

Klanttevredenheidsonderzoek

Copla Opleiding en Training

04-12-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Copla Opleiding en Training 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, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

- ② Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste van de tien geïnterviewden die hun medewerking hebben verleend aan dit onderzoek, vertellen dat zij op advies van anderen bij Copla Opleiding en Training (hierna te noemen: Copla) terecht zijn gekomen. Buiten de referentie van anderen, worden 'de snelle beschikbaarheid van trainingen', 'de goede naam' en 'de locatie' als redenen genoemd om daar de training te volgen. Of zoals een tevreden respondent het verwoordt: "Ik ben door mijn collega's enthousiast gemaakt. Copla staat daarnaast hoog aangeschreven en bovendien wordt de training ook verzorgd in het noorden van het land. Dat is voor ons dichtbij." "Voor mij was het persoonlijk contact doorslaggevend", zegt een ander. En dat wordt door meerdere opdrachtgevers als pluspunt genoemd. Over de wijze waarop het voortraject verlopen is, zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Zoals gesteld, wordt dit gekenmerkt door 'het persoonlijke karakter', maar ook door 'het meedenken' en 'de snelheid van handelen'. De informatievoorziening was goed, zo vertelt men. En ook de aanmelding verliep soepel. "Dat ging via internet. De aanmelding werd vervolgens netjes bevestigd en er werd een inlogcode verstrekt voor toegang tot het forum", aldus een referent.

Opleidingsprogramma

Volgens alle geïnterviewden geeft het opleidingsprogramma qua inhoud een goed beeld van de opleiding, alsmede van de financiële kant daarvan. Op dat vlak zijn zij niet voor verrassingen komen te staan. En voor zover zij daar persoonlijk geen bemoeienis mee hebben, hebben zij daar geen klachten over gehoord. Alle referenten waarderen dit onderwerp dan ook met de score vier of vijf. Zij lichten toe dat zij vooraf via de website, e-mails, een informatiebijeenkomst en de digitale leeromgeving van het programma op de hoogte zijn gesteld. “Alles met betrekking tot waar, wanneer en welk onderwerp was bij aanvang helder”, zegt een van hen. Hij gaat verder: “Ik ben op aanraden van mijn collega’s mee geweest naar een studentendag. Daar voelde ik al direct een klik.” Een enkeling licht toe dat hij vooraf ook nog aanvullend persoonlijk contact heeft gehad met het instituut en dat ook dat naar tevredenheid is verlopen.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de opleiding is iedereen tevreden of zeer tevreden, al stelt een enkeling het wel als ‘pittig’ te hebben ervaren. “De eerste dag dacht ik ‘oké... moet dit ooit iets worden?’ Maar ik kwam er gelukkig al snel in. Er zit voldoende afwisseling in het programma. Je wordt echt bij de les gehouden. Wat ik ook als prettig heb ervaren, is het tussen de middag met elkaar eten. Dat is goed voor de onderlinge contacten”, aldus een van hen. Over de groepsamenstelling zegt een ander: “Het opleidingsniveau van alle deelnemers liep nogal uiteen. Zelf had ik geen enkele ervaring. Door heel veel zelf te doen, heb ik heel veel geleerd.” Hij heeft ook een aandachtspunt en dat betreft het toetsmoment aan het einde van iedere module. In dat verband merkt hij op: “Voor elke module is een voldoende vereist. Het duurde echter lang voordat je dat hoorde. Dat is, denk ik, wel mijn grootste irritatiepunt. Het is namelijk heel lastig en verwarrend om naar zo’n module terug te schakelen, als je inmiddels al twee of drie modules verder bent.” Een andere referent betreurt het dat een stage geen deel uitmaakt van de opleiding. Hij licht toe: “Je krijgt heel veel informatie. Daarnaast doe je veel opdrachten. Daar leer je veel van. Verder moet je zelf ervaring op doen in de praktijk, het vak leren. Dat begrijp ik wel, maar ik vind het wel jammer.” Voorts stelt hij: “Je moet bij je tentamens vechten voor een voldoende. Maar als je ergens mee zit, staat de deur altijd open.” En nog een andere respondent merkt op dat hij af en toe wel meer de diepte in had willen gaan. “Dat zou het meer HBO-waardig maken. Ook de begeleiding bij de afstudeeropdracht zou intensiever mogen wat mij betreft”, zo stelt hij.

Opleiders

“Natuurlijk is een klik met een trainer afhankelijk van je persoonlijke voorkeur, maar over het algemeen ben ik heel tevreden over de kwaliteiten van de trainers van Copla. Zij zijn deskundig, prettig in de omgang en zij kunnen de theorie goed overdragen”, aldus een respondent. Ook de overige geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over hun zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden. Een van hen zegt daarover: “Het zijn echte praktijkmensen, vakmensen. Ze zijn inhoudelijk goed op de hoogte. Didactisch hebben ze ieder hun eigen stijl. De een spreekt soms meer aan dan de ander. Wat ik tevens waardeer is dat zij heel sociaal zijn in de benadering van de mensen die minder goed mee kunnen komen.” Die persoonlijke aandacht wordt ook door de anderen als pluspunt ervaren. Alle referenten hebben op grond van hun tevredenheid de score vier of vijf toegekend. Eén van hen benadrukt dat hij het als zeer prettig heeft ervaren dat er meerdere trainers actief waren. “Het zijn echte specialisten”, zo zegt hij. Hij heeft de score vijf toegekend, alhoewel hij met één trainer een minder goede ervaring heeft. Daar merkt hij over op: “Hij was heel chaotisch en hij kon het niet overbrengen. Ik heb de informatie toen gelukkig bij mijn werkgever kunnen halen.”

Trainingsmateriaal

Degene die de score drie heeft toegekend, licht toe: “De overdracht is uitsluitend via een PowerPointpresentatie gegaan. Ik heb namelijk losse modules gevolgd. De deelnemers, die de gehele opleiding deden, hadden een extra boekwerk. Dat zat er in mijn geval niet bij. Ik vind dat ze dat onderscheid niet moeten maken.” Voor de overige respondenten geldt dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over het gebruikte trainingsmateriaal. Zij lichten in dit verband toe dat het varieert van boeken en mappen tot digitaal materiaal en praktische veiligheidsmiddelen. “Daar zit voldoende afwisseling in”, vindt een referent. Een ander zegt: “Vooraf kreeg ik al de tip om een nieuwe boekenkast aan te schaffen. Dat klopte wel. Ik vind de mappen overigens erg toegankelijk en goed geschreven. De trainers namen zelf ook nog aanvullend materiaal mee.” “Af en toe is de informatie in de mappen wel wat verouderd, voor wat betreft de wet- en regelgeving”, aldus een respondent.

Weer een ander benadrukt het te waarderen dat hij nog steeds toegang heeft tot het digitaal materiaal. “Op hun portal zijn de syllabi namelijk ook beschikbaar. Dat vergemakkelijkt het zoeken. Een pluspunt wat mij betreft”, stelt hij. Dan is er nog een respondent, die toelicht: “Tijdens de contactdagen wordt de basistheorie behandeld. De verdieping doe je zelf, aan de hand van een opdracht. Gedurende een module ontvang je alvast de lesmap voor de volgende periode, zodat je je kunt voorbereiden. Het enige dat daarbij wat mij betreft ontbreekt, is een agenda. Het zou handig zijn op voorhand te weten wat op welke lesdag wordt behandeld.”

Accommodatie

Voor de meeste referenten geldt dat hun training op het kantoor van Copla in Harderwijk heeft plaatsgevonden. Zij zijn feitelijk allen dik tevreden over deze accommodatie, al stelt één respondent dat de reisafstand groot was. Verder spreekt men over de locatie in termen van ‘goed bereikbaar’, ‘keurig’, ‘plezierig’, ‘goede parkeergelegenheid’, ‘schoon’ en ‘rustig’. “Bovendien besteedt men daar veel aandacht aan de lunch”, aldus een van hen. Naast de eigen locatie, verzorgt het instituut ook trainingen elders in het land. De geïnterviewden die van daar gebruik van hebben gemaakt, zijn er ook tevreden over. Eén respondent kent er de score drie aan toe, vanwege de klimaatbeheersing. “Het was er soms wat koud. De catering was echter fantastisch in orde”, zegt hij.

Natraject

Naast het doorlopen van de modules, maakt het inleveren van een scriptie deel uit van de opleiding. Een respondent vertelt in dit verband: “Je maakt je scriptie op basis van een goedgekeurd voorstel. Vervolgens verdedig je je werkstuk voor een commissie en daarna volgt de diploma-uitreiking.” Een ander vult aan: “Tijdens die bijeenkomst werden wij feestelijk onthaald. Toen is er tevens geïnformeerd naar onze ervaringen. Het was leuk elkaar weer te zien en ervaringen uit te wisselen.” Een enkeling merkt op dat hij een bon heeft ontvangen ‘voor een persoonlijk advies’. Voorts merkt men op dat Copla jaarlijks een ‘vakgroepdag’ organiseert. “Dat is een dag om naar uit te kijken”, aldus een zeer tevreden referent. Alle respondenten zijn hier tevreden of zeer tevreden over. “Het is allemaal heel goed gegaan. Ik vind het een prima instituut”, zegt een zeer tevreden respondent. De meesten zijn van oordeel dat hun doelen zijn behaald. “Mijn organisatie vond het de investering meer dan waard”, aldus een van hen.

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen door Copla. Acht van hen hebben dit gewaardeerd met de score vijf. “Er is altijd iemand om je vragen te beantwoorden. En hun onderlinge overdracht is goed”, aldus een van hen. Dat laatste wordt door andere respondenten ook als sterk punt genoemd. Voorts vertelt men dat men de gevraagde informatie tijdig ontvangt en dat het instituut de gemaakte afspraken correct nakomt. Dat nakomen van afspraken heeft voor de meeste referenten ook betrekking op de facturatie. Daarbij zijn zij niet voor verrassingen komen te staan. “Nu moet ik wel zeggen dat de financiële afhandeling langs mij heen gaat. Maar ik heb er geen klachten over vernomen”, aldus een van hen. Een aandachtspunt is er ook en dat is van toepassing op het nakijken van de tentamens. “Dat mag sneller”, stelt de betreffende referent.

Relatiebeheer

De meeste respondenten lichten toe dat zij in de beide dames van de administratie en of in de persoon van de trainer een vast aanspreekpunt hebben voor vragen. En over die contacten is men goed te spreken. Zij noemen deze ‘persoonlijk’, ‘attent’, ‘heel adequaat’, ‘proactief’, ‘fijn’, ‘soepel’, ‘belangstellend’ en ‘warm’. “Copla is een klein bureau, dus ook de directeur is goed benaderbaar”, zegt een zeer tevreden referent erover. Wat men in het bijzonder waardeert, zijn de goede bereikbaarheid en de snelle respons op vragen. Buiten het persoonlijk contact, wordt men ook schriftelijk geïnformeerd, zo vertelt men. Dit gaat bijvoorbeeld door middel van de nieuwsbrief. De frequentie daarvan is voor eenieder naar tevredenheid. Ook ontvangt men regelmatig een uitnodiging voor een vakgroepdag. “En ik heb ook nog steeds contact met de andere deelnemers”, aldus een zeer tevreden referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee geïnterviewden hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderwerp. “Ik hoor echter wel dat het niet goedkoop is, maar dat Copla wel een van de betere aanbieders is”, zegt een van hen. De overige referenten vinden dat er een goede balans is tussen de prijs en de kwaliteit. “Ik denk wel dat hun prijsstelling marktconform is en dat de kwaliteit de prijs rechtvaardigt”, aldus een van hen. “Een bijkomend voordeel is dat je, bijvoorbeeld in geval van ziekte, een module elders in het land kunt inhalen. Dat vind ik flexibel”, zegt een ander.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle geïnterviewden overall tevreden of zeer tevreden zijn over de opleiding die zij bij Copla hebben gevolgd. Lovend zijn zij over de persoonlijke benadering. Daarnaast zijn ‘de kwaliteiten van de trainers’, ‘de opzet van de modules’, ‘het lesmateriaal’ en ‘de support tijdens het traject’ wat hen betreft absolute pluspunten. Een zeer tevreden referent zegt: “Copla heeft oog voor de menselijke maat, zij bewaken hun kwaliteit. Het instituut heeft aanzien. Voor het diploma heb je ook echt iets moeten doen. Ik zou het iedereen aanbevelen. Het is de kortste weg naar succes.” Daar sluiten de andere respondenten zich bij aan, ook zij bevelen Copla van harte aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Copla Opleiding en Training op 04-12-2018.

Algemeen

Copla Opleiding & Training biedt een breed scala aan trainingen, opleidingen, consultancy en coaching op het gebied van arbo- en brandveiligheidszorg. Het instituut biedt o.a. de opleiding Middelbare Veiligheidskunde (MVK) en Hogere Veiligheidskunde (HVK) evenals masterclasses en na-en bijscholing. De totale dienstverlening is erop gericht om professionals verder te ondersteunen door verbreding dan wel verdieping op de materie. Copla Opleiding & Training adviseert, traint en coacht alle niveaus binnen bedrijven met als uiteindelijke doel het werk in de dagelijkse praktijk veiliger te maken. Daar waar mogelijk dan wel noodzakelijk werkt zij samen met gespecialiseerde partijen om de dienstverlening verder te optimaliseren en daarmee de ondersteuning van de opdrachtgever in de uitvoering van zijn bedrijfsprocessen maximaal te ondersteunen. Een integrale benadering van risicobeheersing; dat is wat Copla Opleiding & Training bewerkstelligd in de uitvoering van al haar activiteiten.

Kwaliteit

Copla Opleiding & Training heeft een aantal docenten in vaste dienst en maakt daarnaast gebruik van de diensten van een aantal externe experts. Deze specialisten kennen zij vaak uit hun netwerk waardoor men al een redelijke inschatting kan maken van ieders individuele expertise. Vereisten zijn wel dat zij nog in de praktijk werkzaam zijn en ervaring hebben met lesgeven. De trainers die in vaste dienst zijn, bekleden ook een consultancy functie. Op die manier houden zij maximaal feeling met veranderende en actuele behoeften in de diverse sectoren en kunnen zij daar, samen met Copla als instituut, direct op anticiperen in hun opleidingsaanbod. De docenten zijn eveneens verantwoordelijk voor de inhoud van het trainingsmateriaal dat men direct aan de actualiteit weet te koppelen. Daarnaast weet het instituut de cursisten en opdrachtgevers aan zich te (blijven) verbinden, onder meer door de zogenoemde Vakgroep-dag die men jaarlijks organiseert voor oud deelnemers. Daarbij worden ook docenten, examinatoren en leden van de begeleidingscommissie uitgenodigd. Alle cursussen en opleidingen worden zowel met de deelnemers als met de trainers geëvalueerd. Evaluaties vormen dan ook een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening. Tevens streeft Copla Opleiding & Training ernaar dat leidinggevendend actief in de nazorg worden betrokken om zo de effecten van borging van het geleerde te optimaliseren.

Continuïteit

Na afloop van een opleiding, blijven de consultants van Copla beschikbaar voor vragen van de cursisten. Tevens kunnen zij adviseren over implementatie van projecten op het gebied van (brand)veiligheidskunde en zijn zij eveneens in staat om maatwerktrainingen op locatie van de opdrachtgever te verzorgen. In de uitvoering van de opleidingen staat contactonderwijs centraal. Het contactonderwijs wordt ondersteund door digitale leermiddelen zoals een e-learning-omgeving. Op social media is men actief. Zowel de docenten als de afdeling marketing verzorgen korte, actuele berichten binnen de diverse kanalen. Ondanks het feit dat er meer aanbieders van veiligheidstrainingen actief zijn, weet Copla zich onder meer te onderscheiden door het persoonlijke contact, de flexibiliteit, de praktijkgerichtheid en de actualiteit waardoor men snel kan inspelen op veranderde wet- en regelgeving. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht CEDEO de continuïteit van Copla Opleiding & Training voor de komende tijd ten aanzien van opleidingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Al jarenlang is Copla Opleiding & Training een gewaardeerd partner van opdrachtgevers die het aspect 'veiligheid' binnen hun organisatie ruim aandacht geven. Opleidingen worden afgesloten met een officieel erkend examen waardoor professionals zich kunnen laten opnemen in het betreffende beroepsregister. Wet- en regelgeving vormen belangrijke eisen en kaders waaraan professionals moeten voldoen; zowel gericht op een kenniscomponent als op het bezitten van de juiste vaardigheidskwalificaties. Mede dankzij de praktijkgerichtheid en daarmee de transfer van theorie naar praktijk, maakt dat veel cursisten ook voor hun vervolgopleiding dan wel na- en bijscholing (blijven) kiezen voor Copla Opleiding & Training.

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