

Klanttevredenheidsonderzoek

Adromi Groep

26-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Adromi Groep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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					100%
Opleidingsprogramma					100%
Uitvoering					100%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				20%	80%
Accommodatie②					
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				20%	80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					100%

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

- ② Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die aan het onderzoek naar de maatwerktrainingen van Adromi meewerken, zijn al langer bekend met hun dienstverlening. Eerdere ervaringen en het zeer plezierige contact met de trainers in het voortraject zorgt ervoor dat de referenten elke keer opnieuw voor hen kiezen. Zo geeft één van hen aan: "Adromi is al jaren intern bekend. Ik kwam nieuw op de afdeling en kreeg van collega's de tip om met hen samen te werken." Voor een enkeling is de besproken samenwerking een eerste kennismaking. Zij zijn na een zoektocht op internet bij het bureau terechtgekomen. Een volgende geïnterviewde is in contact met hen gekomen door een aanbestedingstraject: "Zij zijn in eerste instantie goed op kwaliteit en inhoud. Ook de prijs spreekt aan. Dat heeft ons doen besluiten om voor Adromi te kiezen." Eén van de anderen werkt al jarenlang met hen samen en vertelt dat het bureau wederom de gunning heeft verkregen via een soortgelijk traject. "Het maatwerk is voor ons erg belangrijk. Zo werd mij gevraagd om, voorafgaand aan de training, foto's van onze locaties te sturen. De trainer heeft deze verwerkt in de uitvoering. Hierdoor is het voor de deelnemers heel tastbaar", zegt een respondent. Het contact verloopt soepel, is laagdrempelig en uitvoerig genoeg om de opleidingsvraag te achterhalen.

Alle referenten spreken zich dan ook zeer positief uit over het verloop van het voorgesprek en de aandacht van hun gesprekspartner. In alle gevallen is dit met de trainer. “Voor mij als leeradviseur is het belangrijk dat de leerdoelen overeenkomen met het pakket van eisen. In het voortraject bespreken we de opbouw, didactiek en evaluatie” en “De trainingen zijn heel goed bevallen en we zien geen reden te veranderen van opleidingsinstituut”, verklaren twee respondenten desgevraagd. Twee anderen geven aan dat zij niet bekend zijn met de naam Adromi; wel met CKMZ. Zoals een van hen het toelicht: “Onze Stichting heeft eerder gewerkt met CKMZ en is daar zeer tevreden over. Vooraf is er een duidelijke offerte met concrete doelen. Vandaar dat wij opnieuw contact hebben gezocht.”

Opleidingsprogramma

Alle respondenten zijn zeer tevreden over het opleidingsprogramma. “Wij zijn zonder meer tevreden over het opleidingsprogramma. Het is op de groep afgestemd en in de offerte staat een duidelijke inhoud omschreven plus de ontwikkelkosten en het aantal dagdelen. Dit alles sluit aan op hetgeen in het voortraject is besproken”, geeft een referent aan. Respondenten ontvangen aansluitend op de inventarisatie van de wensen in het voorstadium, een opleidingsvoorstel of opdrachtbevestiging. De offertes zijn duidelijk en roepen geen vragen op. Dat geldt ook voor het financiële deel. Bij een referent is de leerbehoefte door hemzelf intern opgehaald: “Het toegestuurde programmavoorstel was in lijn met hetgeen was besproken.” Andere reacties: “Het programma is één-op-één afgestemd op de leerbehoeften van de deelnemers”, “De offerte was duidelijk en sloot aan bij de verwachtingen van de medewerkers”, “We hebben het programma vooraf samen opgesteld en bepaald waar de accenten moeten liggen. Het opleidingsprogramma was daardoor volledig” en “Zij zijn snel met de offerte en alles is compleet.” Eén geïnterviewde benoemt nog specifiek de toelichting en argumentatie van de leerinterventies.

Uitvoering

De referenten zijn eveneens over de uitvoering van de trainingen zeer positief. Dat heeft met name betrekking op de afstemming van de programma's op de leerbehoeften van de klant. Daarnaast blijkt uit de interviews dat er aansprekende voorbeelden worden aangehaald en dat interactie wordt gestimuleerd. Enkele citaten ter illustratie: “De training was afgestemd op onze behoefte om efficiënter te werken. De trainer heeft hiervoor een systeem geïntroduceerd waardoor wij nu tijdwinst kunnen boeken. Door een veel beter overzicht wordt er efficiënter gewerkt. Het geheel was afgestemd op onze eigen thema's in de praktijk. Dat maakt de training extra praktisch”, “De trainer werkt veel met voorbeelden, interactie en rollenspellen. Hierdoor kunnen de deelnemers goed voorbereid op pad”, “Door de boeiende, persoonlijke, enthousiaste en deskundige aanpak van de trainer gaat het uitvoeren van audits voor de deelnemers meer leven. Het heeft als resultaat dat mensen vanuit een open houding vragen beantwoorden. Dat is voor ons een belangrijke meerwaarde”, “Wat wij zeer prettig vinden, is de mix van theorie en eigen casuïstiek in de trainingen”, “De training is volledig afgestemd op onze bedrijfsprocedures en hoe deze zijn opgeslagen. Er wordt rekening gehouden met de werkwijze van diverse afdelingen op verschillende locaties. We hebben het als heel praktisch ervaren”, “Allereerst wordt een deel theorie behandeld. Daarna vertrekt men naar de werkplaatsen om praktijksituaties te herkennen. Het is heel effectief. Vooral ook doordat we foto's van onze locaties hebben aangeleverd die verwerkt zijn in de training. Dat maakt het voor de deelnemers heel tastbaar” en “Als er zaken anders lopen, wordt dat in de training aangepast. Het komt ook voor dat de feedback van de deelnemers wordt meegenomen in een volgende editie van de training. We ervaren de trainingen als zeer praktisch door oefeningen dichtbij de werksituatie.” Ook biedt Adromi blended-learning aan en is er een online platform ontwikkeld waar deelnemers onderling kunnen chatten. “Ik vind hen flexibel in het aanbieden van een combinatie van verschillende leervormen, zoals e-learning en online leren”, geeft een referent hierbij als toelichting.

Opleiders

De trainers krijgen voor hun uitvoering hoge waarderingen van alle referenten. Vooral de theoretische vakkundigheid, betrokkenheid, flexibiliteit, kennisoverdracht en interactie met de deelnemers wordt gewaardeerd. Enkele uitspraken: "Het is een hele fijne trainer. Deze is deskundig, flexibel in het omgaan met vragen tijdens de training, denkt mee en is thuis in het vakjargon", "Gedreven, bevolgen, prettige houding bij overbrengen van de leerstof, reageert goed op vragen uit de groep" en "De trainer heeft enorm veel charisma en neemt de groep mee. Er is een goede balans tussen theorie en voorbeelden uit de praktijk." Vooral de constructieve feedback wordt gewaardeerd door een opbouwende sfeer te creëren en tips over wat de deelnemers kunnen uitbouwen. Zo zeggen enkelen: "De trainers zijn vakkundig en spelen goed in op de vraag op elk niveau", "Zij staan ver boven de stof en kunnen inspelen op niet-standaard vragen. Dat maakt de interactie met de groep waardevol" en "Het is een prima training." Op de vragen die gesteld worden, is er een zeer goede aansluiting. Enkele uitspraken: "De trainer stemde af op verschillende functies van de deelnemers. Iedereen vond de training leuk en leerzaam", "Er was een goede aansluiting bij verschillen tussen deelnemers. Ik ben heel tevreden over de trainer. Als ik deze trainer weer kan krijgen is dat super" en "De trainer was duidelijk, gestructureerd en probleemoplossend. Iemand waar je graag naar luistert."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit een PowerPointpresentatie, een werkmap en checklijsten als naslagwerk waarin het lesmateriaal terug te lezen is. Dit wordt als nuttig beschouwd door referenten. Vooral omdat deelnemers na de training belangrijke thema's terug kunnen lezen. Dit bevordert de kwaliteit van de uitvoering van het geleerde in de praktijk. Ook zijn er referenten die na de training een poster met specifieke belangrijke aandachtspunten daarop ontvangen. Zij kopiëren de poster en zorgen dat deze op belangrijke plekken op de werkvloer zichtbaar is. Een referent geeft aan: "Het trainingsmateriaal wordt samengesteld met kernambassadeurs uit de eigen organisatie. Zij spreken de trainer over hun werksituaties, zodat deze hierop casuïstiek kan maken wat aansluit op de belevingswereld van de deelnemers." Enkele andere uitspraken van de referenten: "We hebben alles digitaal ontvangen. In de fysieke training kregen we een map met de sheets, bijlagen en voorbeeldvragen voor een effectieve audit. Zeer fijn dat het naslagwerk ook fysiek is, dan pak je het er toch sneller bij" en "Het lesmateriaal was specifiek toegesneden op ons bedrijf." Dat maakt dat de respondenten tevreden en zeer tevreden op dit onderdeel zijn.

Accommodatie

De accommodatie wordt niet door de referenten beoordeeld. Allen geven aan dat de trainingen in-company hebben plaatsgevonden.

Natraject

De referenten zijn positief tot zeer positief over het natraject. De deelnemers krijgen een certificaat als bewijs van deelname aan de training. Bij één respondent loopt de trainer na de training mee met een deelnemer die een audit verzorgt bij een klant. De medewerker krijgt feedback over de audit. Over de eindevaluatie zegt een referent het volgende: "De eindevaluatie was aan het eind van de dag. Na de training konden er vragen worden gesteld en er was een snelle terugkoppeling met antwoorden." Bij sommigen is er periodiek een evaluatie gedurende het jaar. Er wordt samen met de opdrachtgever bekeken wat er nodig is voor de volgende trainingsdag. Dat wordt zeer op prijs gesteld. Over de relatie met Adromi, merkt een geïnterviewde het volgende op: "De relatie is een partnerschap. Er wordt meegedacht en we zijn continu in gesprek over onze situatie." Een ander krijgt een terugkoppeling op foto's na de training: "Dat werkt goed als een geheugensteuntje." Op de vraag welke service Adromi in dit stadium nog extra kan toevoegen, zeggen enkelen: "Houd mij op de hoogte als er een training is waar ik eerder belangstelling voor heb getoond" en "Ik had het leuk gevonden als zij na een tijdje nog eens contact opnemen met de vraag hoe het gaat." Tot slot geeft een laatste aan: "Er stond een typefout op het certificaat. Een paar dagen daarna kregen we een nieuwe versie zonder extra kosten. Dat vond ik echt heel prettig." Op de vraag of de opleidingsdoelen bereikt zijn, reageert iedereen positief. De deelnemers waren unaniem enthousiast over de training.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is zeer klantvriendelijk, zo blijkt uit de gesprekken. De bereikbaarheid en reactiesnelheid zijn goed. Er is altijd snel en direct contact vanuit Adromi, ook na het traject. De referenten hebben een vaste contactpersoon en afspraken worden altijd nagekomen: "We krijgen ook een antwoord als het even niet lukt met een afspraak. Dan bespreken we de mogelijkheden" en "Voor de planning en organisatie van de trainingen hebben wij een vaste contactpersoon en dat ervaren wij als zeer positief." Twee anderen melden: "Er is altijd direct afstemming. We worden vooraf geïnformeerd als er iets aan komt" en "We zien elkaar gedurende het jaar. Het is een erg fijne samenwerking. Wat we wel fijn zouden vinden, is dat we meer mogelijkheden krijgen als we willen verschuiven. Tegelijkertijd zijn de trainers ook in de avonduren een keer bij ons geweest. Dat getuigt van flexibiliteit."

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn (zeer) positief over de manier waarop de trainers de relatie onderhouden. Er is contact wanneer het nodig is en dat werkt prima zo. "Ik ben absoluut tevreden. Ik kan de trainer altijd bereiken met een vraag en krijg een compleet en verzorgd antwoord waar ik mee verder kan", "We weten elkaar te vinden. Als er iets is, worden we op de hoogte gebracht", geeft een tweetal respondenten ter verklaring aan. De nieuwsbrief wordt gezien als een goed middel voor informatieverstrekking. Enkelen geven ieder een tip: "Maak direct een afspraak na het traject voor het nieuwe jaar. Dat levert voor ons tijdwinst op en we hoeven er niet bij stil te staan" en "Leuk als er ook aandacht na de training is." Wat opvalt in de interviews is de persoonlijke betrokkenheid van de trainer. Zoals enkelen schetsen: "We kennen elkaar inmiddels goed" en "De trainer kent de mensen bij naam, ook wanneer er een behoorlijke tijd tussen de trajecten zit. Dat wordt zeer op prijs gesteld." De relatie wordt ervaren als een samenwerking tussen partners omdat de kwaliteit van de contacten dieper gaat: "We ervaren de relatie niet als klant en leverancier, maar als partners die elkaar versterken. Dat merk je aan de manier waarop we met elkaar overleggen en de terugkoppeling die wij krijgen. We doen het echt samen", verklaart een geïnterviewde. Een leuke bijkomstigheid is de aandacht die er is rond de feestdagen: "De trainer kwam voor de kerst met een collega langs met een flesje wijn. Leuk!"

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt getypeerd als 'marktconform', 'schappelijk' en 'goed'. Vooral in relatie met de kwaliteit die wordt geboden, is men (zeer) tevreden over de prijs in relatie tot de waarde die referenten ontvangen. Sommigen lichten het als volgt toe: "De prijs is marktconform. Wat we leren in de training wordt toegepast naar de klanten. Onze klanten vinden de uitvoering, zoals we het geleerd hebben, zeer prettig", "Heel goed in verhouding en schappelijk door de meerwaarde die zij bieden en vergelijkbaar met marktconforme prijzen" en "We zijn zeer tevreden over de kwaliteit. Deelnemers die een opleiding hebben gevolgd, komen met de vraag wanneer er een nieuwe module start. Dat zegt ons genoeg."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten unaniem zeer tevreden zijn over de opleidingen en de samenwerking met Adromi. Zij spreken met enthousiasme over hun ervaringen met het opleidingsinstituut. De vakkundigheid, betrokkenheid, het leveren van toegevoegde waarde en de omgang van de trainers met de deelnemers in de trainingen, worden hoog gewaardeerd. Enkele citaten: "De samenwerking is echt co-creatie. Ik heb iemand nodig die het in een structuur zet zoals ik graag wil dat de training eruit ziet. En dat doet de trainer", "De flexibiliteit bijvoorbeeld ten aanzien van het bepalen van een datum, springt er voor ons uit", "De prijs is echt in verhouding tot de geleverde kwaliteit" en "De communicatie is heel goed. Ze weten wie wij zijn. Zij kennen de namen van de deelnemers soms beter dan wijzelf." Op de eventuele tips die elders in het rapport zijn benoemd, heeft men verder geen aanvullende suggesties. Allen geven desgevraagd aan dat zij Adromi van harte aanbevelen aan anderen.

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 Adromi Groep op 26-04-2023.

Algemeen

De Adromi Groep bestaat uit meerdere bedrijfsonderdelen met een diversiteit aan specialismen op het gebied van milieu, ruimtelijke ordening, managementsystemen, energie, arbeidsomstandigheden, bouwen en veiligheid. De kracht van deze bundeling maakt hen tot een partner, waar opdrachtgevers voor een scala aan producten en diensten terecht kunnen. In 1984 is zij gestart als een juridisch en technisch inhoudelijk georiënteerd adviesbureau op het gebied van ruimtelijke ordening en milieu. In de loop der jaren is het bureau uitgegroeid tot een groep van adviseurs die zowel de publieke als de private sector voorziet van juridisch- en managementadvies in combinatie met technisch inhoudelijk advies. Een van de onderdelen is Adromi Trainingen. In co-creatie met opdrachtgevers komen maatwerk- en in-company-trajecten tot stand die waarde-genererende interventies leiden. Adromi is ISO 9001:2015 gecertificeerd en lid van diverse brancheorganisaties.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Adromi. De trainingen worden op maat ontwikkeld en komen tot stand vanuit een ontwikkelperspectief van de opdrachtgevers. Adromi streeft ernaar een partnerschap met haar opdrachtgevers aan te gaan. Trainingen worden veelal ingezet als interventie in het ontwikkelproces. Adromi beschikt over ervaren, goed opgeleide en enthousiaste professionals, waarvan er ongeveer 20 trainingen verzorgen. Velen zijn ook adviseur in projecten. Daarnaast beschikt men over een grote poule aan ZZP-ers, die specialist zijn op hun vakgebied. Aan allen worden hoge eisen gesteld. Zo dienen zij vakinhoudelijk boven de stof te staan en over ervaring binnen het vakgebied te beschikken. Naast het hebben van empathisch vermogen, moeten zij kunnen bewegen in een snel veranderende wereld én op de vraagstelling van de deelnemers binnen de trainingen. Omdat de lijnen naar het netwerk kort zijn, worden de adviseurs en trainers van Adromi automatisch meegenomen in de meest actuele ontwikkelingen. Daarin is ook de kracht van het bureau gelegen. Meerdere keren per jaar vinden bijeenkomsten met de trainers & netwerk- en kennissessies plaats. Daarbij wordt kennis gedeeld en worden ervaringen uitgewisseld. Evaluaties met zowel de opdrachtgevers als met de deelnemers, vormen een belangrijke basis voor meting en borging van de kwaliteit. Deze worden eveneens opgeslagen in een intern kwaliteitssysteem en besproken tijdens de jaarlijkse actualiteitsgesprekken. Adromi haalt actief feedback bij de verschillende partners in de trajecten op. Zodra aanpassing noodzakelijk dan wel gewenst is, weet men hierop ook direct te schakelen.

Continuïteit

De afgelopen periode heeft Adromi een behoorlijke groei in omzet weten te realiseren. Dat is geen doel op zich maar geeft aan dat de partners vertrouwen op hoogwaardige ondersteuning. Belangrijke aandachtsgebieden hierbij zijn het bewaken van de kwaliteitsnormering alsmede de inzet van de meest actuele en innovatieve leermiddelen om de professionals zo optimaal mogelijk van dienst te zijn in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. De focus van Adromi blijft gericht op haar corebusiness binnen de diverse vakgebieden. Daarbij neemt zij veranderende wet- en regelgeving in acht alsmede specifieke vraagstellingen vanuit de marktpartijen waarop zij direct anticipeert. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Adromi voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Adromi staat voor een juiste work-life balance, zonder aan kwaliteit in te boeten. Dat draagt zij zowel intern als extern uit. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn vooral (zeer) te spreken over hun inhoudelijke expertise en interactie met de deelnemers maar ook over elementen als betrokkenheid, flexibiliteit en servicegerichtheid. Dat maakt dat de partners van Adromi al vele jaren naar tevredenheid in co-creatie met hen samenwerken.

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