# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting DOKh

15-02-2023

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting DOKh 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 ..... 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 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 klanttevredenheidonderzoek 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 | | | | 30% | 70% |
| Opleidingsprogramma | | | | 30% | 70% |
| Uitvoering | | | | 60% | 40% |
| Opleiders | | | | 60% | 40% |
| Trainingsmateriaal | | | | 70% | 30% |
| Accommodatie② | | | | 40% | 40% |
| Natraject | | | 10% | 30% | 60% |
| Organisatie en Administratie | | | | 40% | 60% |
| Relatiebeheer | | | | 60% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding③ | | | | 60% | 30% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 50% | 50% |

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

**Toelichting op de gegeven antwoorden:**

**Voortraject**

De meerderheid van de referenten is al langer bekend met de cursussen van Stichting DOKh (hierna te noemen DOKh). Anderen hebben het instituut op het internet of via een collega gevonden. Ter illustratie: “Via facebook kwam ik bij hun training terecht”, “Op zoek naar bijscholing heb ik hen op het internet gevonden” en “Wij kiezen voor scholing eigenlijk altijd voor DOKh.” Verschillende redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: het passende en gevarieerde aanbod, de goede ervaringen in het verleden, de interessante onderwerpen en de goede organisatie. Ter illustratie: “We moeten MIO-punten behalen en zij bieden online trainingen aan, wat ik ideaal vind. Verder is het bij hen altijd goed georganiseerd”, “Ik ben zelf echoscopist en de training over het opsporen van groeivertraging past daar perfect bij”, “Het werd mij geadviseerd door een collega en het was op een locatie in de buurt”, “Regelmatig krijg ik van hen informatie via e-mail en door het goede aanbod en de kwaliteit zie ik geen reden om bij hen weg te gaan” en “Binnen de praktijk was er onduidelijkheid over het verhaal van de toedieningswijze van vitamine K bij pasgeborenen en volgens mij was DOKh de enige die een training in counseling op dit gebied aanbiedt.” Het inschrijven voor de training via de website verloopt volgens de geïnterviewden soepel en gemakkelijk. De aanmelding wordt vervolgens bevestigd door het instituut. Er heerst bij allen tevredenheid over het verloop van het voortraject bij DOKh.

**Opleidingsprogramma**

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma bij DOKh. De respondenten noemen de website duidelijk en gebruikersvriendelijk. Er is heldere informatie te vinden over de inhoud en het programma van de cursus, zodat men de juiste keuze kan maken. “Vooraf krijg je de nodige informatie over de training en via een digitaal portaal kun je de voorbereiding doen voor de training”, geeft een van hen aan. De kosten van de training zijn van tevoren bekend en zijn te vinden op de website.

**Uitvoering**

Alleen maar tevredenheid en grote tevredenheid heerst bij allen over de uitvoering van de gevolgde trainingen. Uit de vraaggesprekken komt naar voren dat de cursussen praktijkgericht zijn en daardoor goed toepasbaar in het dagelijks werk. Ook voldoet de uitvoering aan het beeld dat vooraf op de website over de inhoud van de training wordt geschetst. Ter illustratie enkele uitspraken: “Het zijn fijne en leerzame trainingen in de buurt en soms incompany bij een andere praktijk. Het is altijd heel interactief met goede theorie en veel praktijk”, “Eerst was er een digitale scholing ter voorbereiding en vervolgens was er op locatie de vaardighedencarrousel om de praktijk te oefenen”, “Het was heel goed en leuk. Er werd met een actrice gewerkt en daarbij werden allerlei mogelijkheden behandeld, wat het leerzaam maakte”, “De training over het counselen in het kader van prenatale screening heeft mij goede tips gebracht voor de dagelijkse praktijk. Het was een stukje verdieping in de materie. Je leert door te vragen als mensen bijvoorbeeld weinig voorbereid zijn of als religieuze factoren meespelen”, “De training over het oor werd gegeven door een kno-arts. Het was heel interessant met de nodige anatomie en pathologie. Je leert om een ziektebeeld te herkennen”, “Ik heb meerdere trainingen gevolgd en het is altijd kwalitatief goed, heel leerzaam en praktisch. De trainingen duren ook niet te lang. Ze zijn kort maar krachtig en dat vind ik prettig” en “Het was prettig dat je in kleine groepjes kon oefenen met het voeren van lastige gesprekken. Er werd uitgebreid uitleg gegeven en voor iedereen was er de ruimte om met vragen te komen.”

**Opleiders**

Over de kwaliteit van de opleiders van DOKh worden in de interviews positieve tot zeer positieve geluiden gehoord. Men vertelt dat vaak professionals uit het vakgebied worden ingezet voor de trainingen. Er wordt gesproken over mensen met veel expertise en praktijkervaring die de lesstof op een leuke en aansprekende manier weten te brengen. Ook weten zij goed in te spelen op de behoefte in de groep en zorgen zij voor voldoende ruimte om vragen te stellen. Enkele uitspraken die de scores voor dit onderdeel illustreren: “Er werd gebruik gemaakt van twee trainers. Ze zijn deskundig en hun kennis is up-to-date, waardoor ze alle vragen kunnen beantwoorden”, “Hij was meer een gespreksleider in de online discussie. Dat deed hij zeker goed, maar wat meer inbreng van de theoretische kennis had ik prettig gevonden”, “We hadden twee trainers en een actrice. De kwaliteit van iedereen was heel hoog. Ze wisten je goed te boeien en zo je aandacht erbij te houden” en “Er werd door de trainers gebruik gemaakt van hele herkenbare praktijkvoorbeelden en soms werd ook uit eigen ervaring geput. Dat zorgde voor een leuke en praktische training.”

**Trainingsmateriaal**

Men is goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal dat wordt verstrekt bij de trainingen. Het bestaat uit: voorbereidende opdrachten, presentaties, artikelen en links naar relevante informatie. Enkele citaten op dit gebied: “Vooraf kun je casuïstiek inleveren en zijn er wetenschappelijke artikelen om door te nemen. In de les zijn er de PowerPointpresentaties en de hand-outs”, “Soms is het materiaal alleen digitaal en soms is er een papieren hand-out. De PowerPointpresentaties krijg je naderhand toegestuurd” en “Bij de fysieke cursus was er een e-reader met informatie en bij de online cursus werd het materiaal digitaal aangeleverd.”

**Accommodatie**

Bij twee van de geïnterviewden heeft de training online plaatsgevonden en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn tevreden over de kwaliteit van de accommodatie die DOKh heeft verzorgd. Er wordt gesproken over goede bereikbaarheid en parkeergelegenheid. Ook zijn de lesruimtes van goede kwaliteit met prima voorzieningen en is de catering goed verzorgd. Enkele citaten op dit gebied: “Het is altijd goed geregeld. Soms is het bij henzelf en soms is het in een verpleeghuis of huren ze een zaaltje. Dat is vaak wel op een centrale plek” en “De locatie is altijd gemakkelijk te vinden en ze hebben nette accommodaties met de juiste voorzieningen om de training te geven.”

**Natraject**

In meerderheid laten de respondenten zich positief en zeer positief uit over het natraject bij DOKh. Aan het volgen van de training zijn punten voor de permanente educatie verbonden en/of punten voor het Methodisch Intercollegiaal Overleg, MIO-punten, verbonden voor het kwaliteitsregister. Na afloop van de training zorgt DOKh dat de behaalde punten correct worden geregistreerd. “Binnen drie jaar moet ik een bepaald aantal punten behaald hebben en dat houden zij heel goed bij”, aldus een tevreden respondent. Naderhand wordt aan de deelnemers een evaluatie gevraagd van de cursus en de trainers. Enkele citaten: “Ze vragen je om feedback op de training en ook vragen ze je of je voorstellen hebt voor nieuwe onderwerpen” en “Vroeger was er een evaluatie op papier en nu gaat het via een QR-code.” Op het gebied van de nazorg na afloop van de cursus vertellen meerdere geïnterviewden dat het altijd nog mogelijk is om vragen te stellen. Ter illustratie enkele uitspraken: “Soms hebben we de e-mailadressen van de trainers of je kunt je e-mailadres op een lijst zetten om achteraf informatie toegestuurd te krijgen” en “Er is zeker nog de ruimte om vragen te stellen.” De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de trainingen. Een van hen geeft op dit gebied een neutrale score. In de vaardighedencarrousel van de training over anticonceptie op maat miste hij eigenlijk de behandeling van de vragen die je in de praktijk tegenkomt als iets niet standaard uitpakt. Graag had hij wat meer diepgang gezien met daarin de behandeling van de uitzonderingen.

**Organisatie en Administratie**

Volgens alle respondenten heeft DOKh de zaken organisatorisch en administratief goed op orde en dat resulteert bij allen dan ook in een positieve tot zeer positieve beoordeling op dit onderdeel. Men spreekt over heldere communicatie over alles rondom de training. De informatie is volledig en wordt netjes op tijd voor aanvang van de training verstrekt aan de deelnemers. Verder is het instituut goed bereikbaar en worden vragen via de e-mail snel en correct beantwoord. Men vindt dat DOKh zich netjes aan de afspraken houdt en ook de facturen kloppen met de prijsopgave vooraf.

**Relatiebeheer**

Over de manier waarop DOKh de relatie met de klant onderhoudt heerst bij de geïnterviewden tevredenheid. Er wordt onder andere gesproken over het verstrekken van informatie over nieuwe trainingen via een nieuwsbrief, e-mailingen en Facebook, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “Je kunt je aanmelden voor de nieuwsbrief en naar de praktijk worden flyers gestuurd”, “Regelmatig, een tot twee keer in de maand, zie ik wat voorbij komen over nieuwe trainingen en dat is wel prettig, omdat je er dan weer aan herinnerd wordt om trainingen te volgen” en “Ze sturen e-mails op maat over trainingen die aansluiten bij mijn opleiding.” Een van hen heeft nog wel een tip voor het sturen van de mailingen. Dat gaat volgens hem met als afzender een van de medewerkers van het trainingsinstituut. Zijn tip is om deze mailingen meer herkenbaar te maken door ze te versturen vanaf een algemeen en herkenbaar e-mailadres van DOKh.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Een van de referenten heeft zich niet beziggehouden met de prijs van de trainingen en onthoudt zich van een oordeel over dit onderdeel. Daarbij merkt hij wel op dat hij zeer tevreden is over de geleverde kwaliteit. De anderen laten zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij DOKh. Zij spreken over marktconforme prijzen voor trainingen die van goede kwaliteit zijn. De referenten vertellen: “De prijs is vergelijkbaar met andere instituten” en “Ik denk wel dat de prijs in verhouding is met wat je ervoor krijgt. Ik vind het niet duur.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de trainingen die DOKh verzorgt. Ook het contact en de samenwerking met het opleidingsinstituut worden positief beoordeeld. Als sterke punten komen uit de interviews onder andere naar voren: het gevarieerde aanbod, de actuele onderwerpen, het aanbod aan online cursussen, de praktijkgerichtheid, de kennis en ervaring van de trainers en de professionaliteit van de organisatie. Enkele uitspraken: “De digitale leeromgeving werkt heel prettig en je kunt die informatie later nog eens doornemen”, “Voor mij is het sterke punt dat online veel MIO trainingen worden aangeboden, waarmee je veel punten kunt behalen”, “De cursussen worden gegeven door mensen uit het veld en de onderwerpen spreken mij aan. Ook is het mogelijk om de cursus incompany met collega’s te organiseren”, “Het zijn hele praktische cursussen en je kunt je heel gemakkelijk inschrijven” en “Ze zijn heel toegankelijk en snel te bereiken. Ze zijn ook heel persoonlijk in hun antwoorden.” Een van hen heeft nog wel de volgende tip voor het instituut: “Na enige tijd heb je geen toegang meer tot de digitale omgeving. Misschien is een digitale reader een idee die dan na afloop nog beschikbaar zou zijn in de vorm van een pdf-file.” Men is bereid om de trainingen van DOKh aan te bevelen aan anderen.

# Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting DOKh op 15-02-2023.

**Algemeen**

Stichting DOKh is een nascholingsorganisatie die kwalitatief hoogwaardige nascholingen en opleidingen biedt aan 1e lijn zorgaanbieders zoals huisartsen, doktersassistenten, verloskundigen, assistenten Verloskundigenpraktijk, cosmetisch artsen en Huisartsenposten. Daarnaast biedt het de Geschilleninstantie en Klachtenregeling waarbij artsen en verloskundigen zich kunnen aansluiten, verricht het medische expertises en voert het onafhankelijke calamiteitenonderzoeken uit. Stichting DOKh heeft de bevoegdheid om accreditatie toe te kennen voor de medewerkers in de huisartsenpraktijk. Voor de andere beroepsgroepen vragen zij de accreditatie aan. De nascholingen en leergangen zijn vooral praktijkgericht en sluiten aan bij de meest recente ontwikkelingen, richtlijnen en methoden, zijn ontwikkeld door zorgverleners en sluiten aan bij de eigen praktijkvoering. Veelal wordt de theorie aangeboden in een digitale leeromgeving zodat de fysieke bijeenkomsten gebruikt kunnen worden voor vaardigheden oefenen (vaardigheden in medische handelingen en vaardigheden in communicatie met patiënt/cliënt) Na afloop van de nascholing is er voor de deelnemers na het behalen van voldoende resultaat voor het theorie-examen en de praktijk een certificaat.

**Kwaliteit**

Om de kwaliteit hoog te houden wordt de inhoud van de nascholingen en opleidingen getoetst door een externe accreditatiecommissie en door andere zorgaanbieders met vergelijkbare kennis van de inhoud en praktijkkennis. Bij nieuwe ontwikkelingen wordt de inhoud getoetst en up to date gehouden aan de hand van de meest recente richtlijnen en wet- en regelgeving. Voor de trainers geldt dat zij in het bezit moeten zijn van een BIG-registratie, ervaring moeten hebben met lesgeven, en in het bezit moeten zijn van praktijkervaring ten aanzien van het onderwerp waarover les wordt gegeven. Nieuwe trainers kunnen op collegiale begeleiding van ervaren docenten rekenen. Of de docent de inhoud duidelijk kan overbrengen en of het geleerde aansluit bij de praktijk wordt goed gemonitord. Om de onderwijskwaliteit te borgen worden er tevens onderwijskwaliteitsdagen voor de docenten georganiseerd.
Voor de post-Mbo-opleidingen en leergangen is in 2021 een kwaliteitskeurmerk ontwikkeld gebaseerd op de NVAO-richtlijnen voor het hoger beroepsonderwijs. Het keurmerk heeft een geldigheid van twee jaar. Doel is kwalitatief hoogwaardige opleidingen verzorgen door daartoe bevoegde docenten. De deelnemers worden getoetst of zij het geleerde tot zich hebben genomen en kunnen toepassen in de praktijk aan de hand van een theoretische toets en praktijkexamen. Om de kwaliteit te blijven waarborgen wordt er om de twee jaar een audit uitgevoerd door een externe auditor om te toetsen of DOKH voldoet aan het normenkader. Stichting DOKh streeft naar een hoog kwaliteitsniveau van dienstverlening. Dit geldt voor zowel de leergangen als de nascholingen, zowel in inhoudelijk en organisatorisch opzicht als in de zorg en aandacht voor de klant. Daarom werkt de organisatie steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening, onder meer door evaluaties van alle cursussen. Mocht een klant niet tevreden zijn over de scholing of de medewerkers van Stichting DOKh dan kan het een klacht kenbaar maken, volgens een daarvoor bestemde klachtenprocedure.

**Continuïteit**

Op dit moment is er veel vraag naar de nascholingen en de opleidingen en leergangen die in aanmerking komen voor STAP subsidie. Nieuwe opdrachten worden verworven via nieuwsbrieven, de website of mond-tot-mondreclame. Voor haar uitgebreide palet aan diensten, kan DOKh bouwen op de deskundigheid van diverse experts, die deels in vaste dienst zijn en deels inzetbaar via de flexibele schil. Het bureau sluit daarmee zo optimaal mogelijk aan op de behoefte in de markt. Via hun netwerk van zorgaanbieders blijft het instituut op de hoogte van de ontwikkelingen in de markt. Vanwege de onderscheidende propositie is de vraag soms groter dan het aanbod bij deze kleine en daadkrachtige organisatie. Voor de komende tijd wordt gestreefd naar behoud van de opleidingen en leergangen die er zijn met uitbreiding van nog drie verschillende praktijkgerichte onderwerpen.

**Bedrijfsgerichtheid**

DOKh onderscheidt zich door naast de nascholingstak, ook een afdeling klachten, geschillen en calamiteiten te voeren. Leerpunten uit ongewenste gebeurtenissen in de zorg worden meegenomen in de nascholingen, opleidingen en leergangen. Zo kunnen zij vanuit twee invalshoeken bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Zoals ook in het klanttevredenheidsonderzoek naar boven komt zijn praktijkgerichtheid, professionaliteit, ervaring vanuit de praktijk en de laagdrempeligheid sterke punten van het instituut. Stichting DOKh geniet grote naamsbekendheid en wordt gezien als een solide, onafhankelijke, betrouwbare nascholingsorganisatie. Het doel is deze naamsbekendheid en het vertrouwen dat de organisatie geniet, te behouden en verder uit te breiden. Vanwege het succes is de vraag soms groter dan het aanbod bij deze kleine en daadkrachtige organisatie. Stichting DOKh is een verbindende factor binnen een beroepsgroep, maar ook tussen de verschillende beroepsgroepen. Dit komt onder meer tot uitdrukking in het faciliteren en organiseren van (multidisciplinaire) symposia en congressen zoals de Dag van de Eerstelijn.

## 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