

Klanttevredenheidsonderzoek

Entrea Lindenhout

08-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Entrea Lindenhout 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 OPEN 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, 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma			40%	20%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③		10%	10%	40%	20%
Natraject		10%	20%	50%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④			20%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ③ Twee referenten geven geen score voor de accommodatie.
- ④ Eén referent vindt relatiebeheer niet van toepassing.
- ⑤ Geen van de referenten ontvangt een factuur voor de opleiding. Daarom is de prijs-kwaliteitverhouding niet van toepassing.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Vaak zijn de opleidingen verplicht en moeten de deelnemers de opleiding zelf op het leerportaal zoeken. De ervaring leert dat zij zich daar makkelijk kunnen aanmelden. Ze ontvangen na aanmelding een bevestiging via de mail. Twee van hen geven aan: "Het aanmelden via het portaal gaat prima. Ik heb een link gekregen via de mail" en "Ik heb een goede terugkoppeling gehad op de aanmelding." Ook ontvangen de deelnemers via de mail een reminder. Eén respondent geeft aan tevreden te zijn met de keuze uit verschillende locaties. Een enkeling plaatst wel een kanttekening: "Het portaal is niet erg duidelijk." Het volgende advies sluit daarbij aan: "Als je naar andere locaties wilt kijken, moet je klikken op een pijltje. Dat pijltje mag prominenter in beeld." De referent met een neutrale score onderbouwt dit met: "Aanmelden via het leerplatform verliep niet geweldig, maar ook niet slecht." Hoewel het gaat om standaard opleidingen is er ook ruimte voor maatwerk. Zo geeft een van de tevreden geïnterviewden aan: "Ik heb vooraf gebeld om af te stemmen over de inhoud omdat we met een groep collega's waren."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zoals dat vooraf wordt gepresenteerd, zijn de meningen verdeeld. Vier referenten zijn zeer tevreden. De volgende reacties laten dit zien: “Het programma was goed afgestemd op onze behoefte” en “De inhoud was vooraf duidelijk.” Van de twee respondenten die tevreden zijn, geeft één het volgende punt van aandacht: “Het programma was vooraf niet helemaal duidelijk. Ik had voor mezelf vragen geformuleerd die ik wilde stellen tijdens de workshop. Daar werd niet vooraf naar gevraagd.” Vier van de geïnterviewden zijn neutraal. Zij benoemen: “Je mag de deelnemer vooraf iets meer uitdagen”, “Geef beter aan waarom ik deze verplichte opleiding moet volgen. Nu zie ik dat de training verplicht is, maar zonder een goede motivatie daarvoor”, “De informatie was nu heel basaal” en ‘Geef meer aan wat je kunt verwachten.’”

Uitvoering

Alle respondenten zijn (zeer) te spreken over de uitvoering van de workshop of training. De tevredenheid is gebaseerd op eigen casuïstiek kunnen inbrengen, veel vragen kunnen stellen, afwisseling en goede interactie. Ook noemen de tevreden referenten: “Fijn dat er veel input werd gevraagd”, “Ik had de basistraining al gedaan en er was nu voldoende ruimte voor verdieping” en “Er was tijd om elkaar te leren kennen. Dat is belangrijk bij dit onderwerp.” Een ander vult dit aan met: “De training was verrassend goed. Ik hoorde een aantal punten die handig zijn om te weten, zoals snellere werkwijzen. Ik ben een oude rot, maar dit was toch fijn om te horen.” Eén geïnterviewde geeft aan: “Wat het lastig maakt, is dat iedere deelnemer op een ander niveau zat. Ikzelf moest veel vragen stellen terwijl anderen het antwoord al wisten. De trainer ging daar wel goed mee om.” De tevredenheid blijkt tenslotte uit het volgende citaat: “Het was een fijne training.”

Opleiders

De trainers en de opleiders dragen de goedkeuring weg van maar liefst alle referenten. Zij worden geprezen vanwege hun ervaring en kennis van zaken. Ze spelen goed in op vragen en op wat er gebeurt. De respondenten die zeer tevreden zijn, illustreren dit met de volgende citaten: “Er was voldoende ruimte zodat iedereen gehoord wordt, dus ook de stillere mensen”, “De trainers vullen elkaar goed aan en kennen de doelgroep goed. Ze weten wat relevant is en nemen ook nieuwe ontwikkelingen mee”, “De trainer geeft goed aan waar je in de praktijk tegenaan kunt lopen. De trainer had kennis van het onderwerp en trainingstechnieken”, “De twee trainers sloten goed op elkaar aan en gaven goede feedback. Ze waren bovendien flexibel in hun aandacht”, “We hadden twee trainers en deze waren goed op elkaar afgestemd. Ze waren rustig, maar hielden wel een goed tempo aan.” Van diegenen die ‘tevreden’ scores, plaatst één de volgende kanttekening: “Het mag wat strakker worden gegeven. Deelnemers kregen telefoontjes tussendoor. Daar had de trainer iets beter op kunnen sturen.”

Trainingsmateriaal

De acht respondenten die een score hebben gegeven voor het trainingsmateriaal, zijn allen tevreden tot zeer tevreden. De deelnemers krijgen na afloop de presentatie toegestuurd. Ook ontvangen zij bij een aantal trainingen de hand-outs. Bij een van de trainingen is er sprake van een oefenmap met casuïstiek en een scorelijst. De map nemen de trainers na afloop weer mee. De referent geeft aan het handig te vinden ook zelf over deze map te kunnen beschikken.

Eén geïnterviewde is kritisch over de hand-outs en zegt daarover: “De casussen in de hand-out zijn van lang geleden. Deze kunnen wel geüpdatet worden. Ook de cijfers die werden gepresenteerd, kwamen uit een onderzoek van drie jaar geleden.” Een ander geeft aan: “Er was geen materiaal. Je loopt op de laptop het programma door. Soms waren daar nieuwe stappen bij. Daarbij zou een hand-out handig zijn geweest.” Een ander, die veel aantekeningen had gemaakt tijdens de training, zegt behoefte te hebben gehad aan een hand-out om het later na te kunnen lezen.

Accommodatie

Over de accommodatie lopen de meningen uiteen. Twee referenten zijn zeer tevreden. Zij zeggen hierover: “De accommodatie was goed en er was een lekkere lunch.” Vier respondenten zijn tevreden: “De zaal was fijn”. Wel is er een opmerking over de bereikbaarheid: “Als je de auto parkeert, is het niet duidelijk in welk gebouw de training plaatsvindt. Geef daarom een beschrijving van waar je moet zijn.” Eén van de geïnterviewden is neutraal en onderbouwt dit met: “De beamer deed het niet. Uiteindelijk hebben we op het kleine scherm van een laptop de training gevolgd. Ook het parkeren was niet goed geregeld.” Eén referent is ontevreden over de accommodatie: “De zaal was aan de kleine kant, terwijl er zeer veel deelnemers waren. Het was dan ook heel vol.”

Natraject

Het natraject roept verschillende reacties op. Twee referenten zijn zeer tevreden: "In de groep is geëvalueerd. Dat was prima" en "In de training zelf is er een goede check geweest op de leerdoelen." Vijf respondenten geven aan tevreden te zijn over het natraject. Zij onderbouwen dit met: "We kunnen de trainers altijd vragen stellen", "In het leerportaal staat het certificaat klaar. Je krijgt daarvan een bericht via de mail" en "Aan het einde van de training was er een evaluatie en verder was er geen natraject. Maar dat was goed zo." Een ander doet de suggestie na afloop van de training een korte samenvatting te verstrekken van de vragen die in de training zijn gesteld en de antwoorden daarop. Een van de geïnterviewden geeft een neutrale score met de volgende uitleg: "Aan de ene kant kun je altijd bellen en aan de andere kant was een hand-out fijn geweest."

Organisatie en Administratie

Alle tien de referenten zijn (zeer) te spreken over de organisatie en de administratie. Zij zeggen daarover: "De organisatie is gewoon goed", "Het verloopt allemaal prima. Je krijgt een reminder als de trainingsdatum nadert" en "Er is een goede communicatie bij de aanmelding." Weer een ander onderbouwt de tevredenheid met: "Er is niet extreem veel communicatie, Maar dat is prima." Andere citaten zijn: "Vooraf is goed aangegeven wat ze nodig hadden voor een presentatie op maat" en "Het organiseren van de training liep moeizaam. Maar dat lag niet aan Entrea Lindenhout. Zij waren juist flexibel met het zoeken naar een andere datum." Tenslotte plaatst één respondent nog de volgende kanttekening: "Voor mezelf is het opgeven voor de training via het leerplatform prima, maar voor anderstalige collega's is de juiste training moeilijker te vinden."

Relatiebeheer

Enkele referenten benoemen hier dat hun eens per jaar wordt gevraagd terug te kijken op de trainingen van het afgelopen jaar en om aan te geven wat nodig is voor het komende jaar. Eén van hen is hier zeer tevreden over. Zes respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer. Zij onderbouwen dit met: "We weten wat er is via Entreanet. Er wordt goed met de medewerkers gecommuniceerd over het aanbod", "Ik krijg regelmatig mail van de afdeling opleidingen. Dat vind ik wel goed" en "Het is fijn dat er een goed aanbod is." De tevredenheid blijkt ook uit: "Wij als vaktherapeuten hebben ons eigen scholingsbudget. Je kunt zelf aandragen wat belangrijk is. Daar is ruimte voor" en "Ik heb goed contact met de HR-manager en de HR-contactpersoon over de opleidingen."

Eén geïnterviewde maakt de volgende kanttekening: "Het platform is net nieuw en de ingebruikname daarvan is niet soepel gegaan. De berichtgeving had duidelijker mogen zijn." Twee geïnterviewden zijn neutraal over het relatiebeheer. Zij onderbouwen dit als volgt: "Bied deze verdiepingstraining actief aan eens per jaar. Ga daarvoor na welke teams deze verdieping nodig hebben. Wees daar proactief in" en "Laat eens per jaar of half jaar weten welke trainingen van start gaan en welke niet. Dus laat weten wat doorgaat en wat niet doorgaat."

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de referenten ontvangt een factuur voor de opleiding. Daarom is de prijs-kwaliteitverhouding niet van toepassing.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zijn (zeer) te spreken over de opleidingen in zijn geheel. Er is waardering voor de opleidingsmogelijkheden die worden geboden, zeker aan de startende medewerker. Enkelen zeggen in dat kader: "Ik ben zeer tevreden over de opleidingen bij Entrea Lindenhout. Bij eerdere organisaties was er minder aandacht voor ontwikkeling", "Ik werk hier nu drie jaar en ik ben voor alles wat ik in mijn werk nodig heb, getraind" en "Ik ben tevreden over het aanbod. Ook vind ik het goed dat een aantal modules verplicht zijn. Er wordt flink geïnvesteerd in medewerkers." Andere citaten zijn: "Er wordt goed gekeken naar wat er haalbaar is. Ik ervaar een goed leerklimaat" en "Ik ben heel tevreden met de trainingen bij Entrea Lindenhout. Er is een hoge kwaliteit." Eén respondent is neutraal met de volgende onderbouwing: "Het aanbod vind ik beperkt. Er is te weinig voor dagbehandeling en pedagogisch ambulante zorg. Dat mag meer. Je moet snel extern zoeken, terwijl een opleiding intern volgen eenvoudiger is en goedkoper."

Eén van de geïnterviewden geeft aan: "Als je een training doet, dan gaan die uren van je werktijd af. Je hebt dus geen extra uren voor de training. Dan maak ik wel eens de afweging de training niet te volgen ook al zou deze training zou mij helpen." Een ander brengt naar voren: "Als je start, zijn er genoeg interne trainingen die je kunt volgen voor het behalen van de punten voor de certificering. Maar als je opnieuw moet registreren, welke trainingen kun je dan volgen om punten te halen? Dan moet je op zoek naar externe trainingen."

De verschillende geïnterviewden geven de volgende tips mee:

"Voor anderstaligen is het in het begin moeilijk een opleiding te vinden. Besteed daar aandacht aan."

"Geef een seintje als er een nieuwe training is."

"Stuur iedereen een mail dat deze training verplicht is. Of zet dit als nieuwsbericht op de website."

"Kijk eens kritisch naar het externe aanbod en de prijzen ervan."

"Wees als hulpverlenersorganisatie kritisch op kosten van externe opleidingen."

"Leg meer de nadruk op het belang van het volgen van de training 'Vitaal en energiek'."

"Er is een goede basistraining, maar denk ook eens aan trainingen over specialismes, zoals voor specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld mensen met autisme of ADHD."

We sluiten af met deze aanmoediging: "Ga vooral door met groeien in het aanbod!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met Entrea Lindenhout op 08-02-2024.

Algemeen

Entrea Lindenhout is ontstaan in 2017 door een fusie tussen de stichtingen Lindenhout en Entrea. Entrea Lindenhout biedt jeugdhulp, opvoedondersteuning en speciaal onderwijs waarmee vanuit een open en gelijkwaardige relatie hulp wordt geboden. Entrea Lindenhout gaat uit van het standpunt dat een kind thuis op hoort te groeien. De hulp die daar wordt geboden, duurt zo kort mogelijk en past zo goed mogelijk in het leven van de betrokken familie. Als hulp thuis niet mogelijk is, wordt hulp geboden in een woonsituatie die zo veel mogelijk lijkt op een gezinssituatie. In het kader van professionalisering verzorgen collega-professionals trainingen en opleidingen voor de medewerkers. Het klanttevredenheidsonderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, richt zich op deze trainingen met open inschrijving.

Kwaliteit

De trainingen worden gegeven door collega's die veelal als gedragswetenschapper of jeugdzorgwerker voor Entrea Lindenhout werkzaam zijn. Vanuit de praktijk en vanuit hun expertise ontwikkelen zij trainingen en geven zij deze aan interne en soms externe collega's. Deze professionals houden hun vakgebied bij en zorgen er zo voor dat hun trainingen up-to-date zijn. De trainers krijgen vanuit Entrea Lindenhout ruimte en ondersteuning voor professionalisering en deskundigheidsbevordering. Het initiatief hiervoor ligt in eerste instantie bij de trainers zelf. De afdeling Opleidingen biedt de trainers ondersteuning aan bij het ontwikkelen van trainingsprogramma's. Daarnaast is er aandacht voor het ontwikkelen van trainersvaardigheden. Om de kwaliteit van de opleidingen te borgen worden regelmatig bijeenkomsten voor overleg en intervisie gehouden. Entrea Lindenhout biedt de medewerkers - naast de verplichte basiscursussen - veel mogelijkheden om de deskundigheid te onderhouden en te verrijken met nieuwe cursussen. Ook hier ligt het initiatief bij de medewerkers en de teams zelf. Er wordt van hen verwacht dat zij zelf aangeven welke leerbehoefte er is. De afdeling Opleidingen reageert met grote flexibiliteit op de binnenkomende leervragen. Het werkveld is heel dynamisch. Ontstaat er een leervraag rond een nieuw thema, dan speelt Opleidingen daar vlot op in. Het opleidingsaanbod is daarmee voortdurend in beweging: er komen elk jaar enkele actuele trainingen bij. Eens per jaar stelt de afdeling Opleidingen het scholingsprogramma samen. Zij halen hiervoor input op bij de directeur zorg, de manager bedrijfsvoering, de vakgroepen en de beleidsmedewerkers. Hierbij worden trends en actuele ontwikkelingen meegenomen.

Er is een hoge scholingsdruk. De medewerkers zijn verplicht een bepaald aantal punten binnen te halen. Aan de andere kant is er weinig tijd voor scholing. Om daarop in te spelen, wil Opleidingen voor 2024 en 2025 inzetten op meer blended learning en leren op de werkplek. De afdeling Opleidingen wil toe naar online evaluatie om de kwaliteit van de training en van de trainers beter te monitoren.

Continuïteit

Entrea Lindenhout beweegt zich in een wereld waarbinnen de complexiteit van meerdere problematieken naar voren komt. Dat vraagt een andere rol van de professional die binnen meerdere probleemgebieden moet kunnen schakelen. Het scholingsaanbod wordt daarop zo veel mogelijk aangepast met grote flexibiliteit. Uit het onderzoek uitgevoerd door Cedeo komt een grote tevredenheid naar voren over de aangeboden trainingen en de trainers. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van het opleidingsaanbod van Entrea Lindenhout en de kwaliteit ervan voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Op het niveau van de hele organisatie blijft Entrea Lindenhout actueel onder andere door de contacten via de Werkgeverij, een samenwerkingsverband van werkgevers in de sector zorg en welzijn in Gelderland. Hier vindt ook uitwisseling plaats over het aanbod van opleidingen. In 2024 en 2025 wil Entrea Lindenhout verder inzetten op strategische personeelsplanning, waarbij de focus ligt op wat dat betekent voor leren en ontwikkelen. Hierbij is er ook aandacht voor zij-instromers; hoe kunnen zij goed landen in de organisatie? Entrea Lindenhout sluit op deze manier goed aan op de belevingswereld van de eigen professionals en helpt hen verder in hun ontwikkeling binnen de complexe wereld van hulpverlening.

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