

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau D&O BV

24-03-2011



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau D&O 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 OPEN 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 Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding②				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De voor dit onderzoek naar de opleidingen met open inschrijving van Bureau D&O (hierna te noemen D&O) geïnterviewde opdrachtgevers werken in alle gevallen al geruime tijd samen met dit bureau. Voor veruit de meeste van hen is D&O een preferred supplier voor bepaalde opleidingen gericht op de financiële sector. Men kiest voor D&O omdat men tevreden is over de geboden diensten. Men zegt bijvoorbeeld: "Wat ze doen doen ze goed; D&O is professioneel en goed gestructureerd", "De opleidingen zijn goed en er is keuze genoeg in data en tijdstippen", "Ze kennen de markt en doen het geweldig" en "Het bureau is voor ons goed bereikbaar en de medewerkers zijn aardig; we kennen elkaar zo langzamerhand ook een beetje." De helft van de ondervraagden heeft een of meer trajecten afgenomen in het kader van de Permanente Educatie (PE) die de Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht stelt voor mensen die werkzaam zijn in de financiële dienstverlening. Het aantal trajecten dat de gesproken opdrachtgevers op jaarbasis afneemt varieert van een tot honderd vijftig, afhankelijk van hoe groot de organisatie is.

De inschrijvingsprocedure verloopt volgens alle ondervraagden gemakkelijk en probleemloos via de website van D&O, per e-mail of eventueel telefonisch, en men krijgt daarop steeds snel en punctueel respons in de vorm van een bevestiging en de nodige praktische gegevens. Men is overwegend erg goed te spreken over het voortraject bij de open opleidingen van D&O.

Opleidingsprogramma

De gesproken opdrachtgevers melden dat zij zijn ingelicht over onder meer het opleidingsaanbod van D&O middels een nieuwsbrief per e-mail. De website van het bureau vervult daarin ook een belangrijke functie; deze wordt door de referenten als informatief, overzichtelijk, helder en toegankelijk omschreven. Bovendien stuurt D&O een brochure per post, aldus enkele ondervraagden. Verschillende referenten vertellen dat ze ook makkelijk telefonisch contact opnemen met het bureau. “De lijnen zijn heel kort, je kan ze altijd bellen; er zijn twee medewerkers die verduidelijking geven. Ze zeggen het ook eerlijk als D&O niet kan bieden wat ik vraag”, zegt een van hen. Men vindt dat de informatie over de afzonderlijke opleidingen een correct beeld geeft van wat te verwachten valt. Enkele referenten laten weten dat D&O de opleidingen ook in-company aanbiedt. Desgewenst heeft de opdrachtgever in zo'n geval invloed op het programma, zo geven zij aan. Daar waar het gaat om het behalen van de in het kader van de Wft vereiste PE-punten geldt vanzelfsprekend de beperking dat de wettelijk vereiste stof voldoende aan de orde moet komen en dat deelnemers het examen moeten halen. “De toets kon ook bij ons aan huis worden afgenomen, met behulp van stemkastjes waarmee de meerkeuzevragen beantwoord konden worden”, vertelt een opdrachtgever erbij. Met geeft aan dat er vooraf steeds helderheid is geweest omtrent de kosten van de betrokken trajecten. Ook op dit onderdeel zijn alle ondervraagden tevreden; een meerderheid is zelfs zeer tevreden.

Uitvoering

Op dezelfde wijze beoordelen de opdrachtgevers de wijze waarop D&O de opleidingen heeft uitgevoerd. “Dat is echt professioneel; ik kan daar alleen maar positief over zijn”, zegt een van hen bijvoorbeeld. Men vindt in het algemeen dat de training goed tot erg goed aansluit bij de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers. Een referent vertelt in het kader van een Wft PE-training: “De inhoud is natuurlijk wettelijk bepaald; er zijn bepaalde onderdelen waarmee we ons hier minder bezighouden. Gelukkig waarschuwt de trainer dan dat er daarover ook examenvragen gesteld worden.” Men vindt dat theorie en praktijk tijdens de training goed werden afgewisseld, de beperkingen binnen een Wft PE-training in ogenschouw nemend. Enkele uitspraken: “Soms worden er rollenspellen gedaan, dat is heel leuk”, “Het lesniveau is zo dat je er niet bij in slaap valt”, “De docent behandelde ook cases en dat maakte het levendig, maar gezien de exameneisen is het vaak meer theorie dan praktijk” en “Er werden discussiegroepjes gevormd en de verschillende conclusies werden vervolgens plenair besproken. Dan kom je tot de ontdekking hoe het ook anders kan.” Men geeft aan dat de trainers niet alleen maar oog hadden voor het programma, maar ook inspeelden op signalen vanuit de groep.

Opleiders

Over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers zijn de geïnterviewde opdrachtgevers overwegend erg enthousiast. “Ik heb in al die tijd nog niet een keer een negatieve reactie van een van mijn medewerkers gehoord, en dat wil wel wat zeggen”, “Een belangrijke reden om voor dit bureau te kiezen is de kwalitatief hoogstaande, professionele trainers” en “Bij D&O hebben ze een neus voor capabele en inspirerende mensen; je treft er altijd deskundige docenten die weten hoe ze de stof moeten brengen”, zeggen ze bijvoorbeeld. Men geeft aan dat de trainers voldoende tijd en aandacht besteden aan de individuele deelnemers, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen. Verschillende referenten vertellen dat een deelnemer met een vraag die te veel afweek van het onderwerp of te veel tijd in beslag nam buiten de training om bij de trainer terecht kon, bijvoorbeeld tijdens een pauze, maar ook na afloop van de training per e-mail. “Je krijgt dan binnen afzienbare tijd antwoord”, vult een van hen aan.

Trainingsmateriaal

Ook op dit punt zijn alle referenten content. “We krijgen keurig verzorgde mappen toegestuurd en administratief is het ook prima geregeld”, “Het zijn geplastificeerde A4-ordners, goed verzorgd, helder en up to date. Er zit een bepaalde methodiek achter. We gebruiken het ook als naslagwerk als we hier intern discussiepunten hebben” en “We krijgen altijd een naslagwerkje mee, in de vorm van hand-outs van de presentatie of een boekje met een samenvatting van de stof. Er ligt zelfs een rekenmachine voor je klaar”, zeggen ze bijvoorbeeld. Een op zich tevreden referent merkt nog wel op: “Ik heb al een paar keer meegemaakt dat er binnen de groep verschillende versies van het materiaal in omloop waren, dan sloten de paginanummers niet aan; dat kan secuurder.”

Accommodatie

De trainingsaccommodaties die D&O biedt zijn volgens de referenten goed geschikt voor het doel, of het nu de eigen accommodatie is in Hoevelaken of een externe elders in het land. Ze zijn prima bereikbaar, ongemak door files daargelaten, beschikken over voldoende parkeerplaatsen en bieden een goede verzorging wat betreft koffie, thee, lunch en dergelijke. “Er zijn ruime zalen met airco, het meubilair is goed en alles is even schoon” en “De verzorging is gewoon goed: er is regelmatig een pauze met koffie en thee en de lunch is prima - het befaamde kopje soep met broodjes kroket; functioneel en niet over the top”, vertellen ze bijvoorbeeld.

Natraject

Afhankelijk van welke opleiding het betrof, zijn de trajecten soms met een examen met bijbehorend certificaat afgesloten, soms met een certificaat van deelname en soms zonder examen en zonder certificaat. Alle ondervraagden zijn tevreden over de gang van zaken rond de examinering en de certificaten. “D&O is wat dat betreft heel professioneel en goed gestructureerd”, “Je krijgt een elektronisch kastje waarmee je de vragen die op het scherm geprojecteerd worden beantwoordt en vervolgens krijg je snel het certificaat toegestuurd, binnen een of twee weken” en “Als een certificaat een keer qua tenaamstelling niet klopt dan ligt dat aan hoe wij het hebben aangeleverd; met één telefoontje of e-mailtje hebben we twee dagen later de juiste in handen. Het mooie is dat we er meteen kopieën bij krijgen voor het personeelsdossier, dat vind ik altijd wel heel netjes”, zegt men bijvoorbeeld. D&O vraagt de deelnemers tot slot om een evaluatieformulier in te vullen. De opdrachtgevers krijgen daarvan geen terugkoppeling, maar doorgaans missen zij dat niet. “Voorheen was het altijd goed, maar heel toevallig had ik gisteren een training waarvan ik van tevoren een wat hogere verwachting had. Ik zou het fijn vinden als ik wat terughoor op mijn evaluatieformulier”, zegt een van hen hier nog wel. Verschillende referenten geven aan dat deelnemers met een vraag ook na afloop van de training nog contact mogen opnemen met de trainer; soms krijgen zij daartoe vooraf reeds de contactgegevens van de trainer en soms gaat het via het secretariaat van D&O. Allen geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop D&O de trainingen heeft afgerond en laten weten dat het eindresultaat dat ze met het traject voor ogen hadden gehaald is.

Organisatie en Administratie

Op dit punt is een grote meerderheid van de ondervraagden uitermate tevreden. “Ik krijg altijd een correcte nota en een nette herinnering als dat nodig is. Iedereen is goed bereikbaar, als ik wat heb wordt dat meteen opgepakt en alle afspraken worden goed nagekomen. Ik wilde een keer een training verzetten naar een andere dag en daar gingen ze heel flexibel en makkelijk mee om; ik ben niet anders van ze gewend”, vertelt een van hen. De overigen zijn eveneens goed te spreken op de punten die deze opdrachtgever aanhaalt. “Ik heb een keer een onvoldoende gehaald door persoonlijke omstandigheden en toen heb ik het examen opnieuw mogen doen” en “Ik heb een keer een apparaatje laten liggen na afloop van een bijeenkomst; toen ik erover belde bleek dat ze het hadden gevonden en dat al het per post naar mij op weg was”, zeggen twee van hen nog. Voor zover dat aan de orde is geweest, vinden de respondenten dat eventuele op- of aanmerkingen van hen als klant goed zijn opgepakt door D&O. “Feedback wordt niet gezien als kritiek maar als hulp”, zegt een van hen erbij.

Relatiebeheer

Zoals in het bovenstaande al naar voren is gekomen worden de referenten goed op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en aanbod van opleidingen bij D&O. Veel van hen hebben een betaalde serviceovereenkomst met het bureau, waardoor ze vrijwel iedere dag e-mails ontvangen met actuele informatie voor en over de branche en de financiële markt. "Soms denk ik: 'Daar heb je ze weer', maar ik doe er echt wat mee. D&O houdt ons goed op de hoogte; ze zijn heel actief in de financiële markt en hebben veel kennis en ervaring; ze zijn heel breed bezig", vertelt een opdrachtgever. Naast een nieuwsbrief per e-mail stuurt D&O af en toe een brochure per post, en soms ook een persoonlijk gerichte e-mail als er iets nieuws te melden valt dat specifiek relevant is voor een klant, aldus enkele ondervraagden. Verschillende referenten geven aan dat het bureau hen er ook aan herinnert wanneer het voor de medewerkers weer tijd is voor het behalen van de PE-punten. Een enkeling wordt af en toe gebeld door een medewerker van D&O, "Maar nooit zomaar, er is altijd een concrete aanleiding toe", benadrukt een referent. Een referent vertelt dat hij circa zes keer per jaar een bijeenkomst heeft met de medewerker die binnen D&O verantwoordelijk is voor de opleidingen en een of twee keer met de directeur. De ondervraagden vinden in het algemeen dat het bureau zijn relatiebeheer goed doceert. De gesproken opdrachtgevers zijn zeer tevreden tot tevreden over het relatiebeheer van D&O.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook over de prijs-prestatieverhouding van de door D&O geboden trajecten zijn alle ondervraagden tevreden, waarbij wel aangemerkt moet worden dat één referent geen cijferscore wil geven op dit punt uit vrees dat het bureau in de tevredenheid van de klanten aanleiding zal zien om zijn prijzen te verhogen; "Het kan altijd goedkoper, voegt hij er nog aan toe. Verschillende opdrachtgevers constateren dat D&O voor sommige trajecten wat duurder is dan gemiddeld, maar dat verschil goed maakt door de geleverde kwaliteit. "Omdat ze het qua lunch en zo vrij simpel houden kan de prijs relatief laag blijven", zegt een referent nog. Verschillende opdrachtgevers melden dat ze prijsafspraken hebben met het bureau.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen is een ruime meerderheid uitermate tevreden over de samenwerking met D&O op het gebied van opleidingstrajecten met open inschrijving. "Ze hebben een heel ruim aanbod; als je gaat voor kwaliteit en inhoud dan moet je bij D&O zijn", "Ik heb nog nooit meegemaakt dat ik een dag bij D&O als een verloren dag heb ervaren; elders was dat wel anders" en "Men herkent mij bij D&O en weet ook wat er speelt. Dan doen ze goed.", voegen drie referenten nog toe. Alle geïnterviewde opdrachtgevers beamen zonder enige twijfel dat ze D&O voor opleidingstrajecten zouden aanbevelen aan collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met Bureau D&O BV op 24-03-2011.

Algemeen

Bureau D&O, opgericht in 1992, is uitsluitend werkzaam in de verzekeringsbranche. Aan haar cliënten - assurantiekantoren, verzekeringsmaatschappijen en (overkoepelende) organisaties die zich op de intermediairs richten - biedt Bureau D&O met haar brede scala aan kernactiviteiten integrale dienstverlening. Naast opleiding en training, waarop het Cedeo-onderzoek zich richt, gaat het ook om consultancy, digitale innovatie, kantoororganisatie, marketing & PR, onderzoek en personeel. Het brede aanbod aan activiteiten levert een duidelijke meerwaarde op voor klanten, in de zin dat gesignaleerde ontwikkelingen op een van de terreinen door Bureau D&O, waar relevant, direct vertaald worden naar de andere werkgebieden. Kenmerkend voor Bureau D&O is de sterke focus op de transformatie van de sector van een 'verkoopgerichte' naar een 'adviesgerichte' bedrijfstak: Bureau D&O richt zich op de integere adviseur. Als 'partner in ondernemen' wil Bureau D&O haar klanten, onder meer middels de opleidingen, ondersteunen in hun ondernemerschap. Uitgangspunt is de vertaalslag van nieuwe wetgeving, wetswijzigingen én maatschappelijke veranderingen naar de dagelijkse praktijk van de opdrachtgevers. Het brede netwerk van Bureau D&O, dat naast de relaties binnen de verzekeringsbranche ook contacten met belangenorganisaties en de AFM omvat, vormt daarbij een waarborg voor het optimaal inspelen op de actualiteit én voor constante vernieuwing.

Kwaliteit

Het opleidingsaanbod van Bureau D&O omvat naast een breed scala aan Actualiteiten bijeenkomsten, inspelend op actuele ontwikkelingen binnen de branche, ook een uitgebreid aanbod aan vakinhoudelijke opleidingen op het terrein van schade, leven, hypotheek en diverse soorten verzekeringen. Vanuit het uitgangspunt van integrale dienstverlening biedt Bureau D&O echter ook opleidingen aan op het vlak van ondernemen, zoals op het terrein van bedrijfsvoering, personeel & organisatie en marketing. Het bureau beschikt behalve over een team van vaste docenten ook over een groep freelance docenten, met wie langdurige samenwerkingsrelaties bestaan. Aan docenten worden hoge eisen gesteld, die onder meer via evaluaties worden getoetst: zo moeten zij beschikken over uitgebreide ervaring in het assurantievak, de vertaalslag naar de praktijk kunnen maken en integer zijn. In de Actualiteiten bijeenkomsten treden mensen van Bureau D&O zelf op als docent: doordat zij de advieskantoren goed kennen kunnen zij vanuit hun expertise direct adequaat antwoord geven op de vragen en problemen vanuit de praktijk. Op dit moment richt D&O zich op de ontwikkeling van handige toolpakketten voor de diverse producten, gericht op goed ondernemerschap van de adviseur. D&O wil op deze manier de tussenpersoon helpen door boven op de actualiteit te zitten en hem zoveel mogelijk aan te reiken om een kwalitatief hoogstaand product te leveren.

Continuïteit

Bureau D&O speelt niet alleen in de opleidingen alert in op de actualiteit, bijvoorbeeld met de extra informatiebijeenkomsten over het thema 'belonen', maar ook in de communicatie met haar opdrachtgevers. Voorbeelden hiervan zijn de digitale nieuwsbrieven, zoals bijvoorbeeld over de Wft. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en actualiteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Bureau D&O BV voor de komende tijd dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kenmerk van de doelgroep van de opleidingen van Bureau D&O is, dat de deelnemers weinig tijd hebben voor opleiden: zij komen naar Bureau D&O om snel en doelgericht te leren. Met de sterk praktijkgerichte opleidingen, die 'to the point' inspelen op de actualiteit en gevolgen van gesignaleerde ontwikkelingen adequaat toelichten, speelt Bureau D&O daar, volgens de uitkomsten van het Cedeo-onderzoek, goed op in. Het digitale stelsysteem, zoals onder meer in de Wft PE-opleiding gebruikt wordt, voegt een toetsend element toe: via stemkastjes kunnen deelnemers direct antwoord geven op vragen, waarna de docent - zonodig, indien de uitkomsten daartoe aanleiding geven - aanvullende toelichting kan geven op wat behandeld is. De D&O-modellen op het vlak van Wft, bedrijfsvoering en arbeidsrecht bieden de deelnemers praktische instrumenten voor directe toepassing in de praktijk.

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