

Klanttevredenheidsonderzoek

Ardis Organisatie Ontwikkeling

14-05-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ardis Organisatie Ontwikkeling 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering②				30%	60%
Opleiders③				30%	60%
Trainingsmateriaal④			20%	20%	20%
Accommodatie⑤				10%	20%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie⑥				30%	50%
Relatiebeheer⑦			20%	20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op de uitvoering
- ③ Eén geïnterviewde geeft geen score op dit onderdeel
- ④ Vier referenten geven het trainingsmateriaal geen beoordeling
- ⑤ Bij zeven referenten in de training incompany uitgevoerd
- ⑥ Twee respondenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑦ Eén geïnterviewde kent het relatiebeheer geen score toe
- ⑧ Eén referent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Ardis Organisatie Ontwikkeling (hierna te noemen: Ardis) kennen het bureau al langere tijd en/of werken al langere tijd met hen samen. De grote mate van tevredenheid maakt dat men de samenwerking blijft continueren. Referenten vertellen hierover: "Wij hebben al vaker met Ardis te maken gehad. Hun aanpak sluit goed aan bij onze organisatie" en "Wij hebben al verschillende keren met Ardis samengewerkt. Thans hebben wij hen gevraagd begeleiding te bieden omdat de koers van onze organisatie wijzigt. Zij kennen de organisatie en weten daar goed op in te spelen. Zij nemen daarbij ook de lange termijn ontwikkelingen in ogenschouw".

Alle referenten zijn van mening dat Ardis in het voortraject goed luistert naar de wensen en behoeften van de organisatie. Zij zijn dan ook “tevreden”(veertig procent) tot “zeer tevreden” (zestig procent) over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Zo vertelt men: “Wij hebben drie partijen uitgenodigd om een pitch te geven. Ardis is daarbij als beste naar voren gekomen. Zij kwamen het meest creatief over. Na een door hen verzorgde kick-off bijeenkomst hebben wij besloten een langer leiderschapstraject met hen aan te gaan. Zij zijn bereidwillig en denken mee” en “Ardis werkt zeer professioneel. Zij luisteren goed naar de vraag en weten dat om te zetten in een training die daar goed op aansluit”. Een referent benoemt dat er continuïteit bestaat in de trainers die zij inzetten bij hen als opdrachtgever. Voor hen is dat een belangrijke factor om met hen samen te (blijven) werken. De gesprekken in het voortraject worden doorgaans gevoerd door een accountmanager die ook (een deel van) de uitvoering voor zijn of haar rekening neemt. Men vindt het prettig dat zij goed op de hoogte zijn van de politiek bestuurlijke context waarin de opdrachtgevers acteren. Soms worden er andere trainers bij het opleidingstraject ingeschakeld. Altijd in goed overleg met de opdrachtgever. Daarbij wordt goed gekeken naar wat past binnen de organisatie van de opdrachtgever.

Opleidingsprogramma

De goede gesprekken in het voortraject leiden tot gedegen opleidingsprogramma's die worden opgenomen in de offertes. De offertes vindt men goed. Bij sommige opdrachtgevers is er sprake geweest van een aanbestedingstraject waarbij Ardis de opdracht is gegund. In sommige gevallen heeft de prijsstelling in de offerte tot nader overleg geleid waarin men Ardis alleszins “meedenkend” en “redelijk” vindt. De programma's worden zorgvuldig in co-creatie samengesteld. Er is net zo lang op inhoud contact totdat het optimale programma ontstaat. Daarbij is Ardis eerlijk over wat zij wél en niet kunnen bieden en durven zij een kritisch weerwoord te geven. Men is van mening dat er goed doordachte programma's zijn ontstaan die aansluiten bij de specifieke behoeften van de organisaties. Daarmee levert Ardis echt maatwerk. Op dit onderdeel tonen alle referenten zich dan ook (zeer) tevreden.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de opleidingsprogramma's is men uiterst tevreden. Dertig procent geeft de score “tevreden” op dit onderdeel, terwijl maar liefst zeventig procent zegt “zeer tevreden” over de uitvoering te zijn. Sommige referenten zijn daarbij afgegaan op de positieve ervaringen die zij van de deelnemers hebben gehoord. Er wordt ingegaan op actuele ontwikkelingen binnen de organisaties en diverse werkvormen gebruikt. Zo worden er theoretische verhandelingen gegeven en gaat men interactief aan de slag in subgroepen of doet men rollenspellen. Zo ontstaat er een combinatie tussen een inhoudstraining en een vaardigheidstraining. “Zij bieden een gevarieerd palet aan werkvormen. De groepsinterventies zijn gericht op kennis, maar er worden ook individuele trajecten bewandeld” en “Alle managementvaardigheden worden binnen de context van de organisatie geplaatst. Er wordt veel geoefend, maar daarnaast zien de deelnemers de trainingen ook als een mogelijkheid om ervaringen met elkaar te delen en elkaar te ontmoeten. Dat wordt als prettig ervaren”, aldus de ervaringen van enkele positief gestemde referenten. Tot slot scoort één referent niet op dit onderdeel omdat hij te weinig zicht heeft op de uitvoering van de trainingen.

Opleiders

Zowel over de didactische als theoretische kwaliteiten van de trainers is men (zeer) positief. Men noemt hen “deskundig”, “experts” en “van hoog niveau”. Als kwaliteiten van de trainers benoemt men vooral dat zij goed kunnen luisteren en inspelen op wat er op dat moment gebeurt. Sommigen noemen de ervaring die de trainers hebben binnen het publieke domein als kenmerkend pluspunt, maar ook de specifieke kennis die men heeft van de organisatie van de opdrachtgever. Men benoemt dat er weliswaar verschil tussen de trainers onderling bestaat, maar op het niveau van goed, beter en best. Ook zit het verschil in de specialisaties van de trainers. Men merkt op dat het prettig is dat daardoor vanuit verschillende invalshoeken naar de organisatie wordt gekeken. Een enkele keer worden er gastsprekers ingezet. Een geïnterviewde benoemt dat de trainers zowel trainer als coach tegelijkertijd zijn, zodat zij bijdragen aan de ontwikkeling van de deelnemers. Zij bieden goede begeleiding.

Enkele uitspraken over de trainers: “Onze deelnemers zijn hoog opgeleide mensen die best kritisch zijn. De trainer wist ze te prikkelen en te boeien. Hij wist uit de discussies precies de kern te raken”, “Wij hebben deelnemersgroepen op verschillende niveaus samengesteld. De trainers wisten daar goed mee om te gaan” en “De trainers weten ingewikkelde en gecompliceerde trajecten in goede banen te leiden”. Op dit onderdeel scoort één referent niet omdat hij geen zicht heeft op de trainers die zijn ingezet. Alle overige referenten (negentig procent) zijn (zeer) tevreden over de trainers van Ardis.

Trainingsmateriaal

Vier geïnterviewden hebben geen zicht op het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Zij geven daarom geen score. Twintig procent is “tevreden”, twintig procent is “zeer tevreden” en nog eens twintig procent geeft het trainingsmateriaal een neutrale score. Laatstgenoemden doen dit omdat er voornamelijk documenten uit de eigen organisatie worden gebruikt. Weliswaar in goed overleg. Bij hen is er geen extra trainingsmateriaal verstrekt. Ook geeft één van hen aan dat de slag naar meer digitaal materiaal wellicht nog kan worden gemaakt. De tevreden referenten vertellen dat er vooral presentaties, modellen of insight profielen worden gebruikt. Ook spreken enkelen over voorbereidende opdrachten die moeten worden gemaakt en zijn er achtergrondartikelen over het onderwerp aan de deelnemers toegestuurd. Eén referent vertelt over een online omgeving waarin trainingsmateriaal van zowel de eigen organisatie als van Ardis kan worden geraadpleegd.

Accommodatie

Bij zeven respondenten zijn de maatwerktrainingen incompany uitgevoerd of heeft men zelf een accommodatie geregeld. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Drie referenten hebben wél gebruik gemaakt van de trainingsruimte van Ardis. Men vindt de ruimte “goed verzorgd” en “goed om te vertoeven”, aldus enkele opmerkingen hierover. Ook zegt men dat de locatie goed bereikbaar is en prima geschikt als opleidingslocatie voor kleinschalige sessies. Deze referenten zijn (zeer) tevreden over de accommodatie. Eén referent merkt echter op dat er parkeergeld moest worden betaald en vindt dat een minpunt.

Natraject

Sommige opleidingstrajecten zijn nog niet afgerond. In deze gevallen geeft men aan dat Ardis voldoende tussentijds overleg voert en eventueel bijstuurt als dat nodig is. Men is van mening dat alles bespreekbaar kan worden gemaakt en dat er naar de feedback wordt geluisterd. Anderen hebben het maatwerktraject wél al afgerond. Zij geven aan dat er goede nabespreking heeft plaatsgevonden waarin zowel de inhoud als de trainers zijn nabesproken. Indien nodig worden er in een volgende sessie aanpassingen gedaan. Ook stellen de trainers van Ardis zich beschikbaar voor hulp en overleg achteraf. Enkelen geven aan nadien individuele coaching trajecten te hebben afgesproken. Sommigen gaan een vervolgtraject met het hele team aan. Men is zeer tevreden over het rendement van de maatwerktrajecten. Zo zegt een geïnterviewde: “De deelnemers krijgen een kader van waaruit men acteert. Dat geeft houvast. Het doel is om als collectief sterker te worden en daartoe bieden deze trainingen een aanzet”. Alle referenten zijn uiterst tevreden over het natraject.

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie en geven daarom geen score. Alle overige referenten zijn ook op dit onderdeel positief gestemd. De geïnterviewden vinden de organisatie goed bereikbaar en dat de medewerkers van Ardis hen klantvriendelijk te woord staan. De meeste referenten geven aan het contact primair met de accountmanager te onderhouden. Sommigen werken daarnaast met een projectassistent. Men vindt dat de lijnen kort zijn en er korte reactietermijnen worden gehanteerd. Er wordt één opmerking gemaakt: “Wij worden graag iets eerder op de hoogte gesteld van de planning omdat er sprake is van een grote tijdsinvestering van de deelnemers in een relatief korte periode. Wanneer wij de planning ruimschoots van te voren weten kan daar voldoende rekening mee worden gehouden. Overigens hebben wij dit punt al met Ardis besproken en verwachten wij dat dit in de toekomst beter gaat”.

Relatiebeheer

De accountmanager onderhoudt de contacten met de opdrachtgevers. Referenten geven aan dat zij zich als klant behandeld voelen. Men vindt dat er goed en op regelmatige basis wordt overlegd. “Er is ruimte voor kennismaking en gedachtenuitwisseling. Zij zijn een goede, gelijkwaardige gesprekspartner”, aldus een tevreden referent. Daarnaast vertellen enkelen eens een uitnodiging voor een event te hebben ontvangen, zoals voor een workshop of een klantendag. Ook vertellen de geïnterviewden jaarlijks een boekje over een bepaald thema te hebben gekregen. Allen zijn enthousiast over dit boekje. “Het is inhoudelijk goed en zet je aan tot nadenken”, zegt een geïnterviewde hierover. Zeventig procent is (zeer) tevreden over het relatiebeheer. De geïnterviewden zeggen niet te worden “overvoerd”. De meesten geven aan dat zij Ardis weten te vinden als zij hen nodig hebben”. Twintig procent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Zij vinden dat er, behalve dan dat het boekje wordt toegestuurd, (nog) geen sprake is van relatiebeheer. Tot slot scoort één referent niet op dit onderdeel omdat het opleidingstraject onlangs met een evaluatiegesprek is afgerond. Tussentijds heeft er voldoende overleg plaatsgevonden. “De toekomst zal moeten uitwijzen hoe het relatiebeheer wordt vormgegeven”, zegt deze referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent heeft geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding en geeft daarom geen score. Alle overige referenten zijn positief. Zeventig procent geeft de score “tevreden” op dit onderdeel en twintig procent is zelfs “zeer tevreden”. De prijzen noemt men ‘marktconform’. Voorts licht men toe dat maatwerktrajecten doorgaans kostbaar zijn. Ardis denkt goed mee om de kosten binnen de budgetten te kunnen houden. Dat wordt gewaardeerd. Alle referenten zijn tevreden over de kwaliteit die Ardis levert.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de maatwerktrainingen van Ardis en de samenwerking met hen. Als pluspunten worden de kennis en kunde van het bureau en van de trainers genoemd. Men noemt de aanpak van Ardis “degelijk” en “professioneel”. Ook het feit dat zij over veel kennis en ervaring beschikken binnen de overheid vindt men waardevol. Waarbij een referent aanvult dat Ardis ook de verbinding weet te maken buiten de overheid. Er wordt geen enkel verbeterpunt genoemd. Alle geïnterviewden zijn van harte bereid het bureau aan anderen aan te bevelen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot enkele uitspraken van zeer tevreden referenten: “Ardis heeft een goede naam. Zij zorgen voor een goede match tussen de vraag en de trainers en doen echt hun best om zich in de klant in te leven en in de context van de organisatie van de opdrachtgever. Zij maken waar wat zij zeggen, daardoor smaakt de samenwerking naar meer” en “Het is niet zo’n grote, maar wel een zeer enthousiaste club. Zij zijn steeds vernieuwend. De trainers hebben passie voor hun vak en de trainingen van Ardis worden door onze medewerkers zeer gewaardeerd!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Ardis Organisatie Ontwikkeling op 14-05-2018.

Algemeen

Ardis Organisatie Ontwikkeling is een enthousiast en sterk bij de klant betrokken organisatieadviesbureau. Het bureau verdiept zich in de wereld en opgaven van opdrachtgevers en deelnemers en hecht belang aan langdurige samenwerkingsrelaties. Ardis zet vakmanschap en knowhow op een creatieve manier in om persoonlijke ontwikkeling en organisatieontwikkeling te realiseren. Sinds de start in 1990 opereert Ardis op hoog niveau binnen Rijksoverheid, Gemeenten, Universiteiten, Hogescholen en Bedrijfsleven. De sterke betrokkenheid bij de opdrachtgever en deelnemers, de creativiteit in de programma's en werkvormen, evenals het vakmanschap in advies- en opleidingswerk kenmerken de werkwijze van het bureau. De adviseurs van Ardis spelen maximaal in op groepsprocessen en individuele ontwikkeling. Verder vormt co-creatie bij alle trajecten het uitgangspunt. In het voortraject, maar ook tussentijds, inventariseert Ardis uitvoerig de klantwens zodat in de uitvoering optimaal richting kan worden gegeven aan het ontwikkelingsdoel.

Kwaliteit

Ardis beschikt over deskundige adviseurs die opereren binnen de context van organisaties. Door zich te verdiepen in het primaire proces weten de adviseurs grote, complexe trajecten op de juiste manier richting te geven en concrete gedragsverandering te realiseren. Ardis werkt vooral met eigen adviseurs/trainers en slechts voor een deel met zelfstandigen. Alle adviseurs zijn academisch geschoold en hebben een analytisch werk- en denkvermogen. Daarnaast zijn allen betrokken en enthousiast en beschikken zij over vakmanschap. Trainers van Ardis zijn zelf verantwoordelijk voor het hele traject. Eventuele nieuwe adviseurs krijgen een mentor toegewezen zodat men zich de 'Ardis-stijl' op een snelle manier eigen kan maken. Het bureau stelt hoge eisen aan kwaliteit en borging. Zo evalueert men structureel de uitgevoerde processen, zowel met de deelnemer als met de opdrachtgever. Verder investeert Ardis nadrukkelijk in deskundigheidsbevordering van de organisatie door het vrijmaken van budget voor zelfontplooiing. Ook intervisie en supervisie vormen binnen het interne ontwikkelingstraject belangrijke pijlers voor ondersteuning van de adviseurs in het optimaliseren van hun werkzaamheden.

Continuïteit

Ardis monitort continue en nauwgezet de markt en klantvraag. Het bureau kan rekenen op een loyale kring van opdrachtgevers die voornamelijk binnen de overheid en aangrenzende organisaties opereren. Mond tot mond reclame vormt een belangrijk hulpmiddel voor klantenbinding. Daarnaast investeert men in het onderhouden van contacten via het verder optimaliseren van nazorg en relatiebeheer, heeft men het aandachtsgebied de afgelopen jaren uitgebreid van overheid naar bedrijfsleven en geeft men niet alleen trajecten vorm, maar adviseert men ook over borging en implementatie. Gekeken naar de wederom goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de maatwerkopleidingen van Ardis voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Dankzij de nauwkeurige monitoring in het voortraject, van de ontwikkelingsbehoefte van een organisatie en de persoonlijke leerdoelen, worden trajecten naar volle tevredenheid uitgevoerd. Hiermee levert Ardis daadwerkelijk een bijdrage aan de ontwikkeling van de klantorganisaties. Relatiebeheer evenals verdere digitalisering en nieuwe leervormen hebben de komende tijd aandacht om in te kunnen spelen op ontwikkelingen in de markt en nog beter invulling te kunnen geven aan het begrip 'co-makership'.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu