

Klanttevredenheidsonderzoek

OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel

22-01-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel 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
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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			13%	25%	62%
Opleidingsprogramma				25%	75%
Uitvoering				25%	75%
Opleiders②				25%	38%
Trainingsmateriaal③				13%	25%
Accommodatie④				13%	13%
Natraject⑤				50%	25%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			13%	38%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				38%	62%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				62%	38%

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

- ② Drie referenten hebben te weinig zicht op de opleiders om een score te kunnen toekennen
 ③ Vijf referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal
 ④ Zes referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie
 ⑤ Twee referenten doen geen uitspraak over het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten, die voor dit onderzoek zijn benaderd, is zeer tevreden over de wijze waarop OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel (hierna te noemen: OPB) het voortraject van de trainingen heeft verzorgd. De meesten van hen doen al jarenlang naar volle tevredenheid zaken met dit instituut. Zij vertellen dat zij destijds voor OPB hebben gekozen, onder andere vanwege de mogelijkheid voor maatwerktrainingen en omdat de opleidingen van OPB goed aansluiten bij de praktijk. Een enkeling licht toe dat hij door OPB zelf benaderd is en dat daar de samenwerking uit tot stand gekomen is. Over het voortraject vertellen de opdrachtgevers dat zij, op het moment dat ze een training willen laten verzorgen, contact opnemen met het instituut. Soms vindt er vooraf een offerteronde plaats onder meerdere aanbieders. Voor sommigen verlopen de contacten met OPB vooraf uitsluitend telefonisch of per e-mail. Anderen bespreken hun wensen in een persoonlijk gesprek.

De meeste geïnterviewden hebben een vaste contactpersoon met wie zij contact opnemen. Uiteindelijk presenteert OPB een offerte ter goedkeuring. Hierin zijn de concrete doelen opgenomen, alsmede de naam van de trainer, voor zover deze niet al bekend is. De referent die een score drie heeft toegekend, licht toe dat hij soms op korte termijn iets geregeld wil hebben. “Dan gaat alles ad hoc, zonder al te veel afstemming”, zegt hij. De overige opdrachtgevers noemen de contacten ‘prettig’ en ‘gekenmerkt door korte lijnen’.

Opleidingsprogramma

Alle opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma/de offerte, zoals die uiteindelijk door OPB is gepresenteerd. “Ja, alles stond er in”, aldus een zeer tevreden referent. Een enkeling merkt hierbij op dat bijstelling altijd mogelijk is, wanneer daar aanleiding voor is. In sommige gevallen zorgen de geïnterviewden er zelf voor dat hun deelnemers over het programma worden geïnformeerd, in andere gevallen regelt OPB dat voor hen. Dat wordt in onderling overleg afgestemd en verloopt naar tevredenheid, zo blijkt uit wat men toelicht. Eén referent zegt in dit verband: “Ik informeer mijn deelnemers graag zelf over de inhoud van de opleiding en over de reden waarom ze deel moeten nemen.” Een ander vertelt: “Ik heb mijn deelnemers vooraf zelf geïnformeerd en de trainer heeft tijdens de eerste bijeenkomst verdere uitleg gegeven. Ik was daar overigens zelf ook bij.” In de gevallen dat OPB alles regelt, vanaf het moment dat de offerte is goedgekeurd, geschiedt dat naar volle tevredenheid, zo laten de betreffende opdrachtgevers weten. “Na goedkeuring van de offerte, neemt OPB alles over. Vanaf dat moment onderhouden zij rechtstreeks contact met onze deelnemers. Maar op het moment dat er iets is, word ik geïnformeerd,” aldus een van hen. Ook over de financiële kant van de zaak is men tevreden. De kosten zijn helder gespecificeerd, zodat men nooit voor verrassingen komt te staan.

Uitvoering

Ook over de trainingen zelf is men over het algemeen uiterst enthousiast; het merendeel van de geïnterviewden heeft dit onderdeel dan ook met een score vijf gewaardeerd. Zij vertellen erover dat alles meestal volgens afspraak verloopt en dat er ook gedurende de trainingen sprake is van een prettige communicatie, richting henzelf als opdrachtgever. Uiteraard baseert men zich hierbij tevens op de reacties die men over de trainingen van de deelnemers heeft gekregen. Van hen horen de referenten terug dat de trainingen als ‘professioneel’ en ‘zinnig’ worden ervaren. Een opdrachtgever licht toe: “Onze deelnemers hebben de training als fantastisch ervaren. Zij vonden het zeer afwisselend qua werkvormen. Ik ben er zelf ook af en toe even bij geweest. En verder ben ik met regelmaat even door de trainer bijgepraat.” Een ander zegt het te waarderen dat er van zijn deelnemers een actieve houding werd verwacht. “Tussentijds werd voornamelijk bij de deelnemers zelf vinger aan de pols gehouden of de voortgang naar wens verliep. Voor mij persoonlijk was er verder geen aanleiding voor tussentijds contact”, aldus zijn toelichting. Zoals bij het eerste onderwerp al is vermeld, is men tevens enthousiast over de praktijkgerichtheid van de trainingen. “Zij hebben op hun locatie van alles nagebouwd, zodat de praktijk goed nagebootst kan worden”, zo verduidelijkt een van hen.

Opleiders

Drie geïnterviewden hebben te weinig zicht op de kwaliteiten van de trainers en hebben om die reden geen score toegekend aan dit onderwerp. Zij benadrukken echter wel dat zij er geen klachten over hebben gehoord van hun deelnemers. “Ik merk wel dat mijn deelnemers heel tevreden zijn en dat alles prima verloopt”, aldus een van hen. De andere opdrachtgevers stellen allemaal dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers. Men beschouwt hen als ‘zeer vakbekwaam’ en ‘met veel kennis van de praktijk’. Volgens hen zijn hun deelnemers allemaal heel enthousiast over de overdracht door de trainers en ook over de afwisseling van de werkvormen tijdens de bijeenkomsten. Ook bieden de trainers ruimte voor eigen inbreng door de deelnemers, zo licht men toe. “Ik heb ook gemerkt, en dat waardeer ik zeer, dat de trainers goed kunnen inschatten hoe ze het best met een deelnemer en met diens situatie kunnen omgaan.

Trainingsmateriaal

Drie opdrachtgevers hebben een score kunnen toekennen aan dit onderdeel. De overigen hebben er simpelweg geen of te weinig zicht op, om er een uitspraak over te kunnen doen. De drie referenten die wel een score hebben gegeven, vertellen dat het trainingsmateriaal naar wens is geweest. Zij lichten toe dat er gebruik is gemaakt van bijvoorbeeld boeken, klappers en PowerPointpresentaties. Zij noemen dit materiaal 'netjes' en 'keurig verzorgd'. En ook vermelden zij, voor zover zij daar zicht op hebben, dat het goed als naslagwerk te gebruiken is.

Accommodatie

Bij vijf opdrachtgevers hebben de trainingen incompany plaatsgevonden, zodat zij geen score hebben toegekend aan dit onderdeel. Een ander vertelt, dat de trainingen weliswaar bij OPB plaatsvonden, maar dat hij op die locatie te weinig zicht heeft, zodat ook hij er geen uitspraak over kan doen. Hij benadrukt wel dat hij er geen klachten over heeft vernomen van zijn deelnemers. De twee anderen vertellen dat wel gebruik gemaakt is van de accommodatie van OPB. Zij stellen kortweg dat dat allemaal naar tevredenheid is geweest.

Natraject

Eén opdrachtgever vertelt dat hij te weinig zicht heeft op het natraject en heeft om die reden geen score toegekend aan dit onderdeel. Een tweede respondent kent eveneens geen score toe; hij zegt "De trainingen die wij laten verzorgen, zijn herhalingstrainingen. In dat opzicht voldoen die trainingen geheel aan onze doelstellingen. Omdat de trainingen jaarlijks plaatsvinden, is er eigenlijk geen natraject." De meeste andere referenten lichten toe dat hun deelnemers na afloop een diploma ontvangen, mits zij met goed resultaat hun examen hebben afgelegd. Dat betreft een landelijk examen, dat wordt afgenomen door het SVPB. En één geïnterviewde vertelt dat zijn deelnemers een certificaat, in de zin van een bewijs van deelname hebben ontvangen. Tevreden is men over het slagingspercentage. "Alle deelnemers zijn geslaagd. Een honderd procent slagingspercentage is knap als je kijkt naar het landelijk gemiddelde", zo stelt een zeer tevreden opdrachtgever. Met betrekking tot de eindevaluatie vertelt hij voorts dat zijn deelnemers een evaluatieformulier hebben ingevuld en dat hij daar zelf een schriftelijk verslag van heeft ontvangen. "Bovendien hebben wij het traject mondeling nog nabesproken", zo zegt hij. Niet iedere opdrachtgever heeft overigens een rapportage ontvangen of een afrondend gesprek gevoerd. Voor hen is de wijze waarop het natraject door OPB wordt ingevuld, echter wel naar tevredenheid verlopen. "En anders hebben we contact. OPB is erg meedenkend", aldus een van hen. In ieder geval zijn zij allemaal unaniem in hun oordeel dat de doelstellingen zijn behaald.

Organisatie en Administratie

Over het algemeen verloopt alles met betrekking tot de organisatie en administratie door OPB naar volle tevredenheid van de opdrachtgevers. "In het begin vond ik ze wel lastig bereikbaar voor vragen. Maar nu er weer fulltime kantoorbezetting is, gaat dat prima", zegt een opdrachtgever. Ook de anderen zijn tevreden over de telefonische bereikbaarheid en over de snelle afhandeling van zaken. Tevens vindt men OPB flexibel in het plannen en eventueel verschuiven van data. Een geïnterviewde zegt hierover: "Zelfs het op het laatste moment afzeggen is geen probleem gebleken." Verder zegt men de gevraagde informatie over het algemeen op tijd te ontvangen. Eén opdrachtgever plaatst hier echter een kritische kanttekening bij. Hij zegt: "De communicatie kan beter. Soms moet je zelf achter de informatie aan. Voor praktijkopdrachten bijvoorbeeld." De afspraken worden correct nagekomen, zo vertelt men. Dat geldt ook voor de facturatie; daarbij is men niet voor verrassingen komen te staan. Klachten richting OPB zijn er eigenlijk nooit. Men is er van overtuigd dat dat komt door de accurate aanpak door het instituut. "Wanneer er iets is, wordt het meteen opgepakt", zo verduidelijkt een referent.

Relatiebeheer

Feitelijk heeft iedere opdrachtgever een vast aanspreekpunt bij OPB. Meestal neemt men rechtstreeks met de directeur contact op of anders met iemand van de administratie. Dat is afhankelijk van de vraag. Zoals bij het vorige onderwerp al is vermeld, is men positief over de snelheid waarmee het instituut reageert en handelt. Degene die aan dit onderdeel een score drie heeft toegekend, ziet hier wel een aandachtspunt. Hij stelt: "Vanwege de drukke agenda van de directeur duurt een reactie soms lang." Voor het overige beschouwt men de contacten als 'open', 'laagdrempelig' en 'duidelijk'. Buiten het persoonlijk contact ontvangen de meeste opdrachtgevers af en toe een nieuwsbrief en/of e-mails over marktontwikkelingen. Een enkeling stelt hierbij dat dat wel frequenter zou mogen. Voor anderen is die frequentie juist naar tevredenheid, aangezien er sowieso regelmatig contact is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor alle opdrachtgevers is de prijs-kwaliteitverhouding zoals die door OPB wordt gehanteerd naar tevredenheid. Zij beschouwen deze feitelijk allen als 'marktconform'. "Wij doen af en toe een steekproef en dan blijkt dat OPB ten opzichte van andere bureaus met de prijsstelling niet uit de pas loopt. En de kwaliteit van hun trainingen is prima", zo verwoordt een van hen zijn tevredenheid.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel. Als sterke kanten van dit instituut worden 'de klantgerichtheid', 'de kwaliteit van de opleidingen', 'de open communicatie', 'het meedenken', 'de kwaliteiten van de trainers', 'de praktijkgerichtheid van de trainingen' en 'de benaderbaarheid' beschouwd. Grote verbeterpunten heeft men niet voor OPB. Wel zouden enkele referenten hen adviseren wat vaker van zich te laten horen, bijvoorbeeld door de frequentie van de nieuwsbrief te verhogen. Op grond van het bovenstaande bevelen de geïnterviewden OPB van harte aan anderen aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel op 22-01-2016.

Algemeen

Het Opleidingsinstituut voor Politie- en Beveiligingspersoneel (OPB), dat inmiddels al ruim 28 jaar bestaat, is een instituut waar zowel beveiligingsambtenaren als medewerkers van bedrijven, instellingen en gemeenten, en individuen hun opleiding krijgen. OPB biedt een compleet pakket aan opleidingen op het gebied van preventie, beveiliging en het handhaven van de openbare orde. Alle open opleidingen kunnen ook als maatwerkopleiding verzorgd worden; daarnaast kunnen desgewenst speciaal ontwikkelde in company opleidingen over specifieke thema's worden verzorgd. Aan maatwerktrajecten gaat een zorgvuldige oriëntatie vooraf, middels een gesprek met de opdrachtgever, waarbij ook docenten en rollenspelers aanwezig zijn. Kenmerkend voor het instituut is, naast de sterke praktijkgerichtheid, zeker ook de sterke focus op kwaliteit, flexibiliteit en resultaat. Met het oog op de borging van de kwaliteit, en van het constant hoge slagingspercentage van de opleidingen vindt in het voortraject een zorgvuldige intake plaats: aan deelnemers worden hoge eisen gesteld, wat betreft onder meer cognitief niveau, beroepshouding, representativiteit en flexibiliteit. OPB opereert vanuit Sittard, maar heeft behalve in Sittard ook in Arnhem en Eindhoven opleidingslocaties, van waaruit opleidingscoördinatoren en opleiders de opleidingsactiviteiten verzorgen.

Kwaliteit

Het docententeam van OPB bestaat uit ruim twintig freelance docenten, die verspreid over heel Nederland opleidingen verzorgen. Een sterk punt van OPB is dan ook, dat het instituut mede dankzij haar uitgebreide netwerk beschikt over docenten binnen de verschillende vakgroepen, in alle regio's. De overgrote meerderheid van de docenten is werkzaam in het betreffende vakgebied, alle docenten beschikken - een absolute eis vanuit OPB - over veel praktijkervaring. Hierdoor kunnen zij zich goed inleven in de organisatie en vinden zij een goede aansluiting bij de cursisten. Een aantal docenten is tevens gerechtigd de landelijke examens af te nemen, waarvan de eindtermen zijn gedefinieerd door SVPB of ECABO. Zij hebben hierdoor goed zicht op de examens: een duidelijke pre bij de uitvoering van de opleidingen. OPB stelt verder hoge eisen aan de interne scholing en beoordeling van het docententeam. Professionalisering van de docenten, met name wat betreft de praktijkbegeleiding, vormt een continu aandachtspunt, zoals bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door de mogelijkheid een train de trainer-cursus te volgen. Twee maal per jaar vindt docentenoverleg plaats, waar, mede met het oog op het stimuleren van het lerend vermogen van de organisatie, nieuwe ontwikkelingen aan de orde komen, in de markt, en op het vlak van wet- en regelgeving. Docenten worden zorgvuldig beoordeeld, aan de hand van de cursistenenquête's en de resultaten van de externe examens; ook worden regelmatig, steekproefsgewijs, lessen van docenten bijgewoond.

Continuïteit

Beveiliging in bedrijven en in het openbare leven is niet meer weg te denken; mede ten gevolge van maatschappelijke ontwikkelingen is er momenteel sprake van een groeiende vraag naar beveiligingsmedewerkers, en daarmee ook naar opleidingen van OPB. Het instituut beschikt over diverse erkenningen voor de opleidingen. Zo is OPB erkend door het Ministerie van OC & W door inschrijving in het CREBO register; voor de opleidingen tot Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA) is het instituut erkend door het Ministerie van Justitie. Ook beschikt OPB over een door de SVPB erkend regionaal praktijkexamen centrum (PEC): de praktijkexamens voor de opleidingen worden afgenomen in het goed geoutilleerde Veiligheidscentrum Limburg in Nuth, dat beschikt over alle faciliteiten voor bijvoorbeeld BHV-examens. Mede door het zeer uitgebreide netwerk van de directie van OPB kan alert op nieuwe ontwikkelingen, in de markt en op het vlak van wet- en regelgeving, worden ingespeeld.

Een voorbeeld van dat laatste zijn de nieuwe eisen vanuit de Wet Educatie Beroepsonderwijs, die opleiders vanuit de nieuwe kwaliteitsdossiers, bedoeld om opleidingen dichterbij de praktijk te brengen, onder meer verplicht keuzedelen binnen de opleidingen aan te bieden. Ook omvat het uitgebreide opleidingsaanbod naast de MBO-opleidingen voor Beveiligers ook een breed scala aan aanvullende opleidingen, dat voortdurend wordt uitgebreid in aansluiting op ontwikkelingen in het vakgebied. Op basis van het uitgebreide opleidingsaanbod, de blijkens het Cedeo-onderzoek constant bijzonder hoge waardering door de opdrachtgevers, waarmee veelal langdurige relaties bestaan 'gedurende tientallen jaren', de sterke focus op continue kwaliteitsverbetering en de huidige positie van OPB in de markt, acht Cedeo de continuïteit van het instituut dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

OPB benadrukt het mondeling opleiden, ondersteund door schriftelijk lesmateriaal en inmiddels, aansluitend bij de ontwikkelingen, ook met e-learning. Belangrijk kenmerk van de opleidingen vormt het 'learning by doing': er wordt dan ook veel geoefend, bijvoorbeeld met rollenspellen waarbij acteurs als tegenspeler voor de cursisten optreden. Veel van de opleidingen zijn verplicht om het beroep uit te mogen oefenen en worden afgesloten met een examen, waarvoor de cursist een landelijk erkend diploma krijgt. De te behandelen stof in de opleidingen is vaak erg theoretisch; in aansluiting op de wettelijke eisen wat betreft de beroepsvorming is het aandeel beroepspraktijkvorming (BPV) inmiddels sterk toegenomen. Cursisten oefenen veel ter voorbereiding op het examen, bijvoorbeeld in het omgaan met kritische situaties, zoals aanhoudingen, of het optreden tijdens calamiteiten. Mede om te kunnen voorzien in stageplekken, verplichte onderdelen van veel opleidingen, heeft OPB uitzendbureau F4SEC opgericht, waardoor de cursisten bij door de SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) erkende leerbedrijven stage kunnen lopen, begeleid door docenten en praktijkbegeleiders van OPB. De flexibiliteit van OPB, bijvoorbeeld waar het gaat om de planning van opleidingen, eventueel zelfs op zaterdagmiddag, leidt in combinatie met de zorgvuldige intake en uitvoering van de opleidingen tot continue hoge slagingspercentages, én tot een grote kans op een baan.

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