

Klanttevredenheidsonderzoek

OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel

19-06-2018



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, 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 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				38%	62%
Opleidingsprogramma				25%	75%
Uitvoering				38%	62%
Opleiders				38%	62%
Trainingsmateriaal				75%	25%
Accommodatie②				25%	25%
Natraject③				38%	50%
Organisatie en Administratie				38%	62%
Relatiebeheer				38%	62%
Prijs-kwaliteitverhouding④				62%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie
- ③ Eén referent heeft te weinig zicht op het natraject
- ④ Eén referent heeft te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste geïnterviewden vertellen dat zij al meerdere jaren samenwerken met OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel (hierna te noemen: OPB). Hun voornaamste reden om zaken te doen met dit instituut zijn de goede ervaringen uit het verleden. Daarnaast is het voor meerdere referenten een prettige bijkomstigheid dat OPB bij hen in de buurt zit. Ook 'de prijs-kwaliteitverhouding' en 'de naamsbekendheid' worden genoemd als redenen om voor hen te kiezen. "Bovendien kent het instituut een hoog slagingspercentage", merkt een referent nog op. Over het voortraject zegt men tevreden of zeer tevreden te zijn. De contacten vooraf verlopen per e-mail, telefonisch of persoonlijk, zo laat men weten. Men bespreekt dan met elkaar wat de wensen en de mogelijkheden zijn. In de meeste gevallen heeft men in de persoon van de directeur een vast aanspreekpunt. "Ook is er iemand met wie wij contact opnemen over de planning. Wij kijken dan samen wat het beste past. Dat verloopt ook altijd goed", aldus een referent. Hij vervolgt: "Ze kennen alle ins en outs. Wij doen dit al zo lang samen. Hun ervaring, kennis en kunde druipert eraf."

Opleidingsprogramma

Alle geïnterviewden geven aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over het opleidingsprogramma van OPB. Zij zijn unaniem van oordeel dat het programma goed aansluit op hun vragen en wensen. Men benadrukt dat men daarbij vooral het meedenken vanuit OPB waardeert. "Dit instituut verdient een dikke pluim voor alles", aldus een zeer tevreden respondent. Een ander zegt: "Wij hebben een goede afstemming met elkaar gehad, er was sprake van een gedegen voorbereiding." Voorts vertelt men dat de informatievoorziening over het programma over het algemeen in goed overleg geschiedt. Soms verzorgt de opdrachtgever dat zelf, soms neemt OPB dat voor haar rekening en in een enkel geval vervullen zij daar samen een rol in. "Ik informeer de deelnemers globaal en het instituut informeert hen vervolgens over de details", aldus een zeer tevreden referent. Een ander merkt nog op dat daar een rol is weggelegd voor de loopbaanbegeleiders. Ook de financiële kant van de offerte is voor iedereen bij aanvang altijd helder. Alle geïnterviewden zijn er heel stellig in dat zij daarbij niet voor verrassingen zijn komen te staan.

Uitvoering

Over het algemeen ervaren de opdrachtgevers de trainingen door OPB als heel prettig. Ook van de deelnemers krijgen zij meestal louter positieve berichten. "Die trainingen zijn gewoon goed. Je komt niet meer blanco op de werkvloer", aldus een zeer tevreden referent. Een ander zegt: "Onze deelnemers vinden de trainingen heel waardevol. Ze krijgen veel eyeopeners. Bovendien kunnen ze zelf veel praktijkvoorbeelden inbrengen en dat maakt het heel herkenbaar." "Wat ik zelf, als opdrachtgever, zeer waardeer is dat ze mij direct informeren wanneer er iets is. Als dan bijvoorbeeld blijkt dat er voor een deelnemer extra hulp nodig is, dan is dat nooit een probleem", zegt een andere respondent. De terugkoppeling en de extra aandacht, voor iemand die moeite heeft met een bepaald vak, worden ook door andere referenten als pluspunten genoemd. Of zoals een zeer tevreden respondent zegt: "Ja, ik word altijd heel goed geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang van de individuele deelnemers." Ook de afwisseling tussen theorie en praktijk wordt als prettig ervaren. "Onze deelnemers hebben altijd een praktijkbegeleider. Dat is fijn, want er komt veel op ze af", zo licht een opdrachtgever toe.

Opleiders

Niet iedere opdrachtgever kent de trainers van OPB persoonlijk, zo blijkt uit wat men vertelt. Deze referenten nemen daarom de reacties die zij van hun deelnemers hebben gekregen mee in hun toelichting. "Ik heb van horen zeggen dat de trainers mensen zijn die voor hun vak staan", aldus een van hen. Een ander spreekt van 'echte mensen-mensen'. "Vanuit hun eigen praktijkervaring voelen ze goed aan wat er speelt en welke stappen iemand moet zetten", aldus weer een ander. Er is ook een referent die benadrukt dat er wel sprake is van verschillen tussen trainers. Hij stelt: "Ieder van hen heeft zijn eigen persoonlijkheid en achtergrond. OPB hecht wel waarde aan een uniforme uitstraling." Met betrekking tot de sfeer tijdens de bijeenkomsten vertelt een respondent: "De trainer bood ruimte voor discussie. Hij is een professional, met goede voelsprietten voor de sfeer. Het is voldoende luchtig, maar de trainer weet wel te prikkelen. Hij heeft een goede aansluiting bij de deelnemers. Hij is echt vakbekwaam." Twee geïnterviewden vertellen dat zij het bovenal waarderen dat de trainers met elkaar 'een stabiele ploeg' vormen. Of zoals van hen het verwoordt: "Wij hebben al jarenlang dezelfde trainers. Dat vinden wij, naast het feit dat zij ook zelf uit het werkveld komen, heel prettig."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal varieert van boeken en een klapper met alle benodigde stukken tot een presentatie en foto's en filmpjes, ter ondersteuning van de training. Dat is geheel naar tevredenheid, zo laat men weten. Een enkeling baseert zich daarbij mede op de reacties die hij van zijn deelnemers heeft gehoord. "Het materiaal voldoet goed, ook als naslagwerk", zegt een van hen. Een ander stelt dat het ook goed te gebruiken is als voorbereiding op het examen. "Wij hebben te maken met een hoog slagingspercentage, dus ik ben er tevreden over", zegt hij. Weer een ander merkt op dat hij het materiaal volledig heeft doorgesproken met OPB, voordat de training van start ging.

Accommodatie

De helft van de opdrachtgevers vertelt dat OPB de trainingen voor hen incompany organiseert. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel. “En wij maken gebruik van een externe locatie, maar dat verzorgen wij zelf, samen met het stagebureau”, aldus een van hen. De overige respondenten vertellen dat zij voor de trainingen gebruik maken van de accommodatie van OPB. Het instituut heeft meerdere locaties. Voor de opdrachtgevers is de locatie van hun keuze geheel naar tevredenheid. Een zeer tevreden referent noemt het ‘professioneel’. ‘Huiselijk’ is de benaming die een ander er aan geeft.

Natraject

Eén geïnterviewde heeft te weinig zicht op het natraject. Om die reden heeft hij geen score toegekend aan dit onderdeel. In de meeste gevallen worden de opleidingen afgerond met een examen door een examencommissie, zo licht men toe. “De diploma’s worden vervolgens, inclusief de cijferlijsten, naar mij gestuurd. Ik stuur deze vervolgens door naar de deelnemers”, zegt een zeer tevreden referent. Een ander zegt: “Omdat de examencommissie er tussen zit, duurt het soms wat langer voordat je de diploma’s ontvangt.” “Het slagingspercentage is hoog. Dat is belangrijk. Als er deelnemers zijn die maar niet slagen, dan leveren ze extra inspanningen om die leerling te helpen alsnog het diploma te behalen”, aldus weer een andere respondent. Over de contacten na afloop is men tevreden. Men noemt deze contacten ‘prima’ en ‘zorgvuldig’. Niet iedereen heeft overigens na afloop nog contact met OPB. “En dat hoeft wat mij betreft ook niet. Wij evalueren met regelmaat tussentijds. Wanneer er iets is, dan verneem ik dat altijd direct”, zegt een van hen. Voor de opdrachtgevers staat hoe dan ook vast dat hun doelen met de opleidingen van OPB worden behaald.

Organisatie en Administratie

“Bij OPB verloopt alles op organisatorisch en administratief vlak altijd heel soepel en to-the-point. Zij zijn heel alert”, aldus een zeer tevreden referent. Een andere respondent: “OPB heeft iemand in dienst, met wie wij daarover altijd contact hebben. Dat loopt op rolletjes.” De overige opdrachtgevers laten weten ook tevreden of zeer tevreden te zijn over dit onderwerp. Die tevredenheid betreft bijvoorbeeld de telefonische bereikbaarheid van het instituut en ook het plannen en eventueel verschuiven van data. Dat laatste verloopt gemakkelijk en op flexibele wijze, zo blijkt uit wat men vertelt. Ook merkt men op dat men de gevraagde informatie tijdig ontvangt en dat gemaakte afspraken correct worden nagekomen. Ook bij de facturatie komt men niet voor verrassingen te staan. “Heel incidenteel heeft één van onze medewerkers wel eens kritiek. Dat heeft in de meeste gevallen meer met deze medewerker dan met OPB te maken”, zo licht een referent toe. Een ander stelt nog: “In geval van een probleem is er altijd goed overleg.”

Relatiebeheer

Lovend is men tevens over de wijze waarop OPB de contacten met hen onderhoudt. Voor vijf opdrachtgevers is dat de reden dit onderdeel met de score vijf te waarderen. De opdrachtgevers benadrukken allemaal dat zij een vast aanspreekpunt hebben bij het instituut en dat zij op die manier weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen. Ze vinden dat er goed met hen wordt meegedacht en stellen dat alles soepel verloopt. “OPB is open, oplossingsgericht en transparant in de communicatie”, aldus een van hen. Een ander zegt: “Het is prettig dat er weinig wisselingen in personeel zijn, zo leer je elkaar kennen.” Buiten de persoonlijke contacten worden de meeste referenten ook per nieuwsbrief of per e-mail geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. “Ook dat is maatwerk. Ze sturen je uitsluitend de voor jou relevante informatie”, aldus een zeer tevreden referent. Eén respondent merkt op dat hij geen schriftelijke informatie ontvangt. Gezien de aard van de samenwerking is dat voor hem prima. “Het gaat in ons geval om twee opleidingen. Dat maakt dat berichtgeving over hun verdere dienstverlening niet relevant is wat mij betreft, “ zo stelt hij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén opdrachtgever heeft naar eigen zeggen te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. Om die reden heeft hij geen score toegekend aan dit onderdeel. De overige respondenten zijn er tevreden over zeer tevreden over. Zij spreken erover in termen van ‘goed’, ‘passend’ en ‘marktconform’. Een referent stelt: “Soms is het lastig een vergelijking te maken. OPB is natuurlijk een particuliere opleider. In dat kader is hun prijsstelling passend, ze bieden waar voor je geld.” “OPB maakt het verschil. Ze stomen in kort tijdsbestek mensen klaar voor de arbeidsmarkt”, aldus een ander. Twee anderen spreken nog van ‘een uitstekende balans tussen prijs en kwaliteit’.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn van oordeel dat het instituut met haar aanbod goed inspeelt op de actualiteiten. Als andere sterke kanten worden 'de totale klantgerichtheid', 'het persoonlijk contact', 'de snelheid van handelen', 'de bereikbaarheid', 'de gedegen voorbereiding' en 'het meedenken met de klant' genoemd. "Ze nemen je alle zorg uit handen, je hoeft nergens meer achteraan. Je wordt goed geïnformeerd en dan is er natuurlijk nog de uitstekende prijs-kwaliteitverhouding", aldus een zeer tevreden referent. "Zij behoren tot de gevestigde orde. Zij kunnen bogen op een jarenlange ervaring. Zij zijn bekend en erkend om de kwaliteit van hun opleidingen", stelt een ander nog. Een advies is er ook en wel om oog te blijven houden voor het met de tijd meegaan en goed te blijven communiceren over de deelnemers. "Ga zo door en blijf over en weer van elkaar weten wat er speelt", zo verduidelijkt deze referent. Alle opdrachtgevers bevelen OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel dan ook van harte aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel op 19-06-2018.

Algemeen

Het Opleidingsinstituut voor Politie- en Beveiligingspersoneel (OPB), is een instituut waar zowel beveiligingsambtenaren als medewerkers van bedrijven, instellingen, defensie en gemeenten, en op persoonlijke titel hun opleiding krijgen. Al ruim 30 jaar heeft OPB een breed pakket aan opleidingen op het gebied van preventie, beveiliging en het handhaven van de openbare orde. Naast opleidingen voor Bijzondere Opsporing Ambtenaren (BOA's) en toezichhouders openbare orde, heeft OPB aanbod op het gebied van BHV, VCA en veiligheid. Alle open opleidingen kunnen ook als maatwerkopleiding verzorgd worden; daarnaast kunnen desgewenst speciaal ontwikkelde incompany opleidingen over specifieke thema's worden verzorgd. Aan maatwerktrajecten gaat een zorgvuldige oriëntatie vooraf, door middel van een gesprek met de opdrachtgever, waarbij ook docenten en rollenspelers aanwezig kunnen 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 SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven). Deze laatste is eveneens verantwoordelijk voor het kwalificatiedossier voor deze opleidingen. 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 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 en de resultaten van de externe examens. Steekproefsgewijs worden 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 en Veiligheid. 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. Op basis van uit het Cedeo-onderzoek constant bijzonder hoge waardering door de opdrachtgevers, waarmee veelal langdurige relaties bestaan, de sterke focus op continue kwaliteitsverbetering en de huidige positie van OPB in de markt, acht Cedeo de continuïteit van het instituut voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

OPB benadrukt het mondeling opleiden, ondersteund door schriftelijk lesmateriaal en 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 (blijven) 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) 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 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 continu 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