

Klanttevredenheidsonderzoek

DIOR Academy

13-07-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DIOR Academy 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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject					100%
Opleidingsprogramma					100%
Uitvoering				17%	83%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal②				50%	33%
Accommodatie③					17%
Natraject				33%	66%
Organisatie en Administratie			17%	17%	66%
Relatiebeheer④					83%
Prijs-kwaliteitverhouding				83%	17%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	66%

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

② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.

③ Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meerderheid van de respondenten is DIOR Academy (hierna te noemen DIOR) al langer bekend als opleidingsinstituut. Anderen zijn door een relatie op het instituut geweest of hebben DIOR op het internet gevonden. Ter illustratie: "Ze hadden al eerder binnen de organisatie workshops verzorgd", "Ze zijn een bekende naam op dit gebied en we hebben in het verleden al zakengedaan met hen", "Er was bij ons een vraag op het gebied van projectmatig creëren en toen hebben we hen via google gevonden" en "Ik ken het instituut al heel lang door verschillende opleidingstrajecten." Verschillende redenen worden aangevoerd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, de positieve recensies, het prettige verkennende gesprek, de deskundigheid en de mogelijkheid van maatwerk.

Enkele citaten: “De insteek was om de verschillende ‘bloedgroepen’ binnen de afdeling dichterbij elkaar te brengen en zo meer samen te werken op actuele thema’s”, “We hebben drie instituten benaderd en zij sloten met hun aanbod exact aan bij onze wensen”, “Ze kwamen professioneel over en er was een goede ‘klik’ met onze gesprekspartner” en “Ze konden het beste invoelen in onze dagelijkse praktijk, de vakinhoudelijke component en onze doelgroep.” In de voorbereiding op het traject wordt uitgebreid de tijd genomen om de opleidingsvraag en wensen van de klant boven water te krijgen. Men kijkt met tevredenheid terug op de werkwijze van DIOR in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Allen zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma dat door DIOR in goed overleg met de opdrachtgever is samengesteld. Er wordt goed naar de klant geluisterd bij het bepalen van het programma met gebruikmaking van de expertise en ervaring van het instituut. Ter illustratie: “Ze hebben een standaardtraining op maat gemaakt voor ons, omdat er bij ons specifieke regels gelden. Daar is de inhoud op aangepast”, “In het programma zaten een aantal standaardcomponenten op vakinhoudelijk gebied en voor wat betreft de bijbehorende theorie. Verder was het echt maatwerk voor ons om de dingen vanuit andere invalshoeken te bekijken”, “Ik heb een opleiding geschreven voor de medewerkers en die stukken zijn samen met de trainer verwoord in een driedaagse cursus” en “Ze hebben onze wensen goed uitgevraagd en in het tweede gesprek is de docent erbij betrokken. Daaruit is een offerte gekomen voor een maatwerktraject.” De kosten van het traject zijn vooraf bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Met grote tevredenheid wordt door de respondenten teruggekeken op de uitvoering van de maatwerktrajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgever als de deelnemers. Men spreekt over maatwerk, gericht op de praktijk bij de klant. Ook de flexibiliteit in het reageren op signalen vanuit de groep en de interactieve manier van werken worden in meerdere interviews als positieve punten genoemd. Enkele citaten ter illustratie: “Alles is goed uitgelegd op verschillende niveaus. Het gaat om de uitvoerende medewerkers in het archief die de stukken moeten leveren. Het ging erover hoe het werk op een hoger niveau gebracht kan worden met bijvoorbeeld softwaremogelijkheden, intern of extern”, “We hadden vier of vijf groepen en het was een gemêleerd gezelschap van mensen voor een opfriscursus projectmatig werken en mensen met weinig tot geen ervaring ermee. Iedereen heeft er zeker iets aan gehad. Het helpt bij de projecten en bij het dagelijks werk”, “Niet alleen ik maar ook de collega’s waren positief. Dat had met name te maken met het feit dat de mogelijkheid werd geboden om te kijken naar verbetering van de onderlinge samenwerking en dat heel goed werd gekeken naar de dagelijkse praktijk nu en in de toekomst” en “Ik ben er zelf de laatste cursusdag bij geweest en vond het heel professioneel overkomen. Ze gaven je het gevoel dat je werk belangrijk was voor het proces. Ik ben heel blij dat er ideeën kwamen, want we liepen vast in bepaalde zaken. Deze training was de basis en we gaan jaarlijks een opfrisdag houden. In de tussentijd gaan we andere locaties bezoeken en de managers bewerken.”

Opleiders

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over de kwaliteit van de opleiders van DIOR. Men spreekt over grote deskundigheid en veel praktijkervaring. Ook de flexibiliteit naar de klant en de didactische kwaliteiten worden als sterke punten genoemd. Enkele citaten ter illustratie van de positieve beoordeling: “Ik heb meerdere docenten meegemaakt en ben heel tevreden. Ze hebben veel kennis en ervaring en praten vanuit de praktijk die goed aansluit bij ons. Ook kunnen ze de stof goed overbrengen”, “Het is een vlotte verteller die zijn vak als trainer verstaat. Hij weet waar hij over praat, alsof hij zelf in het vak zit”, “Ze zijn heel erg goed, vakkundig, energiek, enthousiasmerend en betrokken. Belangrijk is de gepaste focus op de gesprekstechnieken en dat ze mensen kunnen lezen en kunnen schakelen, als dat nodig is” en “Ik vond ze prima, heel ontspannen. Je moet het op een leuke manier brengen en niet te saai. Ze wisten de aandacht erbij te houden en te zorgen voor voldoende interactie en mentale beweging.”

Trainingsmateriaal

In het traject van een van de geïnterviewden is niet echt gebruik gemaakt van trainingsmateriaal van DIOR en hij geeft dan ook geen score. De anderen geven een positieve beoordeling voor de kwaliteit van het lesmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over: powerpointpresentaties, hand-outs, artikelen en online lesmateriaal. Ter illustratie enkele citaten: “Het materiaal bestond uit informatieve pdf-files en werd digitaal aangeleverd. Ook kreeg je voor jezelf als test na de les een aantal vragen te beantwoorden”, “Na afloop was er een boekje en een hand-out en werd de presentatie gedeeld” en “Je kreeg de slides van de presentatie en de link naar nuttige websites. Ook konden ze met losse documentatie inspelen op vragen uit de groep.”

Accommodatie

Vijf referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van DIOR en onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. Bij referent nummer zes heeft het instituut wel de accommodatie verzorgd en hij is zeer tevreden over de kwaliteit van de accommodatie en de faciliteiten.

Natraject

Over het natraject bij DIOR laten alle geïnterviewden zich positief uit. Over het algemeen worden de trainingen afgesloten met een certificaat of bewijs van deelname. “Aan het einde was er een certificaat en dat is netjes op een feestelijke manier uitgereikt. Ik heb de deelnemers in het managementteam een presentatie laten geven over wat ze hebben geleerd”, geeft een van hen aan. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op de training en de trainers in de vorm van een evaluatieformulier en sommigen vertellen dat ook aan het einde van de cursusdag even mondeling geëvalueerd wordt. Ook met de opdrachtgever wordt het verloop van het maatwerktraject doorgesproken. “Voor de deelnemers was er een online evaluatieformulier. Ik heb het instituut ook uitgenodigd in een managementvergadering om te bespreken wat de ervaringen zijn geweest en wat de stappen kunnen zijn in de toekomst”, aldus een van de referenten. Op het gebied van de nazorg na afloop van het traject wordt door sommigen gesproken over het houden van een terugkombijeenkomst. Ook verwacht men door de goede relatie dat het instituut na afloop bereid is om zo nodig een stukje ondersteuning te geven en vragen te beantwoorden. De referenten zijn tevreden over de behaalde resultaten in de trajecten.

Organisatie en Administratie

In meerderheid zijn de respondenten tevreden over de organisatie en administratie van het instituut. Zij noemen de bereikbaarheid van het instituut en de individuele contactpersonen goed. Vaak krijgt men dezelfde dag antwoord op de vragen. Enkele citaten ter illustratie: “Ik heb een vast aanspreekpunt bij hen en het contact via de mail en telefoon verloopt prima”, “Soms is het lastig als hij in een training zit, maar dan reageert hij altijd snel terug” en “In het begin was het contact met het management en later voor de finetuning had ik contact met de trainer. Dat is allemaal soepel gegaan.” Ook op het gebied van flexibiliteit naar de klant toe in het inwilligen van de wensen worden positieve geluiden gehoord. Ter illustratie: “In het begin hebben wij meerdere keren de data moeten verschuiven en dat was voor hen geen probleem”, “De planning en organisatie is bij ons door een collega geregeld, maar ik weet dat dit soepel is verlopen” en “Door de covidmaatregelen hebben ze in het traject op een bepaald moment de training moeten aanpassen naar digitaal en zelfs in die setting hebben ze gezorgd voor een heel veilig klimaat, waarin men zich vrij voelde om dingen te zeggen.” Verder kloppen de facturen met de uitgebrachte offerte en worden de afspraken prima nagekomen. Een van hen geeft een neutrale score. Hij had graag gezien dat vragen over de facturen wat sneller waren afgehandeld. Ook duurde het uitbrengen van een offerte voor de terugkomdag te lang en had hij het idee dat dit wat te veel op de achtergrond was geraakt.

Relatiebeheer

Een van de geïnterviewden heeft niet echt iets gehoord sinds de eindevaluatie en vindt dat eigenlijk wel prettig. Naar behoefte weet hij zelf DIOR te vinden. De andere respondenten zijn goed te spreken over de manier, waarop DIOR het contact met de klant ook buiten de trajecten om onderhoudt. Illustratief zijn de volgende citaten: “Het contact is goed. Onlangs was er op een ander departement een vraag en toen nam DIOR even contact op met mij voor wat aanvullende informatie. De lijnen zijn kort en ze komen ook met interessante dingen”, “Er zijn plannen voor een vervolg volgend jaar. Dus we houden contact”, “Sindsdien is er niet direct contact geweest naar aanleiding van het traject, maar ik sta wel op hun mailinglijst” en “De relatie via de vaste contactpersoon is prima. We hebben al aangegeven dat we nog iets willen en daarvoor ligt de bal bij mij.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij DIOR. Men noemt de prijzen marktconform en de geleverde kwaliteit goed, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “Ik vond het wel een prima prijs voor een online training. Later kon de training alsnog fysiek plaatsvinden en toen is er wel een bedrag bovenop de prijs gekomen”, “Ze leveren echt waar voor je geld” en “Ik heb niet echt vergelijkingsmateriaal, maar ik vond het niet duur en de kwaliteit was echt goed.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten goed te spreken over de uitvoering van de maatwerktrajecten. Ook de samenwerking met het instituut in het traject wordt positief beoordeeld. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de kwaliteit van de docenten, de vakinhoudelijke kennis, de motivatie, de positieve energie, de mooie locatie en het motiveren en enthousiasmeren van de deelnemers. Ter illustratie: “Ze snappen de mensen, de organisatie en de vakinhoudelijke ontwikkelingen, spitsen het toe op de behoefte en verwerken dat in een pakket om de cursisten te trainen”, “Sterk vind ik dat de trainer de problematiek goed naar boven kon halen”, “Belangrijk is dat de deelnemers de stof krijgen aangereikt, waar behoefte aan is, en dat het aansluit bij de organisatie en wat wij zoeken” en “Heel positief vond ik de communicatie bij de eerste verkennende besprekingen. Ik heb gemerkt dat daar heel veel kennis zit en dat resulteerde in inspirerende ideeën over en weer.” Men is bereid om het maatwerk van DIOR aan te bevelen aan anderen. “Ik zou het zo weer doen bij hen en dit instituut aanbevelen aan anderen”, aldus een van hen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met DIOR Academy op 13-07-2022.

Algemeen

DIOR Academy, hierna verder voor het leesgemak ook DIOR genoemd, is een opleidingsinstituut voor medewerkers die werkzaam zijn in het vakgebied informatiebeheer- en management. De Academy biedt verschillende (online) opleidingen, leergangen, workshops en traineeships aan met het doel informatiemanagement in organisaties naar een hoger niveau te tillen. Hierbij houdt DIOR in ogenschouw dat iedere organisatie vraagt om een eigen, specifieke aanpak. Om die reden worden alle opleidingen en/of trainingen op maat gemaakt. De uitvoering geschiedt op een door de klant gewenste locatie, online of in een klas, volledig toegespitst op de organisatie. DIOR is een aparte bv onder de holding Becis/DIOR. Becis ondersteunt organisaties bij het vormen van een visie, strategie en/of beleid op het gebied van informatiemanagement en is daarmee de adviestak van de organisatie. DIOR is de opleidingstak en uitgegroeid tot het opleidingscentrum op het gebied van informatiemanagement en verandermanagement. In het aanbod van opleidingen kan bij de Academy gekozen worden uit opleidingen met open inschrijving, maatwerk of incompany. Het Cedeo-onderzoek richt op de opleidingsactiviteiten van DIOR Academy en heeft uitsluitend betrekking op de maatwerktrajecten. De uitkomsten zijn besproken met Romana Goedendorp, Opleidingscoördinator.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij DIOR. Men beschikt over een kleine flexibele schil van trainers, waarvan een deel intern en een deel extern werkzaam is. De interne trainers zijn ook actief als adviseur. Hierdoor beschikken zij over actuele kennis en hebben zij feeling met de praktijk. Van trainers afkomstig uit het netwerk van DIOR (zzp-ers) wordt verwacht dat zij over het DIOR-DNA beschikken, de bedrijfscultuur kennen en op dezelfde wijze communiceren. DIOR bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening zorgvuldig. Alle trainers volgen een strenge selectieprocedure alvorens zij worden ingezet. Verder zijn procedures vastgelegd in een kwaliteitshandboek en worden resultaten gemeten door middel van evaluaties. Daarnaast zien/spreken trainers elkaar regelmatig en is er sprake van een overlegstructuur. Om de expertise te bevorderen, de kwaliteit te verbeteren en blijvend te ontwikkelen vindt er met regelmaat intervisie plaats en kijken trainers met elkaar mee. Trainingsmateriaal wordt door DIOR zelf ontwikkeld. De afgelopen periode is veel aandacht besteed aan het digitaliseren van het trainingsmateriaal. In het kader van duurzaam werken wordt opleidingsmateriaal uitsluitend digitaal verstrekt. Tussentijdse- en eindevaluaties, zowel met deelnemers als met opdrachtgevers, vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. De hieruit voortvloeiende verbeterpunten, evenals de (beperkte) verbeterpunten uit het Cedeo-onderzoek, worden onder de loep genomen en leiden waar nodig tot verbeteracties.

Continuïteit

De ruime kennis en ervaring met informatiemanagement maakt dat DIOR gespecialiseerde maatwerkopleidingen kan leveren. Met name het feit dat de opleidingen van DIOR zijn afgestemd op de praktijk en deelnemers gestimuleerd worden hun kennis en vaardigheden direct toe te passen op de werkvloer, leidt tot tevreden terugkerende opdrachtgevers. Ook het meedenken met opdrachtgevers, het zoeken naar oplossingen voor hun opleidingsbehoeften, de flexibiliteit en de prettige samenwerking, maakt dat DIOR inmiddels kan rekenen op een vaste klantenkring binnen de overheid. Ook verzorgt DIOR Academy de traineeships voor nieuwe medewerkers in dienst van Becis. Gezien de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van DIOR Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als opleidingsinstituut staat bij DIOR Academy het overdragen van kennis, vaardigheden en competenties uit het vakgebied informatiemanagement centraal. De praktijkgerichte opleidingsmethode die DIOR hanteert, is specifiek gericht op mensen met werkervaring binnen het vakgebied en mensen die zich graag verder willen verdiepen in informatiemanagement. Een opleiding van DIOR biedt een stevig fundament voor een volgende stap in de carrière. Hiervoor biedt men verschillende leergangen aan, evenals trainingen waarmee de soft skills verbeterd kunnen worden. Daarnaast bevat het aanbod project en proces-trainingen en verschillende workshops. De opleidingen en trainingen worden gegeven op mbo-, hbo- en wo-niveau en zijn bedoeld voor informatiespecialisten, recordmanagers, informatiemanagers, teamleiders informatiemanagement, afdelingshoofden en information officers. Nagenoeg alle klassikale opleidingen en trainingen worden ook online verzorgd. Zo biedt men deelnemers de keuze de training live vanuit huis of op de werkplek te volgen. Ook de komende periode wil DIOR door ontwikkelen. Hierbij denkt men aan het vernieuwen van de website en de ontwikkeling van een digitale leeromgeving.

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