

Klanttevredenheidsonderzoek

de Baak

10-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van de Baak 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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 deze het 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 het 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	40%	40%
Opleidingsprogramma			10%	20%	70%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②		10%		50%	10%
Accommodatie③				30%	30%
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie			30%	20%	50%
Relatiebeheer④		10%		30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van de Baak bevestigen desgevraagd dat zij al langere tijd zakendoen met het bureau. Enkele referenten: "Ik werk al met hen samen zo lang als ik bij deze werkgever ben", "Ik deed in mijn vorige baan ook al zaken met hen", "De samenwerking gaat al heel lang terug", "Zij hebben eerder al ons talentprogramma gedaan en andere dingen" en "We nemen al tijden jaarlijks twee trainingen bij hen af." De keuze voor de Baak resulteert vaak uit een vergelijking tussen diverse aanbieders: "We hadden vijf potentiële partijen, allemaal met goede aanbiedingen. De Baak was de beste, niet alleen vanwege hun vaardigheden, maar ook omdat ze naar de hele context van onze organisatie en de doelgroep keken" en "Het sloot het dichtst aan bij onze wensen, zowel vakinhoudelijk als qua professionaliteit en manier van samenwerken."

Eén referent voegt nog toe: “Een concullega kwam met een module analytisch denken aanzetten. Dat was nu net niet wat we nodig hadden. De Baak begreep ons wél.” Enkele anderen lichten hun keuze voor de Baak nog als volgt toe: “Het was in eerste instantie vanwege hun goede naam dat we een offerte bij hen hebben opgevraagd. Die offerte beviel zo goed, dat de keuze niet moeilijk was”, “We hebben met name voor de Baak gekozen vanwege de in-house aanpak” en “Ze zijn gewoon heel goed op het gebied van persoonlijke ontwikkeling.” Acht van de tien referenten kennen het voortraject een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Verder worden er één ‘drie’ en één ‘twee’ gegeven. Naar de mening van de meeste referenten wordt er goed navraag gedaan naar de maatwerkbehoeften: “Er wordt per jaar afgestemd met de programmamanager en een van de trainers”, “Het was echt op maat gemaakt. De intake bestaat uit een heel traject”, “Er is dicht aangesloten op onze wensen”, “Ze hebben er heel veel energie ingestoken om onze behoeften in kaart te brengen” en “Er is veel gesproken over mijn verwachtingen en het type mens dat door mij die kant op wordt gestuurd.” Indien gewenst, wordt ook de individuele deelnemer in het voortraject betrokken: “De trainster heeft iedereen online gesproken” en “Alle deelnemers hebben een voorgesprek gehad.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ze waren wel flexibel maar begrepen ons niet altijd. Wij leggen de lat hoog. Ik bemerkte bij hen soms wat irritatie. Ze hadden misschien iets meer de rust en aandacht kunnen zoeken om het in één keer goed uit te vragen. Ik vind het prettig als de deskundige zegt: ‘Ik snap dat u dit denkt, maar om die en die reden is dat effectiever’.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Wat ik heb gemist, is het uitvragen van de klant en de vernieuwing: Willen we nog wel dezelfde modules? Dat had een vraag mogen zijn.”

Opleidingsprogramma

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het programma sluit naar hun mening goed aan wat er in de intake is besproken. Het geeft een helder beeld van de inhoud van de opleiding. Het is in voldoende mate afgestemd op de organisatie. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het is duidelijk wat ze gaan doen”, “Wij herkenden ons er goed in”, “De uitwerking en het draaiboek zijn echt in samenspraak tot stand gekomen” en “Zoals het in de offerte staat, wordt het ook uitgevoerd.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er zijn wel veel mailtjes en aanpassingen vanuit de trainers gekomen. Op een gegeven moment weet je niet meer wat de laatste mail is.” De beschrijving van de financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De uitvoering roept bij negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. De (zeer) tevreden gestemden zijn te spreken over het maatwerkgehalte: “We hebben gekozen voor co-creatie. Het sloot optimaal aan bij onze cultuur en organisatie”, “De inhoud is helemaal aan ons aangepast. Er is bijvoorbeeld veel aandacht voor groepsvorming”, “Onze wensen kwamen goed terug in de training. Wij hebben drie teams samengevoegd. Losse modules zijn zo vormgegeven dat het aansloot bij de hele groep”, “Er is, zoals wij wilden, gefocust op gespreksvoering, met voldoende ruimte om goed en zorgvuldig na te praten” en “Wij willen een eerste deep dive naar ‘Wie ben ik, wat zijn mijn kwaliteiten en mijn leerdoelen’”. De Baak helpt focus te brengen.” Ook het inhoudelijk niveau is naar wens: “De content en de aanpak zijn goed” en “Wat sterk is aan de training, is de onderbouwing met psychologisch modellen in combinatie met huiswerk en praktijkopdrachten.” Men is ook tevreden over het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen: “Er werd goed afgewisseld tussen individuele opdrachten en groepswork”, “Alles is uit de kast gehaald: discussies, rollenspellen en zelfs een boks-training”, “Het was niet alleen theorie en modellen, maar juist ook veel oefenen”, “Er zijn veel rollenspellen gedaan met acteurs, en zelfs een aikido training voor de bewustwording van lichaam en houding” en “De vechttechniek gaf een prachtige lens op hoe je dingen in jezelf kunt verbinden en uiten.” Er is voldoende aandacht voor de individuele deelnemer: “De deelnemers kregen heel veel individuele aandacht”, “Wij hebben hier 59 nationaliteiten. Toch voelde iedereen zich persoonlijk benaderd” en “Elke deelnemer krijgt drie driehoeks-gesprekken.” Er wordt genoeg gelegenheid genomen voor tussentijdse evaluatie en aanpassing van het programma: “We hebben eerst een pilot gedraaid en bijgeslepen” en “We hebben steeds contact gehouden en tussentijds geïnventariseerd. Ze waren proactief in het doen van aanpassingen.” De neutraal gestemde licht haar score als volgt toe “Het programma is al jaren succesvol, maar ik ervaar niet veel vernieuwing. Ik mis bovendien de link naar onze organisatie.”

Opleiders

Over de opleiders, gastdocenten en acteurs is men unaniem positief. Men looft hen om hun kundigheid en ervaring: “De docenten scoren heel hoog bij onze deelnemers. Dat geldt ook voor de acteurs en de Aikido-docent”, “De dame in kwestie was goed uitgezocht. Ze was klein maar levensgevaarlijk”, “De docenten zijn heel fijn. Ze weten waarover ze het hebben. Ze spelen feilloos in op moeilijke situaties”, “De trainer zette de vechttechniek echt in om mensen een drempeltje over te helpen” en “Deze mensen hebben ervaring. Een van hen heeft als afdelingshoofd te maken gehad met veel lastpakken. Een ander heeft jarenlang journalisten moeten aansturen.” De opleiders worden ook gewaardeerd om hun betrokkenheid: “De deelnemers kunnen altijd contact opnemen. De betrokkenheid van de trainers is groot”, “Ze zijn er echt voor de trainees. Ze geven goede feedback”, “De psycholoog geeft verdieping, veiligheid en vertrouwen. De deelnemers zijn verliefd op haar” en “De docent kijkt goed naar de behoeften van de groep en van de individuele deelnemer. Hij zorgt voor een veilige sfeer.” Ook de acteurs voldoen aan de verwachtingen: “Ik was heel erg onder de indruk van de acteurs. Ze leven zich uitstekend in situaties in” en “Ze worden in drie of vier zinnen gebriefd en weten het in één keer neer te zetten.” In veel gevallen is er sprake van meerdere opleiders: “We hebben drie vaste trainers die elkaar afwisselen en steeds in tweetallen werken. Dat gaat heel goed” en “De docenten, de bokstrainers en de Aikidotrainers maken onderling goede afspraken. Er wordt prima gebriefd.”

Trainingsmateriaal

Van de zeven referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er zes (zeer) tevreden. Eén iemand geeft een score ‘twee’. Het materiaal bestaat voornamelijk uit flip-overs hand-outs. Het is van toegevoegde waarde, zowel in de lessen als daarna. In veel gevallen is het op maat gemaakt. Enkele (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: “Op het moment zelf hebben ze er genoeg aan” en “De hand-outs lenen zich goed om nog eens nagelezen te worden.” Enkele anderen voegen ieder toe: “Je krijgt heel vaak voor- of achteraf nog informatie toegestuurd. Ook geven ze leestips en links naar belangrijke websites” en “Alles was voor ons op maat gemaakt.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “De hand-outs maakten de indruk dat er niet erg over nagedacht was. Ze hadden er wel iets meer aandacht aan kunnen besteden.” Drie van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie of omdat er in hun situatie geen of nauwelijks sprake was van materiaal.

Accommodatie

Allen die hun mening uitspreken over de accommodatie, geven een score ‘vier’ of ‘vijf’. Ze tonen zich (zeer) tevreden over de locatie en de voorzieningen: “Persoonlijk vind ik het heel prettig dat je er kunt overnachten”, “De accommodatie was perfect: goede slaapplekken en lekker eten, genoeg parkeergelegenheid en een mooie omgeving”, “Het is een heerlijke plek. Als je er aankomt, zet je meteen de muziek in de auto zachter”, “Je bent er echt even uit. Heel fijn” en “Ik krijg alleen maar positieve reacties over dat het zo luxe is, en echt verwennerij.” Eén geïnterviewde zet nog wel een kanttekening: “Met het OV is het wat moeilijker bereikbaar.” Vier referenten geven geen score, omdat ze geen zicht hebben op de accommodatie.

Natraject

Het natraject roept bij een ruime meerderheid van de referenten (zeer) tevreden reacties op; één referent geeft een score ‘drie’. De trainingen worden veelal afgerond met een opdracht of eindpresentatie. Enkele reacties: “De afronding per groep en per onderdeel is goed”, “De deelnemers geven een relevante eindpresentatie. De feedback wordt gewaardeerd”, “Er wordt een dagdeel besteed aan terugkijken op de eigen ontwikkeling” en “De trainers zijn standaard aanwezig op de finaledag.” De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In de regel wordt er ook mondeling met hen geëvalueerd. Dit gebeurt ook met de opdrachtgever, ofwel periodiek ofwel meteen na afloop van de training. De inhoud van de terugkoppeling wordt serieus genomen. Enkele reacties: “Er is altijd een evaluatie met de trainer en een inhoudelijk betrokken persoon”, “Wij evalueren jaarlijks met onze vaste contactpersoon”, “Wij nemen samen met de Baak de punten door die de deelnemers hebben genoemd”, “De evaluatie valt samen met het voortraject van het afgelopen jaar. Onze feedback wordt altijd meegenomen naar volgende rondes” en “Wij leggen de resultaten van hun evaluatie naast de onze. Voor ons is het belangrijk om echt te kijken naar welbevinden en doorgroeien. De Baak en wij kunnen elkaar daar goed in vinden.”

Men is tevreden over de nazorg. Een referent ter illustratie: “Ze hebben oog voor het persoonlijk proces en hoe mensen uit de training komen.” Er zijn voldoende mogelijkheden voor borging en opvolging: “Er is nog een terugkomdag geweest, gekoppeld aan de opdracht voor de deelnemers om een brief aan zichzelf te schrijven. Ze hebben ook al aangeboden om mee te kijken naar een van de teams waar iets speelde”, “We hebben verschillende peergroups die nog door de docenten begeleid worden” en “Wij zitten als organisatie in een transitie. We hebben met betrekking tot de laag boven de trainees ook nog samengewerkt met de Baak.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: “Ik moet zelf bellen voor een evaluatie. We komen wel per kwartaal samen, maar dan komen ze niet met ideeën voor vernieuwing.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert het merendeel van de referenten positief: “Wij horen vanuit de bedrijven dat de medewerkers er heel veel aan gehad hebben”, “De opdrachtgevers zijn tevreden over wat er is geleerd en hoe het wordt toegepast”, “De direct leidinggevend en senior-adviseurs hebben om een vervolg gevraagd. Dat is een goed teken!”, “Wij zien het vooral terug in focus en rust”, “Onze mentoren zien dat de mensen meer open durven te zijn” en “De bevindingen van de deelnemers waren heel goed. Het is als een lopend vuurtje rondgegaan. Ze hebben het zelfvertrouwen gekregen om nieuwe rollen te vervullen.” Iemand voegt nog toe: “Als ze na jaren uit dienst gaan zeggen ze nog: “Dat programma van van de Baak toen heeft mij wel heel erg geholpen.” Eén referent toont zich wat minder enthousiast: “We zijn niet ontevreden, maar we hadden er meer uit kunnen halen als de pressure cooker op basis van onze eigen ervaringen was ingezet. Je investeert in een kleine groep en wilt er wel iets uithalen. Je moet de organisatie kunnen overtuigen. Ik zie er geen high potentials uitkomen. Wat ik mis is een 0-meting en een eindmeting.”

Organisatie en Administratie

Zeventig procent van de referenten toont zich tevreden over de organisatie en administratie; dertig procent geeft een score ‘drie’. Degenen die een score ‘vier’ of ‘vijf’ toekennen, spreken hun tevredenheid uit over de snelheid van communiceren, de planning en het zich houden aan de afspraken. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon voor organisatorische en administratieve zaken. Enkele reacties: “De lijntjes waren kort, de reacties snel”, “De bereikbaarheid is uitstekend. Ze houden zich goed aan de afspraken”, “Ze zijn proactief en regelen dingen vlot in. De mailtjes zijn goed verzorgd”, “Ze zijn accuraat en antwoorden snel. De facturering is goed op orde”, “Mijn vaste contactpersoon stemt de planning met mij af. Hij heeft nog een extra iemand voor de organisatorische kant” en “Ze staan altijd voor je klaar. Als er vragen zijn, kun je die inschieten.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “De mailing over de aanpassingen in het programma was onoverzichtelijk”, “Soms waren ze laat met het toesturen van huiswerk” en “Ik moest er nogal achteraan bellen als het ging om het volgende programmaonderdeel of de agendastukken voor het voortgangsoverleg etc. Dit is weleens besproken maar ik heb geen substantiële verbetering bemerkt.”

Relatiebeheer

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er (zeer) tevreden over. Het contact wordt over het geheel genomen ervaren als professioneel, klantvriendelijk en betrokken: “We hebben met meerdere mensen van de Baak contact over inhoudelijke zaken, zoals coördinatoren en in-company adviseurs. Ook met de trainers is het contact goed”, “We stellen eens per half jaar bij met alle trainers en de programmamanager. De evaluaties verlopen bij de Baak heel zorgvuldig”, “Het contact is professioneel en warm”, “Het is heel prettig samenwerken en schakelen” en “De communicatie is tijdig en punctueel, en toch informeel en persoonlijk. Het wordt achter de schermen onderling goed gecoördineerd en geregeld.” Ook de contacten na afloop van een training of traject zijn naar wens: “Je kunt altijd met hen sparren. Ze denken met je mee, maar als er geen training uit voortkomt is het ook ok”, “Ik krijg, misschien ook omdat ik zelf ex-deelnemer ben, nog regelmatig uitnodigingen voor bepaalde evenementen” en “Ze nemen zelf het initiatief. De banden worden warm gehouden. Je wordt op de hoogte gebracht als er andere dingen of programma’s zijn die waardevol kunnen zijn.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: “Er zijn wel kwartaalbijeenkomsten maar ik mis het proactieve.” Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten (zeer) tevreden. Een greep uit de reacties: “Het is behoorlijk prijzig, maar we doen het niet voor niets. De bedrijven betalen zelf ook mee. Ze vinden het de prijs waard en sturen er graag mensen naartoe”, “Het valt wel mee. Het is geen budgetkwestie”, “Het is niet goedkoop, maar de kwaliteit is ernaar”, “We hebben ook een paar modules gemaakt in samenwerking met een andere aanbieder. Die was aanmerkelijk duurder” en “Van de vijf aanbieders waren zij niet de goedkoopste maar ook niet de duurste. We hebben vanwege de verschillende groepen en de omvang korting gekregen. Ik heb er een prima gevoel over.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn bijna alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van de Baak; er wordt één score ‘drie’ toegekend, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Men toont zich met name positief over de kwaliteiten van de trainers: “De mensen van de Baak zijn in staat om te switchen van fabrieksvloer naar ‘birds eye view’ en weer terug. Ze zien ook de achterkant. Ze stellen de meest indringende vragen zonder dat het hinderlijk of dwingend overkomt”, “Intelligent spul, die trainers. Analytisch akelig sterk. Fantastisch voor alle cursisten”, “De trainers van de Baak zitten qua ervaring en kwaliteiten echt in het topsegment”, “De deelnemers hadden een enorme klik met de trainer. Er was veel waardering voor zowel de inhoud als het toesnijden op de persoon. Er is echt een band opgebouwd.” Ook de communicatie met de opdrachtgever, de flexibiliteit wat betreft de inhoud en het geleverde maatwerk zijn aanleiding tot tevredenheid: “We hebben veel professionaliteit ervaren in de communicatie en de samenwerking”, “Het was optimaal toegesneden op onze organisatiecultuur”, “Ze luisteren naar onze wensen en stellen zich flexibel op”, “De programmamanagers nemen alles wat ik zeg serieus. Verbeterpunten worden meteen opgepakt. Laatst was er vanuit twee groepen kritiek op de filmpjes. Dan worden er meteen nieuwe gezocht”, “In plaats van verwisselbare modules bieden zij een deskundig doordacht pad voor groei- en bewustwording”, “Ze hebben veel oog voor de groepsdynamiek. Ze kijken naar wat er gebeurt en wat er nodig is. Er is ruimte, geen vast programma. Ze leveren maatwerk voor iedere groep” en “Er waren verschillende parallelle lijnen. Het was niet in beton gegoten. Ze hebben gericht stappen genomen om helder te krijgen wat er geleerd moest worden en de deelnemers hebben eigenaarschap over gehad om leiderschap te kunnen ontwikkelen.” Naast lovende woorden is er ook een aantal verbeterpunten: “De volgende keer moeten ze een groter projectteam inzetten. Degene die de leiding had was onderwijskundig en inhoudelijk heel goed, maar er werd steeds over de deadline gegaan” en “Het boek mag wat vaker benoemd worden. De trainster had de deelnemers iets meer mogen uitdagen. Daar is overigens wel enigszins opgepakt, nadat erover is gesproken.” Met uitzondering van de neutraal gestemde, die enige terughoudendheid toont, bevestigen allen dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerkopleidingen van de Baak aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	60%	20%
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal②		10%	40%	40%	
Accommodatie			20%	60%	20%
Natraject		10%	20%	60%	10%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer③			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④			20%	70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	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 Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van de Baak geven desgevraagd aan dat zij de opleidingsaanbieder kennen via hun persoonlijk of zakelijk netwerk. Enkelen zeggen ieder: "Ik hoorde goede verhalen over de Baak van mijn collega's" en "Mijn broer had er een opleiding gedaan en was er erg tevreden over." Bij de keuze voor de Baak speelt een goede naamsbekendheid veelal een rol: "Het is beslist een instituut van enige autoriteit en statuut" en "De Baak heeft zo'n goede naam dat je daar wel op af kunt gaan." Men licht de keuze voor de Baak verder als volgt toe: "Ik heb enkele trainingsinstituten naast elkaar gezet. Tijdens de intake werd het voor mij duidelijk dat het de Baak moest worden", "In de reviews las ik dat er deelnemers uit verschillende niet-gerelateerde beroepsgroepen meededen. Naar zoiets was ik op zoek" en "Deze opleiding van de Baak sprak mij aan omdat het wat meer op seniorniveau zat." Over het voortraject zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. De twee anderen kennen ieder een score 'drie' toe.

De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de intake. De leerdoelen van de deelnemer worden naar hun mening goed uitgevraagd: “Ze zijn niet over één nacht ijs gegaan. Er is uitgebreid geïnformeerd naar mijn achtergrond en informatie. Ik heb ook vragenlijsten ingevuld over mijn visie op strategie en mijn werksituatie”, “De intake ging over waarnaar ik op zoek was en wat de training inhield. Het was een heel prettig gesprek”, “De docent had zich goed voorbereid op basis van de ingevulde vragenlijst. Ze nam er echt de tijd voor” en “Ze hebben blijkbaar goed geluisterd. Mijn wensen bleken later goed verwerkt in de training.” De gegeven adviezen vallen in goede aarde: “Ik twijfelde tussen twee verschillende cursussen. Ik was blij met het advies” en “Het was niet opdringerig maar heel meedenkend.” De toezending van informatie, trainingsmateriaal en inlogcodes verloopt voorspoedig. De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “De intake deed heel willekeurig en vormvrij aan. Ik vroeg mij af: ‘Neem je dit wel serieus?’ Het was in een half uurtje klaar” en “De dame in kwestie was niet helemaal scherp. Achteraf bleek dat ze zelf in een moeilijke fase zat.”

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma kennen alle referenten een score ‘tevreden’ toe. Het verschaft naar hun mening een heldere en correcte indruk van de inhoud van de opleidingen. De prijsopgave is correct. Enkele reacties: “Het programma was duidelijk en overzichtelijk” en “Er werden niet te hoge verwachtingen gewekt.” Enkele anderen zetten ieder nog wel een kritische noot: “Het was misschien een beetje oppervlakkig” en “Eigenlijk is dit een compliment, want er had best wat meer nadruk op gelegd mogen worden dat er heel veel interactie is. Dat heeft mij op een positieve manier verrast.”

Uitvoering

Over de uitvoering is tachtig procent van de referenten (zeer) tevreden; er worden twee ‘drieën’ toegekend. Men is over het geheel genomen positief over de praktijkgerichtheid, het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen: “De praktische invulling was zeker goed. Je kon concrete casussen inleveren, ook van tevoren al”, “Ze gebruikte diverse werkvormen waaronder gespreksvormen. Ook waren er activiteiten binnen en buiten op het strand, afgewisseld met meditatieachtige oefeningen”, “Juist door de diversiteit, het back-to-basic, en de groepsvorming sloot het prima bij mij aan”, “Het was leerzaam, herkenbaar en confronterend op een goede manier. De discussies waren zinvol. De groeps grootte was goed. Er was genoeg dynamiek”, “Ik heb veel aan de interactie met mijn medecursisten gehad. Ik kon zien hoe zij bepaalde technieken gebruikten” en “Je kon merken dat er werd gewerkt aan een fijne sfeer tussen de cursisten onderling.” Naar de mening van de meerderheid wordt er voldoende gefocust op de individuele deelnemer: “De lessen gingen over je eigen persoonlijke ontwikkeling”, “Het was heel psychologisch. Je kreeg vooral persoonlijke aandacht” en “Het was gericht op mensen en de wensen die we van tevoren hadden aangegeven.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Er had meer uitgehaald kunnen worden als ze de deelnemers iets meer huiswerk hadden gegeven. Nu moest er het nodige uitgelegd worden op training zelf. Dat is zonde van de tijd” en “Je werd steeds op pad gestuurd met een opdracht, die vervolgens besproken werd. Dat was het dan. Er werd niet verteld waarom je die bepaalde oefening moest doen. Het ging nergens echt de diepte in. Ook was de groeps grootte van 16 cursisten te groot. Een man of 10 zou beter geweest zijn.”

Opleiders

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. De docenten, de gastdocenten en de acteurs worden geprezen om hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: “De docenten waren prima. Ze waren heel inlevend. Ze zorgden ervoor dat alle deelnemers aan bod kwamen”, “De docent had een heel open houding. Daardoor voelde je je geneigd om zelf ook zaken aan te geven. Heel prettig”, “Ze waren goed voorbereid, waardoor ze gemakkelijk konden schakelen. De acteurs waren super”, “De docent was rustig en bekwaam. Zij had geen stemverheffing nodig om haar punt duidelijk over het voetlicht te brengen”, “De twee hoofd docenten waren erg goed. Ook de uiteenlopende gastsprekers waren van toegevoegde waarde” en “Heel knap hoe de docenten met scherpe interventies en doorvragen sociaal wenselijke antwoorden doorknipten. Ze maakten goed helder hoe cursisten op elkaar reageren en wat dat betekent.”

De docenten geven voldoende persoonlijke aandacht aan de deelnemers: “Als je met iets zat of hulp nodig had, kon je contact met hen opnemen”, “De hoofddocent had de leerdoelen van de individuele cursisten heel scherp en zoomde er waar nodig op in” en “De docenten waren heel flexibel. Ze speelden goed in op onze behoeften en wensen.” Indien er sprake is van twee of meer docenten, is men goed te spreken over hoe dat uitpakt: “Het verschil in stijl tussen de diverse docenten was leuk”, “Ze hadden een bepaalde rolverdeling op basis van hun expertise, hoe wel ze allebei ook het andere wel hadden gekund”, “De één was wat actiever en de ander wat meer observerend, maar ze deden het echt samen” en “Een van de twee docenten was wat meer theoretisch en de ander meer praktisch. Ze vulden elkaar mooi aan.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Bij een van de docenten ontbrak het nogal aan onderbouwing en context. Ik had graag wat meer sturing gehad willen hebben.”

Trainingsmateriaal

De meningen over het trainingsmateriaal lopen enigszins uiteen. Er worden vier ‘vieren’ en vier ‘drieën’ gegeven. Daarnaast toont één referent zich ronduit ontevreden en kent één ander geen score toe, bij gebrek aan informatie. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken, readers, kopieën van PowerPointpresentaties en digitale lesstof. Het is goed geschikt als naslagwerk. Enkele tevreden reacties: “We kregen alles wat we nodig hadden: een klein boekje voor aantekeningen en zelfreflectie en wat materiaal voor een tekenopdracht”, “De lesstof was wel goed, een beetje prikkelend”, “De digitale leeromgeving en het materiaal waren heel gebruiksvriendelijk”, “Het materiaal dient goed als naslagwerk” en “Ik sla het boekwerk over projectmanagement er nog steeds weleens op na.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “De speciale potloden waren goed, maar het schriftje was verschrikkelijk onhandig. Het waren heel veel halve pagina’s. En dat terwijl je afhankelijk bent van je eigen aantekeningen”, “Met wat meer literatuur en inhoudelijke onderwerpen had er meer uitgehaald kunnen worden”, “De leeromgeving is slecht toegankelijk via je telefoon. Het is een belabberd systeem” en “Alles was digitaal. Ik ben van de oude generatie. Ik heb het liever op papier.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik had meer body, meer inhoud, meer onderbouwing en meer verrassing verwacht.”

Accommodatie

Naast twee toegekende ‘drieën’ worden er voor de accommodatie uitsluitend scores ‘tevreden’ en ‘zeer tevreden’ gegeven. Men is over het geheel genomen tevreden over de bereikbaarheid, de parkeergelegenheid en de omgeving. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het was gedateerd maar netjes en goed geschikt. Goed te bereiken ook. En er was voldoende parkeergelegenheid”, “De omgeving is mooi en rustgevend. De temperatuurregeling is in orde. De catering is helemaal top”, “Een prima trainingslocatie aan zee. Het was prachtig weer, zodat de break-outs buiten op het strand konden worden gedaan” en “De hotelfaciliteiten zijn heel goed. De locaties dichtbij strand en bos vond ik geweldig. De overnachtingen en de klaslokalen idem dito.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: “Je kreeg maar één glaasje wijn bij het diner. Dat vind ik niet in verhouding staan met de enorme kosten voor de training”, “Het parkeerterrein was best wel klein” en “Als je met het openbaar vervoer komt is de locatie iets minder geschikt.” De neutraal gestemden lichten hun oordeel ieder als volgt toe: “De accommodatie aan de kust is goed, maar die in Driebergen was onder de maat wat betreft de kamers. Ik kon letterlijk horen wat er op de tv van mijn buurman werd gezegd” en “De trainingslocatie was op zich prima maar de overnachting was slecht. De kamers waren klein en slecht geventileerd. Ook was er alleen maar vegetarisch eten.”

Natraject

Het natraject roept bij zeven van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op; er worden twee ‘drieën’ en één ‘twee’ toegekend. In sommige gevallen wordt er een afrondende opdracht uitgevoerd. En/of een certificaat uitgereikt. “Alle cursisten moesten een kleine speech houden voor een andere cursist”, zegt een referent. De deelnemers krijgen in de meeste gevallen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook wordt er veelal mondeling met hen geëvalueerd. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de nazorg en de opvolging. In sommige gevallen is er sprake van een terugkomdag. Meerderen geven desgevraagd aan dat zij de contactgegevens van de docenten hebben ontvangen. Enkelene zeggen ieder: “Je krijgt nog tips en tricks mee” en “We kunnen de hoofddocenten nog contacteren wanneer we daar behoefte aan hebben.”

Enkele anderen voegen nog toe: "In principe zouden we als groep nog gebruik mogen maken van de accommodatie" en "Ik heb nog een coachtraject gedaan." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Het zou wel goed geweest zijn om twee weken later nog een half uurtje te videobellen met een van de docenten. Gewoon bij wijze van nabeschouwing, om closure te krijgen. Zo'n opleiding is best een emotionele ervaring" en "Het onderling contact is na afloop een beetje doodgebloed. Ik had gehoopt op een netwerk. Ze hadden daar vanuit de Baak wel een beetje structuur aan mogen geven." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik had na een week of acht nog wel even contact gewild, een terugkomdag ofzo. Om er toch nog een keer mee bezig te zijn, en voor als je ergens tegenaan zou zijn gelopen." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "Ik heb veel inzicht gekregen in hoe ik op bepaalde situaties reageer", "Ik heb voldoende handreikingen en input gekregen", "Ik ben mezelf goed tegengekomen", "Het is in ons bedrijf moeilijk toe te passen, maar ik sta erachter en neem er kleine dingetjes van mee", "Ik heb er veel van geleerd", "De training maakt je bewuster van jezelf, van waarom je in de weerstand schiet en hoe je ook anders zou kunnen handelen" en "Wij hebben na afloop strategiemeetings georganiseerd. Bepaalde mensen zaten vast in hun denken. Het was voor hen een eyeopener. Ik heb ook veel antwoorden gekregen, bijvoorbeeld op de vraag hoe je je eigen organisatie positioneert ten opzichte van klanten. Het heeft echt iets in beweging gezet."

Organisatie en Administratie

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Men is over het geheel genomen positief over de bereikbaarheid, de communicatie en de toezending van informatie en materiaal. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ze staan je vriendelijk en adequaat te woord", "Je krijgt alles in goede orde en op tijd", "Ze zijn goed bereikbaar" en "Je ontvangt een overzicht met alle informatie over de locatie en de tijden. Je krijgt per les een programmaatje. Ze hebben het prima voor elkaar." De facturering voldoet aan de verwachtingen. Een, overigens tevreden, gestemde zet nog wel een kritische noot: "Het enige minpuntje is dat de voorovernachting niet mee kon worden geboekt. Je moest deze zelf aan de balie betalen. Heel omslachtig." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De leeromgeving werkte niet goed of werd niet gebruikt. De opdrachten die je moest inleveren, vielen daardoor een beetje tussen wal en schip. Ook moest je soms zoeken en werden dingen te laat of niet gestuurd."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt alle referenten die er een oordeel over geven tevreden, afgezien van één neutraal gestemde. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij met enige regelmaat nieuwsbrieven en mailing met uitnodigingen of informatie over het opleidingsaanbod ontvangen: "Er worden regelmatig andere dingen aangeboden", "Ik krijg uitnodigingen voor gratis workshops en lezingen" en "Ik denk dat ze het goed onder de aandacht brengen, want mijn werkgever gaat weer trainingen bij hen afnemen." Anderen ontvangen geen mailing en vinden dit geen bezwaar: "Het hoeft allemaal niet zo voor mij" en "Als ik hen nodig heb, benader ik hen wel." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het is jammer dat de Baak niet wat actiever de opbouw van een onderling netwerk stimuleert." Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen die er een score voor geven (zeer) tevreden, met uitzondering van twee neutraal gestemden. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ik heb ook van andere aanbieders de prijzen bekeken. Die kwamen hier toch ver bovenuit", "De prijs is niet laag, maar je krijgt er ook heel wat voor terug" en "Ik doe meestal security-opleidingen. Die zijn twee keer zo duur." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Het was geen goedkope training. Dan had de accommodatie ook wel wat beter gekund" en "Het is dat mijn werkgever het betaalde, maar het zijn gigantisch hoge prijzen. Je kunt er een hele academische studie van doen." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van De Baak zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score 'drie' toegekend, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men allereerst op het praktisch gehalte en de aandacht die er is voor de individuele cursist: "Er wordt goed de tijd genomen voor iedere deelnemer", "Ze focussen heel erg op het individu", "Het is niet zomaar een training. Ze passen het aan de behoeften van de deelnemers aan" en "Je bent niet de hele dag informatie aan het verwerken. Je gaat heel fysiek met praktische opdrachten aan de slag." Ook de veilige sfeer en de goed georganiseerde interactie met andere cursisten worden op prijs gesteld: "De sfeer was veilig. Iedereen kon zich vrij uiten", "De groepsdynamiek is bij deze training heel belangrijk. De trainers doen hun best om die goed te maken", "Ik heb vooral heel veel geleerd van de diversiteit aan cursisten en het samenkomen met peers met wie je op gelijke voet staat", "Je loopt tegen dezelfde dingen aan. Iedereen brengt zijn eigen verhaal. Het maakt niet uit op welk vakgebied je werkzaam bent. Je zit met generieke problemen als strategie. Je leert van elkaars dilemma's. Heel leerzaam" en "De interactie wordt echt gestimuleerd. De overnachtingen passen daar goed in." Iemand voegt nog toe: "De omgeving was fantastisch. Die droeg echt bij aan het veilige gevoel." Een overigens tevreden gestemde referent draagt nog enkele niet eerdergenoemde verbeterpunten aan: "Het programma is gericht op jonge mensen, maar de meesten waren achter in de dertig. Dat zorgt voor een groot loopbaanverschil. De groep had wat meer gemengd mogen zijn. Ook was de groepsgrootte wat groot. Voor zo'n intensieve training is tien deelnemers toch wel de max." Afgezien van de neutraal gestemde tonen allen zich desgevraagd zonder meer genegen om de open opleidingen van de Baak aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met de Baak op 10-07-2025.

Algemeen

De Baak is het trainingsinstituut voor ontwikkeling en leiderschap. Sinds 1947 helpt zij professionals en leidinggevendenden bij hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Haar filosofie is gericht op het investeren in mensen en hun talenten. Daardoor draagt De Baak bij aan het verbeteren van de kwaliteit van ondernemen. De dienstverlening is gestoeld op het ondersteunen van individuen, teams en organisaties om zichzelf te leren ontwikkelen en groeien. De Baak heeft een ruim portfolio aan trainingen waarbij het van en met elkaar leren centraal staat. In de trainingen is de werksituatie van de deelnemers altijd het uitgangspunt. Leren wordt gezien als een persoonlijk avontuur dat leidt tot inzicht, vooruitgang en innovatie. Onder het motto van een leven lang leren leert men op ieder niveau (vanaf het beginniveau: the young professionals, tot en met het niveau van senior leiders) hoe ieders kwaliteiten en die van anderen bewust en op elk moment kunnen worden ingezet. De dienstverlening bestaat, naast zowel open opleidingen als incompany trainingen, voorts uit coaching. (Individuele) coachingstrajecten worden ingezet om het geleerde te borgen in de organisatie en/of om individuele medewerkers verder te ontwikkelen. De trainingen worden verzorgd vanuit twee opleidingslocaties: Noordwijk en Driebergen. Het Cedeo-rapport richt zich zowel op de maatwerktrajecten als op de trainingen met een open inschrijving.

Kwaliteit

Kwaliteit van de dienstverlening staat bij De Baak hoog in het vaandel. De leer- en ontwikkelprogramma's zijn gericht op anders denken, doen en samenwerken. Bij in-company trajecten komen programma's in co-creatie tot stand om op die manier meetbare en duurzame resultaten te bewerkstelligen. Voor opdrachtgevers en deelnemers is de accountmanager het vaste aanspreekpunt en vormt het relatiebeheer dan ook een belangrijk aandachtspunt. Binnen de trainingen met een open inschrijving heeft een leergang een vaste contactpersoon en kent elk programma twee coördinatoren. De Baak monitort nauwgezet welke trainer(s) binnen welke programma's de beste match vormen. Naast een team van vaste medewerkers wordt er eveneens intensief en langdurig samengewerkt met een flexibele schil. Ook maakt men gebruik van de diensten van freelancers op bepaalde expertisegebieden. Nadrukkelijk schakelt men eveneens junior en aspirant trainers in en focust men tevens op het toevoegen van diversiteit, tegen de achtergrond van maatschappelijke ontwikkelingen en de complexiteit van de vraagstukken. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit, zowel met opdrachtgevers en deelnemers als binnen de interne organisatie.

Continuïteit

Door haar directe verbinding met de markt weet De Baak goed welke veranderende vraagstellingen aandacht vragen. De focus is gericht op het credo 'Breng de maatschappij in De Baak en breng De Baak in de maatschappij'. Dat maakt dat het ontwikkelen van het curriculum een continu proces vormt. Innovatieve vormen van leren worden nader onderzocht en afgestemd op de wensen van zowel opdrachtgevers als deelnemers, binnen het kader dat De Baak intern heeft vastgesteld. Hierbij staan kwaliteit en meetbaarheid van de resultaten op (individueel, team- en organisatie) leiderschap centraal. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van De Baak voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De Baak wordt, door de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, gewaardeerd om een organisatie die oog heeft voor de professionele en persoonlijke ontwikkeling van de individuele deelnemer, de theoretische kennis en didactische vaardigheden van de trainers en de directe aansluiting binnen de context. Maatschappelijke ontwikkelingen worden nauwgezet gemonitord en daar waar mogelijk en wenselijk, vertaald in de leer- en ontwikkelprogramma's zodat De Baak optimaal weet aan te sluiten bij de behoefte van de doelgroepen.

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