

Klanttevredenheidsonderzoek

Nidos

30-08-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Nidos 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma		30%	10%	30%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie②				20%	10%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	60%	20%

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

② Zeven referenten geven geen score op dit onderdeel

③ Er worden geen scores op dit onderdeel gegeven

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de open trainingen die door Stichting Nidos (hierna: Nidos) worden aangeboden. Aan dit onderzoek hebben tien referenten meegewerkt. De medewerkers van Nidos worden in de gelegenheid gesteld trainingen te volgen. Enkele trainingen zijn voor bepaalde doelgroepen verplicht gesteld. Zo volgen nieuwkomers bijvoorbeeld een verplicht introductieprogramma. Ook mogen zij facultatief een keuze maken uit het aanbod. Alle referenten zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Referenten vertellen via het opleidingsportaal kennis te hebben genomen van het aanbod van de trainingen. Al dan niet in overleg met de leidinggevenden wordt er een keuze uit het aanbod gemaakt. Aanmelding geschiedt via een online aanmeldingsformulier. De aanmeldingsprocedure verloopt vlot en soepel. De referenten zijn van mening dat de inhoud van de trainingen goed staat beschreven op de website en dat zij vooraf voldoende informatie over de inhoud van het opleidingsprogramma en de gewenste voorbereiding hebben gekregen. Ook de beschrijving van de doelgroep is helder. Na aanmelding volgt er een deelnamebevestiging.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten (zestig procent) zijn (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de programma's. Zij vinden het opleidingsaanbod divers. Toch is er ook een groep die wat minder tevreden is over het opleidingsaanbod (veertig procent). Zij zeggen onder meer: "De verplichte trainingen lopen snel vol. Je moet er snel bij zijn, anders vis je achter het net", "De functiescholingen volgen vaak pas later, nadat je al een tijdje in dienst bent. Als nieuweling ben je soms erg aan het zoeken naar hoe de processen verlopen. Het zou handig zijn als er al eerder aandacht is voor het wegwijs maken in de systemen" en "Het trainingsaanbod verschilt heel erg. Soms is er een grote toestroom van nieuwe cursussen en dan weer een tijdje niet. Het aanbod van nieuwe cursussen is beperkt. Het is als ervaren medewerker ingewikkeld om aan je punten voor de SKJ-registratie te komen." Dertig procent geeft om deze reden een negatieve score op dit onderdeel. Eén referent (tien procent) geeft een neutrale score voor de functiescholing OWG. Deze referent zegt: "Er is vooraf een nulmeting gedaan waarin de leerdoelen zijn geïnventariseerd. Op zich vond ik dat sterk. Helaas is er achteraf geen meting geweest." Over de groepsindeling is men tevreden. De groepen zijn niet te groot waardoor iedereen in de training aan bod komt. Een aantal geïnterviewden vertelt het een prettige bijkomstigheid te vinden dat zij door het volgen van een training collega's uit het vakgebied ontmoeten: "Het was een fijne groep om mee te werken. Een aantal mensen kende ik. Het was leuk om collega's te ontmoeten en van elkaar te leren" en "Ik heb veel collega's uit de regio ontmoet met wie ik ervaringen heb kunnen delen. Dat is prettig", lichten enkele referenten toe.

Uitvoering

Veel van de trainingen zijn als gevolg van de corona-maatregelen online uitgevoerd. Op zich zijn de referenten daarover (zeer) tevreden, al gaat de voorkeur duidelijk uit naar het volgen van fysieke, klassikale lessen. Men vertelt dat er een goede voorbereiding op de trainingen heeft plaatsgevonden en dat er alles aan is gedaan om het zo goed mogelijk te doen. Referenten vertellen over de uitvoering: "De training was, ondanks dat ie online werd uitgevoerd, wel interactief. We kregen veel opdrachten in groepjes die we later plenair bespraken. Er was meer dan voldoende aandacht voor iedereen. Het was wel lastiger om documenten te delen en grote stukken tekst door te nemen via het scherm", "Ik vond het heel afwisselend. Het waren twee lange dagen, maar het viel mee. De meest actieve dingen waren aan het eind gepland. Daar is goed over nagedacht. Ze hebben het aangepast aan de situatie" en "Ik vond het heel afwisselend, maar online is het toch wel erg lang. Het is toch anders". Een van de referenten (die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft) zegt nog: "Ik zat in een groep met allemaal mensen die net begonnen waren bij Nidos. Eén van de trainingen was voor mij nog wat te theoretisch. Ik kon het nog niet koppelen aan de praktijk. Ik heb daarom later nog een herhaling gekregen van de trainer". Alle geïnterviewden zijn tevreden over de afwisseling in werkvormen die zijn gebruikt. Men vertelt dat er PowerPointpresentaties zijn gegeven, filmpjes zijn vertoond, casussen zijn gemaakt, teksten zijn (her)schreven en dat er een quiz is gedaan. Een referent die een fysieke training heeft gevolgd, vertelt: "Normaal gesproken ben ik helemaal leeg na een cursusdag. Maar hier niet, door de verschillende werkvormen die zijn gebruikt." Een ander zegt: "De training was goed opgezet en goed voorbereid. Inhoudelijk was het goed genoeg. Het was erg toespitst op wat wij doen. De deelnemers werd heel erg betrokken bij de training." En tot slot: "Het was een interessant onderwerp met ook wel veel theorie. Ik vond het heel boeiend. Er werden veel voorbeelden gegeven/casuïstiek gebruikt. Ik kon goed het verband leggen naar mijn werk. Ik heb ook veel praktische zaken gehoord. Kortom: veel nieuwe dingen geleerd."

Opleiders

Over de trainers zijn, op één referent na, alle referenten (zeer) tevreden gestemd. Er worden hoge scores op dit onderdeel gegeven. De meeste trainers zijn werkzaam binnen Nidos, maar er worden ook externe trainers ingehuurd. De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft is van mening dat de externe trainers beter zijn dan de interne trainers. Alle overige referenten slaan de didactische en persoonlijke vaardigheden van de trainers hoog aan, evenals de deskundigheid en de praktijkervaring waarover zij beschikken. Men licht toe: “De training werd verzorgd door verschillende gedragswetenschappers. Voor hen was het af en toe ook wel even zoeken omdat de training online moest worden verzorgd. De een was er bedrevener in dan de ander. Maar over het algemeen ben ik tevreden”, “Er waren verschillende trainers. De een deed het technische gedeelte. De ander legde het uit. Dat bracht afwisseling. Ze hadden heel veel kennis van het onderwerp en konden alle vragen beantwoorden”, “Degene die de cursus gaf had heel veel ervaring en kennis van de praktijk. De trainer kwam telkens terug op de basiscursus die ik eerder heb gevolgd. Hij bracht het goed en gaf goede voorbeelden” en “De trainers zijn prima. Het zijn echte specialisten die afkomstig zijn uit de praktijk. Ze weten waar ze het over hebben en kunnen het goed overbrengen.”

Trainingsmateriaal

Negentig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal dat is verstrekt. Tien procent geeft een neutrale score. Geïnterviewden vertellen dat zij de hands out van de PowerPointpresentaties hebben ontvangen en/of boeken. Anderen vertellen huiswerkopdrachten te hebben toegestuurd te hebben gekregen. Enkel vertellen ook na afloop van de training nog artikelen of links naar bepaalde websites toegestuurd te hebben gekregen. Men vond het trainingsmateriaal relevant en nuttig als naslagwerk. De referent die een neutrale score op dit onderwerp geeft doet dit omdat hij het prettig zou vinden wanneer er bijvoorbeeld factsheets voor nieuwe medewerkers beschikbaar zouden worden gesteld. Een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, zegt nog: “Het zou prettig zijn als je het trainingsmateriaal van tevoren toegestuurd zou krijgen. Dan kun je je voorbereiden en meeschrijven.”

Accommodatie

De meeste trainingen zijn online uitgevoerd. De referenten die een onlinetraining hebben gevolgd geven daarom geen score op dit onderdeel. Slechts drie referenten hebben een training gevolgd in een trainingsruimte op een vestiging van Nidos. Deze trainingsruimtes worden goed beoordeeld. Alles is goed verzorgd. Zij geven de accommodatie een positieve beoordeling.

Natraject

Over de wijze waarop de trainingen worden afgerond zijn alle referenten (zeer) tevreden. Enkele trainingen worden afgerond door middel van een eindopdracht. Na afloop van de training en/of het voldoen aan de eindopdracht volgt een certificaat en/of de SJK-punten. Men vindt dat de opdrachten serieus worden nagekeken en van serieuze feedback worden voorzien. Na afloop van iedere training wordt er een evaluatieformulier ter invulling voorgelegd. Ook is men goed te spreken over de nazorg die wordt geleverd: “Het is altijd mogelijk om de trainers nog te contacteren als dat is gewenst. Die zijn goed benaderbaar.” Vooral over het resultaat dat met de trainingen is behaald is men zeer tevreden. Referenten vertellen: “Ik heb er zeker wat aan gehad. Het was heel waardevol. Je krijgt van alle facetten wat mee en dat kun je gebruiken in de praktijk” en “Ik heb er veel aan gehad. Sommige dingen waren voor mij een herhaling omdat ik al iets had gedaan op dit gebied. Maar ik ben mij ook bewust geworden van een andere manier van werken. We werken daarom nu met een nieuw plan.”

Organisatie en Administratie

Niets dan lof over de organisatie en administratie van de trainingen. Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Zij vinden dat de trainingen goed worden georganiseerd. Ook over de bereikbaarheid van de medewerkers is men tevreden: “De bereikbaarheid is prima. Je kunt hen makkelijk benaderen bij vragen. Het zijn tenslotte je collega’s”, licht een referent toe. Een ander vertelt: “Alles loopt prima. Een enkele keer is er een heel klein dingetje, maar dat wordt altijd direct en goed opgelost”. En weer een ander: “Ik heb een keer een les gemist. Het verplaatsen ging goed.”

Relatiebeheer

Omdat het hier gaat om trainingen die intern worden aangeboden is er van relatiebeheer geen sprake. Er is daarom gevraagd hoe de medewerkers op de hoogte worden gehouden van het trainingsaanbod. De geïnterviewden vertellen hierover e-mails te ontvangen of via het management op de hoogte te worden gehouden. Voorts is het voor de medewerkers van Nidos zaak zelf het intranet te raadplegen voor het trainingsaanbod. Negentig procent van de referenten vindt dit voldoende en geeft het relatiebeheer daarom de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Een van hen licht toe: “We hebben onlangs nog een enquête gekregen waarmee werd geïnventariseerd waar behoefte aan is. Er wordt geluisterd naar de wensen en meningen van de medewerkers. Dat is prettig.” Eén referent zou graag zien dat Nidos de trainingen actiever onder de aandacht brengt en geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Hij zegt: “Je moet wel zelf op intranet kijken anders zijn de trainingen al vol”.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Zij scoren daarom niet op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op twee referenten na die een neutrale score op dit onderdeel geven, zijn alle geïnterviewden tevreden over de wijze waarop de trainingen zijn uitgevoerd. Zestig procent geeft als eindoordeel de score “tevreden”. Twintig procent zegt “zeer tevreden” over de trainingen te zijn. Nog eens twintig procent geeft een neutrale score. Als pluspunten worden de kwaliteit van de trainers (zowel qua kennis als kunde) genoemd. Ook zijn de medewerkers blij met de mogelijkheid die hen wordt geboden om de trainingen te volgen en de wijze waarop dit is georganiseerd. Men zegt er veel van op te steken: “Door de trainingen ben ik mij veel bewuster van mijn handelen geworden in mijn werk. Ik probeer het geleerde echt toe te passen”, aldus een uitspraak van een zeer positief gestemde referent. De referenten die een neutrale eindscore geven doen dit omdat om de volgende redenen. De een ziet het als een verbeterpunt voor Nidos dat het trainingsaanbod wordt uitgebreid met trainingen voor de meer ervaren medewerkers: “Voor ervaren medewerkers vind ik het aanbod de laatste jaren te minimaal. Ik heb alle trainingen die er zijn al gevolgd. Er is niet nieuws meer waarvoor ik mij kan inschrijven. Ik moet toch mijn punten voor de SKJ-registratie zien te vergaren en wil mij blijven ontwikkelen.” De ander zegt: “Ik merk dat er veel verschuivingen zijn in het werk. Nidos reageert daarop mijns inziens te laat. Daardoor zijn de trainingen soms wat achterhaald en krijgen nieuwe jeugdbeschermers informatie die niet meer aan de orde is. Het is een dynamisch vak, dus er moet snel op worden ingesprongen. Het aanbod zou eens goed onder de loep genomen kunnen worden.” Tot slot enkele uitspraken van zeer tevreden referenten: Er wordt zorgvuldig gekeken naar wat medewerkers nodig hebben. Ik ben heel blij met de trainingen. Er wordt goed in de medewerkers geïnvesteerd. Er is goed nagedacht over de trainingen. Ik ben zeer tevreden” en “Nidos heeft een mooi aanbod voor haar medewerkers. Je krijgt de mogelijkheid om over allerlei onderwerpen trainingen te volgen; soms verplicht, soms facultatief. Je kunt in principe al je trainingen volgen bij Nidos om je SKJ-registratie geldig te houden.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Nidos op 30-08-2022.

Algemeen

Stichting Nidos (hierna: Nidos) voert (op grond van het Burgerlijk Wetboek) voogdij uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen en de ondertoezichtstelling voor kinderen door of voor wie een asielaanvraag is ingediend én die in verband daarmee verblijven in een opvangcentrum van het COA. Deze jeugdbeschermingsmaatregelen worden uitgevoerd door professionals die met respect voor de culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid het belang van de individuele jongere centraal stellen. De professional voert de regie over de ontwikkeling naar zelfredzaamheid van de jongere en grijpt in wanneer die ontwikkeling op enigerlei wijze dreigt te stagneren. Bij een onder toezicht gesteld kind ondersteunt de professional de ouders om de opvoedsituatie te herstellen. Bij Nidos zijn zo'n 650 mensen werkzaam, waaronder veel Jeugdbeschermers en Jeugdzorgwerkers. Zij zijn HBO geschoold en moeten in korte tijd worden klaargestoomd voor het specifieke werkveld. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de interne opleidingen en trainingen die door Nidos worden aangeboden en verzorgd.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Nidos. Nidos volgt de ontwikkelingen nauwlettend en past haar organisatie continu aan aan de doelgroep en de landelijke eisen, zonder in te boeten op de kwaliteit van dienstverlening. Zo heeft Nidos haar methodieken voor voogdij en onder-toezicht-stelling de afgelopen periode herzien. Deze zijn tot stand gekomen door de wisselwerking tussen theorie en praktijk. De methodiek voldoet aan de wetenschappelijke inzichten voor het pedagogisch begeleiden van kinderen. In 2012 heeft Nidos een eigen leerstoel gerealiseerd bij de Rijksuniversiteit Groningen. De trainingen worden verzorgd door (interne) gedragswetenschappers en/of juristen. Daarnaast worden er externe specialisten ingezet. De kwaliteit van de trainingen wordt structureel bewaakt aan de hand van (deelnemers)evaluaties. Met regelmaat worden de functiescholingen onder de loep genomen. De trainingen zijn geaccrediteerd door het SKJ waardoor medewerkers aan de verplichting tot het behalen van permanente educatiepunten kunnen voldoen. Voorts is Nidos door het Keurmerkinstituut gecertificeerd.

Continuïteit

Door de toestroom van migranten is de organisatie de afgelopen periode enorm gegroeid, hetgeen een enorme impact op de organisatie heeft. Er zijn veel Jeugdzorgbeschermers en Jeugdzorgwerkers aangenomen die allen verplicht zijn gesteld een functiescholing te volgen. Nidos heeft ambities die zij waar wil maken; echter moeten thans prioriteiten worden gesteld om aan de grote vraag naar functiescholingen te kunnen voldoen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de interne trainingen van Nidos voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Met regelmaat worden de ontwikkelingsbehoeften van medewerkers geïnventariseerd hetgeen tot aanpassing van het opleidingsportfolio kan leiden. De nadruk ligt thans echter op het uitvoeren van de (verplichte) functiescholingen als gevolg van de enorme toename van personeel. Naar aanleiding van de invoering van een nieuwe besturingsfilosofie krijgt de visie op leren continu aandacht. Zo worden veel scholingen blijvend hybride aangeboden en worden er Webinars georganiseerd. Ook worden er mogelijk meer externe trainingen ingekocht en houdt men oog voor het ontwikkelen van trainingen voor de meer ervaren medewerkers.

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