

Klanttevredenheidsonderzoek

Creating Insights University

15-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Creating Insights University 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				11%	67%
Opleidingsprogramma③				22%	67%
Uitvoering				56%	44%
Opleiders				44%	56%
Trainingsmateriaal④			22%	33%	22%
Accommodatie⑤				22%	11%
Natraject⑥				44%	44%
Organisatie en Administratie				33%	67%
Relatiebeheer⑦				22%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding				56%	44%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

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

- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ④ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ⑤ Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ⑦ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het voortraject van Creative Insights University (CIU), getuigen de ervaringen van de referenten van een hoge mate van tevredenheid. De meerderheid van de geïnterviewden benadrukt de flexibiliteit en het maatwerk dat het instituut biedt, waarbij specifiek de afstemming op de behoeften van de deelnemers wordt gewaardeerd. Zo verwoordt een respondent: "De aanpak was echt op maat en sloot goed aan bij onze doelgroep, wat het leerproces ten goede kwam." Deze mening wordt gedeeld door een andere geïnterviewde, die toevoegt: "Ze waren uitstekend in staat om onze wensen te vertalen naar een effectieve training." Bovendien wordt de effectiviteit van het voortraject verhoogd door de betrokkenheid van deskundige trainers. Een aantal respondenten geeft aan prettige en nuttige gesprekken met de trainers te hebben gevoerd. Een referent merkt op: "Het gesprek met de trainer gaf ons vertrouwen in hun aanpak en expertise." Een klein deel van de geïnterviewden kan geen mening vormen over het voortraject vanwege indirecte betrokkenheid of het niet specifiek op maat gemaakte traject. Deze referenten vermelden een algemeen positieve eerste indruk, maar zonder diepgaande details.

Opleidingsprogramma

In de feedback spreken de referenten zich zeer positief uit over verschillende aspecten van dit onderdeel. Een aantal geïnterviewden benadrukt de duidelijkheid en gedetailleerdheid van het programma. Zo beschrijft een respondent: "Het programma was goed in detail uitgewerkt en was helemaal duidelijk voor ons." De helderheid van de offerte wordt ook vaak genoemd. Zoals een referent aangeeft: "De offerte was helder, alles konden wij in één keer goedkeuren." Dit wordt ondersteund door een andere geïnterviewde, die het proces rond de offerte omschrijft: "Het ging goed en snel, de offerte werd twee keer besproken en antwoorden en regelingen waren snel voorhanden." De overeenstemming van de programmadoelen met de wensen en verwachtingen van de deelnemers wordt eveneens aangestipt. Een respondent merkt op: "Uitvoerig werden de doelen beschreven en alles kwam goed overeen met wat wij wilden en zoals we besproken hadden in de intake." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat het afhandelen van de offerte via een andere collega liep.

Uitvoering

Bij de uitvoering van het opleidingsprogramma delen de referenten diverse positieve ervaringen. Een aantal geïnterviewden spreekt zich zeer tevreden uit over de afstemming van het programma op hun organisatie. Zo vertelt een respondent: "De uitvoering was precies zoals afgesproken, met een goede mix van praktijkoefeningen. De theorie werd goed verwerkt, wat essentieel was voor ons." De afwisseling tussen theorie en praktijk krijgt ook lof. Een geïnterviewde zegt: "Het zat heel goed in elkaar, de balans tussen theorie en praktijk was van meerwaarde en alles was goed afgestemd." Deze opmerking wordt ondersteund door een andere respondent die het praktische aspect benadrukt: "Het programma was vooral praktisch met veel oefeningen, wat prima werkte voor ons." Tussentijdse evaluaties en aanpassingen aan het programma worden eveneens genoemd. Zoals een deelnemer aangeeft: "De feedback was overwegend positief. Sommige onderdelen waren wat vaag, maar de trainer paste het programma aan om aan de behoeften te voldoen." Verschillende didactische werkvormen worden gewaardeerd. Een respondent deelt: "Er was een brede variëteit aan werkvormen, wat het vooral passend maakte voor ons doel van teambuilding." Hoewel sommige deelnemers opmerken dat het tempo en de moeilijkheidsgraad niet altijd optimaal zijn afgestemd vanwege de diversiteit in de groep, geven toch alle referenten de score "tevreden" of "zeer tevreden" op dit onderdeel.

Opleiders

De feedback over de opleiders toont een breed scala aan positieve ervaringen. De meeste referenten geven hoge beoordelingen aan de trainers, zowel wat betreft hun inhoudelijke kennis als didactische vaardigheden. Zo merkt een geïnterviewde op: "De trainers waren inhoudelijk deskundig en enthousiast, en het programma werd netjes afgehandeld met een mix van werkvormen." Dit wordt bevestigd door een andere deelnemer, die aangeeft: "De trainers waren heel deskundig en hadden een goede didactische aanpak, zowel voor als na de training." De mate van feedback en begeleiding die de deelnemers ontvingen, wordt ook positief beoordeeld. Een referent zegt hierover: "Over het algemeen was de feedback heel goed, en er was voldoende flexibiliteit en eerlijkheid." De trainers worden ook geprezen voor hun vermogen om goed aan te sluiten bij de verschillende niveaus en behoeften van de deelnemers. Zoals een respondent aangeeft: "Alle trainers voldeden; ze hadden voldoende oog voor de behoeften van de deelnemers, en de snelheid van de training werd goed aangepast aan de deelnemers." De ervaringen met de trainers van CIU zijn dus zeer positief, met lof voor hun inhoudelijke kennis, didactische vaardigheden, en het vermogen om een gevarieerde groep deelnemers effectief te begeleiden en betrekken.

Trainingsmateriaal

Bij CIU wordt het trainingsmateriaal op verschillende manieren beoordeeld door de referenten. Een aantal respondenten spreekt positief over de diversiteit en toegankelijkheid van het materiaal. Zo beschrijft een geïnterviewde: "Er werden meerdere vormen van materiaal gebruikt, zoals handouts, slides en een online werkomgeving." De toepasbaarheid van het materiaal als naslagwerk wordt ook benoemd. Een referent deelt: "We ontvingen veel handouts en powerpoints, die later als naslagwerk werden gestuurd; ik gebruik ze nog regelmatig als ik iets op wil zoeken." Deze opmerking wordt ondersteund door een andere respondent, die aangeeft: "Handouts worden altijd netjes digitaal opgestuurd, dat is heel prettig als je daarna nog iets wil opzoeken en voor het maken van aantekeningen." Echter, twee deelnemers geven een neutrale score en lichten toe waarom het materiaal niet volledig voldeed aan hun verwachtingen. Een van hen merkt op: "Er waren geen handouts en het was niet mogelijk om tegelijk aantekeningen te maken tijdens de training." Een andere respondent geeft een vergelijkbare ervaring weer: "Ik weet niet zeker of er handouts waren, maar het zou fijn geweest zijn als die er waren." Over het algemeen geven de reacties een mix van positieve ervaringen en enkele punten van verbetering in het trainingsmateriaal. De nadruk ligt op de diversiteit van de gebruikte materialen en hun bruikbaarheid als naslagwerk, terwijl sommige deelnemers aangeven dat de beschikbaarheid of functionaliteit van het materiaal in sommige gevallen te wensen overliet.

Accommodatie

De drie referenten die een training hebben gevolgd op een locatie van CIU zijn zeer tevreden. Voor zes referenten is dit onderdeel niet relevant, aangezien de trainingen in-company of online werden georganiseerd. Van degenen die de training op een door het instituut verzorgde locatie hebben bijgewoond, is er een scala aan positieve meningen hoewel er ook enkele verbeterpunten worden genoemd. Een respondent beschrijft: "De trainingsruimte was heel fijn, de lunch was flexibel met genoeg keuze. Het parkeren was gratis, hoewel wat krap, maar met het openbaar vervoer was de locatie goed bereikbaar." Een andere referent geeft een hoge waardering voor de locatie: "De accommodatie was uitstekend en bood een inspirerende omgeving." Toch zijn er enkele verbeterpunten. Zo merkt een deelnemer op: "Er was bijna geen parkeergelegenheid; gelukkig was het goed bereikbaar met het OV. De lunch was niet super gevarieerd en wat aan de weinige kant."

Natraject

Over dit onderdeel zijn de referenten unaniem positief. Een aantal respondenten spreekt zich positief uit over de evaluatieprocessen en de certificering. Zo deelt een geïnterviewde: "We hebben de laatste sessie geëvalueerd, die alleen maar lovend was, en een certificaat ontvangen. Ik zie gedeeltelijk resultaten terug in de praktijk." De beschikbaarheid van de trainer na afloop van de training wordt ook gewaardeerd. Een respondent vertelt: "We hebben evaluatieformulieren ontvangen en de trainer gaf aan dat we hem nog konden benaderen. We hebben zeker onze doelen bereikt, en het was fijn dat het certificaat en materiaal snel beschikbaar waren." Sommige deelnemers geven aan dat er geen specifieke activiteiten in het natraject waren, maar beschouwen dit als passend. Een referent zegt: "Naderhand waren er geen activiteiten, wat prima was. We konden de trainer niet meer contacteren, maar er was wel een evaluatie." Eén geïnterviewde geeft om deze reden geen score omdat hij geen natraject ervaren heeft. De effectiviteit van de training in de praktijk wordt door sommige deelnemers als positief ervaren, terwijl anderen aangeven dat het lastig is om concrete resultaten te meten. Zoals een respondent aangeeft: "Er was een certificaat en het was prima. Voor onze doelgroep is het lastig te bepalen of het beter op werk gaat, maar mensen zijn blij met de mogelijkheden om zich te ontwikkelen." Over het algemeen spreken de reacties van een overwegend positieve ervaring met het natraject van de trainingen, met lof voor de evaluatieprocessen, de beschikbaarheid van de trainers na afloop, en de certificering. De mate waarin de trainingsdoelen in de praktijk bereikt worden, wordt echter als variabel ervaren.

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie zijn unaniem positief onder de referenten. Veel geïnterviewden benadrukken de toegankelijkheid en de efficiëntie van het instituut. Een respondent licht toe: "Alles was supergoed geregeld, we konden altijd snel terecht en kregen snel antwoord." De flexibiliteit in het plannen en aanpassen van sessies wordt ook gewaardeerd. Zo beschrijft een deelnemer: "Ze waren heel flexibel, we hadden een aantal sessies gepland, maar toen de trainer ziek werd en vervangen moest worden, waren ze in staat om snel te schakelen." Ook de nauwkeurigheid waarmee afspraken worden nagekomen krijgt lof van de respondenten. Een geïnterviewde deelt: "De medewerkers van CIU zijn super secuur, afspraken worden heel goed nagekomen." Dit wordt bevestigd door een andere respondent: "Ik heb geen bijzonderheden te melden, alles was netjes op tijd, ook tijdens de coronatijd waarin we af en toe moesten schakelen." De afhandeling van eventuele klachten wordt door sommigen als adequaat beschreven. Zo zegt een referent: "Ik ben heel tevreden; eventuele problemen werden secuur en proactief opgelost."

Relatiebeheer

De ervaringen van de referenten op dit onderdeel zijn positief, met scores variërend tussen "tevreden" en "zeer tevreden". Eén referent kon geen score geven op dit onderdeel omdat bij gebrek aan informatie. De proactieve en persoonlijke benadering van het instituut wordt veelvuldig genoemd. Een respondent merkt op: "Onze contactpersoon was heel proactief, zelfs als wij druk waren, wat zorgde voor fijne ondersteuning." De consistentie van het contact, vaak met een vaste contactpersoon, wordt ook gewaardeerd. Zo zegt een geïnterviewde: "Ik spreek met één persoon en het contact is altijd prettig." Dit wordt bevestigd door een andere deelnemer: "Het contact is heel prettig; zij zijn deskundig en de nazorg is uitstekend. Het is ontzettend prettig en efficiënt om altijd met dezelfde contactpersoon te kunnen schakelen." De flexibiliteit en bereikbaarheid van het instituut worden ook positief benadrukt. Een respondent deelt: "Het contact was goed, zowel telefonisch als via Zoom; transparant, netjes, snel en flexibel van beide kanten." De informatievoorziening door het instituut wordt als adequaat ervaren. Zo beschrijft een referent: "De informatievoorziening is informeel, snel, en met persoonlijke aandacht." Samenvattend: de feedback duidt op hoge tevredenheid onder de referenten. De nadruk ligt op de proactieve, persoonlijke en flexibele benadering van het instituut, de consistentie in het contact met een vaste contactpersoon en de effectieve communicatie en informatievoorziening.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten zijn zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen. De algemene tendens is dat de prijs in goede verhouding staat tot de geboden kwaliteit. Een respondent verwoordt dit als: "Heel goed, de prijs voor vijf volle dagen cursus was zeer redelijk." Verscheidene geïnterviewden bevestigen deze positieve indruk. Zo zegt een deelnemer: "De prijs leek helemaal goed, prima in verhouding met de kwaliteit." Een ander voegt toe: "Het was marktconform, met mooie scores van mensen over de kwaliteit van de trainers." De extra service die het instituut biedt zonder extra kosten, wordt ook gewaardeerd. Zo deelt een respondent: "Ze zijn heel schappelijk bij extra veranderingen, ook qua prijs. Ze bieden extra service zonder per se extra kosten te rekenen." Hoewel een enkele deelnemer opmerkt dat de prijs aan de hoge kant kan zijn, bevestigt een ander juist dat ze vindt dat de prijs aan de lage kant is voor het traject en dat de toegankelijkheid daardoor vergroot wordt. "Ik vond ze zeer goed geprijsd, ze zijn bewust aan de lagere kant gebleven op dit programma-onderdeel om het toegankelijk te houden. Ik vind dat heel netjes."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over de opleidingen van CIU en de samenwerking met hen wordt door de referenten zeer hoog gewaardeerd. Veel geïnterviewden benadrukken de flexibiliteit en aanpasbaarheid van de aangeboden programma's. Een respondent verwoordt dit als volgt: "Top is de flexibiliteit en het menukaart-systeem, waardoor elk traject net weer anders is" en "Het sterke punt van het instituut is hun vermogen om zich aan te passen aan onze specifieke behoeften. Elke keer dat we een training nodig hadden, konden we kiezen uit verschillende onderdelen voor een op maat gemaakt traject. Deze flexibiliteit maakte elk programma uniek en effectief afgestemd op onze situatie." De duidelijkheid, betrouwbaarheid en gedetailleerde opvolging van afspraken worden ook als sterke punten genoemd. Zo zegt een deelnemer: "Sterk punt is zeker de duidelijkheid in wat geleverd gaat worden, alles wordt goed besproken en nagekomen." De proactieve benadering en enthousiasme van het instituut krijgen lof. Een respondent deelt: "Top is het proactieve en enthousiaste karakter, ze zitten ons echt achter de broek aan" en "Wat mij bijzonder aanspreekt aan het instituut is hun proactieve benadering. Zij nemen vaak het initiatief om contact op te nemen, voorzien in onze behoeften nog voordat wij erom vragen, en zijn altijd een stap vooruit in het plannen en aanpassen van de trainingen. Deze vooruitstrevende houding heeft een significante impact gehad op de effectiviteit en het succes van onze leertrajecten." Ondanks de hoge tevredenheid, worden er enkele verbeterpunten aangegeven. Een referent suggereert: "Een verbeterpunt is om iets van een handboek of handout te leveren voor naslagwerk." Een ander merkt op: "Tip is om de catering uit te breiden met meer opties voor niet-veganisten." Samenvattend tonen de referenten een zeer hoge mate van tevredenheid waarin zelfs zes referenten de hoogste score geven voor hun tevredenheid en samenwerking met het instituut.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Creating Insights University op 15-12-2023.

Algemeen

Creating Insights University (hierna: CIU), gevestigd in Den Haag, is een toonaangevend instituut dat zich toelegt op het aanbieden van diverse opleidingen en trainingen, workshops en masterclasses voor zowel persoonlijke als professionele ontwikkeling. Met een breed scala aan opleidingen en trainingen (met meer dan 58 titels in het portfolio), variërend van leiderschaps- en managementtrainingen, digitale vaardigheidstrainingen tot organisatie- en persoonlijke ontwikkeling en schrijfvaardigheden, biedt CIU een uitgebreide educatieve ervaring die gericht is op het op een laagdrempelige wijze opdoen van nieuwe kennis en vaardigheden, direct toepasbaar in de praktijk, en met oog voor persoonlijke vraagstukken. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen die door CIU zijn verzorgd.

Kwaliteit

Een essentieel kenmerk van CIU is de nadruk op kwaliteit. Dit wordt gewaarborgd door de inzet van hooggekwalificeerde docenten met uitgebreide ervaring in hun vakgebied. Docenten worden zorgvuldig geselecteerd op basis van hun expertise en ervaring, wat bijdraagt aan een hoogwaardige leerervaring. Velen van hen zijn al jaren al CIU verbonden. Het team bestaat inmiddels uit zo'n 45 docenten. Met hen wordt intensief contact onderhouden, onder ander door bijeenkomsten die, naast het informele karakter, ook bedoeld zijn om educatieve thema's te behandelen. De focus op kwaliteit en relevantie wordt weerspiegeld in het curriculum van CIU. Het opleidings- en trainingsaanbod wordt jaarlijks vastgesteld op basis van de ontwikkelingen in de markt. CIU heeft een groot netwerk en kenmerkt zich voorts door korte lijnen en flexibiliteit, waardoor snel kan worden ingespeeld op actuele ontwikkelingen. De programma's worden in eigen beheer ontwikkeld en worden zowel in online classrooms, digitaal en/of klassikaal aangeboden. Evaluaties vormen belangrijke pijlers voor de meting en borging van kwaliteit. Elke training wordt geëvalueerd en besproken met trainers en opdrachtgevers.

Continuïteit

CIU streeft naar duurzaamheid en voortdurende groei, zowel voor de organisatie als voor de deelnemers. Door zich aan te passen aan veranderende behoeften in de markt blijft zij relevant, effectief en veerkrachtig. Dit vermogen om zich aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen en trends stelt deelnemers in staat om up-to-date te blijven en zich aan te passen aan de eisen van een voortdurend veranderende professionele wereld. Gelet op het wederom uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Creating Insight University voor maatwerktrainingen voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

CIU kan bogen op een breed (loyaal) klantenbestand. Zij voelen zich thuis bij CIU mede door de flexibiliteit en professionaliteit die CIU nastreeft en waarmaakt. CIU doet actief aan klantenwerving, onder meer door deelname aan beurzen, en LinkedIn. De programma's worden zorgvuldig afgestemd op de zakelijke context, waarbij de behoeften van deelnemers centraal staan. Door praktische relevantie te waarborgen, streeft zij ernaar professionals uit te rusten met inzichten en vaardigheden die direct bijdragen aan het succes en de doelen van hun organisaties. Door de diversiteit in het cursusaanbod, variërend van onderwerpen op het gebied van leiderschap en communicatie tot innovatie en technologische trends, biedt zij een brede selectie van opleidingen en trainingen die inspelen op de uiteenlopende behoeften van professionals in verschillende sectoren. Mede daardoor hebben inmiddels vele klanten hun weg naar CIU weten te vinden.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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