

# Klanttevredenheidsonderzoek

Ferocia Opleiding & Training B.V.

22-09-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ferocia Opleiding & Training B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, ondoorgankelijk 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				20%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie③				20%	30%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie④				40%	40%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score  
 ③ Vijf referenten geven geen score  
 ④ Twee referenten geven geen score  
 ⑤ Eén referent geeft geen score

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

In dit onderzoek worden de maatwerktrainingen van Ferocia Opleiding & Training B.V. (hierna: Ferocia) beoordeeld. Tien referenten werkten mee aan dit onderzoek. Twee referenten geven het voortraject geen score bij gebrek aan informatie. Zij zijn niet bij het voortraject betrokken geweest. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De meeste referenten werken al langer met Ferocia samen. Zij vertellen dat de goede ervaringen in het verleden ertoe hebben geleid dat zij telkenmale bij Ferocia terugkeren. Een van de referenten vertelt dat hij de naam van Ferocia al vaker had gehoord en hen vaak op LinkedIn was tegengekomen.

Referenten vertellen dat de consultants van Ferocia het contact met haar opdrachtgevers zorgvuldig onderhouden. Zij weten snel te schakelen en denken mee. Referenten lichten hun keuze voor Ferocia onder meer als volgt toe: “Ferocia gaf ons veel vertrouwen om samen met hen een opleidingsprogramma te bouwen. Zij hebben veel kennis van het vakgebied waarin wij opereren. Na verschillende gesprekken bleken zij de ideale partner te zijn. Dat laten ze nog iedere dag blijken”, “Wij hebben een prettige samenwerking met hen. Zij komen altijd met het juiste advies om leerdoelen te behalen en voegen nieuwe ideeën toe”, “Ferocia is pro-actief. Zij komen hun afspraken na en werken heel planmatig en gestructureerd. Alles is altijd goed geregeld: de opvang, de catering, het nabellen. Zeer professioneel” en “In het voortraject hebben de deelnemers allemaal vijf vragen ingeleverd en zijn er beleidsstukken aangeleverd. Zo werd de training geheel op maat gemaakt.”

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's van Ferocia. Veertig procent geeft de score “tevreden” op dit onderdeel. Zestig procent is “zeer tevreden”. Referenten vertellen dat Ferocia complete opleidingen biedt, die geheel op maat en in samenspraak met de opdrachtgevers worden gemaakt: “Ferocia denkt goed mee en weet echt maatwerk te maken. Dat is in gezamenlijkheid gebeurd en dat verliep vlot en goed”, “Ferocia biedt complete opleidingen die ons heel goed bevallen. Zo nodig wordt er een derde partij ingehuurd. Het opleidingsprogramma wordt altijd geheel op maat gemaakt. Zij zijn kritisch”, “In gezamenlijkheid hebben wij een opleidingsprogramma ontwikkeld die inmiddels is geaccrediteerd door onze toezichhouders. Het programma is heel sterk en gevarieerd. Het bevat vakken zowel op de inhoud als op de softcompetenties. Die combinatie is erg belangrijk voor de ontwikkeling van onze medewerkers. Het sluit dan ook goed aan. Jaarlijks wordt het programma geëvalueerd en zo nodig aangepast. Ferocia is daar heel nauw bij betrokken” en “Ferocia heeft een programma dat gericht was op grote teams kunnen vertalen naar ons kleine team en heeft dat in kort bestek kunnen verzorgen. Het programma is heel goed.” Referenten vertellen dat de afspraken zijn vastgelegd in een overeenkomst. De offertes noemt men “duidelijk”. Ook de voorwaarden, bijvoorbeeld rondom privacy, zijn daarin opgenomen. Referenten vertellen dat de afspraken goed zijn weergegeven en vastgelegd en nooit tot verrassingen leiden.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trainingen voldoet geheel aan de verwachtingen van de opdrachtgevers: “Uit de evaluaties met onze deelnemers komen zij er altijd bijzonder goed uit”, aldus een van de referenten. Enkele opdrachtgevers vertellen dat de trainingen als gevolg van Covid-19 online zijn uitgevoerd. Sommige programma's zijn hybride uitgevoerd (fysiek en online). Dit heeft naar de mening van de referenten geen afbreuk gedaan aan de kwaliteit van de trainingen. Zij vertellen dat Ferocia snel is overgeschakeld op online lesgeven ten tijde van de coronapandemie en dat zij dat uitstekend hebben gedaan. Ook vertellen enkelen dat een e-learning onderdeel uitmaakt van het opleidingsprogramma. Er worden veel verschillende werkvormen gebruikt. Behalve dat er aandacht is voor de theorie zijn de trainingen vooral gericht op de koppeling met de praktijk. Daartoe worden er praktische opdrachten, projecten en/of onderzoeken gedaan. Referenten noemen de werkvormen die worden gebruikt “vernieuwend”. Zo vertelt een referent dat Ferocia een escape room heeft ontwikkeld waarmee deelnemers op een leuke manier worden aangemoedigd om te leren. Nog enkele uitspraken over de uitvoering: “Ferocia heeft haar werkvormen aangepast aan de mogelijkheden die er waren ten tijde van Covid-19. Zij hebben alle mogelijkheden benut en innovatieve tools gebruikt”, “In de trainingen zijn we direct met de probleemstellingen aan de slag gegaan. We hebben er veel aan gehad om onderwerpen bespreekbaar te maken en over de verschillende percepties te discussiëren. Daar leert iedereen wat van”, “Al onze deelnemers zijn altijd zeer enthousiast over de trainingen die door Ferocia worden verzorgd. Behalve luisteren naar de theorie worden er veel opdrachten in groepsverband in verschillende samenstellingen gemaakt en besproken. De trainer stuurt zijn presentatie van tevoren, zodat de deelnemers goed mee kunnen doen” en “We zijn in de training op daadwerkelijke situaties ingegaan. Daar hebben we heel veel aan gehad. Iedereen heeft kunnen sparren en kan het geleerde direct in praktijk brengen. Naar aanleiding van de training hebben we afspraken gemaakt over aanvullende dienstverlening.” Alle referenten geven ook op dit onderdeel een positieve score.

### **Opleiders**

Niets dan lof voor de ingezette trainers! Zestig procent van de referenten geeft de hoogst mogelijke score op dit onderdeel ("zeer tevreden"). Veertig procent is "tevreden". Referenten vertellen: "Ferocia heeft een groot netwerk met trainers die ze inzetten. Per module wordt er bekeken wie de beste expertise heeft. Wij zijn daar erg enthousiast over", "De trainer kan de theorie goed vertalen naar de praktijk. Hij geeft veel voorbeelden uit de praktijk. Hij denkt in oplossingen. Bovendien is hij een prettig persoon", "De trainer is heel kundig en maakt een (Brabants) grapje op z'n tijd. Hij is meteen opgenomen in de groep. Iedereen is positief over hem omdat het klikt" en "De trainer weet de stof duidelijk uit te leggen. Hij kan een complexe materie heel concreet maken. Dat kan hij heel goed. Hij weet de essentie eruit te halen." Voorts vertellen referenten dat de trainers uitlokken tot interactie en goed kunnen luisteren naar wat deelnemers inbrengen. Zij dichten de trainers van Ferocia eigenschappen toe als: "gedreven", "daadkrachtig" en "professionele mensen met know how". Men vertelt dat de trainers opbouwende feedback durven te geven. Door in te spelen op de vragen van de deelnemers wordt er altijd maatwerk geleverd. Dat vindt men prettig. Tot slot vertelt een referent het prettig te vinden dat de juiste mensen op de juiste plekken worden ingezet: "Zo is mij eens een andere persoon dan de vaste trainer voorgesteld die de intervisiebijeenkomsten beter zou kunnen begeleiden, omdat die daarvoor over de beste kwaliteiten beschikt. Dat vind ik sterk", aldus een van de referenten.

### **Trainingsmateriaal**

Er wordt naar de mening van de referenten voldoende trainingsmateriaal gebruikt dat op tijd wordt aangeleverd. Enkeligen hebben een voorbereidende opdracht toegestuurd gekregen. Andere referenten vertellen achteraf de sheets van de presentatie of artikelen toegestuurd te hebben gekregen. Referenten vertellen voorts dat Ferocia een opleidingsportaal heeft waarin allerhande materiaal te vinden is. Of dat zij worden gewezen op interessante artikelen of websites. Enkeligen vertellen dat het trainingsmateriaal in samenspraak en per module geheel op maat is gemaakt. Wederom geven alle referenten een positieve score op dit onderdeel.

### **Accommodatie**

Slechts vijf referenten hebben gebruik gemaakt van een trainingsaccommodatie van Ferocia. Zij zijn daarover allen (zeer) tevreden. Referenten vertellen dat er goede voorzieningen zijn: "Ferocia heeft studio's waarvan gebruik kan worden gemaakt. Ze zijn onlangs opgeknapt en verfrist. Het ziet er heel goed uit. Ook de apparatuur is in orde", aldus een tevreden referent. En een ander: "De class rooms zijn fantastisch! Zij hebben net een flinke verbouwing gehad en hebben mooie studio's gebouwd met goede camera's enzovoorts. Zij lopen daarin voorop." Alle overige referenten hebben de opleidingen/trainingen online of op eigen locatie gevolgd. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel.

### **Natraject**

Ook over het natraject zijn alle referenten (zeer) tevreden. Zij vertellen dat de programma's goed worden nagesproken met de opdrachtgevers. Ook de deelnemers worden uitgenodigd hun feedback te geven. Er is veel aandacht voor de nazorg: "Ferocia heeft zich beschikbaar gesteld voor hulp en advies achteraf" en "Het is fijn dat je achteraf nog even kunt bellen met vragen" lichten referenten toe. Enkele trainingen leveren permanente educatiepunten voor de deelnemers op. Eén referent vertelt dat het programma wordt afgesloten met een examen waarvoor duidelijke beoordelingsnormen zijn opgesteld. De certificaten worden op tijd verstrekt. Vooral over het resultaat dat met de trainingen is behaald zijn de referenten positief: "Iedereen heeft er veel aan gehad. We hebben duidelijke informatie gekregen die we direct kunnen toepassen in de praktijk", vertelt een referent. En een ander: "We hebben veel geleerd. Ik gun meer mensen deze opleiding!"

### **Organisatie en Administratie**

Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie en geven daarom geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten geven wederom een positieve score. Zij zijn van mening dat alles goed verloopt. Men noemt de organisatie en administratie “professioneel”, “punctueel”, “daadkrachtig” en “klantvriendelijk”. Referenten vertellen over hun ervaringen met de organisatie en administratie onder meer: “De training is weleens verplaatst. Dat is in goed overleg gegaan”, “Wij werken met een vast contactpersoon. Daar zijn we erg enthousiast over. Wij worden ontzorgd”, “De medewerkers van Ferocia zijn erg toegankelijk. Ook voor de deelnemers. Ze gaan snel op verzoeken in. De lijntjes zijn kort. Wij zijn er erg over ze te spreken” en “Ik ben heel blij met de medewerkers van de organisatie en administratie. Op iedere mail krijgen wij binnen 24 uur antwoord. Als de trainer heel druk is, dan geven zij dat goed aan en laten zij weten wanneer wij antwoord kunnen verwachten.”

### **Relatiebeheer**

Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score. De relatie met de opdrachtgevers wordt tot (grote) tevredenheid onderhouden. Alle referenten vertellen regelmatig in contact met Ferocia te zijn. Sommigen vertellen hen ook wel eens in ander verband te ontmoeten, bijvoorbeeld op een congres. Over het relatiebeheer zeggen de referenten onder meer: “Ferocia houdt goed contact met ons. Het is heel fijn om met ze samen te werken. Wij willen graag met hen sparren en hebben wekelijks contact. Zij komen met ideeën en brengen ons op de hoogte van nieuwe mogelijkheden”, “Ferocia steekt goed in op de relatie. Ze zijn altijd eerst even informeel en vragen dan goed uit over onze wensen en/of opmerkingen” en “Wij onderhouden de relatie met een vast contactpersoon. Ik vind hen niet mega pro-actief, maar er vindt wel altijd een goede afstemming plaats.” Opdrachtgevers van grotere trajecten melden dat zij geregeld bij elkaar komen en ook persoonlijk contact onderhouden: “Zij laten merken dat wij een gewaardeerde klant voor hen zijn”, aldus één van hen. Een ander benoemt nog het prettig vinden dat er mails worden gestuurd die persoonlijk zijn. Voorts melden referenten dat de berichten op LinkedIn triggeren om er iets mee te doen. Alle referenten zijn dan ook (zeer) tevreden over de wijze waarop het relatiebeheer vorm wordt gegeven.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Eén referent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en geeft daarom geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten zijn van mening dat er een goede prijs/kwaliteitverhouding bestaat. Zij vinden de prijzen in orde en zijn vooral tevreden over de kwaliteit die wordt geleverd. Enkelen hebben de prijzen ook wel eens met andere aanbieders vergeleken en vinden dat de prijzen van Ferocia daarmee in lijn zijn. Ook vertellen enkelen dat bij grotere afnames de tarieven bespreekbaar zijn. Een referent vertelt: “Wij hebben over de prijs onderhandeld en zijn tot een eerlijke prijs gekomen.” En een ander: “Ik vind het een hoop geld, maar de prijzen zijn marktconform en zij maken het waar.”

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Niets dan lof voor de trainingen van Ferocia en de samenwerking met hen hierin! Alle referenten geven een positieve eindscore. Als pluspunten van de organisatie worden nogmaals de uitstekende trainingen met goede trainers en de professionaliteit van de organisatie genoemd. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten zijn bereid Ferocia aan te bevelen bij anderen of hebben dit al eens gedaan. Enkelen lichten toe dat zij zeker naar Ferocia terug zouden gaan als dat aan de orde is. Voor anderen is de samenwerking al jaren een vanzelfsprekendheid. Een referent typeert Ferocia als volgt: “Ferocia is een jonge, commerciële club die met ideeën over de brug komt om deelnemers naar hun opleidingen te krijgen. Dat is verfrissend en zeker niet onprettig. Het zijn professionals.” Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Ik ben heel erg tevreden over de samenwerking met Ferocia: over hun werkwijze, de communicatie en de mensen die aan hen verbonden zijn. Het is zeker een goede partner!”



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Ferocia Opleiding & Training B.V. op 22-09-2022.

### Algemeen

Ferocia Opleiding & Training B.V. (hierna: Ferocia) is opgericht in 2017 en heeft tot doel auditors, controllers, compliance medewerkers en risicomangers te ondersteunen bij hun professionele ontwikkeling, zodat zij hun opdrachtgevers nog beter kunnen helpen bij het optimaliseren van de interne beheersing. Zij biedt daartoe dienstverlening op het gebied van opleiding en ontwikkeling, consultancy en interim-oplossingen. Ferocia verzorgt onder meer opleidingen op post-doctoraal en post-hbo-niveau. Daarnaast worden er webinars en congressen georganiseerd. Naast het open opleidingsaanbod worden er vooral op maat gemaakte in-company opleidingen verzorgd. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen van Ferocia.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Ferocia. Alle docenten/trainers (zo'n 25 in totaal) zijn experts en actief binnen hun vakgebied en verbonden aan één of meerdere universiteiten of hogescholen. Een aantal leerprogramma's wordt in samenwerking met gerenommeerde partners aangeboden, zoals Avans+ en het Instituut van Internal Auditors Nederland. Doordat alle trainers/docenten nog werkzaam zijn in de praktijk beschikken zij over een brede kennis van en efficiënte toegang tot de nieuwste wet- en regelgeving en hebben zij kennis van actuele ontwikkelingen. De professionals kunnen mede daardoor aansprekende voorbeelden inbrengen in de opleidingen. Zij dragen op heldere wijze hun kennis over, passend bij de behoeften van de opdrachtgever/deelnemer; zowel qua vorm als qua inhoud. Zij worden eventueel in hun didactische vaardigheden door Ferocia begeleid. Opleidingen en opleidingsmateriaal worden door de docenten continu aangepast aan de ontwikkelingen. Evaluaties, zowel met deelnemers als opdrachtgevers, vormen de basis voor het monitoren van de kwaliteit van de opleidingen/trainingen en worden vastgelegd in een learning-managementsysteem. Eventuele daaruit voortvloeiende verbeterpunten worden direct opgepakt.

### Continuïteit

De afgelopen periode heeft de organisatie vooral ingezet op online leren. Daartoe is een professionele studio ingericht. Veel theorie wordt door middel van interactieve e-learnings aangeboden. Daarnaast biedt Ferocia dan vervolgens korte trainingen aan en zet zij vooral in op het begeleiden van de deelnemers in de praktijk, waardoor een optimale borging van het geleerde kan plaatsvinden. Daarmee onderscheidt Ferocia zich van andere aanbieders in de markt. Door de hoge kwaliteit van dienstverlening, de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek (met een 100% klanttevredenheidsscore) én de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Ferocia Opleiding & Training B.V. voor maatwerktrainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Ferocia werkt intensief samen met diverse opleidingsinstituten en beroepsverenigingen waarvoor zij diverse master, (post)bachelor en/of trainingen verzorgt. Klanten zijn afkomstig uit alle sectoren: zorg, overheid, onderwijs, alsook het bedrijfsleven. Ferocia hecht veel waarde aan het in standhouden van persoonlijke relaties. Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten Ferocia prijzen om de goede kwaliteit van dienstverlening; de uitstekende docenten/trainers, het leveren van maatwerk en de grote expertise binnen de organisatie worden als sterke punten van Ferocia gezien. Daarmee heeft Ferocia zich inmiddels een veelzijdige klantenkring verworven.

## 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](http://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