

Klanttevredenheidsonderzoek

Ardis Organisatie Ontwikkeling

26-06-2024



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, 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal②				40%	20%
Accommodatie③					20%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie④			10%	60%	20%
Relatiebeheer⑤			10%		80%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geven hier geen score
- ③ Bij acht referenten heeft de training in-company plaatsgevonden
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten, verzorgd door Ardis Organisatie Ontwikkeling (hierna te noemen: Ardis), hebben tien referenten hun medewerking verleend, waaronder tien opdrachtgevers en één deelnemer. Voor al deze geïnterviewden geldt dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de manier waarop Ardis vormgeeft aan het voortraject. Er wordt door hen gesproken over trajecten die al meerdere jaren lopen, waarin in het voortraject goed werd doorgevraagd en waardevolle ideeën werden aangedragen. "We volgen dit opleidingstraject, dat al meerdere jaren succesvol verbeterd wordt en soms zelfs specifiek aangepast wordt, aan de groep," vertelt één van de referenten. "Destijds wonnen zij de aanbesteding op basis van een aantal doorslaggevende punten. Vooral de goede aansluiting bij de doelgroep en het programma waren cruciaal", vervolgt deze.

Een andere geïnterviewde merkt op: “Ik heb eerder samengewerkt met Ardis en die ervaringen waren positief. Ik vind het makkelijk om te schakelen; ze luisteren goed naar mijn wensen en stellen relevante vervolgvragen. Ook de doorloopsnelheid is goed geweest.” Voor een specifieke ontwikkelvraag bleek Ardis uiteindelijk het best aan te sluiten bij de behoeften van één referent. “Ze hebben een verfrissend en innovatief programma ontwikkeld. Het programma is degelijk en de wensen zijn goed in kaart gebracht,” vertelt deze erbij. Een andere referent benoemt nog: “Zij hebben waardevolle ideeën aangedragen. Het voelt bijna alsof ze collega’s zijn, zo nauw werken wij samen aan de ontwikkeling van dit programma.” Tot slot benadrukt een geïnterviewde de uitstekende eerdere prestaties van Ardis in leiderschapsontwikkelingstrajecten binnen complexe bestuurlijke organisaties. “Dit speelt een belangrijke rol in onze keuze voor Ardis”, concludeert deze.

Opleidingsprogramma

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals dat door Ardis of via hun eigen organisatie wordt aangeboden. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: “Het opleidingsprogramma is in overleg aangepast. De deelnemers zijn goed geïnformeerd, maar in grote lijnen. Gedurende de looptijd van het traject krijgen ze steeds meer gedetailleerde informatie.” Een andere geïnterviewde merkt op: “Er zijn verschillende versies van het opleidingsprogramma geweest, omdat we van een brede naar een smalle focus hebben gewerkt. Ardis heeft zich flexibel opgesteld toen wij bepaalde wijzigingen wilden opnemen in de offerte.” Hoewel een andere referent positief is, wijst hij ook op een verbeterpunt: “Hoewel het opleidingsprogramma goed is opgezet, hebben de deelnemers het niet altijd ontvangen omdat ik in de eerste sessie geen duidelijke afspraak hierover had gemaakt.” Een laatste geïnterviewde voegt toe: “De opleidingsprogramma’s voor verschillende doelgroepen veroorzaakte aanvankelijk enige verwarring onder de medewerkers omdat het niet altijd duidelijk was welke training het meest geschikt was voor hen. Uiteindelijk is dit opgehelderd.”

Uitvoering

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Ardis de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht. Ruim zeventig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score. Enkele citaten: “Het programma bevat diverse werkvormen en loopt al langere tijd naar grote tevredenheid. Er wordt tussentijds geëvalueerd en bijgestuurd. De tussentijdse evaluaties worden zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever gedaan. Er zitten ook reflectiemomenten in, zowel individueel als met een leidinggevende” en “De deelnemers zijn tevreden over het programma. Het biedt de mogelijkheid om casussen aan te dragen en geeft de deelnemers de kans om zich te verdiepen en vanuit een ander perspectief te leren kijken. De werkvormen zijn heel divers, met gastsprekers, acteurs, intervisie en meer. Het wordt deels hybride aangeboden, waardoor deelnemers zowel fysiek als online kunnen deelnemen.” Sommige respondenten benoemen ook verbeterpunten: “Ardis heeft gedaan wat er van hen gevraagd werd, maar de output was anders dan we hadden verwacht. Uiteindelijk hebben we misschien vooraf niet de juiste beslissingen genomen bij het formuleren van de wensen en de samenstelling van het programma. De behoeften van de deelnemers zijn onvoldoende in kaart gebracht. De rol van Ardis had in die zin wel wat kritischer en meer meedenkend kunnen zijn. Aan de andere kant voelden zij misschien ook niet de ruimte, gezien onze wensen” en “Er zaten hele leuke onderdelen in het programma en er was veel interactie. Helaas kwam het doel van de training niet goed uit de verf. Meer sturing vanuit de trainers richting de deelnemers had een verschil kunnen maken, volgens mij.” Soms is een verbeterpunt heel snel opgepakt en verholpen: “De uitvoering van het programma was uiteindelijk wel naar verwachting. In het begin was de inhoud nog niet helemaal optimaal afgestemd op de doelgroep, maar dat lag meer aan onze eigen uitvraag. Ze hebben hier supersnel over meegedacht en het programma aangepast. Er is veel ruimte voor interactie en persoonlijke ontwikkeling.” Eén referent is tevreden noch ontevreden en onderbouwt dit als volgt: “Het centrale thema van de training had beter uitgelegd kunnen worden met behulp van meer praktijkvoorbeelden. Ook de begeleiding door de docent kon beter.”

Opleiders

Over de opleiders zijn negen van de tien referenten (zeer) enthousiast. Eén referent geeft aan dat er meerdere trainers betrokken waren bij het programma, die zeer professioneel zijn, aandachtig luisteren, doorvragen en met ideeën komen. Een geïnterviewde merkt op dat de trainers ook waardevolle spiegeling aan de deelnemers bieden, wat bijdraagt aan een diepere reflectie en inzicht. De docenten worden als van zeer hoge kwaliteit en als professioneel beschouwt, en het is een stabiel team van mensen dat zich regelmatig laat bijscholen. “Het verhaal dat zij vertellen heeft een duidelijke lijn, die de docenten consistent uitdragen,” zegt een geïnterviewde hierover. Een ander voegt nog het volgende toe: “De hoofdtrainer speelt een centrale rol. Je ziet dat de deelnemers vaak een hechte relatie met alle trainers opbouwen en dat ze echt naast hen staan gedurende het traject.” Een respondent benadrukt dat een van de trainers een kritische sparringpartner is, goed luistert, en staat voor wat er gezegd en gedaan wordt. “Deze beantwoordt vragen zowel theoretisch als met praktische tips en tricks,” voegt deze referent eraan toe. Eén van hen is tevreden noch ontevreden en merkt op: “We hadden eigenlijk een docent verwacht met meer inhoudelijke deskundigheid en autoriteit.”

Trainingsmateriaal

Het goede trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit een elektronische leeromgeving met diverse soorten inhoud. Er zijn presentaties, filmpjes, en documenten beschikbaar die relevant zijn voor het onderwerp. Daarnaast omvat het materiaal ook toetsen en e-learning modules. Soms heeft de organisatie zelf bijgedragen door eigen filmpjes van bestuurders toe te voegen, waardoor de herkenbaarheid voor de deelnemers groot is en het breed gedragen wordt. Eén geïnterviewde vertelt: “Het trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit een online omgeving waar men zich kan voorbereiden. Daarnaast is er ook een serious game, die het geheel levendiger maakt.” Vier referenten geven aan geen zicht te hebben op het trainingsmateriaal of het is niet van toepassing en hebben om deze reden geen score toegekend.

Accommodatie

Bij acht referenten heeft de training in-company plaatsgevonden. Twee referenten melden dat de door Ardis georganiseerde locatie goed bereikbaar was en alles goed was verzorgd. Ook wordt er door Ardis de mogelijkheid gegeven om een voorkeurslocatie aan te geven. Deze locatie was dan ook naar volle tevredenheid.

Natraject

Het natraject stemt de referenten overwegend tevreden tot zeer tevreden. De verschillende maatwerktrajecten worden meestal afgesloten met een evaluatie, welke wordt doorgesproken met de opdrachtgever. De wijze waarop er invulling wordt gegeven aan het natraject verschilt en ook wat het deelnemers en organisatie brengt. Enkele reacties illustreren dit: “Het natraject bevat geen eindopdracht, maar wel een evaluatie gebaseerd op de vragen aan de deelnemers die wij stellen en de waarneming van Ardis. Deze feedback wordt periodiek teruggekoppeld. De training maakt deelnemers bewuster van hoe ze overkomen”, “Het maatwerkprogramma eindigt met een slotbijeenkomst met ceremoniële waarde en een slotevaluatie. Er wordt gereflecteerd over het hele programma, zowel individueel als in de groep. Het programma eindigt met het oplossen van een vraagstuk vanuit de organisatie en helpt bij talentontwikkeling en netwerkvorming” en “In het natraject wordt de mogelijkheid geboden aan deelnemers om contact te houden en gebruik te maken van extra begeleidingssessies en intervisies. Wij hopen dat dit traject vertrouwen biedt in een leiderschapsrol. Hoewel het lastig is om dit te meten, hebben we geëvalueerd dat oud-deelnemers nog steeds benoemen dat ze onderdelen gebruiken die zij in het traject geleerd hebben. Bovendien halen zij voordelen uit het opgebouwde netwerk van gelijkgestemden.” Eén geïnterviewde is tevreden noch ontevreden en onderbouwt dit als volgt: “Bij elke sessie was er een evaluatieformulier en een eindevaluatie. De hoge evaluatiescores geven aan dat het programma goed wordt gewaardeerd, maar er is weinig nazorg. Dit punt kan nog verder ontwikkeld worden.”

Organisatie en Administratie

De referenten zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Ardis de organisatorische en administratieve taken uitvoert. “De organisatie en administratie zijn uitstekend geregeld. Het contact met de deelnemers en de planning verloopt soepel,” zegt een geïnterviewde. Een ander voegt toe: “Ze zijn klantvriendelijk, transparant en hebben een reëel zelfbeeld van wat ze kunnen bieden. Alles verloopt goed.” Enkele respondenten noemen ook verbeterpunten: “Hoewel ze flexibel en klantgericht zijn, kan de administratie strakker, vooral bij de specificatie van de facturen,” en “De planning mag wel wat sneller, want de agenda’s zitten bij ons al snel vol.” Eén referent is neutraal en verklaart: “Sommige zaken laten soms op zich wachten, zoals een reactie of offerte, wat te wijten is aan hun drukke agenda.” Tot slot geeft een geïnterviewde aan onvoldoende zicht te hebben op de organisatie en administratie, waardoor deze geen waardering kan geven.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn bijna alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Vrijwel iedereen bevestigt dat het relatiebeheer op prima wijze verloopt, waarbij zij benoemen dat zij een vast contactpersoon hebben. Eén referent zegt hierover: “De communicatie is goed. Er is met regelmatig contact en zij zijn goed bereikbaar. De lijntjes zijn kort en ik ontvang uitnodigingen voor bijeenkomsten en boekjes die ik kan uitdelen binnen onze organisatie.” Een volgende vertelt: “Ik heb elk kwartaal een gesprek met mijn vaste contactpersoon. Als ik tussentijds niets hoor, betekent het dat alles goed gaat. Bij bijzonderheden nemen wij contact op.” Een andere referent vult nog aan: “Ik vind dat Ardis excelleert in het onderhouden van contacten en het aangaan van nieuwe relaties om het programma continu te verbeteren.” Eén geïnterviewde is tevreden noch ontevreden en onderbouwt dit als volgt: “Er was eigenlijk geen contact op het vlak van relatiebeheer, behalve tijdens de tweede bijeenkomst.” Eén referent geeft tot slot aan dat dit via een collega verloopt en deze hier geen zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Een aantal tevreden reacties illustreert dit: “Ze zijn als beste uit de bus gekomen, omdat ze een mooi programma hebben. Het is ook echt een co-creatie” en “Bij de tender is de kwaliteit altijd van doorslaggevend belang is. Die moet hoog zijn, dus de prijs was uiteindelijk niet doorslaggevend.” Vier referenten vinden dat Ardis zeker niet de goedkoopste is, maar dat de kwaliteit van doorslaggevende aard is geweest in hun keuze.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het eindoordeel over Ardis is uitermate positief, zoals blijkt uit de hoge scores die de referenten geven. De soms langdurige samenwerking met Ardis wordt als zeer plezierig ervaren. De referenten noemen verschillende sterke punten zoals de professionele trainers, de goede communicatie, het meedenken met de klant, het begrip van de organisatie en de doelgroep, de flexibiliteit en aanpassingsvermogen, en de creativiteit en innovatieve aanpak. Deze kwaliteiten worden geïllustreerd door enkele reacties: “Ze kijken niet alleen naar wat het voor de organisatie betekent, maar ook naar de behoeften van de deelnemers. Daarnaast bewaken ze het programma goed en acteren op meerdere niveaus. Dit zorgt ervoor dat medewerkers goed zicht krijgen op hun niveau, mogelijkheden en ruimte voor loopbaanontwikkeling” en “Een sterk punt is dat ze een mix kunnen aanbieden van organisatieontwikkeling en individuele ontwikkeling. Ze zien dat dit samengaat en kunnen op alle lagen meedenken, zowel strategisch als individueel.” Hoewel de meeste verbeterpunten al bij voorgaande items zijn genoemd, merkt één referent op dat Ardis moet blijven letten op wat mogelijk is binnen de organisatie van de klant, gezien de overvloed aan ideeën die ze aandragen. Allen bevestigen tot slot dat zij de opleidingen van Ardis aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Ardis Organisatie Ontwikkeling op 26-06-2024.

Algemeen

Ardis staat voor duurzame ontwikkeling van mens, team en organisatie. Als middelgroot organisatieadviesbureau begeleidt Ardis organisaties binnen de publieke sector met duurzame en doelgerichte ontwikkeling. Binnen dit domein werkt het bureau op alle lagen; zowel beleid als uitvoering en inspecties. Daarnaast werkt Ardis binnen hogescholen en universiteiten en binnen het MBO. Ardis staat voor betrokkenheid, creativiteit en vakmanschap. Trajecten krijgen in co-creatie vorm en bestaat altijd uit maatwerk dat aansluit bij de beoogde resultaten en doelstellingen. Blended learning en gamified learning vormen een belangrijke rol in de aanpak. Interventies op maat zijn creatief en inspirerend.

Kwaliteit

Deskundigheidsbevordering staat bij Ardis hoog in het vaandel. Het team bestaat uit 22 vaste adviseurs en circa 30 freelancers waarvan er een aantal in het verleden zelf bij Ardis heeft gewerkt. Allen zijn sterk aangehaakt bij de organisatie zodat iedereen goed op de hoogte is van nieuwe producten en programma's. Alle adviseurs hebben minimaal een wo-opleiding genoten en beschikken over trainings- en teambegeleidingservaring. Daarnaast is ervaring in het publieke domein een must. Binnen grotere projecten worden meerdere adviseurs betrokken en is er regelmatig projectoverleg. Train-de-trainer trajecten en train-de-procesbegeleider zijn onder meer initiatieven om de expertise te bevorderen. Daarnaast organiseert Ardis zes keer per jaar interne studiedagen en minimaal zes keer per jaar is er een interne bureau-dag waarin elementen als intervisie worden ingezet. Bovendien stelt Ardis budget beschikbaar waarbinnen alle adviseurs zelf een keuze kunnen maken bij het volgen van een opleiding om hun individuele kennis en vaardigheden te verhogen. Ardis houdt nauw contact met de opdrachtgever, bijvoorbeeld door middel van het samenstellen van klankbordgroepen en evaluatierondes. Werken in co-creatie levert het maatwerk waar de organisatie voor staat. Mede dankzij de korte lijnen is er een directe link met de dagelijkse praktijk van de deelnemer die vooral eigen casuïstiek kan inbrengen. Daarnaast neemt men zoveel mogelijk actuele ontwikkelingen mee in het hele begeleidingstraject.

Continuïteit

Ardis monitort continu en nauwgezet de markt en de vragen vanuit de opdrachtgevers. De focus voor de komende periode ligt op innovatieve ontwikkelingen en op accountmanagement. Ardis heeft daarnaast een instrument ontwikkeld dat gericht is op performance management: wat wil een opdrachtgever aan de voorkant bereiken en hoe zet de organisatie daar de juiste meetinstrumenten bij in. Het bureau kent een loyale kring van opdrachtgevers die voornamelijk binnen de (semi) overheid opereren. De goede kwaliteit van dienstverlening, met name de goede verbinding tussen de inhoud van het werk en de persoonlijke ontwikkeling die altijd wordt gelegd, de passende interventies in groepen of (management)teams, de goede inhoud van de trainingen en het maatwerk dat daarin wordt geleverd, alsmede de kwaliteit van de trainers/adviseurs worden als sterke punten van het bureau gezien en maakt dat klanten van Ardis al jaren hun weg naar hen hebben weten te vinden. Ook ligt de focus op de initiatieven waar het nieuwe kabinet mee komt. Wat wordt de taakstelling bij de departementen en hoe kan Ardis hierin de beste ondersteuning leveren. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, verklaren dat Ardis een professionele organisatie is die niet alleen meedenkt maar vooral ook begrijpt wat de belevingswereld van opdrachtgevers en deelnemers is. Langlopende samenwerkingsverbanden leiden ertoe dat trajecten in co-creatie vorm en inhoud krijgen waardoor de transfer van theorie naar praktijk vloeiend verloopt.

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