

Klanttevredenheidsonderzoek

KPE bv

06-07-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KPE bv vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING.....	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG.....	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③				20%	
Natraject		10%	10%	60%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

En meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van KPE bv (hierna KPE te noemen) geeft desgevraagd aan al langere tijd zaken te doen met de opleider. Enkel licht desgevraagd hun keuze voor KPE ieder als volgt toe: "We hebben een lange historie samen. Het bevalt goed. Ze denken mee en komen met goede toevoegingen over materiaal en actuele zaken", "Ik kende KPE al vanuit vorige organisaties. Ze leveren kwaliteit, zijn toegankelijk en weten wat er in de praktijk speelt", "Wij werken al langer samen. We hebben een aantal succesvolle trajecten met hen gehad. Ons vastgoedkantoor is wat groter dan het gemiddelde. Wij vinden het prettig om intern voor meerdere mensen in de opleidingsplicht te kunnen voorzien" en "KPE is voor ons preferred supplier. Ze begrijpen goed dat technuten in de bouwnijverheid heel sterk inhoudelijk zijn en soms wat hulp kunnen gebruiken bij het verpakken van de boodschap." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake is in hun ogen zorgvuldig. Er is veel ruimte voor eigen inbreng in het programma. Indien gewenst worden de behoeften van de deelnemers rechtstreeks gepeild.

Enkele reacties: “We komen altijd even bij elkaar om uit te wisselen hoe wij het graag zien. Als ons iets niet zint, wordt er naar ons geluisterd. Er wordt zorgvuldig een passende docent gezocht”, “Onze eigen academie was ook in het overleg betrokken om onze trainingen in het programma in te passen”, “We hebben echt samen de leerdoelen bepaald en het programma ontwikkeld”, “Vanuit de docenten van KPE is er vooraf een belronde geweest om te zien wat er onder de deelnemers leefde” en “We hebben zowel met de eigenaar als met de trainer overlegd. Er is goed geluisterd naar wat wij onze medewerkers nou precies wilden meegeven. Ze stelden de juiste vragen.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het is een goede weergave van de wensen van de opdrachtgever en de afspraken die in het voortraject zijn gemaakt. Er is voldoende ruimte voor bijstelling van het voorstel. Enkele reacties: “Wij herkenden ons in het programma”, “Zoals wij het afgesproken hadden, is het ook op papier gekomen”, “Er is genoeg gelegenheid om nog wat accenten aan te brengen”, “De onderwerpen zijn globaal vastgelegd, met ruimte om tijdens de training nog in te gaan op wat er zich voordeed” en “Het programma was een goede aanzet om verder te sleutelen, en zo hoort het ook te gaan.” De financiële kant van de zaak wordt helder en correct gepresenteerd.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. “Het heeft aan al onze wensen voldaan”, zegt een referent. Het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen zijn naar verwachting. Enkel vertellen: “De mensen werden goed bij de les gehouden, met voorbeelden, oefeningen en rollenspellen”, “Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen”, “Er zijn veel verschillende werkvormen gebruikt. Er werd goed contact gehouden met de deelnemers over de opdrachten” en “Er moest met een collega worden geoefend. Er waren online vragen die weer terugkwamen in de fysieke training.” Een referent voegt nog toe: “Het waren twee bijeenkomsten met daartussen leerbundels, dus een combinatie van online en fysiek onderwijs. Er waren genoeg faciliteiten om zelf opdrachten uit te voeren zodat het beter bleef hangen.” Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: “De inhoud was steeds op de doelgroep afgestemd”, “Er is goed aan onze specifieke wensen beantwoord”, “Er is heel veel door ons op tafel gegooid, en daar werd steeds iets mee gedaan”, “Er wordt altijd wel een maatwerkdraai aan gegeven. Een subdoel van de training was teambuilding. Daar is goed aandacht aan besteed” en “Het was geen KPE-cursus, maar een cursus van ons, met ondersteuning van KPE.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men is lovend over hun deskundigheid zowel als hun didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: “De docent was bijzonder goed op de hoogte van de actuele materie”, “Het zijn inhoudelijk vakmensen”, “De docent weet waarover hij praat. Hij baseert zich niet alleen op de theorie. Het is iemand uit de praktijk. Hij heeft heel veel ervaring”, “De docent slaat de goede toon aan. Hij neemt mensen mee”, “Hij kon het goed overbrengen” en “Hij straalde een positieve energie uit en wist de juiste vragen te stellen.” Men is enthousiast over de match tussen docent en doelgroep: “De docent had goed aansluiting bij de groep” en “Hij praatte dezelfde taal. Het ging soepel. Het klikte” en “De docent kwam uit het Oosten, dan sta je hier al met één-nul voor.” Iemand voegt nog toe: “De docent stond erg open voor aanpassingen aan het dagdeel. Daardoor is het echt maatwerk is geworden.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Hoewel de deelnemers tevreden waren, misten ze bij de docent af en toe de gewenste structuur.”

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat uit boeken, hand-outs, video's en digitaal materiaal. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “De leerbundels en online platforms zijn prima”, “Het materiaal is inhoudelijk heel geschikt en het ziet er verzorgd uit”, “Er zijn nuttige persoonlijkheidstests aangeboden”, “De filmpjes zijn bovengemiddeld goed” en “Het is altijd een prima combinatie van hand-outs en boekjes. Ook worden er linkjes verstrekt naar theorie of stellingen.” In een aantal gevallen is er sprake van maatwerk: “De vragen van deelnemers en de antwoorden erop worden ook toegevoegd aan het materiaal”, “Het materiaal is 100% maatwerk. Het is helemaal aangepast aan onze wensen”, “De filmpjes worden soms op locatie gemaakt. Dan is het echt maatwerk” en “Het materiaal is vanuit de intake vormgegeven en haakt altijd direct aan op de behoeften.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat het merendeel van de opleidingen binnen dit onderzoek in-company of online was, kennen acht van de tien referenten op dit onderdeel geen score toe. De twee referenten die wel een oordeel geven, tonen zich tevreden over de accommodatie en de faciliteiten. Een van hen zegt: "De locatie was goed bereikbaar. Er was genoeg parkeergelegenheid. De catering en de lesruimten waren prima."

Natraject

Afgezien van één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn de referenten goed te spreken over het natraject. De deelnemers ontvangen in de regel een certificaat van deelname op basis van aanwezigheid. De toekenning van studiepunten verloopt naar wens: "De opleiding is qua onderwerpen zo samengesteld, dat ieder er zoveel mogelijk punten uithaalt" en "Er wordt automatisch aan de betrokkeninstanties doorgegeven dat mensen het certificaat hebben behaald." De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De uitkomsten worden veelal met de opdrachtgever doorgesproken. De opdrachtgever ontvangt vaak ook aanbevelingen. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Wij evalueren meestal met onze vaste contactpersoon", "De docent is op verzoek nog langs gegaan bij de uitvoerders om zijn inzichten vanuit de training met hen te delen", "De keuze van de onderwerpen wordt naar aanleiding van de evaluatie steeds bijgesteld" en "Ze hebben ons als management nog wat actiepunten geadviseerd. Ik heb er een goed gevoel aan overgehouden." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Zij nemen geen initiatief voor een eindevaluatie. Er wordt pas bij de voorbespreking over de volgende training teruggeblikt op de vorige." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb geen uitnodiging ontvangen voor een eindevaluatie. Ik krijg ook niet te horen wie het certificaat hebben behaald." Men is over het geheel genomen content met de opvolging en vervolgmogelijkheden: "We kunnen altijd nabellen met vragen", "We hebben nog een terugkomdag gehad" en "We zij alweer aan het sparren over een vervolgtraject over brain based safety en we gaan iets met young professionals doen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: "Doordat ik zelf heb ingeprikt bij bepaalde mensen, weet ik dat de gesprekken goed op gang komen", "Ik heb het gevoel dat mensen iets hebben opgestoken", "De training is gemiddeld gewaardeerd met het cijfer acht", "Het merendeel van onze uitvoerders kan het goed toepassen. Het heeft hen aan het denken gezet", "De neuzen staat weer dezelfde kant op. Mensen begrijpen de reacties van anderen beter", "De collega's weten nu wat meerjarig onderhoud inhoudt en de interactie tussen de afdelingen is op gang gekomen" en "De mannen zijn enthousiast. Ze hebben echt iets geleerd. Dit zijn mensen die je normaal niet in een zaaltje zet. Het zijn meer doeners. Toch zeggen ze van deze trainingen dat ze het goed kunnen toepassen in hun werk."

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen alle referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Ze zijn goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de facturering. Ook qua accuratesse, klantvriendelijkheid en flexibiliteit voldoet KPE aan de verwachtingen. Gemaakte afspraken worden goed nagekomen. Enkele referenten: "De bereikbaarheid is prima. Alles is goed verlopen", "De afspraken worden goed doorgevoerd, de offerte wordt netjes aangepast en facturering is in orde", "Ze zijn goed bereikbaar en vriendelijk. Je krijgt snel antwoord en als er iets aan de hand is, springen ze er goed op in. Ze maken de verwachtingen waar" en "We krijgen netjes de namen door van degenen die een certificaat hebben behaald. Ze zijn heel secuur in het uitnodigen van mensen en wie er wel en niet komt." Enkele geïnterviewden zetten ieder nog wel een kanttekening: "De planning was in het begin een beetje rommelig. Het was bijvoorbeeld niet duidelijk of zij de uitnodigingen zouden versturen. Er is nu gelukkig iemand anders gekomen die ons alles uit handen neemt" en "Ze zouden wel iets eerder in het jaar mogen beginnen met het plannen van de opleidingen. Het is een getouwtrek om het op tijd geregeld te krijgen."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Men geeft aan dat men met enige regelmaat nieuwsbrieven en uitnodigingen voor evenementen ontvangt. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. De klantrelatie wordt omschreven als 'persoonlijk', 'laagdrempelig' en 'niet te opdringerig.' Enkele reacties: "Ik ben door de accountmanager nog gebeld over hoe het was gegaan", "De lijntjes zijn kort. De eigenaar heeft na de evaluatie nog een keer contact opgenomen", "Ze bellen regelmatig als er iets is en we kunnen altijd terecht voor advies", "Het contact is heel informeel. De docent komt weleens langs. Ze vragen ook na hoe het in het algemeen met ons gaat" en "Het is niet teveel of te commercieel. Meestal zijn wij hen voor met te zeggen dat we weer behoefte hebben aan een opleiding."

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen alleen een score 'vier' of 'vijf' toe. Een greep uit de reacties: "De prijs is niet super scherp maar ze leveren er wel iets voor", "Ze zijn wat duurder dan de gemiddelde aanbieder maar daar staat een goede kwaliteit tegenover", "Vergelijkenderwijs zijn de prijzen goed", "Toen wij met hen in zee gingen is er goed vergeleken met andere aanbieders. Zij kwamen daar prima uit" en "Als je het erop narekent, is dit maatwerk goedkoper dan wat je elders krijgt, vooral omdat er ook een beetje aan teambuilding is gedaan."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van KPE zijn de referenten unaniem positief en tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van KPE en de onderlinge samenwerking, spreekt men zich allereerst lovend uit over de kwaliteit van de docenten en de resultaatgerichte inhoud van de opleidingen: "Een training staat of valt met de kwaliteit van de trainer. Het was een zeer kundig persoon", "De docent nam de tijd" en "Er staat een praktijkpersoon voor zo'n groep collega's", "Je krijgt het gevoel dat ze iets opsteken. Ze leren uit de praktijk", "De combi van online- en fysiek onderwijs heeft ontzettend goed uitgepakt" en "Er is genoeg ruimte voor interactie, het is afwisselend en het is leerzaam." Verder zegt men: "Ze houden zich goed aan de afspraken", "Ze schakelen snel" en "Ze zijn heel betrokken. Als de training begint, is de contactpersoon erbij. Ook de evaluatie doen ze zorgvuldig." Tot slot spreekt men zich lovend uit over het maatwerkgehalte: "Ze staan open voor onze wensen en uitdagingen. Ze zijn flexibel genoeg om er handen en voeten aan te geven", "We ontwikkelen de cursussen samen. Ze zorgen voor draagvlak", "Ze onderzoeken grondig je behoeften", "Ze denken goed mee over de meest geschikte inhoud voor de doelgroep" en "Ze hebben een heel arsenaal aan methodieken, kennis en verschillende soorten trainers, waardoor ze het prima kunnen afstemmen op de klant." Desgevraagd brengt een referent nog een niet eerder genoemde verbeterpunt naar voren: "Ze zouden het aanbod wat kunnen vernieuwen. Een uitbreiding met bijvoorbeeld langere managementtrajecten zou geen kwaad kunnen." Desgevraagd tonen alle referenten zich zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van KPE aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met KPE bv op 06-07-2022.

Algemeen

KPE biedt opleidingen, trainingen en coachingstrajecten voor organisaties en individuele professionals binnen de bouw- en vastgoedsector. KPE beschikt over de unieke combinatie van vakinhoudelijke kennis, onderwijskundige kennis, inzicht in de wensen en behoeften van de doelgroep en heeft een uitstekende verbintenis met de bouw- en vastgoedsector, zodat op een flexibele en praktijkgerichte wijze interventies op maat kunnen worden ontwikkeld. KPE werkt vanuit de vestigingen Dordrecht, Maastricht, Doetinchem en Amsterdam. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen en -trainingen van KPE.

Kwaliteit

KPE heeft een aantal kerndocenten met daaromheen een flexibele schil van deskundigen die midden in de praktijk staan. Er vindt altijd een zorgvuldige screening van de docenten en een goede voorbereiding op de uitvoering van de opleidingen en trainingen plaats. Vanuit de afdeling Learning & Development worden de leerlijnen onderwijskundig ontwikkeld en begeleid. De uitvoering van de trainingen geschiedt op een persoonlijke, innovatieve en praktijkgerichte wijze, op basis van vooraf geformuleerde doelstellingen. KPE manifesteert zich als een peoplebuilder; samen met opdrachtgevers dienen zij een gezamenlijk doel, namelijk: investeren in organisatie én mens voor een beter rendement. Dit gebeurt altijd in lijn met de (strategische) doelstellingen van het individu én de organisatie. KPE hanteert daarbij vijf belangrijke speerpunten: KPE werkt altijd up-to-date volgens de laatste ontwikkelingen en met inzet van de nieuwste ICT-middelen, met een persoonlijke benadering, een goede prijs/kwaliteitverhouding, open en integer, en stelt de klant altijd centraal. Het onderhouden van de klantrelaties wordt belangrijk gevonden door KPE en als sterk punt gewaardeerd. KPE bewaakt en monitort de kwaliteit van het eigen team en de docenten nauwgezet door middel van evaluaties en het organiseren van interne (kwartaal) bijeenkomsten waarbij eventuele verbeterpunten worden omgezet naar concrete acties. Ook worden er train-de-trainer faciliteiten aangeboden of wordt er (zodanig) individuele begeleiding geboden. KPE is lid van RICS en het NRTTO.

Continuïteit

KPE hecht veel waarde aan het in stand houden van persoonlijke klantcontacten. Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten hen prijzen om de goede kwaliteit van dienstverlening. De grote mate van flexibiliteit, het leveren van maatwerk en de kennis van de markt worden als sterke punten van de organisatie gezien. Door duidelijke focusgebieden aan te brengen met een grote mate van deskundigheid daarin, onderscheidt men zich van andere aanbieders in de markt en kan KPE inmiddels bogen op een uitgebreide vaste klantenkring. Door zich zowel op de sector bouw als op de vastgoedsector te richten is KPE minder gevoelig voor economische conjunctuur. Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van KPE voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft KPE zich gericht op het aanbrengen van drie aspecten in ieder maatwerktraject, te weten: 1) waar mogelijk is het online leren toegevoegd aan de opleidingen, 2) het zorgdragen voor een goede (na)bespreking van de opdrachten met de opdrachtgevers en 3) het zorgdragen voor de borging van het geleerde in de werksituatie. Hierop zijn interventies gepleegd en is begeleiding geboden. Ook is het dienstenaanbod verder geclusterd naar thema's zodat er een duidelijker opleidingsport-folio aan de klant wordt geboden. De afgelopen 2 jaar heeft KPE het online leeraspect in de opleidingen versneld vergroot zonder dat dit kwaliteitsnormen heeft geraakt. KPE heeft hier veel positieve reacties over mogen ontvangen en klanten geven er zelfs soms de voorkeur aan. KPE wil zich verder ontwikkelen als expertcentrum in de bouw- en vastgoedsector. Het scannen van de ontwikkelingen in de markt is een continu proces binnen KPE. Op die wijze blijft men aangehaakt bij de markt en kan KPE blijvend optreden als strategisch partner. Daartoe zoekt KPE ook de samenwerking met anderen, waaronder een aantal universiteiten. Opleidingen en trainingen maken onderdeel uit van het totale dienstenpakket van KPE.

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