flexibel bij Focus, dat we het gaandeweg bij kunnen stellen indien dit wenselijk is." Deelnemers worden altijd van te voren op de hoogte gebracht van het programma van de training. Soms wordt dit door Focus gedaan, soms regelt de opdrachtgever dit zelf. Vaak worden er van te voren afspraken gemaakt over een te volgen natraject. Soms wordt er een adviestraject opgezet en een referent vertelt dat er een projectleider van Focus op locatie is geweest, om de mensen te kunnen beoordelen tijdens een vergadering. Een andere referent vertelt: "Tijdens de training worden kaartjes gemaakt, waarop mensen hun eigen leerdoelen kunnen noteren. Deze kaartjes worden drie maanden later door Focus teruggestuurd aan de deelnemer, als reminder van de persoonlijke leerdoelen." Dit wordt door meerdere referenten genoemd. Voor alle ondervraagden was de financiële kant van de training van te voren goed duidelijk. Een opdrachtgever zegt hierover: "We zijn niet voor verrassingen achteraf komen te staan."

Uitvoering

Volgens alle opdrachtgevers zijn de trainingen volgens afspraak uitgevoerd. Een opdrachtgever zegt: "Het was zelfs nog beter. De training is uitgelopen en ze namen aardig de tijd voor ons." Unaniem geven de respondenten te kennen dat de opleiding voldoende afgestemd was op de eigen organisatie. Hiertoe is Focus vooral in staat door het grondig uitvoeren van het voortraject, middels het uitgebreide intaketraject met de opdrachtgevers en de deelnemers. Vaak wordt er ook materiaal vanuit de organisatie meegenomen in de training. Een referent vult nog aan: "Ze hebben bij Focus ook goed gekeken naar de wereld waarin we als bedrijf opereren, het internationale karakter ervan en het technische karakter. Dit is allemaal meegenomen in de training." De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt door iedereen positief ervaren. "Meestal wordt er eerst een stukje theorie behandeld, waarna men snel overgaat tot het oefenen in de praktijk", aldus een ondervraagde. Afhankelijk van de duur van een training wordt er wel of niet tussentijds geëvalueerd. Een opdrachtgever zegt: "De trainer meldde van te voren wat hij van plan was. Wanneer de deelnemers andere dingen wilden, konden ze dat gewoon aangeven in de training." Wanneer het nodig blijkt te zijn, is het voor Focus geen enkel probleem om het programma tussentijds aan te passen. Qua didactische werkvormen worden onder andere rollenspellen, het maken van opdrachten en het geven van presentaties genoemd. Ook worden er vaak cases behandeld en worden er soms filmpjes getoond, om te laten zien hoe iets goed gaat en hoe het beter kan. Op basis van bovenstaande kennen alle referenten de tevreden tot zeer tevreden score toe.

Opleiders

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers die door Focus ingezet worden bij de trainingen. Enkele uitspraken over de trainers: "We zijn erg tevreden over de trainer van Focus. Hij kon zich goed aanpassen aan de groep qua niveau en type. Hij weet heel goed waar hij over praat en kan de zaken heel goed overbrengen. Hij was zelf ook goed in staat de kleinere rollenspellen te doen" en "We hadden twee trainers in de training. Ze zorgden voor afwisseling en waren heel verfrissend, ook vanwege de mate van interactie met de groep. Ze hadden elk hun eigen manier van doen en dat beviel ons heel goed." Over het algemeen is er per training één trainer bij betrokken. Soms worden er meerdere trainers ingezet, afhankelijk van het onderwerp of de grootte van de groep. Alle referenten geven aan dat de deelnemers in voldoende mate begeleid zijn door de trainers van Focus. Een respondent zegt: "We gingen steeds evalueren wat er goed ging en wat er beter kon." Vaak is er in de groep van deelnemer een niveauverschil aanwezig voor wat betreft opleiding of ervaring. Een referent zegt hierover: "De meest ervaren leidinggevendenden werden als praktijkvoorbeeld gebruikt om wat meer eigen inbreng te hebben." Een andere referent zegt: "Het niveauverschil werd goed opgepakt door de trainer. Hij stak in op het gemiddelde niveau en begeleidde degenen die op een lager niveau zaten, door bijvoorbeeld het aanpassen van de rollenspellen." Ten slotte meldt een ondervraagde dat er op een goede manier mee omgegaan werd door de trainer, doordat de intake zo uitgebreid was geweest en hij dus goed op de hoogte was.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt met de tevreden tot zeer tevreden score beoordeeld. Een referent zegt hierover: "We kregen een cursusmap met daarin de theorie. Ook kregen we hand-outs van wat in de opleiding behandeld is. Soms werd er informatie op het intranet gezet. Je krijgt dan een inlogcode, zodat je alle informatie van het intranet kunt halen. Alles staat er heel duidelijk op, ook de doelstellingen en data en tijden." Ook worden er syllabi en klappers gebruikt in de trainingen. Alle respondenten zijn tevreden over het gebruikte materiaal. Meestal wordt er algemeen materiaal gebruikt, maar door het bespreken van een casus wordt de materie weer specifiek op de eigen organisatie toegesneden. De ondervraagden geven aan dat het materiaal als naslagwerk te gebruiken is.

Accommodatie

Iets meer dan de helft van de ondervraagden heeft de training gevolgd op een door Focus georganiseerde locatie. Zij kennen hieraan de tevreden tot zeer tevreden score toe. Een referent zegt: "De accommodatie van Focus is een zeer goede ruimte. Hij voldoet aan alle eisen en wordt als heel prettig ervaren. Alles is goed geregeld." Degenen die de training incompany georganiseerd hebben, onthouden zich van het toekennen van een score voor dit onderwerp.

Natraject

Meestal krijgen de deelnemers na afloop van een training een certificaat uitgereikt; een paar ondervraagden weten zich dit niet te herinneren. Met de deelnemers wordt er na afloop van een training schriftelijk geëvalueerd. Met de opdrachtgever gebeurt dit meestal mondeling. Een opdrachtgever zegt hierover: "Na zes weken is er een evaluatie met de deelnemers over de afspraken die gemaakt zijn. Twee weken na de training komt de trainer bij ons op het bedrijf om te evalueren. Vaak wordt er vanuit Focus na een aantal weken een herinnering van de doelstellingen opgestuurd naar de deelnemers. Enkele referenten geven aan dat er telefonisch contact opgenomen is door een medewerker van Focus om te vragen hoe het gaat en of er nog dingen zijn waar men tegenaan loopt. Alle referenten geven aan dat de gestelde doelen in voldoende mate bereikt worden. Enkele uitspraken: "Het doel om meer vaardigheden te ontwikkelen in het voeren van gesprekken hebben de deelnemers direct kunnen toepassen. Ze bereiden zich nu met name meer voor en de tips die gegeven zijn tijdens de training van Focus worden gebruikt", "Een deelnemer heeft inmiddels al gesproken over een vervolgtraining. Er zijn voor deze deelnemer veel dingen uit de training gekomen waar hij wat mee wil gaan doen. Heel positief dus" en "Onze organisatiebereikbaarheid is toegenomen en de manier waarop klanten te woord worden gestaan, heeft tot grote tevredenheid bij een ieder geleid." Alle ondervraagden kennen dan ook de tevreden tot zeer tevreden score toe.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Focus worden als zeer positief ervaren en daarom wordt de tevreden tot zeer tevreden score door alle ondervraagden toegekend. Het instituut is goed per telefoon of per mail te bereiken. Wanneer er geschoven moet worden in de datum van een trainingmoment, wordt hier door Focus heel flexibel mee omgegaan en wordt er in goed overleg naar een oplossing gezocht. Informatie wordt altijd op tijd ontvangen door de referenten. Eén referent geeft als tip richting Focus dat ze veel gebruik maken van felle kleuren en strepen en dat dat niet zo professioneel overkomt als organisatie. Soms komen de mailtjes hierdoor wat rommelig over. "Het zou beter zijn een voor een vaste lay-out te kiezen", zegt hij. Afspraken worden altijd nagekomen. Een ondervraagde zegt: "Bij Focus is afspraak afspraak. Daarom heb ik ze uitgekozen en dat komen ze ook echt na." Geen van de ondervraagden heeft ooit klachten over het instituut gehad.

Relatiebeheer

De meeste ondervraagden kennen de zeer tevreden score toe aan het relatiebeheer van Focus. De overige kennen de tevreden score toe voor dit item. Een opdrachtgever zegt: "We zijn hier zeer tevreden over. Ze maken een belafpraak met onze directeur; hij wordt dan ook echt op dat tijdstip gebeld, bijna op de minuut af en dat ervaren we als zeer klantgericht." Een andere respondent vertelt: "Ik heb later een verzoek gekregen om wat te schrijven voor hun digitale nieuwsbrief en daar is later ook weer met één van de medewerkers contact over geweest. Dit verliep allemaal heel plezierig." Men omschrijft de contacten met de directeur en trainers als: "Zeer prettig en informeel. Ik heb nooit het gevoel dat ik niet op hun telefoontje zit te wachten. Wanneer het niet uitkomt, is dat ook prima. Ze maken dan netjes een andere afspraak", "We ervaren het als een goed contact, vooral de directe en prettige wijze waarop de dingen bespreekbaar worden gemaakt spreekt ons aan" en "Ze sluiten goed aan op onze belevingswereld en we hebben inmiddels een redelijk informeel contact." Focus informeert haar klanten door geregeld een nieuwsbrief te versturen waarin ook nieuwe ontwikkelingen van het instituut worden vermeld.

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen de ondervraagden de tevreden tot zeer tevreden score toe. Enkele uitspraken hierover zijn: "Het kost wat, maar dan heb je ook wat. Ze zijn niet goedkoop, maar de kwaliteit van de trainingen is goed", "Ze zijn niet goedkoop, maar heb zeker wat aan de training gehad" en "De prijs is marktconform."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle ondervraagden kennen de tevreden tot zeer tevreden score toe aan dit item. Als sterke kanten van Focus worden onder andere genoemd: "Ze zijn heel sterk in het nakomen van afspraken. De manier van contact onderhouden ervaren we als zeer prettig. Ook het type mens dat bij Focus werkt past bij onze organisatie en bij mij", "De persoonlijke benadering en ze hebben de klasse om op individueel niveau in te spelen op onze deelnemers", "Focus kan heel specifiek op een organisatie inspelen en algemene zaken achterwege laten", "In het programma waren zij het enige bureau dat wat meer de persoonlijke doelstellingen tijdens een training naar voren zou brengen, en ons daarvan ook op de hoogte zouden stellen. Daar kunnen we dan vervolgens wat mee doen in onze organisatie. Het behelsde meer dan alleen een training" en "De vertaalslag van de organisatie naar de training kunnen ze prima maken. Ze kruipen als het ware in de huid van de organisatie en proberen die vertaalslag zo goed mogelijk te maken. Eén ondervraagde geeft als tip om de website wat meer te professionaliseren, omdat identiteit en imago soms wat uiteen liggen. De overige ondervraagden hebben geen punten ter verbetering. Alle ondervraagden zijn zeer tevreden over de training, die ze bij Focus hebben gevolgd en zullen het instituut dan ook zeker aanbevelen bij anderen. Sommigen hebben dat ook al gedaan.

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 Focus Advisering Training Coaching op 22-04-2010.

Algemeen

Focus Advisering Training Coaching begeleidt sinds 1998 bedrijven en organisaties, in de profit en non-profit sector, bij ontwikkeling, verdieping en verandering van de organisatie en haar medewerkers. De dienstverlening van Focus, op het vlak van management, commercie, communicatie en persoonlijke ontwikkeling, omvat naast open en maatwerktrainingen ook coachingstrajecten en advies. De adviestrajecten hebben altijd te maken met ontwikkelingsvragen: het gaat er daarbij onder meer om welke interventies, training, coaching of een combinatie van beide, het meest geschikt zijn om het beoogde doel te bereiken. De aanpak van Focus wordt gekenmerkt door een sterke focus op het voortraject, op toepasbaarheid, en op nazorg en continuïteit: 'borging' is een kernwoord binnen de trajecten. Door de praktijkgerichtheid van de trainingen en het kleinschalige karakter en de persoonlijke benadering weet Focus zich te onderscheiden van de concurrentie en ziet kans mensen in beweging te brengen en in beweging te houden. Het motto van Focus is dan ook verandering = beweging = bezieling. Dat wil zeggen dat de ervaring leert dat effectieve veranderingen alleen ontstaan door bezieling van mensen in de gehele organisatie: uitgangspunt in de trajecten is dan ook het realiseren van synergie tussen de persoonlijke én de organisatiedoelen.

Kwaliteit

Het voortraject, dat onder meer gesprekken met de opdrachtgever en medewerkers omvat evenals werkplekbezoek, krijgt bij Focus zeer veel aandacht. De uitgebreide vooranalyse leidt tot een maatwerkproduct dat optimaal aansluit bij de wensen van de opdrachtgevende organisatie en van de deelnemers. Met het oog op de borging van de beoogde leereffecten wordt de rol van de leidinggevende al in het voortraject sterk benadrukt: commitment is essentieel. Focus is heel bewust bezig met kwaliteit in haar dienstverlening, zo ook met de kwaliteit van de trainers. Deskundigheidsbevordering van de trainers is een constant aandachtspunt. Zo organiseert Focus voor de trainers zogenaamde trainersmiddagen, waar thema's zoals bijvoorbeeld 'De Roos van Leary' aan de orde komen en is er een regelmatig trainersoverleg. Tevens vinden er maandelijks coachingsgesprekken met de teamleider plaats. Daarnaast gaat de teamleider regelmatig met de trainers mee om hen in de praktijk bezig te kunnen zien. De bevindingen vanuit de evaluatieverslagen van de trainingen en vanuit deze bezoeken worden tijdens de coachingsgesprekken besproken. Focus speelt alert in op de uitkomsten vanuit de evaluaties en indien nodig wordt er direct actie op ondernomen. Om de communicatie tussen de deelnemers, leidinggevendenden en Focus zo optimaal mogelijk te laten verlopen heeft Focus de zgn. klantwijzer ontwikkeld, een persoonlijk, digitaal dossier waarin alle informatie rond de trajecten beschikbaar is voor de opdrachtgever en de deelnemers van een training.

Continuïteit

Focus is breed actief in de markt, in een brede mix van sectoren: naast de commerciële en de financiële sector betreft dit ook overheid, industrie, zorg en accountancy. De sterke focus op kwaliteit en met name op borging van de beoogde veranderingen in de praktijk leidt tot een hoge klantwaardering, die zich vertaalt in positieve resultaten, ook in de huidige economische situatie. Momenteel constateert het instituut een toename in de vraag. De alerte wijze waarop Focus inspeelt op vragen en ontwikkelingen in de markt, met nieuwe producten zoals Klantgericht e-mails schrijven en Debiteurenbeheer, draagt daaraan eveneens bij. De huidige positie in de markt en de grote tevredenheid van de opdrachtgevers vormen een waarborg voor continuïteit van het instituut; mede op grond van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Focus Advies Training Coaching voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals al vermeld acht Focus betrokkenheid van de leidinggevende onontbeerlijk voor borging en implementatie in de dagelijkse praktijk. Met het oog daarop worden tijdens het evaluatiegesprek met de opdrachtgever na afloop dan ook adviezen gegeven voor het vervolg in de praktijk. Ansichtkaarten met 'Focuspunten', ontwikkelpunten die tijdens de trainingen door deelnemers worden geformuleerd, inclusief te ondernemen actie en de daarbij in te schakelen coach, worden enige tijd na afloop aan de leidinggevende toegestuurd. De kaartjes vormen zowel voor de leidinggevende als de medewerker een reminder: een aanknopingspunt voor de bespreking van de stand van zaken wat betreft de ontwikkelpunten. De door Focus ontwikkelde rendementsmeter, voor 360° graden feedback, biedt opdrachtgevers daarnaast een waardevol hulpmiddel om daadwerkelijk de behaalde resultaten, in de vorm van gerealiseerde veranderingen, te meten.

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