

# Klanttevredenheidsonderzoek

Trifier

08-01-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Trifier 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</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, ondoorgondelijk 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				40%	40%
Accommodatie③					
Natraject④				20%	70%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer⑤				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.

④ Eén referent kent het natraject geen score toe.

⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Trifier doen al langere tijd zaken met de opleidingsaanbieder. Enkelen vertellen ieder hoe zij bij Trifier zijn terechtgekomen: "Collega's van ons hadden heel positieve ervaringen met hen", "Wij deden zaken met een partner van hen en zijn al snel overgestapt" en "Wij kwamen per toeval met hen in aanraking op een beurs in Leuven en wonnen daar een workshop van hen. Hun manier van werken vonden wij meteen heel boeiend." De keuze voor Trifier licht men onder meer als volgt toe: "Ze zijn klantgericht. Wij ontwikkelen dingen in coproductie. Zo hebben zij onze trainers opgeleid", "Ze zijn gespecialiseerd en hebben veel ervaring", "De methodiek sluit aan bij onze visie op cliënten" en "Ze bewijzen al jarenlang dat ze in Nederland onderscheidend zijn als het gaat om producten en diensten die te maken hebben met agressie en veiligheid."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake wordt naar hun mening zorgvuldig aangepakt. De focus ligt op de maatwerkwenen van de opdrachtgever: “We hebben van tevoren kunnen bespreken wat de behoefte was en daar is heel goed op ingegaan”, “We hebben het uitgebreid over wat er speelt en welke vaardigheden er moeten worden aangeleerd. Alles wordt helemaal aan onze wensen aangepast”, “We wilden het programma uitbreiden met ziektebeeldherkenning. Dat kon. Er is een extra dag bijgekomen” en “Ons samenwerkingsverband bestaat uit vier overkoepelende organisaties die samen e-learning ontwikkelen. Dit gaat heel organisch. Ieders belangen worden in het oog gehouden.” Er vinden vaak meerdere voorgesprekken plaats met verschillende mensen binnen de organisatie. Een referent: “Onze trainers hebben contact met die van hen.” Indien nodig, wordt er ter plekke vooronderzoek gedaan: “Er wordt eerst een halve dag geobserveerd. Daarna volgt een korte evaluatie”, “De docent is zelf alle afdelingen langs geweest voor input van iedereen” en “Ik heb de trainer door de school geleid. Je zag dat hij meteen doorhad wat voor soort school wij zijn. In een observatie van een half uur heeft hij heel veel ontdekt.” Waar nodig stelt Trifier zich in de ogen van de referenten proactief genoeg op en schuwt men niet om richting te geven. Een referent in dit verband: “Er bestond grote behoefte binnen ons team om eenvoudig fysiek handelen te leren, maar Trifier heeft zich daar met gedrevenheid tegen verzet vanuit hun gerichtheid op preventie. Achteraf waren we daar blij mee.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het programma is helder van inhoud en in voldoende mate afgestemd op de organisatie. Enkele reacties: “Het programma was heel goed en duidelijk”, “Wij herkenden onze wensen er helemaal in” en “Het was op maat gesneden.” Er is genoeg gelegenheid voor aanpassingen aan het concept: “We hebben nog even gebeld en gemailld om de puntjes op de i te zetten” en “Het programma is nog een paar keer heen en weer geweest. Ik kreeg het gevoel dat ze onze behoeften goed hoorden er ook iets mee deden”, zeggen enkelen. De presentatie van de financiële kant van de zaak is duidelijk en roept geen misverstanden op.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. Naast de situaties waarin er al lopende e-learning programma's waren, is er in een aantal gevallen vanwege COVID-19 overgeschakeld op digitaal onderwijs. Bij alle referenten heerst er tevredenheid over het niveau, het interactief gehalte en de balans tussen theorie en praktijk. Men zegt: “Er wordt gediscussieerd, ze krijgen een stukje theorie en er is een deel fysieke training”, “Het was een vlot programma, gewoon een heel goede cursus, met in de ochtend theorie en in de middag praktijk. Dan wordt er geoefend met een acteur”, “Ze gebruiken allerlei werkvormen online om het interactief te houden. Zo gaan ze in subgroepen uiteen om bepaalde thema's door te akkeren, wat in een grotere groep niet kan. Ze experimenteren net zolang tot ze het perfect hebben. Ze doen het op een leuke manier, met veel humor.” Verder geeft men aan: “Het was een cursus voor ervaren trainers. Het was de bedoeling dat ze hun vaardigheden in het geven van onlinetrainingen verbeterden. Het zat vol met energizers, tips over pauzes en contact leggen/houden met de deelnemers. Daarnaast heeft het technische aspect veel aandacht gekregen” en “Ook online worden er casussen nagebootst met acteurs. Dit gaat boven verwachting goed.” Ook over het maatwerkgehalte is men goed te spreken: “De e-learning is in goed overleg tot stand gekomen en sluit aan op de wensen van alle organisaties”, “De training paste helemaal bij wat onze energieke mensen nodig hebben”, “Soms is er intervisie en soms gaan ze dieper op een bepaald onderwerp in, zoals weerstand. Het is maar net waar de behoefte ligt”, “Het is heel maatwerk bepaald. De casussen die zijn behandeld waren afkomstig uit onze praktijk en sloten aan op de vaardigheden die wij wilden trainen” en “Mensen werken op verschillende locaties waar uiteenlopende ziektebeelden voorkomen, dus iedereen heeft wel een incident meegemaakt wat uitgewerkt kan worden.”

### **Opleiders**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Men prijst hen om hun kennis en didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: “De docenten zijn zeer kundig en heel erg present. Zelfs in de digitale trainingen merk je dat. Bijvoorbeeld aan de manier waarop ze even de tijd nemen voor een kennismakingsrondje en aan hoe snel ze de namen kennen. Onze trainers kijken er echt de kunst bij af”, “De trainer wist heel goed om te gaan met de wisselende niveaus binnen het team. Hij pakte de problematiek aan die voor ons van belang was”, “De trainer doorzag ons meteen en voelde de sfeer in het team goed aan”, “Het zijn zeer ervaren trainers die met beide benen in de praktijk staan”, “De trainers hebben niet alleen kennis van zaken qua methodiek en inhoud, maar ze zijn ook heel prettig in de omgang. Ze bieden op een heel persoonlijke manier een veilige trainingssetting. Ze hebben oog voor de individuele deelnemer maar ook voor het geheel” en “Ze luisteren en kijken goed.” Verder zegt men: “De trainer is een personificatie van wat wij willen leren. Hij spreekt onze taal. We hoeven maar een paar woorden te zeggen. Hij stelt dan nog een paar vragen en weet dan precies wat voor vlees hij in de kuip heeft” en “We vragen de trainer voortdurend hoe hij zou reageren en of hij het nog eens voor wil doen. Sommige mensen zijn in de wieg gelegd om om te gaan met gecompliceerd gedrag. Ze stralen zoveel rust en acceptatie uit. Dat is voor ons heel mooi en inspirerend om zien.” Tot slot voegt men nog toe: “Ze zijn een uitstekend klankbord. Je kunt prima met hen van gedachten wisselen. Als het nodig is treden ze sturend op” en “De trainer heeft goed geluisterd maar kon ook heel snel naar een bepaald punt toewerken.” Ook over de acteurs is men vol lof: “We hebben het volste vertrouwen in de trainingsacteurs” en “Trifier heeft heel goede acteurs die het prima aanvoelen. Ze gaan in een hoekje erg boos staan te zijn en je wordt zó de situatie ingesleurd. Zie maar eens dat je als leerkracht het kind ontspannen krijgt.”

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Er is sprake van zowel digitaal als papieren materiaal. Het is goed geschikt als naslagwerk. Enkelen geven ieder aan: “De cursisten krijgen de PowerPointpresentatie”, “We hebben het conflicthanteringsmodel aangereikt gekregen. Dit wordt nog steeds gebruikt”, “Alle materiaal werd zowel op papier als online verstrekt. Er was geen boekwerk bij, het waren lossen bladen”, “De deelnemers krijgen toegang tot de online voorbereiding. Het was prima materiaal” en “We kunnen nog steeds terecht op het E-platform en kunnen over alle lesmateriaal van Trifier beschikken. Dat is ruimschoots voldoende en goed van kwaliteit.” Een deel van het materiaal is maatwerk. Een referent: “Trifier maakt het materiaal op maat voor ons, naar aanleiding van de informatie die ze met cursisten uitwisselen.” Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat er in hun situatie geen of nauwelijks sprake was van trainingsmateriaal.

### **Accommodatie**

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van online- of in-company opleidingen.

### **Natraject**

Het natraject stemt allen die er een oordeel over geven (zeer) tevreden. Eén iemand geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er een bewijs van deelname uitgereikt en krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook is er sprake van een schriftelijke en/of mondelinge evaluatie met de opdrachtgever. “Ik spreek de docent altijd even na afloop en heb eens per half jaar een evaluatie met de accountmanager”, “Ik krijg meestal een terugkoppeling, soms ook schriftelijk, over de training en de bereikte leerdoelen”, “Ze nemen uitgebreid de tijd om terug te blikken en wat adviezen te geven” en “We hebben de evaluatie met mij en de deelnemers als zeer positief ervaren.” Men is goed te spreken over de mogelijkheden voor opvolging. “Er zijn al gesprekken over een vervolg in de vorm van een meer teambuildingachtige training”, “De training wordt steeds herhaald”, “Het is ontzettend goed bevallen. We willen nog graag een laagje dieper gaan” en “Er staat alweer een tweede workshop gepland.” Gevraagd naar de resultaten van de trainingen, reageert men enthousiast: “De methode is goed en wordt goed uitgelegd. Als je de kennis blijft onderhouden, gaat het heel goed”, “Dit was echt waar we met het team behoefte aan hadden”, “De training is heel positief beoordeeld. De deelnemers hebben goede tips en adviezen gekregen”, “We kunnen het goed toepassen”, “De mensen zijn meer zelfverzekerd en hun kennis is verruimd. Ook de fysiek training is belangrijk vanwege het aanleren van grepen”, “Vooral de leefgroepen psychische problematiek hebben veel gehad aan de zelfreflectie”, “De training zat vol nuttige tips, bijvoorbeeld over het delen van het scherm, het gebruik van break-outrooms, het stilstaan bij de kennismaking en het letten op gezichtsuitdrukkingen” en “Ik kreeg zelfs een paar maanden na de training nog positieve terugkoppeling van mensen, dat ze zich beter in staat voelden om de training te geven.”

### **Organisatie en Administratie**

Het organisatorisch en administratief handelen van Trifier roept tevreden tot zeer tevreden reacties op. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Trifier is snel van handelen en accuraat en stelt zich flexibel en klantgericht op. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. De communicatie verloopt goed. Enkele reacties: “Ze reageren snel en denken met je mee. Ik had toevallig vanochtend nog een vraag over een factuur. Ik bel en heb meteen de juiste mensen te pakken. Ze schakelen direct over op nog wat andere zaken. Als het antwoord niet gegeven kan worden, word ik onmiddellijk door iemand anders teruggebeld”, “De communicatie is heel goed. Als ik bel is er altijd iemand beschikbaar. Ik heb meerdere malen gemaild en dat liep ook prima. Ze zijn heel duidelijk” en “Alles wordt heel zorgvuldig afgehandeld. Er gebeurt steeds wat er moet gebeuren. Ze informeren ruim van tevoren of de training vol zit en waar de trainers moeten zijn. Je weet van a tot z wat je gaat krijgen. Het is tot in de puntjes verzorgd. Met Trifier in zee gaan is een feestje!”

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Enkelen bevestigen desgevraagd dat er sprake is van een nieuwsbrief of mailing en uitnodigingen voor bijeenkomsten. De relatie met Trifier is naar wens. Enkelen vertellen: “De nieuwsbrief is heel interessant”, “Ze sturen regelmatig mailing over bijeenkomsten voor trainers of netwerkbijeenkomsten. Een aantal van ons gaat daarheen en is erg tevreden”, “Ik kan de directeur altijd bellen. Het is een kort lijntje”, “Ik heb een warm contact met beide directeuren. De laatste keer, dit was nog voor coronatijd, zijn we een keer gaan lunchen”, “We bellen regelmatig over en weer en hebben dan eventjes contact.” Enkele anderen voegen nog toe: “Toen COVID in de laatste sessie net losbarstte, boden ze spontaan ondersteuning voor het team aan”, “Ze zijn heel proactief in het opnemen van contact en denken goed mee over inhoudelijke oplossingen” en “De betrokkenheid bij de school is groot. Ik heb het gevoel dat ik met Trifier een voltrefter heb gemaakt.” Twee geïnterviewden onthouden zich van het geven van een score, omdat ze onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Van de tien referenten zijn er acht tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Eén iemand is niet geheel tevreden en één ander kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Een greep uit de reacties: “De prijs-kwaliteitverhouding is redelijk goed”, “Het is voor ons als school al snel duur, maar de kwaliteit is wel heel goed”, “Ze vragen niet de hoofdprijs en het maatwerk is optimaal”, “Je krijgt waar voor je geld” en “Ik weet dat het prijzig is, maar ik zou haast zeggen: het kan mij niet schelen wat het kost.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “De prijs-kwaliteitverhouding is echt een punt van kritiek. De kwaliteit is goed maar de verhouding is uit balans. Ik heb het idee dat ze een redelijk monopolie hebben.”



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Trifier zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder en de onderlinge samenwerking, wijst men allereerst op het maatwerk en de grote betrokkenheid: "Het sloot heel goed aan bij ons werk en heeft ons veel goede handvatten gegeven", "Het was echt op maat gemaakt. Het was geen vaststaand programma", "Ze zijn sterk klantgericht. Ze denken echt mee over je specifieke leervraag en wat de mogelijkheden zijn om deze op te lossen", "Ze zijn betrokken en hebben inlevingsvermogen in onze situatie. Ze voegen echt iets toe en brengen ons naar een hoger level." Ook toont men zich in tevreden over de kwaliteit van de trainers: "Ze geven vanuit de praktijk les en kunnen snel schakelen", "Ze hebben een geweldige expertise in agressie en grensoverschrijdend gedrag", "Ze zijn zeer ervaren en bereiden het uitstekend voor" en "Omdat ze landelijk overal komen, kunnen ze goed teruggeven wat overal wordt gedaan en welk effect het heeft gehad. Het is evidence based." Desgevraagd geven allen aan graag bereid te zijn de maatwerkopleidingen van Trifier aan te bevelen bij derden. Sterker nog, meerderen hebben dit al gedaan. Een van het zegt: "Inmiddels werken andere organisaties binnen ons samenwerkingsverband op mijn advies ook al met Trifier."

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Trifier op 08-01-2021.

### Algemeen

Trifier is een advies- en trainingsbureau voor zorg, welzijn en speciaal onderwijs. Het bureau biedt ondersteuning door middel van training, advies en onderzoek op het gebied van communicatie, samenwerking en veiligheid. Trifier profileert zich als hét opleiding- en expertisecentrum voor professionals, op gebied van complexe communicatie en de-escaleren van spanningsvolle situaties en agressie. Trifier werkt in Nederland en België voor grote en kleine instellingen in de geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, verstandelijk gehandicaptenzorg, ouderenzorg, algemene ziekenhuizen en (speciaal) onderwijs. De dienstverlening is gericht op preventie, vroegtijdige signalering en alternatieve handelingsmethoden bij complexe communicatie en gedrag. Trainingen voor individuele professionals en teams, onderzoek en advisering op strategisch- en veiligheidsniveau zijn onderdelen van het dienstenpakket. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de maatwerktrajecten. Het gesprek vond telefonisch plaats met mevrouw A. Knevels (directeur/eigenaar) en mevrouw A. Brouwers (projectmanager).

### Kwaliteit

Trifier hecht veel waarde aan kwaliteit en besteedt hier veel zorg en aandacht aan. Vanwege de combinatie van ervaring en kennis uit de praktijk, evenals onderzoek en samenwerking met kennispartners en zorginstellingen, zijn trajecten altijd voorzien van de meest actuele thema's en wet- en regelgeving. Trainers, adviseurs en acteurs die door Trifier worden ingezet zijn afkomstig uit de praktijk van de branches die men bedient. Zij zijn hierdoor in staat een goede vertaalslag te maken van theorie naar praktijk. Trifier werkt met eigen ontwikkelde, wetenschappelijke en in de praktijk bewezen leer- en ontwikkelmodellen. Veiligheid en de rechten van cliënten en professionals staan centraal. Trainers van Trifier volgen allen de methodiek volgens het train-de-trainer-programma. Daarnaast hebben zij veel kennis van (zorg)zaken, ervaring met lesgeven en zijn zij goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. De projectmanagers bij Trifier vormen tijdens het trainingstraject de spil en zijn contactpersoon tussen de Trifier trainers en de opdrachtgever. Co-creatie met opdrachtgevers, van voortraject tot en met de eindevaluatie, is hierbij het sleutelwoord. Trifier werkt uitsluitend met freelancers die flexibel als trainer inzetbaar zijn. Allen krijgen de mogelijkheid om zich te blijven ontwikkelen, zowel in de breedte als in de diepte. Bundeling en deling van kennis is een belangrijke basis voor de dienstverlening. Veel trainers werken daarnaast zelf als professional in de praktijk, in de zorgsector. Hier signaleren zij de laatste ontwikkelingen en trends, die vervolgens intern worden vertaald in het aanbod. Evaluaties, tussentijds en aan het einde van een traject, vormen in de dienstverlening van Trifier een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit.

### Continuïteit

In de filosofie van Trifier staat de relatie met de klant centraal. Mede dankzij een goede monitoring van de markt en de diverse ontwikkelingen die daarbinnen een rol spelen, weet men trajecten efficiënt in te zetten. De zorg is voortdurend in beweging. Trifier sluit in alle trajecten aan op de ontwikkelingen. Waar mogelijk en noodzakelijk integreert men de nieuwste technologieën in het aanbod, waaronder bijvoorbeeld een e-platform: een online omgeving dat deelnemers extra ondersteuning in hun werk biedt. Het platform wordt steeds verder uitgebreid met o.a. online trainingen die in de toekomst op een zelfgekozen moment, in eigen tempo, gevolgd kunnen worden. Voor het oefenen van vaardigheden blijft men gebruik maken van klassikaal onderwijs, zowel offline en online. Of een mix daarvan. Borgingsvraagstukken worden op maat opgepakt met korte verdiepende sessies, interviews en netwerkbijeenkomsten. Coaching on the job, observaties en werkplekbezoeken completeren de service. De verkregen informatie en de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit voor de maatwerktrajecten van Trifier voor de komende periode voldoende is geborgd.

### **Bedrijfsgerichtheid**

Trifier en haar team weten een goede aansluiting te genereren bij de belevingswereld van de deelnemers. De kennis, de sector overstijgende ervaring, de korte lijnen, de laagdrempeligheid, de transparantie en het persoonlijke contact worden door de opdrachtgevers gewaardeerd en zijn voor hen een reden om opnieuw voor Trifier te kiezen.

## 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 Corporate

Deze 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](http://www.cedeo.eu)