

# Klanttevredenheidsonderzoek

Kader Academy B.V.

25-10-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kader Academy 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</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, ondoordringend 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 deze het 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 het 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		60%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal		10%	10%	20%	60%
Accommodatie		10%		60%	30%
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer②				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

② Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

③ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Kader Academy B.V. (hierna Kader te noemen), allen deelnemer, hebben om uiteenlopende redenen voor Kader gekozen. Enkelen lichten hun keuze als volgt toe: "Ik heb bewust voor deze opleiding gekozen omdat mijn collega een opleiding heeft gedaan en het zo'n goede club vond", "Ik had er zelf in het verleden een opleiding gevolgd. Die was goed bevallen", "Ik kwam hen tegen bij het zoeken op Internet. De website sprak mij aan. Ik moest voor een klant berekeningen maken. Die zaten in een cursus die zij aanboden", "De opleiding staat goed aangeschreven en het is hier in de buurt", "Ik wilde vrijstellingen en daar kon Kader voor zorgen" en "Ik heb mij verdiept in diverse opleiders. Kader stak erbovenuit. Ik kreeg het gevoel dat de opleiding voldoende diepgang zou hebben." Met uitzondering van één ontevreden gestemde referent, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Dit verloopt naar hun mening soepel en snel. De voorlichting vooraf is naar wens. Ook het toezenden van materiaal en inlogcodes verloopt zonder problemen. Meerderen geven aan een voorlichtingsavond te hebben bijgewoond.

Enkele reacties: “Ik kon snel terecht. Je kon je aanmelden via een onlineformulier en ik kreeg vrij vlot een bevestiging”, “Ik ben wat later gestart, maar dat was geen probleem”, “De voorlichtingsavond was online. Ik heb antwoord gekregen op al mijn vragen”, “Ik ben teruggebeld door iemand die van de inhoud wist. Hij nam de tijd en stelde zich niet opdringerig op” en “De informatie vooraf was prima. Je ontving een Pdf om je in te lezen en ik kreeg alle inlogcodes voor het portal, zodat je de software kon downloaden.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Nadat ik vlak voor mijn vertrek nog de bevestiging had gekregen dat ik direct na de vakantie in Arnhem kon beginnen, hoorde ik bij terugkomst dat het niet doorging. Pas een half jaar later kon ik Zwolle terecht. De planning was toen al door mijn werkgever gewijzigd en dit kon niet zomaar ongedaan worden gemaakt.”

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de flyers wordt gepresenteerd, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleidingen wordt er duidelijk in weergegeven. De omschrijving klopt met de daadwerkelijke gang van zaken. Enkele reacties: “Het programma was helder en klopte met de werkelijkheid”, “Het schema van de vakken en modules was overzichtelijk. Alles wat ik zocht, stond erin”, “Het programma was heel compleet. Er stond precies in wat er behandeld zou worden en wat het lesrooster was. Ook de onderwerpen en het niveau werden er keurig in aangegeven” en “Het programma had voldoende raakvlak met wat er in de opleiding voorbijkwam.” Ook over de website is men goed te spreken: “De website is toegankelijk” en “Hij is heel gebruiksvriendelijk. Je kunt er alles op vinden”, zeggen enkelen.

### **Uitvoering**

Afgezien van één neutraal gestemde, kennen allen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Men is tevreden over de helderheid van de presentatie, de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte: “De lessen zijn goed te volgen”, “Er is altijd voldoende mogelijkheid tot het stellen van vragen. Ook krijg je praktijkopdrachten en zijn er bedrijfsbezoeken waarin je met apparatuur in aanraking komt”, “Er is voldoende tijd voor de lesstof. Alles wat behandeld moet worden, komt aan bod” en “Ze breien alles om bepaalde situaties op de werkvloer heen. Je kon zelf veel inbrengen en praktijkvoorbeelden geven.” Men toont zich in het bijzonder tevreden over de mate waarin interactie met andere deelnemers wordt gestimuleerd en het resultaat hiervan: “Je werd aangemoedigd om samen opdrachten te doen en te brainstormen over vraagstukken en casussen”, “Mijn mededeelnemers waren allemaal afkomstig uit verschillende branches. Daar heb ik veel van geleerd” en “Eén van mijn medecursisten was al bezig een afdeling op te zetten en kon daar veel over vertellen. Dit heeft veel diepgang gegeven.” Eén overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: “De eerste docent had niet alle stof behandeld, waardoor de tweede extra gas moest geven. Het ging daardoor een beetje te snel.” De neutraal gestemde referent motiveert zijn score als volgt: “Ik vond de samenhang tussen de modules onderling en tussen de vakken binnen de modules niet helemaal duidelijk. Ook ontbraken bij sommige modules de diepgang en de praktische toepasbaarheid.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men beoordeelt hen onder andere als ‘vakbekwaam’ en ‘didactisch goed geschoold’. Verder zegt men: “Alle instructeurs waren deskundig op hun vakgebied”, “Ze kunnen het goed overbrengen” en “De docenten waren allemaal enorm goed onderlegd.” Ook prijst men de docenten om hun praktijkervaring: “Ze zijn allemaal werkzaam op een plek waar ze nog raakvlak hebben met hun specialisme” en “Je kon merken dat de docent nog in de praktijk met de materie bezig was. Hij wist op alle vragen antwoord.” Iemand merkt nog op: “De rolverdeling tussen de docenten pakte heel goed uit. In de ochtend was er iemand voor de theorie aan wie je alle vragen kon stellen. De docent die in de middag kwam, deed het praktijkdeel en fungeerde ook als acteur.” Enkelen plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “De ene docent was didactisch wat beter onderlegd dan de andere”, “Een van de docenten beet zich wat vast in haar mening dat haar eigen presentatie beter was dan het materiaal dat Kader ons had gegeven en dat als basis diende voor het examen. We hebben het behoorlijk met hem aan de stok gehad.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Qua didactiek en praktijkervaring liep het niveau nogal uiteen”.

### **Trainingsmateriaal**

Aan het trainingsmateriaal kent tachtig procent van de referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; er worden ook één 'neutrale score en één score 'ontevreden' gegeven. Het materiaal voldoet zowel inhoudelijk als wat betreft vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Het is geschikt als naslagmateriaal. Het bestaat onder andere uit leerboeken, mappen en digitale lesstof. Enkele reacties: "Het materiaal is uitstekend van inhoud. De presentatie is netjes", "De cursusmap was zeer volledig", "We kregen drie mooie grote mappen. De lesstof paste goed bij het examen", "Alles wat nodig was kwam aan bod", "De mappen zijn heel geschikt als naslagwerk", "De hele praktijkgids met allemaal basisinfo ligt nog steeds op mijn bureau, en de map met Arbo-besluiten gebruik ik nog voortdurend." Er is ook sprake van digitale lesstof: "Ik heb alles kunnen downloaden" en "Op het online portal staat voldoende materiaal. Het wordt er voorafgaand aan de cursus al opgezet. Wel fijn dat je het dan alvast kunt bekijken." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog een kritische noot: "De letters waren soms wel erg klein. Dat is met formules niet altijd even handig. Het online materiaal was beter. Dan kun je tenminste inzoomen. Maar dan is de resolutie weer niet zo goed." De neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Het materiaal was niet erg uitgebreid. We hebben alleen wat dia's gezien en voorbeeldjes. Ik wil het wel graag allemaal ergens nalezen en ik had ook graag een toets of opdracht gehad om te zien of ik het goed deed." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Je krijgt alleen de Power Point Presentatie, geen boek of naslagwerk. Dan moet je wel heel goed opletten of goede aantekeningen maken."

### **Accommodatie**

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen goed te spreken over de accommodatie, de voorzieningen en de bereikbaarheid. Enkelen vatten hun tevredenheid als volgt samen: "Het hotel, de conferentiezalen en de catering zijn meer dan voldoende. Er is ruimschoots genoeg parkeergelegenheid. Het ligt dicht aan de snelweg", "Het was allemaal netjes geregeld" en "Het kantoor was perfect geschikt. Het restaurant is uitstekend." Enkele overigens tevreden gestemden maken ieder nog een kritische opmerking: "We hadden een module over luchtverversing en besloten meteen maar een meting te doen in het gebouw. De luchtkwaliteit bleek er abominabel", "De bereikbaarheid met het openbaar vervoer is niet om over naar huis te schrijven", "De koffie was niet te drinken en de soep was lauw." De toegekende score 'ontevreden' wordt als volgt toegelicht: "De stoelen waren niet goed. Je krijgt les over het instellen van je bureau en het inrichten van de werkruimte, maar ze brengen het zelf niet in de praktijk."

### **Natraject**

Negen van de tien referenten kennen het natraject een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; er wordt één neutrale score gegeven. De opleidingen worden veelal afgerond met een examen. Men is over het geheel genomen te spreken over de voorbereiding op het examen door Kader en de examinering zelf: "Je moest drie praktijkcasussen doen en een tool-box voorbereiden. Het was goed te doen", "We moesten onze scriptie verdedigen en schriftelijk examen doen. Het niveau en de inhoud van de examinering pasten goed bij de cursus", "Je werd prima voorbereid met proefexamens en dergelijke", "De scriptiebegeleiding was heel prettig. De begeleider heeft mij er echt doorheen gesleept", "Het examen werd helemaal besproken" en "We hebben bezwaar gemaakt tegen een onterechte foutrekening en dat is perfect opgelost." Ook de examenuitreiking voldoet aan de verwachtingen. Een referent: "Ze hebben er echt aandacht aan besteed met een uitreiking met ontbijt erbij." Een ander voegt nog toe: "Het examen viel in mijn vakantie, maar ik mocht het van te voren doen. Ik heb de oefenopgaven toegestuurd gekregen. Goed geregeld." Indien er geen sprake is van een examen, wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangereikt en wordt er mondeling geëvalueerd. Er wordt goed naar de feedback geluisterd: "We hebben geëvalueerd met de coördinator. Hij toonde oprechte belangstelling voor onze feedback" en "Ze gaan aan de slag met mijn kritiek op de samenhang tussen de modules. Het is professioneel opgepakt." Eén referent toont zich in het bijzonder tevreden over de nazorg: "Er werden tips gegeven en er werd gezorgd dat het contact tussen de cursisten op gang kwam."

De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Er kwam geen feedback op het schriftelijk examen. Je kreeg alleen je eindcijfer." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageren de meesten positief: "Ik heb mijn diploma behaald en alles eruit gehaald wat ik nodig had", "Ik heb mijn nieuwe baan te danken aan de opleiding", "Inmiddels hebben we hier een paar dingen opgezet. Het management is tevreden en ik heb er zelf ook een goed gevoel over" en "Ik ben 30 jaar werkzaam in dit vakgebied en heb een technische opleiding. Ik dacht dat ik een aardig idee had van veiligheid, maar als je helemaal teruggaat naar wat de wet zegt, dan voldoet wat jij als veilig ziet helemaal niet. In die zin was het een goede verdieping." Eén referent is wat minder positief: "Ik heb er wel een aantal dingen van meegenomen maar het ontbrak bij sommige modules aan diepgang. Het is mij niet precies duidelijk hoe de opleiding moet bijdragen aan je succesvol functioneren."

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten kennen de organisatie en administratie een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. In de regel is er sprake van een of meerdere vaste contactpersonen voor administratief/organisatorische zaken. De facturering verloopt naar verwachting. Men is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid, de snelheid van handelen, de accuratesse en de klantvriendelijkheid: "Alles is goed op orde. De materialen waren er, de locatie was goed geregeld, de docenten waren op tijd en de factuur was in orde", "De inschrijving verliep prima en alles was aanwezig voor het examen. Ik heb bij niemand om me heen problemen gezien", "Ik kon altijd bellen en dan loste de coördinator het meteen op. Als hij met vakantie is, word je keurig door iemand anders te woord gestaan", "Ik ben heel tevreden over de snelheid waarmee je antwoord krijgt, de agenda, de afspraken over de scriptie enzovoort" en "Je krijgt bij aanmelding meteen een mailtje met details over het installeren van de software. Er was een aanspreekpunt naar wie je steeds kon mailen. Je hoefde niet te wachten op de uitslag en het certificaat. Alles verliep zeer gestructureerd".

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Kader verstuurt een nieuwsbrief en mailing: "Ik krijg regelmatig mails en reminders", "In de nieuwsbrieven staan aanbiedingen voor opleidingen en belangrijke nieuwtjes", "De nieuwsbrieven komen eens in de 14 dagen. Die frequentie is goed", "Het zijn nette nieuwsbrieven. Je wordt niet overdreven belaagd" en "Ik krijg regelmatig iets toegestuurd dat met nieuwe ontwikkelingen en algemene veiligheid te maken heeft." Het persoonlijk contact wordt als prettig en nuttig ervaren: "Mijn vragen worden goed beantwoord. Als ik bel word ik altijd teruggebeld. Dat geldt niet alleen voor de cursus, maar ook voor een stukje ondersteuning dat ik heb aangevraagd" en "Er staat een afspraak met iemand van Kader die hier op het werk gaat langskomen. Dit is natuurlijk voor een deel commercieel, maar het is in elk geval positief dat ze hiervoor tijd willen inruimen en willen meedenken." Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: "Ze zijn niet de goedkoopste, maar als je voor kwaliteit gaat moet je niet alleen de prijs laten tellen", "De opleiding heeft voldoende inhoud dus de prijs-kwaliteitverhouding is goed", "De prijs-kwaliteitverhouding is netjes" en "Het is een goede prijs voor wat je krijgt." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Kader zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Kader, prijst men het instituut allereerst om de kwaliteit van de docenten: "De docenten hebben voldoende vak kennis", "Het zijn gepassioneerde mensen die anderen kunnen enthousiasmeren", "We hebben de docent flink uitgetest maar hij wist echt alles", "De trainers zijn open en je praat hen nooit vast. Als ze het niet weten, krijg je ook fatsoenlijk antwoord", "Het zijn vakkundige mensen. Ze hebben het echt in de vingers", "Het zijn praktijkgerichte docenten die zeer goed op de hoogte zijn", "Het vakmanschap van de docent was alles bepalend" en "Je hebt ook opleidingen waar de docenten een trucje kennen, maar dat is bij Kader niet het geval." Ook de inhoud van de opleidingen wordt gewaardeerd: "Alle onderwerpen werden aangestipt en op een behoorlijk niveau", "De afwisseling tussen het klassikale en de interactie met andere cursisten maakt dat het prima in balans is" en "Het was allemaal heel praktijkgericht." Tot slot kan ook de organisatorische ondersteuning veel goedkeuring wegdragen: "Alles was in orde en goed geregeld. Je wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd maar krijgt meteen de juiste persoon of antwoord op je vraag" en "Je krijgt snel antwoord en weet waar je aan toe bent." Een referent voegt tot slot nog toe: "Ik heb best veel opleidingen gevolgd, maar deze van Kader was de beste ooit." Naast deze lovende woorden is er ook een aantal niet eerder genoemde verbeterpunten: "Sommige docenten zijn vakidioten. Als het niet jouw vakgebied is, kan het wat snel gaan", "Soms gaat het te diep en teveel in detail. In plaats van je een berekening te laten oefenen, kunnen ze je beter vertellen waar je de info kunt vinden. Het lijkt soms de trots te zijn van de docent die graag iets wil overbrengen" en "Ik overweeg een langere opleiding te gaan doen maar ik twijfel vanwege de reisafstand. Het is belangrijk dat Kader gaat zorgen voor landelijke dekking." Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij graag bereid zijn de open opleidingen van Kader aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Kader Academy B.V. op 25-10-2023.

### Algemeen

Kader Academy B.V. heeft meer dan 25 jaar ervaring in het verzorgen van opleidingen op het gebied van veiligheid, arbo, gezondheid, energie en duurzaamheid, techniek, veiligheid, informatie- en databeveiliging, bedrijfscontinuïteit, management en communicatie, groenvoorziening en keuringen. Kader Academy is onderdeel van de Kader Group, die bestaat uit Kader Academy B.V., Kader Consultancy & Interim B.V. en Kader Digital B.V.. De Kader Group heeft als doel de kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid van organisaties te verbeteren, zodat een ieder goed kan zorgen voor mens, milieu en maatschappij. Haar missie is dan ook: "het creëren van een veilige en duurzame leefomgeving om door te geven aan toekomstige generaties". Kader Academy verzorgt de opleidingen (zowel maatwerk als opleidingen met een open inschrijving) binnen de Kader Group. Opleidingen worden zowel op eigen locatie als door het hele land verzorgd. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de opleidingen met een open inschrijving.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Kader Academy. Zij staat voor een pragmatische aanpak met persoonlijke aandacht en informeel contact. Maar ook vakkundigheid en innovatie zijn belangrijke kernwoorden voor Kader Academy die zij in haar opleidingen tot uiting laat komen. Kader Academy heeft een breed portfolio. Kader Academie werkt met een team van zo'n zestig medewerkers. De opleidingen worden vormgegeven en verzorgd door de afdeling Inhoud waarin onderwijskundigen en docenten werkzaam zijn. Daarnaast is er een schil van zzp-ers. Iedere docent wordt geselecteerd op basis van zijn/haar specialisme binnen het eigen vakgebied en zijn/haar praktijkervaring, maar ook vooral op hun intrinsieke motivatie om kennis over te dragen. Voorts worden zij gestimuleerd en ondersteund in het op peil houden van hun vakkennis. De docenten zijn nauw betrokken bij de organisatie en de ontwikkeling van de opleidingen. Daartoe worden er regelmatig afstemmingsmomenten gecreëerd; mede om de onderlinge samenhang tussen verschillende modules af te stemmen. Regelmatig wordt het portfolio aangepast op basis van actuele ontwikkelingen, nieuwe wetten of normen, of vanuit wensen en vragen vanuit de consultancy-opdrachten van de Kader Group. De opleidingen sluiten zo optimaal mogelijk aan bij de praktijksituaties van de deelnemers met tips en trucs die direct toepasbaar zijn in de praktijk. Alle procedures zijn zo veel mogelijk gestroomlijnd volgens vaste protocollen. Er is een digitaal portaal voor deelnemers beschikbaar waarin onder meer het trainingsmateriaal wordt aangeboden. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit van de trainingen.

### Continuïteit

Kader Academy heeft weliswaar een groeidoelstelling, maar wil vooral een partij zijn met toegevoegde waarde voor haar klanten. Vele klanten keren regelmatig terug vanwege hun goede ervaringen met Kader Academy. Maar ook veel nieuwe klanten weten hun weg naar Kader Academy te vinden. Op basis van het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, alsmede op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Kader Academy voor het aanbod met open inschrijving, voor de komende periode geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Kader Academy onderhoudt het contact met haar klanten onder meer door het verzorgen van een nieuwsbrief, het onderhouden van een kennisbank en het uitbrengen van White papers, waarin de nieuwe ontwikkelingen op de diverse vakgebieden worden vermeld. Daarnaast onderhoudt Kader Academy een goede website en is men actief op social media. Kader Academy heeft inmiddels een goede naam opgebouwd. Haar praktijkgerichte trainingen, uitgevoerd door uitstekende docenten is voor vele tevreden klanten een reden om hen aan te bevelen aan anderen.

## 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