

Klanttevredenheidsonderzoek

Agathos M&O

11-05-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Agathos M&O 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, ondoorgrondelijk 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 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 waarden 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				29%	57%
Opleidingsprogramma				14%	86%
Uitvoering					100%
Opleiders				14%	86%
Trainingsmateriaal③				29%	43%
Accommodatie④					
Natraject⑤				29%	57%
Organisatie en Administratie				43%	57%
Relatiebeheer⑥				14%	43%
Prijs-kwaliteitverhouding				71%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				14%	86%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Agathos M&O (hierna Agathos te noemen), geeft aan dat er al meerdere jaren zaken worden gedaan met het bureau. Enkelen vertellen: "Ik werkte bij mijn vorige werkgever al met hen samen", "We doen al heel lang zaken. We hebben samen al veel programma's gebouwd", "Ze hebben mij een jaar of zes geleden gecoacht. Ik heb ook met een opleidingsprogramma meegedaan en ken hen van een managementbureau waar ik werkte. Ook bij mijn huidige bureau waren ze al bekend." De keuze voor Agathos wordt als volgt gemotiveerd: "Als je met Agathos werkt, weet je dat je echt kwaliteit krijgt. Er wordt goed naar je vraag geluisterd. Alle stakeholders worden meegenomen. Agathos is altijd up-to-date qua kennis over de overheid", "De aanbesteding is voor mijn tijd geweest. Mijn collega's vonden Agathos innovatief. Ik vind hen ook inderdaad heel vooruitstrevend", "Ze zijn een partner en zelfs meer dan dat. Ze pakken zelfs dingen van ons over, bijvoorbeeld op administratief gebied", "Ze hebben veel kennis van de doelgroep, sluiten aan bij de actualiteit. Ze hebben een uitgebreide elektronische omgeving en ontzorgen ons heel erg" en "We zijn echt samenwerkingspartners. In mijn ogen doen ze het uitstekend."

Alle referenten die het voortraject een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Enkele referenten: “We hebben twee voorbereidende gesprekken gehad met degene die het traject zou uitvoeren”, “Wij hebben een groepje geformeerd dat met hen in gesprek is gegaan. Er is goed naar ons geluisterd” en “Ze hebben uitgebreid geïnformeerd naar onze wensen. Ze proberen er zoveel mogelijk maatwerk van te maken.” Een ander voegt nog toe: “Agathos trekt de kar en ik zorg voor relevante sprekers uit de praktijk. We bespreken uitvoerig hoe we alles aan elkaar gaan linken.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het is een goede weergave van de afspraken die in het voortraject zijn gemaakt en het geeft voldoende duidelijkheid over de inhoud van de trainingen. Er is genoeg gelegenheid voor aanpassingen aan het concept. Enkele referenten: “Je kon precies lezen hoe het ging worden”, “Zij hebben een opzetje gemaakt waarover wij in eerste instantie niet helemaal tevreden waren. Dat hebben ze herschreven en toen was het wel goed” en “Als de realiteit wijzigt, komt de trainer er altijd nog op terug zo van: ‘Nu ik je dit hoor vertellen, zou ik de offerte toch scherper willen neerzetten.’ Dat vind ik heel professioneel.” Enkele anderen voegen ieder nog toe: “Het programma zat goed in elkaar. Het heeft echt bijgedragen aan het goede resultaat” en “Het was een mooi en verbeeldend verhaal. Ze trokken een parallel tussen de ontwikkeling van trainees en de seizoenen. Iedereen werd er enthousiast van.” De prijsafspraken zijn helder en roepen geen misverstanden op.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen allen de hoogst mogelijke score toe. Als gevolg van COVID-19 heeft men in veel gevallen moeten overstappen naar digitaal onderwijs. Aan deze overgang is naar de mening van de referenten vlot en met succes vormgegeven. Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen. Enkele reacties: “Ik zag de bui al hangen, maar ze zijn razendsnel overgeschakeld op onlineonderwijs. Binnen twee weken was alles omgezet. We hebben amper lessen gemist”, “Er zit veel variatie in het programma, bijvoorbeeld met een systeem om digitaal te stickeren. Ze hebben ook wel andere werkvormen, zoals even in beweging komen en allerlei digitale interactie”, “Er is veel afwisseling tussen theorie en zelf oefenen. Ze zetten mensen aan het werk door vragen te stellen. Ze gebruiken bijvoorbeeld een mural met plaatjes waaruit de mensen kunnen kiezen” en “Ze lassen voldoende pauzes in en gebruiken break-out rooms waardoor het gesprek goed op gang komt. Ook hebben ze een virtuele koffiekamer. Ik heb veel bewondering voor hoe ze het doen.” Men is goed te spreken over het maatwerkgehalte en het inhoudelijk niveau: “De docent heeft aan de hand van sappige verhalen verteld over hoe het krachtenveld in elkaar zat en de link gelegd naar de journalistiek. De deelnemers waren laaiend enthousiast”, “We hebben een heel eigen programma samengesteld met persoonlijke ontwikkeling, bedrijfsvoering, cultuurverandering en verandermanagement. Ook maatschappelijke verantwoording komt aan bod”, “De module is in samenspraak met ons gemaakt. Toen bleek dat wij niet met Zoom mochten werken, hebben ze heel goed meegedacht over andere tools en zich ons systeem snel eigengemaakt”, “We zijn voortdurend samen op zoek. Onze doelgroep is digitaal vaardig en brengt zelf ook ideeën in”, “Alle punten waaraan we als team wilden werken, hebben de revue gepasseerd in de vorm van een manifest dat we samen hebben opgesteld” en “Ik breng zelf de casussen naar voren en de docent denkt na over verschillende modellen en leerdoelen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten: “Over het algemeen worden de docenten als erg goed beoordeeld”, “De trainer is een leuk mens. Hij weet een goede sfeer neer te zetten. Het is een ras-adviseur, maar ook een uitstekende trainer. Hij is goed op de hoogte van de recente ontwikkelingen binnen de overheid”, “De trainer stelde zich kwetsbaar op. Ik vond zijn persoonlijke benadering heel fijn”, “Hij is sterk in het analyseren van gedrag en geeft rake feedback, ook in de vorm van heterdaadjes”, “De docent bewaakte het programma en het groepsproces goed. Hij sprak de deelnemers aan op hun persoonlijke ontwikkeling, zonder er doekjes om te winden. Ook de co-trainer deed het prima” en “De trainer bleef als een wijze vader op de achtergrond. Hij liet het ons zelf doen, zoals afgesproken. De groep bestaat uit ‘super’professionals. Ze kunnen het een trainer behoorlijk moeilijk maken met intellectuele discussies, maar de trainer bleef stevig overeind” en “De docent heeft veel levens- en werkervaring en een brede blik. Hij is authentiek en flamboyant en heeft veel kennis van zaken. De mensen hangen aan zijn lippen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ze hebben één keer iemand ingevlogen over wie ik niet helemaal tevreden was. Dat zat hem voornamelijk in de kennis.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het merendeel van de lesstof wordt digitaal aangeboden. Het materiaal voldoet zowel inhoudelijk als qua presentatie ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: “Alles staat op het leerplatform: artikelen, opdrachten en boekentips”, “De leeromgeving voldoet prima. De look en feel is fantastisch. Het is een fijne, centrale plek waarnaar veel werd verwezen in de training” en “Het materiaal ziet er verzorgd uit en is inhoudelijk goed.” Twee van de zeven geïnterviewden geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie of omdat er geen sprake was van materiaal.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject. Eén referent kent het natraject geen score toe, omdat in zijn situatie de opleiding nog niet is afgerond. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Er wordt ook mondeling geëvalueerd, met de deelnemers zowel als met de opdrachtgever: “We evalueren altijd en ze doen er ook echt iets mee”, “Ik heb zelf gesproken met de contactpersoon. Die heeft geëvalueerd met de trainers”, “Op het ogenblik evalueer ik elke maand of elk kwartaal met de eigenaar, ook over andere docenten” en “Ieder programma wordt apart geëvalueerd en daarna wordt er bijgesteld. Het frame blijft staan maar er komen steeds andere onderwerpen aan de orde, bijvoorbeeld als er een parlementaire onderzoekscommissie wordt ingesteld. Het is altijd werk in uitvoering.” Men is tevreden over de mogelijkheden voor opvolging. Een referent ter illustratie: “Er zijn plannen voor een game met verschillende rollen voor ons om mee te oefenen.” Eén referent plaatst nog een kritische noot: “Ik moet af en toe wel zelf om een evaluatie vragen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: “De trainees zijn laaiend enthousiast. Wij ook”, “Ze hebben unaniem ‘negens’ gescoord”, “De doelstellingen voor ons team zijn ruimschoots behaald”, “De deelnemers hebben veel praktische tips gekregen en zelfinzicht opgedaan”, “Ze zijn bewust bekwaam geworden”, “De cursus heeft aanzet gegeven tot het maken van een manifest dat in de groepskamer hangt en waarmee echt iets gedaan wordt” en “Er is concreet het een en ander veranderd. Zo werken we nu met een systeem met smileys om de werkdruk te monitoren.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men (zeer) tevreden. De facturering verloopt naar wens. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet over het geheel genomen aan de verwachtingen. Agathos handelt vlot, accuraat en klantvriendelijk. Een greep uit de reacties: "Het is een goed geoliede machine. Ze zijn altijd bereikbaar. Ik hoef nooit ergens achteraan. Als ik op vrijdag mail, dan krijg ik dezelfde dag nog antwoord in plaats van dat ik tot maandag moet wachten", "Ze zijn snel en kordaat in het plannen van afspraken", "Zij helpen mij aan van alles en nog wat herinneren, zoals dat ik nog sprekers moet regelen" en "Ze zijn zeer accuraat, denken mee en stellen zich soepel op." Twee referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: "Op vrijdag wordt de telefoon opgenomen door iemand die daar voor meerdere bedrijven zit te bellen. Dat past niet bij een bureau als dit" en "In het begin was het een beetje zoeken naar de juiste manier van samenwerken. Ik vond hen iets te direct en doortastend. Dat gaat nu beter."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Er is sprake van vaste contactpersonen. Het contact wordt als prettig ervaren: "We kennen elkaar al heel lang. Het is een leuke combi tussen zakelijk en vriendschappelijk. Die twee dingen zitten elkaar niet in de weg", "Ik kan altijd tussendoor terecht als ik wat extra ondersteuning nodig heb. Ik krijg binnen 10 minuten antwoord" en "Ik word voortdurend op de hoogte gehouden." Enkelen voegen ieder nog wel een kritische noot toe: "Het was in het begin een beetje afasten" en "Ik zou het wel prettig vinden als zij wat nadrukkelijker navroegen hoe het ons bevalen was." Drie van de zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. "Ons kantoor is zo kneiterig als wat. Als het te duur zou zijn, dan zouden we zeker geen toestemming krijgen", "Het is niet goedkoop maar we halen er voldoende uit", "De prijs was laag ten opzichte van de andere partijen" en "De prijs is concurrerend en de kwaliteit is uitstekend."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Agathos zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de inhoud en de docenten: "De sterke kant is dat het inhoudelijk heel goed was. De docent heeft veel ervaring bij zowel het rijk als de lokale overheden", "De deskundigheid is groot. In mijn ogen is hier echt sprake van expertise", "De docent geeft ad rem feedback en koppelt casussen goed aan theorie", "Hij heeft een heldere visie en hij heeft ons goed geadviseerd aan de voorkant" en "Agathos is actueel en inhoudelijk ontzettend goed." Ook prijst men Agathos om het geleverde maatwerk en de klantgerichtheid: "Ze denken mee en ontzorgen. Ze hebben echt maatwerk geleverd", "De docent was flexibel genoeg om de inhoud aan ons aan te passen", "Je trekt samen op. Het is een nauwe samenwerking die heel goed gaat" en "Het was echt een partnerschap met heel korte lijntjes." Een referent voegt nog toe: "Ze hebben een aardig netwerk van mensen met wie ze samenwerken." Naast deze lovende woorden is er nog wel een kritische noot: "Ons hele programma draait op en om de docent. Als hij wegvalt, dan weet ik niet of ze goede vervanging hebben." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de maatwerkopleidingen van Agathos aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Agathos M&O op 11-05-2021.

Algemeen

Agathos M&O ondersteunt organisaties in het publieke domein in de aanpassing aan voortdurend veranderende omgevingen. Dit doet Agathos met advies en trainingen. De doelgroep bestaat uit beleidsmedewerkers, programmamanagers, projectleiders, procesmanagers, leidinggevenden en adviseurs. Agathos maakt op onderscheidende wijze veranderingen zichtbaar en helpt management en medewerkers helder te krijgen waar het om draait. Zo is het bureau sterk in het koppelen van nieuw beleid aan concreet gedrag en resultaat. De methoden en technieken die men gebruikt zijn veelal door Agathos zelf ontwikkeld. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van online leeromgevingen, serious games en acteurs. De dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers staat centraal in alle Agathos-interventies. Dit is uitgewerkt in het door Agathos ontwikkelde concept van Practice Based Learning (PBL). Het bureau is van mening dat de veranderingsbereidheid groter wordt, als men visualiseert waar het in de nieuwe situatie naar toe gaat.

Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkprogramma's van Agathos. Het gesprek met Joyce Kramp (Directeur en mede-eigenaar) en Evert Versluis (Programma-manager en mede-eigenaar) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

Agathos heeft oog voor kwaliteit. De organisatie bestaat uit een kleine groep mensen in vaste dienst. Zij houden zich bezig met het klantcontact, acquisitie en ontwikkeling van nieuwe diensten en producten. Daarnaast werkt Agathos, voor de uitvoering van de programma's, samen met een vaste groep associés. Van deze groep verwacht men een grote mate van zelfstandigheid in complexe advies- en opleidingstrajecten. Alle trainers, begeleiders en adviseurs die werkzaam zijn voor Agathos volgen professionaliseringsactiviteiten. Een deel van hen heeft de titel CMC (Certified Management Consultant). Agathos verwacht van trainers dat zij "met respect kunnen confronteren", "in staat zijn groepsprocessen te beïnvloeden", "de cultuur van de opdrachtgevende organisatie kennen" en "met verschillende interactieve werkvormen kunnen werken". Evaluaties, tussentijds en aan het einde van een traject, vormen in de dienstverlening een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Agathos, inmiddels 20 jaar bekend als advies- en trainingsbureau, kent een grote groep loyale klanten waarmee men een langdurige relatie heeft opgebouwd en waarin in co-creatie mee wordt samengewerkt. Via mond tot mond reclame weten ook nieuwe klanten de weg naar dit bureau te vinden. Agathos wordt getypeerd als een innovatieve/creatieve organisatie. Het bureau besteedt veel tijd en aandacht aan (multimediale) werkvormen zoals het ontwikkelen van simulaties, e-coaching en e-learning. Op de huidige coronacrisis heeft men alert ingespeeld. Zo heeft men adequaat geanticipeerd op de maatregelen en alle programma's omgezet naar online varianten. Gezien de uitstekende uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de gedrevenheid van het management en de gerichte focus op kwaliteit, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Agathos voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Agathos is sterk in advisering en training binnen het publieke domein. Om kwaliteit te kunnen leveren besteedt men veel aandacht aan een zorgvuldig voortraject. Door de wensen en verwachtingen zorgvuldig te bespreken en in kaart te brengen worden opleidingsprogramma's zo optimaal mogelijk afgestemd. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd met deelnemers en opdrachtgevers en staat men open voor feedback. Veel referenten uit het onderzoek zijn naast de deskundigheid en kwaliteit, het geleverde maatwerk en de betrokken en klantgerichte instelling, ook goed te spreken over de organisatie eromheen. Het bureau wordt omschreven als klantvriendelijk en flexibel. Agathos blijft up-to-date door bestudering van relevant wetenschappelijk onderzoek. Ook richt men zich op vormen waarmee nieuwe mindsets, inzichten en vaardigheden gecommuniceerd en geoefend worden. Naast de ontwikkeling en uitvoering van trainingen, ateliers, simulaties en leergangen biedt Agathos ook digitale leeromgevingen aan. Sinds de COVID-crisis zijn de online toepassingen uitgebreid.

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