

# Klanttevredenheidsonderzoek

schellekens & partners  
training, coaching en advies

26-10-2010



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van schellekens & partners vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

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

## 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	30%
Accommodatie③					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④			10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Één referent geeft aan geen zicht te hebben op het trainingmateriaal.
- ③ De trainingen zijn in-company uitgevoerd of op een door de opdrachtgever geregelde locatie.
- ④ Een referent heeft hier geen zicht op.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Met uitzondering van één referent geven de geïnterviewden aan schellekens & partners reeds meerdere jaren te kennen. De redenen om juist voor dit bureau te kiezen zijn uiteenlopend: "Op de site van Cedeo zocht ik in de nabijheid van onze organisatie naar opleidingsinstituten die bekend waren met de zorg. Vervolgens is met diverse bureaus gesproken, waarbij schellekens & partners in positieve zin opviel daar zij - als enige - niet direct met oplossingen kwamen, maar veel vragen stelden en dieper ingingen op onze problematiek. Daarom heb ik voor hen gekozen", "Bureau schellekens & partners was één van de eersten bij wie je geen standaardpakket hoefde af te nemen. Bij hen was tailoring rondom je eigen onderwerp mogelijk" en "Tijdens het eerste contact heb ik gelet op hun communicatieve vaardigheden. Die waren uitstekend!" De geïnterviewden geven allen aan tijdens het voortraject voornamelijk contact te hebben met Wim Schellekens. Het merendeel van de opdrachtgevers brengt samen met hem de opleidingsbehoeften in kaart gedurende één of meerdere gesprekken, waarna schellekens & partners een voorstel op papier zet en dat aan de gesprokenen terugkoppelt.

Slechts een klein deel van de respondenten is tijdens het voortraject voorgesteld aan de trainer(s). Door één referent wordt expliciet genoemd hoe groot het vertrouwen is in schellekens & partners: "Ik weet gewoon zeker dat wij de juiste trainer krijgen". Een andere tevreden opdrachtgever meldt: "Wij werken al zó lang samen met dit bureau dat wij alle trainers inmiddels kennen". Bij een aantal respondenten zijn concrete doelen in het opleidingsprogramma vermeld, zoals: "Het onderlinge vertrouwen vergroten" en "Het opzetten van een leerplan. Dit is ook gerealiseerd." Zonder uitzondering zijn de geïnterviewden absoluut tevreden over de wijze waarop er met hen is samengewerkt tijdens de aanvangsfase.

### **Opleidingsprogramma**

Voor alle respondenten geldt dat zij (zeer) tevreden zijn over het door schellekens & partner gepresenteerde opleidingsprogramma. Tevens zijn zij van mening dat zij daarop voldoende inspraak hebben gehad en dat eventuele wijzigingen probleemloos worden meegenomen, indien van toepassing. In de meeste gevallen wordt het programma vooraf aan de deelnemers voorgelegd, waardoor deze bekend zijn met de beoogde resultaten en doelstellingen. "Met twee van onze deelnemers is apart een gesprek gevoerd vóór de training van start zou gaan. Deze mensen zaten op dat moment moeilijk en wij wilden voorkomen dat zij zouden afhaken. Door het gesprek dat schellekens & partners vooraf met hen heeft gevoerd, hadden ook zij voldoende vertrouwen in het programma om er aan deel te nemen", aldus één van de opdrachtgevers. Afspraken over het eventuele natraject zijn over het algemeen opgenomen in het programma en de offerte. Referenten zeggen hierover: "Wij hebben vooraf vastgelegd dat de deelnemers recht hebben op één uur persoonlijke coaching. De offerte was ook op dat punt helder en duidelijk" en "Wij hadden de offerte al na een paar dagen binnen. Deze was goed onderbouwd en je kon meteen zien wat je wel en niet kreeg."

### **Uitvoering**

Maar liefst zeventig procent van de ondervraagden blijkt zeer content te zijn met de wijze waarop schellekens & partners de opleidingsprogramma's ten uitvoer brengt. Daar de geïnterviewden uiteenlopende trainingen hebben afgenomen, verschilt de onderlinge opbouw. Bij één gesproken behelst het programma twaalf bijeenkomsten van één dag, een andere referent noemt een totaal van twee trainingsdagen met een tussentijdse periode van vijf weken, en een derde geïnterviewde baseert zijn bevindingen op een trainingsprogramma van twee opeenvolgende dagen. Op een enkel standaardprogramma na worden de trainingen beoordeeld als voldoende afgestemd op de organisatie. Ook over de gebruikte werkvormen als rollenspelen, groepsopdrachten, het werken in subgroepen of in tweetallen is men enthousiast. Één referent vertelt dat de trainer goed weet in te spelen op hetgeen er in de groep gebeurt: "Ik geef dit eerst zelf aan, waarna de trainer er aandacht aan besteedt en de onderstroom er weet uit halen". De wijze waarop theorie en praktijk afgewisseld worden, krijgt eveneens de goedkeuring van de ondervraagden: "Wij hadden expliciet gevraagd om dertig procent theorie en zeventig procent praktijk. Dit werd heel goed in het programma verwerkt." Binnen het kader van het trainingsprogramma is altijd ruimte voor bijstellingen, indien deze gewenst blijken. Regelmatig vinden er tussentijdse evaluaties plaats: "Soms geven deelnemers tijdens de training aan behoefte te hebben aan verdieping met betrekking tot een bepaald onderwerp. Daar wordt dan direct gehoor aan gegeven." Ook staan trainers open voor last minute aanpassingen: "Wij zouden twee keer eenzelfde training krijgen, maar de tweede is door onszelf aangepast, omdat we het toch anders wilden dan tevoren bedacht."

### **Opleiders**

Alle trainers van schellekens & partners oogsten veel lof onder de geïnterviewden. Met name de zeer goede inhoudelijke kennis wordt regelmatig genoemd. Daarnaast zijn referenten lovend over de gedrevenheid, flexibiliteit, professionaliteit en persoonlijke betrokkenheid die de trainers tentoonspreiden. Ter illustratie: "Bureau schellekens & partners zet altijd de juiste trainer in. Stuk voor stuk experts die de mensen weten te raken", "Schellekens is een enorme praktijkman met ontzettend veel ervaring in het coachen van medewerkers. Hij is to the point en zeer resultaatgericht" en "Op de eerste dag haakte een medewerker af. De trainer beschikt over zo veel mensenkennis dat deze medewerker na een gesprek met hem toch weer vol vertrouwen instapte". Verreweg de meeste respondenten nemen trainingen af waarin wordt gewerkt met één trainer en één acteur.

De opdrachtgevers geven te kennen dat deelnemers hier stuk voor stuk zeer over te spreken zijn: “Onze laatste trainer wist de deelnemers zelfs zo te prikkelen dat zij gingen vragen om een training in Timemanagement”, “Onze medewerkers zijn elke keer weer erg enthousiast. Zelfs in hun vrije weekend kwamen ze graag terug voor de training”. Ondanks de soms verschillende niveaus binnen deelnemende groepen sluit het programma altijd prima aan. Referenten zeggen hierover: “De trainer laat deelnemers elkaar voorbeelden geven uit de praktijk, waardoor men van de ervaring van anderen leert” en “De trainer splitst de groep soms op in subgroepjes, dan doen die even iets apart. Later komt men dan weer bijeen.”

### **Trainingsmateriaal**

Één van de referenten heeft geen zicht op hetgeen de trainers aan materialen gebruiken en onthoudt zich daarom van het toekennen van een score. De overige gesprokenen noemen een scala aan trainingsmaterialen, waaronder handouts, multomappen, syllabi, readers, beamer en whiteboard. Een grote meerderheid van de gesprokenen is van mening dat het verstrekte lesmateriaal up to date en netjes is. Twee respondenten scoren op dit item neutraal en motiveren dit als volgt: “Het materiaal was niet echt bijzonder, maar ook niet echt slecht” en “Het was wat je er van mag verwachten, ik heb er geen negatief of positief verhaal over”. Enkele referenten melden nog dat medewerkers het door schellekens en partners aan hen verstrekte trainingsmateriaal regelmatig als naslagwerk gebruiken.

### **Accommodatie**

Door geen van de referenten wordt op dit onderdeel gescoord. Reden hiervoor is dat de trainingen hetzij in-company uitgevoerd werden, hetzij op een door de opdrachtgever geregelde locatie.

### **Natraject**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Een aantal referenten weet niet of er een deelnamebewijs of certificaat wordt uitgedeeld omdat zij niet zelf de directe opdrachtgever voor de opleidingen zijn en daar geen zicht op hebben. Vijf gesprokenen geven aan een dergelijk bewijs vanuit hun eigen organisatie aan de deelnemers te verstrekken. Alle referenten melden dat er aan het eind van een training wordt geëvalueerd. Er vindt veelal een korte, integrale terugkoppeling plaats vanuit de groep, waarna de deelnemers individueel een evaluatieformulier invullen. Alle opdrachtgevers ontvangen deze evaluatieformulieren. Op de vraag of schellekens & partners na de training verslag uitbrengt, wordt door een aantal respondenten als volgt geantwoord: “Als er rare dingen gebeurd zijn, dan hebben we daar nog persoonlijk contact over met elkaar”, “Alleen als er tijdens een training iets speelt dat vermeldenswaardig is, horen we het terug, anders niet” en “Onlangs constateerde de heer Schellekens een rode draad, dus toen volgde er een langer verslag.” Qua activiteiten naderhand wordt door twee referenten een terugkomdag genoemd: “Wij komen nog een dagdeel bijeen. Na inventarisatie bleek men daar behoefte aan te hebben” en “Wij zijn op dit moment nog in overleg over een terugkomdag.” Één referent is meer dan tevreden over het uur persoonlijke coaching dat de medewerkers tijdens het natraject ontvingen. Ten aanzien van het bereiken van de gestelde doelen is men eensgezind positief. Enkele citaten: “De deelnemers hadden echt handvatten nodig om meer body te hebben in gesprekken. Ik merk in de praktijk dat men die door de training daadwerkelijk gekregen heeft” en “Onze leidinggevenden hebben veel tooltjes aangereikt gekregen met betrekking tot het voeren van verzuimgesprekken. Het dalende ziekteverzuim is hiervan mijns inziens een direct gevolg.”

### **Organisatie en Administratie**

De bereikbaarheid van bureau schellekens & partners, zowel telefonisch als per e-mail, stemt alle referenten tevreden: “Ik ervaar hen als heel punctueel voor wat betreft het terugbellen en het herbevestigen van afspraken” en “Als ik ze mail, ontvang ik vrijwel altijd nog diezelfde dag een reactie, perfect.” Ten aanzien van de flexibiliteit in het verschuiven van data is een aantal respondenten van mening dat schellekens & partners hier altijd gehoor aan tracht te geven: “In het programma was een datum opgenomen die bij nader inzien niet uitkwam, waarna de trainingsdag tot ieders tevredenheid naar het weekend werd verplaatst.” Informatie van schellekens & partners bereikt de opdrachtgevers immer op tijd. “Alles komt altijd ruimschoots op tijd bij ons binnen”, aldus één gesprokenen. Ook geven de ondervraagden aan dat afspraken keurig worden nagekomen en dat de rekening overeenstemt met hetgeen vooraf is besproken.

### **Relatiebeheer**

De opdrachtgevers ervaren allen dat schellekens & partners de relatie met hen op een prettige wijze onderhoudt, waarbij de frequentie overigens wisselend is per gesprekene. Als contactpersoon wordt met name de heer Schellekens genoemd: "Éen maal per kwartaal komt de heer Schellekens naar ons toe en dan bespreken we met elkaar waar we mee bezig zijn, wisselen onze ontwikkelingen met elkaar uit. Daarnaast hebben we bij gelegenheid telefonisch contact", "Wij hebben voornamelijk contact per post en e-mail, dat vind ik zelf het prettigst, telefonisch is zo tijdsgebonden", "Ik loop de heer Schellekens soms op het sportveld tegen het lijf, en dan hebben we een prettig en informeel contact." Een deel van de referenten ontvangt regelmatig per post of e-mail informatie van bureau schellekens & partners. Anderen geven aan niets toegestuurd te krijgen en dat ook niet nodig te vinden. De score 'neutraal' wordt gegeven door een opdrachtgever die aangeeft 'niet echt tevreden, maar ook niet echt ontevreden' te zijn.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Met betrekking tot de prijs is het merendeel van de respondenten de mening toegedaan dat schellekens & partners in de pas loopt met andere instituten: "Ik weet zeker dat zij marktconform zijn. In het voortraject vergelijken wij diverse bureaus en ontvangen dus veel offertes. Daardoor kennen we de prijzen", "Ook als ze iets meer hadden gevraagd, had ik voor hen gekozen" en "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding heel goed in vergelijking met andere (grotere) bureaus. Die vragen veel meer dan schellekens & partners, terwijl schellekens & partners écht kwaliteit biedt. Andere instituten hebben ook wel goede adviseurs en trainers, maar in het natraject is er ineens geen aandacht meer". De kwaliteit van schellekens & partners wordt alom als zeer hoog ervaren: "Het is echt een toegevoegde waarde dat zij zo meedenken." Slechts één referent meent dat de gehanteerde tarieven wat aan de hoge kant zijn.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn tevreden, het merendeel zelfs zeer tevreden, over de opleidingen van en samenwerking met bureau schellekens & partners. Voor twee gesprokenen is met name de inhoudelijke 'luchtvaartgerelateerde kennis' van de heer Schellekens een sterk punt. Door een aantal anderen wordt de opvallend grote betrokkenheid en persoonlijke aandacht genoemd: "Zelfs tijdens zijn vakantie in het buitenland nam de heer Schellekens even contact met mij op om voeling te houden" en "Het contact is erg persoonlijk en je ervaart voortdurend hun oprechte aandacht". Men is tevens van mening dat schellekens & partners 'doen wat ze zeggen'. Ook zijn de respondenten zeer te spreken over de servicegerichtheid, responsnelheid en deskundigheid. Op de vraag of men verbeterpunten kan noemen, blijft tachtig procent het antwoord schuldig: "Ik kan echt niets verzinnen" en "Wat mij betreft zijn zij perfect". Ondanks deze zeer positieve geluiden plaatst één geïnterviewde een kritische noot: "Na onze ervaringen met een eerste training wilden wij iets wijzigen tijdens de tweede training. De trainer had daar toch enige moeite mee. Als hij iets meer open had gestaan en had geluisterd naar ons als klant, hadden we sneller de kant op kunnen gaan die wij wilden". Éen referent zou graag zien dat in-company trainingen vanuit een open rooster aangeboden zouden worden: "In de huidige situatie komt het soms voor dat een training geen doorgang kan vinden omdat er te weinig aanmeldingen zijn, wat ik jammer vind". Vrijwel alle respondenten zouden schellekens & partners zonder meer aanbevelen bij relaties. Sommigen doen dit al met enige regelmaat: "Ik ben zo enthousiast over hen, ik beveel ze overal aan!"

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met schellekens & partners, training, coaching en advies op 26-10-2010.

### Algemeen

Schellekens& partners, opgericht in 1999 door Wim Schellekens, is gespecialiseerd in de ondersteuning van ontwikkelingsprocessen in organisaties. Daartoe biedt het instituut een breed scala aan maatwerkopleidingen, coaching en adviesdiensten. Door het arbeidsverleden van de heer Schellekens bij onder meer de KLM en de Luchthaven Schiphol komt een deel van de opdrachtgevers uit luchtvaartgerelateerde bedrijven. Daarnaast richt schellekens& partners zich in belangrijke mate op bij- en nascholing in gezondheidszorg en welzijn. Inmiddels is het klantenbestand aanzienlijk verbreed en verricht schellekens& partners ook opleidingsactiviteiten voor ondermeer de rijksoverheid,(openbaar) vervoerbedrijven en andere bedrijven in de zakelijke dienstverlening. Schellekens& partners wil structurele oplossingen bieden en besteedt dan ook veel aandacht aan de achtergrond van de context van een (trainings)vraag. Voor trainingen communicatieve vaardigheden en gesprekstechnieken in de engelse taal kan men overigens ook bij schellekens& partners terecht.

### Kwaliteit

Alle trainers werken voor schellekens& partners op freelance basis. Op deze manier ontstaat een wijd vertakt netwerk van gemotiveerde mensen, die ook elders veel contacten hebben. Het tijdens de trainingen flexibel kunnen inspelen op actuele leerwensen van de deelnemers, waarbij het oorspronkelijke doel, het kader van de opdracht niet uit het oog wordt verloren, wordt door Wim Schellekens gezien als de grote kracht van de trainers. Daarnaast wordt, in een groot deel van de trainingen, gewerkt met professionele trainingsacteurs. Dit komt de directe toepasbaarheid van de trainingen zeer ten goede. Deskundigheidsbevordering van de trainers vindt plaats door middel van het organiseren van trainersdagen waar diverse onderwerpen worden uitgediept.

### Continuïteit

Voor trainingen op het gebied van 'projectmatig werken', 'resultaatgericht werken', 'leiderschapontwikkeling' en 'klantgerichtheid' wordt een verhoogde belangstelling geconstateerd. Ook worden in toenemende mate intervisietrajecten uitgevoerd. Op basis van de orderportefeuille met een aantal vaste opdrachtgevers, het grote enthousiasme onder de huidige opdrachtgevers en de positie die het instituut zich in haar ruim 10-jarig bestaan heeft weten te verwerven in de markt, acht Cedeo de continuïteit van schellekens& partners voor de komende periode gewaarborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De bij schellekens& partners voorgelegde opleidingsvraagstukken worden op een professionele en systematische wijze behandeld. De situatie van de organisatie wordt zorgvuldig geanalyseerd, evenals de leerdoelen van de individuele deelnemers. Dit resulteert in een opleidingsprogramma dat optimaal is afgestemd op de organisatie, en daardoor bijdraagt aan het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen. Bij met name MD-trajecten levert coaching nog een relevante bijdrage aan het effect van de trainingsinterventie.

## 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](http://www.cedeo.eu)