

Klanttevredenheidsonderzoek

Centrum GEA vzw

09-07-2009



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Centrum GEA vzw 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 (B)	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, 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 "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 3 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 opname in het Cedeo-register
 - 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 (B)

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	
Accommodatie				80%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteit verhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

- ② Twee referenten onthouden zich om een score toe te kennen omdat er voor de cursus die zij hebben gevolgd weinig of geen materiaal werd gebruikt.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Centrum GEA vzw (hierna GEA genoemd) werd voor de meeste ondervraagden aanbevolen via mond-tot-mond reclame. Andere vonden het centrum via het Internet, advertenties en folders. Twee referenten kregen een doorgemaakte nieuwsbrief van kennissen en vertellen hierover: "Na het lezen raadpleegde ik hun website en raakte geïnteresseerd. Ik voelde me onmiddellijk aangesproken" en "Bij telefonisch contact bleek de combinatie van de persoon die het gesprek voerde en het concrete aanbod, met name 'Communicatie', doorslaggevend." Een vaak genoemde reden om voor een opleiding van GEA te kiezen is het persoonlijk contact. Enkele ondervraagden lichten toe: "De directe aanpak en de eerlijke benadering overtuigde me", "Ze zijn professioneel en deskundig", "Ze behandelen je met veel respect en vertrouwen" en "Wat me opviel was het enthousiasme, de gedrevenheid en de motivatie waarmee ze kwaliteit willen leveren." Aan de opleidingen gingen diverse activiteiten vooraf waaronder intakegesprekken, inventarisatie van verwachtingen en behoeften, gesprekken over de aanpak en methodiek. Deze gesprekken werden veelal door de directeur gevoerd. Alle referenten delen mee dat zij, voor zover mogelijk, voorafgaand aan de training eindoelen hebben vooropgesteld. Enkele door hen genoemd: "Het 'kunnen' van de mensen verdiepen en carrièrestappen realiseren", "Efficiënter werken, leidinggeven en werk overdragen", "Het beheersbaar maken van het werk" en "Verbetering communicatie". Alle referenten zeggen tevreden te zijn over de verrichte inspanningen van GEA in het voortraject en het gemak waarmee inschrijvingen geschieden.

Opleidingsprogramma

De deelnemers werden voor de opleiding op de hoogte gesteld van het programma. Soms gebeurde dit al tijdens het intakegesprek waarin de deelnemers ook hun eigen doelen konden uiten. Over het opleidingsprogramma spreekt het merendeel zich positief uit: "De informatie in de opleidingsgids en op de website was duidelijk", "Alles stond netjes in de brochure vermeld en werd tijdens het intakegesprek nog verder uitgelegd" en "Alles was in het programma vermeld, de soort les, de benodigde tijd en etc." Eén referent kent een score drie toe en onderbouwt deze met: "Als enig punt van verbetering vind ik dat de informatie iets uitgebreider zou mogen zijn wat betreft de specifieke onderwerpen die tijdens de cursus aan bod komen." In de meeste gevallen wordt het programma direct meegegeven op de proeflesavond. Het ziet er verzorgd uit en ook op de website is alle informatie na te lezen. Eenmaal had een referent graag iets meer op voorhand over de indeling van de lessen willen lezen: "Meer informatie over hoofdstukken en lestijden zouden misschien wenselijk zijn." De financiële kant van de zaak was voor alle ondervraagden klaar en duidelijk.

Uitvoering

Referenten zijn goed te spreken over de uitvoering van het opleidingsprogramma. De opleiding voldeed voor het merendeel aan de verwachtingen. Gehoorde opmerkingen zijn: "Theorie en praktijk werden goed afgewisseld. Afhankelijk van de soort opleiding lag de nadruk op één van beide", "De afwisseling maakte het boeiend. Er werd vaak in groepen gewerkt. Groepsopdrachten, discussies, meditatie en rollenspellen waren de gebruikte werkvormen", "De opleiding was zeer praktijkgericht", "Het gebruik van heel duidelijke voorbeelden was een pluspunt", "Er was constant een deskundige begeleiding", "Mede door het gebruik van relevante voorbeelden, cases en praktijkopdrachten was de aansluiting bij de persoonlijke situatie goed", "Het afgelegde traject voldeed volledig aan mijn verwachtingen", "De opbouw en het verloop tussen de verschillende cursusjaren was uitstekend", "In het éérste jaar diende je van de trainer naar jezelf te kijken en in het tweede jaar diende je anderen te observeren" en "Er werd zelfs met eigen cases gewerkt om zo de werk- of privé situatie te kunnen inoefenen." Eén ondervraagde scoort drie omwille van: "Tijdens de drie laatste dagen van de cursus gingen we op locatie naar een Amerikaanse gastspreker luisteren. Deze gaf zeer moeilijke uitleg en stelde ons enorm moeilijke vragen. Hierdoor was ik afgeschrikt om een volgend cursusjaar te starten." Van de cursisten werd tijdens de training een actieve deelname verwacht en was er veel gelegenheid om vragen te stellen. Op signalen vanuit de groep werd door de opleider goed ingespeeld en op regelmatige basis werden er evaluaties gehouden om te zien hoe het leerproces bij de deelnemers verliep.

Opleiders

Over de inhoudelijke en didactisch kennis van de opleiders is de helft van de referenten tevreden en de andere helft zeer tevreden. Enkele citaten: "De trainers waren heel deskundig en enthousiast", "Zij legden de link naar de praktijk zeer goed", "De opleider wist waar hij het over had, daar ben ik zeer tevreden over", "De trainers stonden dicht bij de cursisten" en "Hij kon zich snel inleven in bepaalde situaties als deelnemers voorbeelden aanbrachten." Ook waren de opleiders vaardig in: de opbouw van het programma, het overdragen van de stof, het ingaan op vragen en het geven van feedback. Hierover zegt men: "De trainer was duidelijk, hij beheerste de stof en was prettig in de omgang", "De trainer was buitengewoon goed en heel ervaren. Ik ben er zeer tevreden over" en "Hij wist goed om te gaan met bepaalde weerstanden, sloot goed aan bij hetgeen in de groep leefde en had een goed contact met de deelnemers". Zij zijn ook allen van mening dat ze in voldoende mate begeleid werden. Op het einde van een opleidingsjaar voorzag GEA evaluatieformulieren waarin zowel de positieve als negatieve aspecten over de trainers konden worden vermeld. Hierover deelt één ondervraagde mee: "Reeds vanaf het éérste jaar viel mij op dat de twee opleiders van de cursus "Psychodynamica" steeds bereid waren tot feedback en weldegelijk rekening hielden met de informatie die ze van de deelnemers terugkregen via de evaluatieformulieren".

Trainingsmateriaal

De samenstelling van het trainingsmateriaal was afhankelijk van de soort opleiding. Het bestond ondermeer uit een syllabus, artikelen, cd's en eigen notities. De meeste ondervraagden zijn tevreden over het materiaal: "Enkel in het éérste jaar werd er gewerkt met een syllabus", "Vanaf het tweede jaar hadden we elke week een nieuwe cd om de meditatie thuis te oefenen", "Ik ben echt te spreken over deze cd's want dit geeft zeker een meerwaarde aan de opleiding en het instituut". Eén respondent merkt op dat de boeken weinig gebruikt werden. Twee referenten kennen een score drie toe omdat de inhoud van de cursus voor hen wat onoverzichtelijk was, respectievelijk omdat de inhoud van het gebruikte boek niet nieuw en interessant genoeg beoordeeld werd. De meeste spreken van een goede aansluiting van het materiaal bij de inhoud van het programma. Het lesmateriaal werd als "zeer geschikt" en "leuk en afwisselend" omschreven. Een kleine minderheid geeft aan dat zij het lesmateriaal nog wel eens als naslagwerk gebruiken.

Accommodatie

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. Zij onderbouwen hun tevredenheid met: "De locatie stond goed aangegeven door bewegwijzering" en "Het gebouw oogde mooi en was gemakkelijk bereikbaar via openbaar vervoer of auto en er was voldoende parkeergelegenheid". Over de leslokalen spreken alle referenten zich positief uit: "Het grote leslokaal was uitstekend", "De temperatuur was goed afgeregeld", "Netjes verzorgd leslokaal dat voorzien was van voldoende licht en verluchting", "Ook de kleinere leslokalen waren prima", "Er waren ruim voldoende propere toiletten" en "Goed onderhouden gebouw, inclusief koffie en thee met een koekje." Ook de locatie buiten stemt tot tevredenheid: "GEA beschikt over een prachtige tuin en het labyrint geeft het geheel zeker een meerwaarde."

Natraject

Volgens de referenten rondt GEA de opleidingstrajecten gestructureerd en met een persoonlijke touch af. Bepaalde opleidingen werden afgesloten met een schriftelijke toets en een certificaat. Bij de meeste ondervraagden heeft er een eindevaluatie plaatsgevonden. Meerdere zeggen de trainingsdoelen te hebben bereikt en delen mee dat de resultaten daarvan in de praktijk reeds merkbaar zijn. Enkele citaten: "Mijn streefdoel was de volledige opleiding doorlopen om nadien als zelfstandig energetisch consulent te kunnen starten, wat ik nu ook uitoefen", "Ook de mogelijkheid tot postgraduaat behoort nu tot de mogelijkheden", "Het geleerde wordt zeker benut in mijn werk", "Ik uit nu makkelijker mijn mening in plaats van ze voor mezelf te houden", "Op het werk is de sfeer veranderd. We gaan nu anders en gemakkelijker met elkaar om en benaderen elkaar op een andere manier" en "Ik sta nu meer open voor vernieuwing." Nog een andere referent zegt: "De opleiding NLP heeft er zeker voor gezorgd dat ik nu in staat ben duidelijke doelstellingen in mijn leven te bepalen. Ook op het vlak van communicatie kom ik nu veel sterker en zelfzekerder over."

Organisatie en administratie

Op uitzondering van één referent verliepen de organisatie en administratie van GEA voor iedereen goed. Enkele gehoorde opmerkingen: "Het instituut is telefonisch makkelijk bereikbaar", "Ook via e-mail krijg kreeg ik steeds snel en duidelijke antwoord", "De communicatie verliep goed" en "De aangevraagde informatie kwam op tijd, gemaakte afspraken werden nagekomen en de rekening klopte met de afspraak." Een andere referent merkt op: "Ik voltooid reeds vier opeenvolgende cursusjaren en kon merken dat de inpassing van een nieuwe medewerker heel vlot verliep. Ze hebben het organisatorisch heel goed voor elkaar." Andere ondervraagden geven aan dat op vragen naar informatie snel gereageerd wordt: "Wat ik gevraagd had, heb ik gekregen" en "De gevraagde informatie kreeg ik de dag erna." GEA is volgens het overgrote deel van de referenten flexibel bij het verschuiven van trainingsdata, mits hiertoe tijdig een verzoek wordt ingediend. Eén referent geeft een score drie omdat hij, toen hij op korte termijn een trainingsdatum wilde verzetten, van de directie meer medewerking had verwacht. De rekeningen waren steeds conform de afspraak en alle deelnemers werden op voorhand goed geïnlicht over het aankopen van les cd's.

Relatiebeheer

De manier waarop GEA met haar relaties omgaat stemt tot tevredenheid. Alle referenten hebben binnen het opleidingsinstituut een vaste contactpersoon en zijn daar gelukkig over. Het merendeel wordt met een bepaalde regelmaat op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen waarbij ook het persoonlijke contact niet wordt vergeten. Hierover deelt men mee: "Ik ontmoet de opleiders nog vrij regelmatig en ook telefonisch houden we contact. Men vraagt me dan steeds hoe het gaat met mijn persoonlijkheid. Dit geeft mij veel zelfvertrouwen en ik ben ze daar dankbaar voor", "Het is echt een zorgzaam team", "Wij krijgen regelmatig een mailing of een nieuwsbrief", "Ook belangrijke en wetenswaardige zaken worden steeds per e-mail doorgegeven" en "We krijgen via e-mail maandelijks de nodige informatie toegestuurd in de vorm van een nieuwsbrief." Ook telefonische vragen worden goed beantwoord en men belt bij het nalaten van een boodschap steeds terug.

Prijs-kwaliteit verhouding

Prijs en kwaliteit zijn voor de meeste respondenten met elkaar in verhouding. Hierover zegt men: "De prijs- en kwaliteitsverhouding zijn goed met elkaar in evenwicht", "Ook al is het een dure opleiding, ik kreeg waar voor mijn geld" en "De opleiding is prijzig maar de kwaliteit was hoogstaand." Eén referent spreekt van een kostbare opleiding en kent om die reden de neutrale score drie toe: "Het mag wel wat goedkoper. Ik vind het aan de dure kant."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten spreken zich tevreden tot zeer tevreden uit over de opleidingen en de samenwerking met het opleidingsinstituut GEA. Als sterke punten noemen zij: "Het respect en de betrokkenheid die je krijgt van het instituut", "De deskundigheid en menselijkheid van de opleiders", "Gemoedelijke, warme sfeer", "Goede ondersteuning", "De diversiteit in het aanbod van opleidingen" en "De opzet van de cursus die deelnemers aanzet tot nadenken." Er werden door de ondervraagden geen verbeterpunten gemeld en het merendeel zegt heel goede ervaringen te hebben opgedaan. Zij zouden het instituut GEA zeker aanbevelen en hebben dit vaak reeds daadwerkelijk gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur Mevrouw M. D'Hooghe voerde met Centrum GEA vzw op 09-07-2009.

Algemeen

Centrum GEA vzw (hierna GEA genoemd), opgericht in 1992 door de heer Joost Vanhove en mevrouw Els Van Hoogenbemt, is een vorming- en opleidingsinstituut op het gebied van zelfontplooiing, innerlijke groei en communicatie. Hun kernactiviteiten zijn enerzijds opleidingen verstrekken, met name NLP, Psychodynamica, Coaching en Reiki en anderzijds individuele coaching en psychotherapie. Zij willen een schakel creëren tussen mensen op hun weg naar zelfrealisatie met als doel het bereiken van meer creativiteit en levenskwaliteit, heel-wording naar lichaam en geest met aandacht voor genezing op fysiek, emotioneel, mentaal en transpersoonlijk vlak. GEA wil tevens een centrum zijn, waarin individualiteit en verbondenheid elkaar wederzijds versterken.

De organisatiestructuur bestaat uit twee managers, die tevens de hoofdtrainers zijn, één deeltijds administratief bediende in vast dienstverband en vier freelance trainers.

GEA richt zich met name op:

- Particulieren en beroepsmensen die geïnteresseerd zijn in persoonlijke ontwikkeling op hoog niveau.
- Organisaties en bedrijven die de communicatie, de interactie tussen de mensen en de coaching willen verbeteren.
- Opleiden en bijscholen van trainers, coaches, pedagogen, psychotherapeuten en HR-managers.

Kwaliteit

Het kernpunt in hun visie op opleiden is betrokkenheid en respect voor het ontwikkelingsniveau waar de deelnemer zich bevindt, een combinatie van intuïtie-rationeel, de praktische bruikbaarheid van het aangeboden, het hanteren van de mini/maxi regel zowel in de aangeboden theorie als in de interventies/oefeningen en nagaan wat de minimale informatie of interventie is die in een bepaalde situatie maximaal inzicht of verandering teweegbrengt.

Alle deelnemers krijgen een intakegesprek waarbij wordt nagegaan of de opleiding beantwoordt aan de wensen en verlangens en of de voorkennis hierbij aansluit. Bij een opdracht voor organisaties of bedrijven wordt tijdens één of meerdere voorgesprekken geanalyseerd wat de noden en het beoogde resultaat zijn.

De hoofdtrainers ontwikkelen hun eigen opleidingen en cursusmateriaal. Tijdens de zomermaanden worden meestal nieuwe formules uitgetest gedurende de kortlopende cursussen. Voorbeelden hiervan zijn "Communicatievaardigheden op het werk" en "Zelf-integratie voor therapeuten".

Nieuwe ontwikkelingen worden grondig onderzocht op compatibiliteit en kwaliteit alvorens ze te integreren in de opleidingen. Een huidige ontwikkeling is een nieuwe healingtechniek en een cd-reeks over zelf-integratie.

Er worden door GEA enkel freelance trainers aangetrokken voor specifieke cursussen, namelijk Bachbloesemtherapie, Aromatherapie, Meditatie, Mindfulness en Relaxatie.

Volgende selectiecriteria worden gehanteerd bij werving van hun freelance trainers: zij dienen minstens twee jaar achtergrond en vooropleiding te bezitten, in staat zijn om op een brede waaier van vragen over de materie adequaat te antwoorden en de visie van GEA uitdragen. Daar het in bijna alle gevallen gaat over studenten die bij GEA opgeleid zijn en geassisteerd hebben, heeft het opleidingsinstituut een goede kennis van de opleiders in kwestie.

De kwalitatieve prestatienormen van de trainers worden gemeten aan de hand van evaluatieformulieren die de deelnemers invullen en door de hoofdtrainers die af en toe de lessen gaan bijwonen. Zij dienen niet te voldoen aan kwantitatieve prestatienormen en dragen ook geen omzetverantwoordelijkheid.

Het opleidingsinstituut zorgt voor een goede kwaliteitsbewaking. Dit gebeurt door een grondige evaluatie van de cursussen door het management. Op het einde van de trainingen wordt er via een evaluatieformulier en een eindevaluatiegesprek gepeild naar de tevredenheid van de deelnemers over de kwaliteit van de trainer en de inhoud en werkwijze van de lessen. De formulieren worden intern bekeken, besproken met de trainers en eventueel bijgestuurd.

Het instituut heeft weinig te maken met klachten. Bij klachten is er geen systematische behandeling. Deze worden ad hoc opgelost. GEA probeert steeds tot een bevredigende oplossing te komen.

Continuïteit

GEA verwerft opdrachten voor:

- Individuele Coaching: door mond-aan-mond reclame.
- Opleidingen: door info-avonden, opendeurdagen, publiciteit in job@ en kranten, info-folder, verspreiding van brochures via Aeolus en website.

Het aanbod van de opleidingen wordt aangepast op basis van de reacties van de deelnemers en door eigen marktonderzoek.

Bijna alle ontwikkelingen in de sector zijn volgens het opleidingsinstituut gebaseerd op het motto 'oude wijn in nieuwe zakken'. In GEA geven ze bijvoorbeeld al vijftien jaar Mindfulness, zonder het deze naam te geven. Hun bedoeling van de opleidingen is vooral om trainingen te geven waarin alle achterliggende principes van hoe de mind werkt, uitgewerkt zijn. In dit kader zijn ze nu bezig om producten te ontwikkelen om specifiek aan te bieden aan bedrijven en organisaties waaronder quantum-yoga, de sleutel van creatie, assertiviteit van binnenuit, conflicthantering op het werk en communicatievaardigheden.

Om hun continuïteit te waarborgen gaan zij trainers opleiden met gelijkaardige kwaliteiten, méér cursisten aantrekken voor de NLP-cursus en een samenwerking aangaan met de heer Luc Swinnen voor de opleiding "Relaxatie" en met mevrouw Anneke Van de Velde om bedrijven rechtstreeks te benaderen.

Op basis van het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, het gesprek ter plaatse en de daarbij verstrekte informatie, acht Cedeo het opleidingsinstituut GEA voor de komende jaren voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afstemming op het bedrijfsbeleid en de bedrijfsdoelstellingen gebeurt door tweewekelijkse briefings en regelmatig individuele gesprekken tussen het management en de freelance trainers. Er wordt dus zowel bottom-up als top-down gewerkt.

GEA onderscheidt zich van andere instituten door hun kleinschaligheid, de inhoudelijke kwaliteit, de sterke betrokkenheid en de individuele begeleiding. Dit zijn tevens ook hun sterke kanten.

Hun zwakke kant is de syllabus "Psychodynamica" die aan herwerking toe is en de beperkte financiële ruimte voor nieuwe ontwikkelingen, PR en voor meer creatief werk waardoor ze een groter aantal deelnemers zouden kunnen bereiken.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van drie 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
- Positieve advisering via de opleidingshulpdesk
- Opname op de website van Cedeo