

Klanttevredenheidsonderzoek

Van der Hilst Communicatie

30-05-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Van der Hilst Communicatie 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.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				45%	55%
Opleidingsprogramma				55%	45%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders				45%	55%
Trainingsmateriaal			11%	78%	11%
Accommodatie				55%	45%
Natraject		11%		78%	11%
Organisatie en Administratie			11%	45%	45%
Relatiebeheer②				55%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding③				88%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				55%	45%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ③ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij opleidingen met een open inschrijving, zoals Van der Hilst Communicatie dit verzorgt, leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. Sommigen geven aan hen via hun netwerk te hebben gevonden of via internet bij hen terecht zijn gekomen. Anderen zijn door hun leidinggevende doorverwezen of hebben zelf eerdere positieve ervaringen met hen opgedaan omdat zij al eerder een opleiding bij Van der Hilst hebben gevolgd. "Van der Hilst staat bij mij bovenaan als het om communicatie gaat" en "De eerder door mij gevolgde cursus was heel waardevol", zo vertellen twee respondenten. Sommigen hebben contact vooraf gezocht omdat zij nog bepaalde vragen wilden voorleggen voordat zij zich inschreven. Zij zijn goed te woord gestaan waarna zij zich hebben aangemeld. Dat proces inclusief de bevestiging liep soepel en makkelijk, zo blijkt uit de gesprekken. Ook benoemen referenten leerdoelen. Dat blijkt onder andere uit deze citaten: "Ik was op zoek naar praktische tips", "Al ruim 25 jaar werk ik in deze branche in diverse functies. Sinds kort op het gebied van communicatie en daar zocht ik meer naar verbinding met de theorie maar ook naar de vertaling naar de praktijk" en "Ik wilde graag mijn blik verruimen en mijn kennis verbreden."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten (zeer) tevreden. Men heeft ervaren dat alles helder en duidelijk gecommuniceerd wordt en dat de website eveneens aansprekend is. “Ik heb wel nog gebeld en gemaïld vooraf omdat de lesdagen en tijden niet helder waren. Ook had ik een vraag over de hoeveelheid studiebelasting. Ik ben toen prima te woord gestaan”, verklaart een respondent hierbij. Een tweede merkt op: “Ik twijfelde tussen twee varianten en nadat ik contact had gelegd met Van der Hilst, heb ik voor één van beide besloten en me ingeschreven. Het advies was passend.” Tevens is men van mening dat eveneens de prijsstelling transparant is en dat men niet voor onverwachte kosten is komen te staan.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten enthousiast; een ruime meerderheid is zelfs zeer enthousiast. Uit de gesprekken blijkt dat de meeste lesdagen fysiek hebben plaatsgevonden maar dat sommigen hebben moeten switchen naar online vanwege de toen geldende Corona maatregelen. Eén geïnterviewde vertelt hierover het volgende: “We hebben een aantal dagen op locatie les gehad waarbij een trainer en acteur aanwezig waren. Maar online vond ik ook heel leerzaam. Daar hebben we ook rollenspellen kunnen doen en konden we ons eveneens prima inleven. Hierbij waren er iets meer pauzes om te checken hoe iedereen in z’n energie zat.” Anderen vertellen soortgelijke verhalen. Daarnaast maakt men melding van een juiste balans in het programma waarbij men ook nadrukkelijk meldt dat er eveneens een diversiteit aan werkvormen voorhanden was. Ook waardeert men de praktijkgerichte aanpak van de opleidingen. Enkele uitspraken ter toelichting: “De verschillende trainers hadden ook verschillende opdrachten bedacht. Dat was echt afwisselend. Het programma was wel pittig maar dat wist ik van tevoren”, “Ik vond het leerzaam, boeiend en afwisselend. Heel nadrukkelijk werd aan ons ook gevraagd of wij zelf praktijkvoorbeelden wilden inbrengen” en “Ik heb elke les met heel veel plezier gevolgd. Het vloog voorbij. Vooral ook omdat docenten hun eigen praktijkervaring, valkuilen en tips met ons wilden delen.” Tot slot geeft een referent aan wel tevreden te zijn maar hij plaatst een aantal kanttekeningen: “We begonnen met een deel van de klas live en een deel online. Dat bleek onwerkbaar. En wat ik een beetje jammer vond was dat Van der Hilst een mooie en logische opbouw in het programma had bedacht, maar door de remote variant werd alles door elkaar gehusseld. Dat was niet altijd even helder, vooral omdat de elektronische leeromgeving daar niet op aansloot. Daarnaast is het fantastisch dat ze gebruik maken van experts maar ook hiervoor gold, dat het online lastiger was. Trainers konden moeilijker op elkaar en op de vorige les aansluiten.” Een tweede merkt op: “Wat mij betreft mag er nog iets meer gekeken worden naar variatie in de werkvormen en de interactiviteit.” Maar ook hij is, over het geheel genomen, tevreden. Enkele referenten delen mee dat zij ook bedrijfsbezoeken hebben afgelegd. Daar zijn zij heel enthousiast over.

Opleiders

De trainers krijgen (zeer) veel lof toegezwaaid van de respondenten. “Het is een zeer bekende naam in het communicatie vak die ook zelf boeken schrijft. Dat wordt gebruikt als lesstof. Hij is zeer deskundig maar ook didactisch goed onderlegd”, “De trainers delen hun eigen issues en hun vakkennis. Ook brengen zij zelf casussen in. Het is inspirerend en leerzaam. Tevens weten zij een veilige setting te creëren waardoor iedereen zich durft te uiten”, “Ik heb hen ervaren als dynamische mensen met veel energie, liefde, passie en enthousiasme voor het vak”, “Allen beschikken over expertise en ervaring omdat zij meestal een stevige positie in het werkveld bekleden”, “Men weet ook de interactie te stimuleren waardoor het een boeiend geheel is” en “Ze kijken echt naar wat de groep nodig heeft en anticiperen daarop. De experts willen je echt iets leren over het vak en zijn zeer behulpzaam”, zijn enkele uitspraken over de kwaliteiten van de trainers.

Trainingsmateriaal

De overgrote meerderheid vindt het materiaal goed tot prima passen bij de opleiding. Hoewel één van hen aantekent: “Het was heel divers en inhoudelijk goed. Maar niet allemaal in een eenduidige huisstijl en vorm. Daar valt nog wel wat te verbeteren.” Dat is de reden voor zijn neutrale oordeel. De anderen maken melding van boeken, slides en sheets die ook achteraf nog bruikbaar zijn. Een, overigens tevreden, geïnterviewde deelt hierbij mee: “Een van de boeken paste niet bij onze opleiding. Dat hebben we teruggegeven aan de mentor en daar is ook meteen op geanticipeerd.” Anderen maken ook melding van video’s en artikelen. “Achteraf kregen we ook de presentatie en tips van de trainers”, deelt een respondent nog mee. Andere materialen die zijn gebruikt, hadden vooral een ondersteunende, praktische rol zoals flipovers en post-its.

Accommodatie

Voor zover de bijeenkomsten live konden plaatsvinden, is gebruik gemaakt van de accommodatie van Aristo in Utrecht/Lunetten. De locatie wordt gewaardeerd om de voorhanden zijnde faciliteiten en de bereikbaarheid. “Het is heel fijn want je kunt het lopen vanaf het station”, vertelt een referent. Een tweede: “Ze hebben het recent verbouwd en vernieuwd waardoor het nog beter is geworden.” “Er staat altijd koffie en thee klaar en je kunt zelf je drankjes pakken. De totale verzorging inclusief de lunch is goed”, verklaart een derde. Andere referenten uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Eén van hen kaart wel het parkeerprobleem aan: “Als de parkeerplaats vol is, kun je parkeren in de wijk en dat is soms wat verder weg.”

Natraject

De opleidingen zijn afgesloten met een groepsopdracht, presentatie en eindgesprek. Voor acht van de negen referenten reden voor een positieve score hoewel enkelen hier ook wat aandachtspunten bij vermelden: “Er was niveauverschil in de groep waardoor je soms in een situatie komt, waar je als groep niet uitkomt. Dat leidde ertoe dat ik het gevoel kreeg dat we de opdracht niet goed genoeg hadden afgerond. En de feedback die we kregen was mager. Ik heb om meer feedback gevraagd die ik uiteindelijk heb gekregen. Maar ik miste enige praktijkgerichte tips” en “Oorspronkelijk zouden we een leuke afsluiting krijgen maar die werd continu verschoven en ging uiteindelijk niet door. Dat had er vooral mee te maken dat Van der Hilst een grote feestelijke bijeenkomst wilde organiseren voor alle opleidingen maar dat lukte niet. Toch jammer want we hadden het wel per opleiding kunnen doen.” Een geïnterviewde vertelt dat de groep zelf een afsluitende borrel heeft georganiseerd en daarbij ook de mentor heeft uitgenodigd. Degene die op dit onderdeel ontevreden is, voegt er nog het volgende aan toe: “De totale groep werd in twee groepen verdeeld die beide een verschillende briefing voor de eindopdracht kregen. Daar ontstond veel onduidelijkheid over. Ook de datum voor deze laatste bijeenkomst werd doorgeschoven waardoor deze direct na een vakantie viel. Dus de totale opleiding heeft langer geduurd en heeft mij veel energie gekost.” Uit de interviews komt verder naar voren dat er regelmatig met de deelnemers wordt geëvalueerd waarbij één van hen nog aantekent: “Ik heb hen als feedback gegeven om dat digitaal te doen in plaats van steeds een Word-document te sturen. Dat kost veel tijd en is onhandig.” Allen bevestigen dat zij een certificaat hebben ontvangen waarbij Van der Hilst nog een aardige attentie had toegevoegd. Op de vraag wat de toegevoegde waarde van de opleidingen in de praktijk is, antwoordt men onder andere: “Ik heb echt tips gekregen om out of the box te denken. Dat pas ik ook toe”, “Mede dankzij de geschetste valkuilen door de trainers, heb ik een steviger basis en ben ik aan het denken gezet”, “Ik heb geleerd om korter en bondiger te zijn zodat ik beter kan aansluiten bij de doelgroep. Het komt neer op begrijpelijker en eenvoudiger taalgebruik” en “De modellen en manieren van denken kan ik meteen gebruiken in mijn adviseurschap.”

Organisatie en Administratie

Voor de meeste referenten is de organisatie en administratie bij Van der Hilst in goede handen. Men vindt hen overwegend goed bereikbaar, zowel per telefoon als per mail. Ook is men van mening dat afspraken worden nagekomen en dat het bureau een servicegerichte en klantvriendelijke instelling heeft. Daarnaast merkt men op dat zij eveneens flexibel weet te schakelen op veranderende omstandigheden. De mentor vormt de belangrijkste schakel als contactpersoon. Ook de officemanager wordt gewaardeerd. Degene die hier neutraal tegenover staat, deelt het volgende mee: “Ten tijde van mijn opleiding was er een officemanager die het niet in de vingers had. Zij deed het voor het eerst maar heb ik haar ervaren als een storende factor. Daar heeft Van der Hilst direct op geschakeld.”

Relatiebeheer

Eén geïnterviewde is van mening dat er niet echt sprake is van relatiebeheer en meldt: “Wij hebben als groep zelf het initiatief genomen om met elkaar in contact te blijven. En voor de rest weet ik het bureau zelf te vinden.” Daarom onthoudt hij zich van een mening op dit onderdeel. Deze laatste opmerking wordt door meerdere referenten gedeeld maar ook merkt een aantal op: “Af en toe krijg ik een mail met leuke tips binnen het vakgebied. Slim om het zo te doen want het is informatief en tevens ook acquisitie gericht”, “Ik volg hen met name op social media”, “De mentor stuurt ons af en toe wat” en “Men staat open om achteraf nog contact te hebben, mochten er nog vragen zijn.” De meeste referenten melden dat er een what’s app groep is opgericht die zij zelf onderhouden. Sommigen vertellen dat ook de mentor in deze groep zit.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén geïnterviewde heeft geen vergelijkingsmateriaal en onthoudt zich van een oordeel op dit onderdeel. De anderen vinden de prijs in balans met de geleverde kwaliteit. Zoals één van hen het verwoordt: "Als je de prijs afzet tegen het aantal lesdagen, is het goed te noemen." Een tweede: "Het is wat mij betreft prima en marktconform. Ik heb echt kwaliteit voor de investering teruggekregen." Tot slot meldt respondent: "Het heeft volledig voldaan aan mijn verwachting dus ik kan niet anders dan tevreden zijn."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de opleidingen en samenwerking met Van der Hilst Communicatie. Enkele citaten over de positieve punten: "Men beschikt over gedreven trainers die heel erg het onderlinge contact stimuleren. Ze anticiperen echt op de vragen die er leven. De samenstelling van de groepen vind ik ook aansprekend, evenals het werken met een mentor", "De trainers zijn echte experts op hun vakgebied waar ik veel van heb opgestoken", "De lesstof sluit aan omdat het mensen uit de praktijk zijn. Ook hun gedrevenheid is vermeldenswaardig", "De begeleiding door de mentor waardeer ik enorm", "Het persoonlijke contact en de behulpzaamheid" en "Iedereen is erg vriendelijk en het geheel is netjes geregeld. Ze geven voldoende info en sturen vlak van tevoren nog een reminder met alle relevante details. Van der Hilst levert kwaliteit en beschikt over een netwerk aan experts." Buiten de aandachtspunten die al eerder aan bod zijn geweest, merkt men ook nog het volgende op: "De bedrijfsdagen zijn super waardevol. Kijk eens of je dat ook als een soort terugkomdag kunt organiseren", "Stimuleer contactmomenten achteraf. Wellicht kunnen er nog intervisiegroepen ontstaan na de opleiding waar Van der Hilst nog een rol in kan spelen", "Probeer interactiviteit in de werkvormen te verhogen", "Het was weer even wennen dat we dicht op elkaar zaten toen de 1,5 meter werd losgelaten. Wellicht is het handig om toch wat meer ruimte te houden", "Kijk nog eens kritisch naar de boekenlijst", en "De opdrachten waren niet altijd helder geformuleerd. Waar moet op worden gefocust? En soms was de feedback qua toonzetting niet helemaal oké. Mijn tip zou zijn dat de trainer eerst zijn feedback aan de mentor stuurt voor een finale check." Iedereen geeft tot slot aan bereid te zijn Van der Hilst Communicatie van harte aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Van der Hilst Communicatie op 30-05-2022.

Algemeen

Van der Hilst Communicatie biedt sinds 1974 communicatie-opleidingen aan op alle niveaus. Het team bestaat uit vak-professionals die over de meest actuele kennis over het vak beschikken en vanuit enorme gedrevenheid deze kennis graag willen delen met anderen. Door middel van trainingen, beroepsopleidingen, masterclasses en leergangen begeleidt Van der Hilst de communicatieprofessional naar een volgende stap in de carrière. Van der Hilst traint professionals en teams op het gebied van communicatieve vaardigheden op thema's als kort en bondig spreken, interne communicatie bij verandering en creatief schrijven voor communicatieprofessionals. Daarnaast bestaat de dienstverlening uit advies en begeleiding; van het formuleren van een communicatievisie en -strategie tot aan inrichting en professionele ontwikkeling van communicatieafdelingen. Een belangrijke pijler in haar dienstverlening zijn de beroepsopleidingen op verschillende niveaus: van starters in het vak tot en met executive communicatieprofessionals.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Van der Hilst voorop. Onder invloed van de steeds veranderende omstandigheden heeft het bureau continu vinger aan de pols gehouden en ingespeeld op de actuele maatregelen. Daardoor werden trainingen omgebouwd naar online varianten of doorgeschoven naar een volgende periode. De docenten en freelancetrainers hebben allemaal mee geschakeld. In deze periode heeft Van der Hilst zich laten begeleiden door een professioneel bedrijf dat hen verder op weg heeft geholpen naar het bouwen van trainingen online. Ook waren zij stand-by in de eerste periode dat dit daadwerkelijk werd gerealiseerd. Daarnaast zijn er intern diverse workshops ter inspiratie georganiseerd. Van der Hilst heeft mede daardoor direct door kunnen schakelen naar andere scenario's: van live naar online en hybride. Ook bood het ruimte om het curriculum onder de loep te nemen en aan te passen daar waar nodig. Deze periode was voor het bureau enerzijds heel heftig maar heeft anderzijds geleid tot nog meer verbinding onderling en betrokkenheid bij elkaar. Met als uitkomst dat alle medewerkers en freelancers aangehaakt bleven. Om daar nog meer invulling aan te geven organiseert het bureau een Summerschool in juli en augustus. Daar wordt onder andere ingezoomd op de ontwikkelingen binnen het vakgebied en verdere toepassing van de digitale mogelijkheden, zoals gaming. Docenten en trainers zijn niet alleen goed op de inhoud maar ook gedreven en enthousiast en hebben een intrinsieke drive om professionals verder op weg te helpen. Evaluaties over de totale dienstverlening vinden frequent plaats om op die manier de dienstverlening continu te monitoren en te borgen.

Continuïteit

De afgelopen periode heeft Van der Hilst haar toegevoegde waarde verder bewezen door in het moment te kunnen acteren en inspelen op de meest actuele maatregelen. Enerzijds focust zij op de toekomst door verdere verbreding en verdieping van haar aanbod en anderzijds anticipeert zij flexibel op omstandigheden en wensen van de deelnemers. Dat maakt dat het bureau mee kan gaan in de flow van het moment. Mede dankzij de sterke basis met vaste medewerkers en de flexibele schil eromheen, die allen over het Van der Hilst DNA beschikken, weten professionals de weg naar het bureau te vinden. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Van der Hilst Communicatie voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Van der Hilst onder andere om de vakinhoudelijke expertise maar ook om de gedrevenheid en bevologenheid om hen verder op weg te helpen en begeleiden in het uitoefenen van hun vak. Hoewel velen de voorkeur uitspreken voor klassikale bijeenkomsten, is men ook zeer te spreken over de invulling van de online varianten. Eerdere ervaringen zorgen ervoor dat professionals voor hun ontwikkeling opnieuw bij Van der Hilst terecht komen. Door mond-tot-mond reclame weten ook nieuwe klanten hun weg naar Van der Hilst te vinden.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo