

Klanttevredenheidsonderzoek

ARQ IVP

28-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ARQ IVP 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	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 het haar 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 haar 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.
- 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				10%	90%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②				20%	40%
Accommodatie③					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

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

② Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Geen van de referenten kennen het trainingsmateriaal een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van ARQ IVP zijn op verschillende manieren bij deze opleidingsaanbieder terechtgekomen. Een meerderheid doet al langere tijd zaken met ARQ IVP. Enkelen vertellen ieder: "Wij hoorden bij ons samenwerkingsverband van zorginstaties hun naam vallen en hebben contact gezocht", "Wij hebben Rijkswaterstaat om advies gevraagd, omdat onze werkzaamheden vergelijkbaar zijn met die van deze instantie. Zij bevalen ons ARQ IVP aan, en met name een bepaalde trainer", "Een gedeelde kennis vertelde ons over hen. Hij kende een jonge trainer met een heel andere kijk op dingen", "Zij zijn in het verleden via een aanbesteding bij ons binnengekomen. Ik ben heel erg blij met hen", "Wij doen al sinds de Dakota ramp zaken met hen", "Wij ken hen al heel lang. Het is van het begin af aan heel goed bevallen" en "Zij zijn bij ons preferred supplier. Ze kennen onze organisatie goed en leveren ook een stukje nazorg." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake is uitgebreid en zorgvuldig.

Enkelen vertellen: “We gaan uitvoerig in gesprek met de trainer en de manager over wat wij beogen”, “We praten met een vaste contactpersoon. Die is inhoudelijk goed op de hoogte en geeft het prima door aan de trainers”, “We hebben uitgebreid onze wensen kunnen aangeven. Er is goed meegedacht, bijvoorbeeld over welk type trainer het best bij onze organisatie zou passen” en “Er is stap voor stap met de trainer doorgesproken hoe het webinar eruit zou zien en hoe de mensen verder ondersteund zouden kunnen worden.” Een referent merkt op: “We doen geen intake meer omdat we heel duidelijk hebben wat het aanbod is. Pas als we merken dat het niet meer aansluit of te veel in herhaling vervalt, komt er een verdiepingstraining.” Men is over het geheel genomen tevreden over de administratieve afhandeling en de snelheid van handelen in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De omschrijving van de inhoud van de trainingen voldoet aan de verwachtingen: De offerte ziet er netjes uit. Hij is heel helder en overzichtelijk. Hij roept nooit vragen op”, “We herkennen ons goed in het opleidingsprogramma”, “Als ik iets niet kloppend vind, dan wordt het aangepast”, “Ze begrijpen precies wat wij zoeken en spelen daar goed op in” en “Het voldoet volledig aan wat wij vragen.” Een referent voegt nog toe: “Wat ik erg prettig vond, is dat zij ons twee opties hebben voorgelegd om uit te kiezen. Dit hielp enorm om het bij het bestuur erdoorheen te krijgen.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Men is goed te spreken over het interactief gehalte, de balans tussen theorie en praktijk en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: “Er is teruggeblikt op incidenten uit de praktijk en er zijn ervaringen uitgewisseld. Ook zijn er rollenspellen gedaan met een acteur. Er was een goed evenwicht tussen theorie en praktijk”, “Mensen werden stap voor stap meegenomen in achtergronden: wat er gebeurt bij mensen in stresssituaties, welke signalen er zijn bij shock en hoe kun je de situatie hier het best op inrichten”, “Er werd gefundeerd ingegaan op de theorie van psychotrauma” en “Er is veel meer geboden dan we hadden verwacht. Als het gaat om theorie maar ook oefenen in de praktijk, dan was de aanpak heel gericht en in balans.” Over het maatwerkgehalte is men enthousiast: “Wij hebben actie-gedreven mensen die ervan houden als het levendig is. Daarmee is rekening gehouden”, “Er is goed uitgegaan van wat er binnen de organisatie nodig was”, “De deelnemers konden zelf casussen aanbrengen. Er is goed naar hun behoeften geluisterd”, “Ik heb zelf mogen invullen hoe ik alles wilde hebben. Het fijne is dat ze ook een stukje opvang voor ons regelen”, “Er werden eigen scenario’s uitgespeeld of soms gooiden zij er een ander sausje over. Alles was op verzoek en alles was maatwerk”, “Soms wordt niet alle stof behandeld, omdat er ruimte wordt gegeven aan mensen om met persoonlijke casus te komen” en “Naar aanleiding van de vele incidenten op het strand waren wij op zoek naar hoe we onszelf het best konden profileren. Bij deze specifieke vraagstelling hebben ze ons goed geholpen.” Over de aanpak van het onlineonderwijs verschilt men enigszins van mening: “Achteraf was het wat minder interactief en een beetje lang. Online is de aandachtsspanne wat korter”, “Ze hebben de trainingen opgesplitst, wat goed bleek te werken” en “Ze hebben de overgang naar online snel en voortvarend opgepakt. Er wordt veel gedeeld, er is genoeg interactie. De trainingen worden nog even hoog gewaardeerd en de inhoud is prima.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen zowel om hun deskundigheid als om hun didactische en persoonlijke kwaliteiten. “De trainer was iemand met heel veel kennis en ervaring. Hij kon gemakkelijk schakelen. Hij droeg veel alternatieven aan. Hij ging goed in op wat de deelnemers inbrachten en was duidelijk over wat wel en niet mogelijk was”, “De trainers hebben veel expertise in huis” en “De trainer was iemand met heel veel kennis en ervaring. Hij was didactisch heel sterk en erg prettig.” Er wordt veelal gewerkt met vaste opleiders. Men vindt dat de opleiders zich in voldoende mate verdiepen in de doelgroep en er goed bij passen. Enkele reacties: “We hebben met al onze vaste trainers een goede match”, “De trainers kennen onze organisatie en weten waartegen wij aanlopen”, “Ze kennen ons taalgebruik en geven de juiste voorbeelden”, “Er wordt aandacht besteed aan specifieke problemen en onderwerpen die wij belangrijk vinden. Ze leven zich goed in onze verzoeken in” en “Onze mensen weten van aanpakken. Zij krijgen regelmatig te maken met dodelijke ongevallen en incidenten met agressie en geweld. De trainer kent dit soort situaties. Hij heeft veel ervaring en is in staat om deze te delen met de doelgroep.” Ook over de acteurs is men lovend: “De acteur kon met een paar steekwoorden grensoverschrijdend gedrag neerzetten” en “De acteur kent ons al jaren en dat maakt het steeds makkelijker.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal heeft zowel uit digitale als ‘papieren’ componenten. Het is goed van inhoud en geschikt als naslagwerk: “We hebben digitale achtergrondinformatie gekregen en PowerPoint presentaties”, “Er is een map met informatie toegestuurd, die goed als naslagwerk is te gebruiken”, “Voor de ledenavond hebben we heel veel materiaal ontvangen om te verspreiden”, “Ze hebben voor ons een aantal vaste flyers en presentaties in een reader gedaan en geschikt gemaakt voor ons intranet”, “Het materiaal is algemeen. Onze veiligheidstrainers geven er ons eigen sausje aan” en “We hebben onderdelen van het materiaal in de beleidsvoorwaarden gezet, om onze taken te verhelderen.” Vier van de tien referenten geven geen score voor het trainingsmateriaal, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek online of in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Aan het natraject kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De deelnemers evalueren in de regel mondeling met de trainer en krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Met de opdrachtgever wordt er mondeling geëvalueerd. Enkele reacties: “De uitkomst van de enquête wordt geanonimiseerd naar ons teruggekoppeld”, “We evalueren met de trainer. Daar komen altijd aandachtspunten uit voor een volgende keer” en “Er is uitgebreid gevraagd naar onze mening en goed naar ons geluisterd.” Er zijn voldoende mogelijkheden voor opvolging. Een referent ter illustratie: “Wij waren zo positief dat we hebben besloten om de groep nog een keer te laten trainen voor een verdiepingsslag.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: “De training is een goede basis geweest. We horen terug dat de mensen er echt iets mee kunnen”, “We hebben er echt iets aan gehad. Het was heel praktijkgericht en realistisch”, “Het staat op de agenda en is onderwerp van gesprek. Het aantal keren dat het is ingezet is sinds vorig jaar zomer flink gestegen”, “De collega’s geven aan dat ze weten wanneer en hoe ze hulp moeten bieden, wie welke rol neemt en wanneer er in gesprek moet worden gegaan”, “De direct leidinggevenden zeggen dat het goed ontvangen is en dat de mensen het heel waardevol vonden. Het seminar is nog heel vaak bekeken” en “De deelnemers zijn mensen die vaak al een behoorlijk empathisch vermogen hebben. Ik hoor terug dat ze door de training zijn gaan snappen waarom ze doen wat ze doen. Die bevestiging vinden ze heel prettig.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De facturering verloopt naar wens. Ook de bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet aan de verwachtingen, evenals de accuratesse, de snelheid van handelen en de helderheid van communiceren. Enkele referenten: “Ze zijn prima te bereiken en je krijgt snel antwoord. Ze weten precies waarover ze het hebben. Alles is tot in de puntjes verzorgd” en “De facturen worden correct afgehandeld en ze reageren vlot. Alles is pico bello in orde.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten goed te spreken. Zij ontvangen zo nu en dan een nieuwsbrief of mailing: “We krijgen af en toe een artikel via de mail om te delen met mensen die deze cursus hebben gevolgd” en “De nieuwsbrieven bevatten soms interessante artikelen. De trainer stuurt ons bovendien documentatie of persberichten die voor ons relevant kunnen zijn.” Het contact met trainers en accountmanagers wordt als omschreven als ‘laagdrempelig’ en ‘prettig’. Een greep uit de reacties: “Ze komen eens in de zoveel keer langs om te informeren naar onze trainingsbehoeften. Ze geven ook aan voor welke dingen ze nog meer bereikbaar zijn. Het is een prettige, gelijkwaardige en open communicatie”, “Ze zijn heel benaderbaar en wijzen ons ook op nieuwe producten op maat. Ze schakelen snel en signaleren proactief”, “Ik heb nog diverse keren contact met hen gehad. Ze ondersteunen ons als coördinatoren in hoe we dingen kunnen aanpakken”, “We nemen over en weer contact op om af te stemmen of wat we krijgen nog passend is” en “Ik heb een heel kort lijntje met de instructeur. Het is een goede zakelijke vriendschap. Ik kan altijd bij hem terecht met vragen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele (zeer) tevreden reacties: “We hebben goede afspraken”, “De prijs-kwaliteitverhouding is goed”, “Je krijgt waar voor je geld”, “Voor zover ik van de collega’s heb meegekregen, is het een super goede training. De prijs is daar ook wel naar, maar het is goed in verhouding” en “Omdat wij al zo lang zaken met hen doen, kan ik de prijs niet vergelijken met die van andere aanbieders, maar ik heb er geen problemen mee.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik ga niet over het budget maar ik heb van collega’s begrepen dat het best aan de prijs is en dat er partijen zijn die voordeliger zijn. Om die reden hebben wij al een paar keer de afweging moeten maken of we wel met hen doorgaan. Daar staat wel tegenover dat het op maat is en van heel goede kwaliteit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van ARQ IVP zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, spreekt men zich allereerst lovend uit over de trainers en de inhoud van de opleidingen: “Het is heel fijn om echte professionals uit het veld te hebben, die zelf met mensen met traumatische ervaringen te maken hebben gehad”, “De trainers komen ergens vandaan en hebben heel veel ervaring” en “De trainer straalt rust uit en is heel deskundig op het gebied van opvang en nazorg. Hij weet deze kennis op een interactieve manier over te brengen op de doelgroep.” Ook over het maatwerkgehalte en de klantgerichtheid is men enthousiast: “Ze weten het heel goed om te buigen naar jouw organisatie”, “Ze geven toepasselijke voorbeelden”, “Ze luisteren echt naar wat jij wilt in de training. Ze proberen zo goed mogelijk daarbij aan te sluiten en dat lukt hen ook” en “Ze zijn heel benaderbaar en komen met gedegen plannen en advies.” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van ARQ IVP aan te bevelen bij derden. Een van voegt nog toe: “Sterker nog: Ik heb dit tijdens de ramp in Limburg zelfs aanbevolen bij andere brigades en de bond, toen iedereen onze hulp inriep.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met ARQ IVP op 28-02-2022.

Algemeen

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, hierna verder ARQ genoemd, is een groep van instellingen en organisaties die zich bezighoudt met de gevolgen van schokkende gebeurtenissen en het specialisme psychotrauma. De partners in ARQ zijn specialist op hun eigen terrein en hebben ieder unieke ervaring, expertise en innovatiekracht. ARQ verricht wetenschappelijk onderzoek naar psychotrauma, verzorgt opleidingen en trainingen en zorgt voor mensen met psychotraumaklachten door screening, diagnostiek en behandeling. Ook adviseert men organisaties en overheid over de inrichting van zorg voor getroffen. De dienstverlening wordt verricht met een sterke focus op innovatie, gericht op Nederland maar ook wereldwijd. IVP, Instituut voor Psychotrauma, is partner van organisaties vóór, tijdens en na schokkende gebeurtenissen en stressvolle situaties. ARQ IVP probeert waar mogelijk schokkende gebeurtenissen te voorkomen of de impact van deze gebeurtenissen zo veel mogelijk te beperken. ARQ IVP ondersteunt hulpdiensten, vervoersorganisaties en overheden. Het dienstenpakket omvat trainingen, crisisopvang en traumatherapie. Dankzij de intensieve samenwerking met diverse partners beschikt ARQ IVP over kennis van actuele wetenschappelijke inzichten, innovatieve ontwikkelingen en de laatste richtlijnen en beleidsvorming. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten van ARQ IVP en richt zich op de maatwerkopleidingen. De uitkomsten zijn besproken met Remco Roos (Directeur ARQ Kenniscentrum Impact en ARQ IVP), Natascha Groenhuijzen (Account coördinator/marketeer) en Willeke Kuijpers (Manager Training & Advies) via MS Teams.

Kwaliteit

ARQ IVP verzorgt vooral maatwerktrainingen die onderdeel uitmaken van een integrale dienstverlening vanuit de totale relatie met de klant. In veel gevallen leidt dat tot een samenwerking die het best als partnerschap bestempeld kan worden. De inhoud van de trainingen zijn gestoeld op onderzoek. Zo participeert men o.a. als adviseur bij psychosociale hulp bij rampen en calamiteiten bij ARQ Impact; het landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij ingrijpende gebeurtenissen. Voor de uitvoering van de trainingen/opleidingen werkt men met een zevental trainers in vaste dienst. Daarnaast maakt men gebruik van een netwerk van twaalf freelancers. Ook worden hulpverleners, die bij ARQ IVP werkzaam zijn, ingezet als het om specifieke deskundigheid gaat. Zo bereikt men met de opleidingsactiviteiten maximale synergie tussen hulpverleners en trainers. De kwaliteit van de dienstverlening wordt nauwgezet bewaakt. Zo is er wekelijks teamoverleg met de trainers en wordt er eens per kwartaal een bijeenkomst georganiseerd voor de totale groep. Hier worden alle nieuwe ontwikkelingen besproken en ervaringen uitgewisseld. Ook is er aandacht voor persoonlijke- en professionele ontwikkeling. Evaluaties zijn bij ARQ IVP een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's onderworpen aan een eindexamen en wordt eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) ter harte genomen.

Continuïteit

ARQ IVP wordt door de markt gezien als dé expert op het gebied van ingrijpende gebeurtenissen. De organisatie heeft met veel klanten inmiddels een langdurige relatie opgebouwd. Opdrachtgevers waarderen de flexibiliteit van ARQ IVP. Zo merken zij op tevreden te zijn over de manier waarop men op de maatregelen rondom COVID-19 heeft geanticipeerd. Daar waar mogelijk heeft een deel van de programma's online plaatsgevonden. ARQ IVP onderhoudt via 'natuurlijke' contactmomenten de relatie met de klant. Men toont zich geïnteresseerd en probeert zich in hen te verplaatsen. Deze betrokken werkwijze en de bekendheid met de doelgroep zijn onderscheidende kenmerken. De opnieuw goede uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van ARQ IVP voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ARQ IVP vindt het belangrijk om de trainingen organisatie breed in te kaderen. Men verzorgt maatwerktrainingen voor grote en kleine bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties. In de trainingen legt men specifieke accenten op door de opdrachtgever aangegeven onderwerpen. De duur van de training, exacte inhoud en locatie worden zorgvuldig afgestemd. Een degelijk en uitgebreid voortraject, gericht op het leren kennen van de bedrijfscultuur van de opdrachtgever, het inventariseren van de wensen en het bespreken van de haalbaarheid daarvan, wordt dan ook gezien als een belangrijke factor voor het welslagen van een training. Praktijkgerichtheid is het uitgangspunt en het doel van alle trainingen. Zo is er bij de opvang-, nazorg en agressietrainingen veel aandacht voor de individuele deelnemer. Afhankelijk van de training wordt er bijvoorbeeld geoefend in rollenspellen waarbij ARQ IVP professionele acteurs inzet.

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