

Klanttevredenheidsonderzoek

Van der Hilst Communicatie

06-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Van der Hilst Communicatie 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	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, 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 jaaromzet 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				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			30%	60%	10%
Accommodatie				90%	10%
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie			20%	20%	60%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding②				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere respondenten benadrukken hoe de aanbevelingen van collega's en eerdere positieve ervaringen een cruciale rol speelden in hun keuze. Zo zegt een geïnterviewde: "De persoon die Van der Hilst aanraadde, is heel deskundig en dat was voor mij doorslaggevend om deze opleiding te kiezen." Daarnaast merkt een ander op: "Door Google ben ik bij hen terechtgekomen. Maar het waren de positieve ervaringen van anderen uit mijn netwerk die voor mij doorslaggevend waren." Het inschrijvingsproces wordt doorgaans als soepel ervaren, alhoewel één geïnterviewde aangeeft dat de koppeling met het stapbudget niet altijd vlekkeloos verloopt. De betrokkenheid van het instituut bij de intakeprocedure wordt vaak genoemd als positief punt, met specifieke waardering voor de terugkoppeling en afstemming op individuele behoeften: "Heel fijn dat je van tevoren ook een gesprek hebt gehad om te assessen of je een goede fit bent voor het traject," aldus een respondent. De overwegend positieve feedback weerspiegelt een algemene tevredenheid met de aanpak van Van der Hilst in het voortraject.

Opleidingsprogramma

De algemene tevredenheid over het opleidingsprogramma zoals gepresenteerd in brochures en op de website van het instituut is hoog behalve bij één referent. De meerderheid van de respondenten prijst de helderheid van de informatie over de opleidingen, kosten en tijdsduur. De communicatie over de financiële kant en de mogelijkheid om standaardopleidingen te personaliseren tot semi-maatwerk worden eveneens gewaardeerd. Zo zegt een geïnterviewde: “Een van de meest indrukwekkende aspecten van dit instituut is de transparantie en duidelijkheid van hun communicatie. Vanaf de eerste informatie op de website tot de gedetailleerde brochures, alles is kristalhelder gepresenteerd, wat mij in staat stelt met vertrouwen en volledige kennis van zaken een beslissingen te nemen.” Echter één referent geeft een neutrale score over de consistentie van informatie over het niveau van de trainingen. Deze geïnterviewde licht toe: “De informatie op de website suggereerde een senior niveau voor de training, maar de e-mailcommunicatie na inschrijving gaf aan dat de deelnemers basiskennis moesten hebben van bepaalde onderwerpen. Dit strookt niet met mijn verwachting van een senior training. Ik had dit graag duidelijk gezien vóór mijn inschrijving.”

Uitvoering

De training wordt unaniem positief beoordeeld door de deelnemers, waarbij de praktische toepassing van de leerstof en de diversiteit van de didactische werkvormen worden geprezen. Verschillende respondenten benadrukken het gebruik van casusbesprekingen, werkbezoeken en intervisiegroepen als bijzonder waardevolle aspecten van hun leerervaring. Een referent illustreert dit met de volgende woorden: “De interactieve werkvormen waren uitzonderlijk verrijkend; elke module bood dynamische discussies en hands-on opdrachten, wat ons direct betrof bij de leerstof. Deze aanpak zorgde ervoor dat we de theorie meteen konden toepassen en verdiepen, waardoor de gehele leerervaring niet alleen leerzaam, maar ook bijzonder boeiend was.” Bovendien merken deelnemers op dat de opleidingen goed aansluiten bij hun werksituatie, wat het leren relevant en direct toepasbaar maakt. De structuur van de opleiding, waarbij elke bijeenkomst wordt geleid door een andere expert, draagt bij aan een rijke leerervaring. Dit wordt onderstreept door een andere geïnterviewde: “De sessies waren intensief en gericht op praktische ervaringen, met casusbesprekingen geleid door experts die diepe inzichten boden in elk onderwerp.” De aparte cursusbegeleiding in de vorm van mentorschap en de regelmatige intervisiesessies worden ook zeer gewaardeerd. Deze begeleidingsvormen zien de respondenten als een belangrijke toevoeging die de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de deelnemers ondersteunt. Eén respondent geeft echter aan dat het niveau van de andere deelnemers niet overeen komt met zijn verwachtingen voor een training gericht op senior communicatieadviseurs. Hij licht toe: “Ik miste enige diepgang in de discussies, wat waarschijnlijk te wijten was aan het gemengde ervaringsniveau van de groep, waardoor sommige vragen minder relevant waren voor mij als senior.”

Opleiders

De inhoudelijke expertise en didactische vaardigheden van de trainers worden veelvuldig geprezen. Verschillende respondenten spreken met waardering over de diversiteit en deskundigheid van de gastsprekers. Zo merken geïnterviewden op: “We hebben veel verschillende gastsprekers met heel veel eigen expertise; dit is echt geweldig” en “Het level van expertise is heel hoog. Dit zijn echt belangrijk spelers in het werkveld dus zeer interessant om van hen de training te krijgen.” Daarnaast wordt de aanwezigheid van een mentor, die begeleiding biedt tijdens de cursus, als een significant pluspunt ervaren. Hoewel de meeste trainers hoog scoren op deskundigheid, merken enkele geïnterviewden op dat niet alle trainers even sterk zijn in hun didactische aanpak. Een referent geeft aan: “Inhoudelijk zijn alle sprekers zeer sterk maar niet iedereen is even goed in het overbrengen van de informatie en de bijeenkomst interactief houden.” De trainers worden ook positief beoordeeld op hun vermogen in te spelen op niveauverschillen binnen de groep. Een geïnterviewde zegt: “Ik miste wat uitdaging en daarin werd er fijn meegedacht.” Er is echter ook enige kritiek, met name op de rolverdeling binnen het trainersteam. Een respondent beschrijft een situatie waarin de hoofdtrainer een collega had meegebracht die een groot deel van de training voor haar rekening nam: “Ik ben eigenlijk voor spreker gekomen en ik de rol van zijn stagiaire te groot; dit had ik gecommuniceerd willen hebben.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van het opleidingsinstituut ontvangt gemengde beoordelingen van de geïnterviewden, met een neiging naar positieve reacties op de inhoud maar kritische noten over de organisatie en actualiteit van het materiaal. Meerdere referenten geven aan dat hoewel de inhoudelijke kwaliteit van de materialen over het algemeen goed is, er aspecten zijn die voor verbetering vatbaar zijn, zoals de overzichtelijkheid en relevantie. Zo merkt een geïnterviewde op: "Inhoudelijk is de informatie erg goed, maar in de reader is het heel onoverzichtelijk waar je wat kan vinden. Er zou wel een leeswijzer aan toegevoegd mogen worden." Er zijn drie respondenten die een neutrale score geven en hun redenen hiervoor zijn specifiek gericht op bepaalde aspecten van het materiaal. Een referent merkt op: "We hadden boeken, maar één boek was echt heel slecht. Het boek paste niet helemaal bij de cursus. Het waren meer anekdotes, het voelde voor mij meer als een wc-boek." Een andere neutrale score wordt toegelicht met: "Ik vond het wel heel veel literatuur waar je niets mee deed, dus veel belasting. Docenten en literatuur kwamen niet altijd overeen. Bij aantal dingen klopten hoofdstukken niet met de druk van het boek dus dat was niet handig." Ten slotte stelt de derde neutrale feedbackgever: "Qua opdrachten kwamen de opdrachten niet overeen met de tijdsinschatting die van tevoren gegeven werden. En de opdrachten waren niet allemaal even concreet." Ondanks deze uitdagingen, geven geïnterviewden aan dat het meeste trainingsmateriaal functioneel en nuttig is als naslagwerk na de cursus.

Accommodatie

De accommodatie krijgt complimenten over de bereikbaarheid en de algemene voorzieningen zoals catering en parkeergelegenheid. De respondenten beschrijven de locaties als goed bereikbaar zowel met openbaar vervoer als met de auto. Een referent benadrukt: "Heel goed bereikbaar. Je kon er lekker eten en er was altijd koffie en thee beschikbaar." Hoewel de algemene indruk van de accommodaties positief is, zijn er enkele aandachtspunten. Verscheidene geïnterviewden wijzen op de beperkingen in ruimte voor groepswork. Eén respondent meldt bijvoorbeeld: "Er is niet zoveel ruimte om in groepjes te overleggen voor de groepsopdrachten. Op de slotdag moesten we een presentatie voorbereiden en toen was het heel vervelend dat we nergens dit konden doen." Verder merkt een andere respondent op dat de leskamers niet groot genoeg waren: "Soms waren de leskamers aan de kleine kant waardoor je soms een beetje op elkaar zat."

Natraject

Men is over het algemeen tevreden over de afsluiting en impact van de training, hoewel er ruimte voor verbetering lijkt te zijn in aanvullende ondersteuning en opvolging. De opleidingen worden meestal afgerond met een slotdag waarop deelnemers een presentatie geven, vaak gebaseerd op een extern aangedragen casus. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de eindpresentatie een effectieve manier is om het geleerde toe te passen en te demonstreren. Deze methode wordt positief ontvangen: "Ik vond de eindopdracht een hele goede manier van de cursus afsluiten. Het is heel erg gericht op wat je in de praktijk tegen kan komen" en "Een grondige eindopdracht is naar mijn mening essentieel, want het verzekert dat ons certificaat daadwerkelijk waarde heeft. Het is belangrijk dat we kunnen aantonen dat we de materie beheersen, wat bijdraagt aan zowel onze persoonlijke ontwikkeling als aan onze professionele geloofwaardigheid." Enkele geïnterviewden uiten hun behoefte aan verdere ondersteuning na de opleiding. Zo licht één referent die een neutrale score geeft, toe: "Ik zou wel behoefte hebben eigenlijk aan een terugkomdag. Ik merkte gewoon dat het allemaal heel veel is in een korte tijd. Er is wel een intervisiegroepje, maar mijn voorkeur zou zijn om echt nog een professional ter beschikking te hebben die meedenkt en tips kan geven in hoe je het kan implementeren." Er wordt ook opgemerkt dat hoewel de slotpresentaties waardevol zijn, de structuur van de nabesprekingen voor verbetering vatbaar is. Een respondenten beschrijft: "Ik vond het in de nabespreking van de opdrachten wel gek dat de mensen die het niet hadden gehaald ook bij de feedback en nabespreking waren van de mensen die het wel hadden gehaald" en "Een gezamenlijk afsluiter was wel leuk geweest, omdat iedereen apart zijn opdrachten doet en afrondt en sommigen ook nog in een ander tempo omdat ze opdrachten in moeten halen."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het opleidingsinstituut worden over het algemeen zeer positief beoordeeld door de meeste geïnterviewden. Veel referenten benadrukken de efficiëntie en responsiviteit van het administratieve team. Zo zegt een tevreden deelnemer: "Echt super, ze herinneren je ook aan alles, sturen reminders voor belangrijke dingen. Ook was er een boek niet meer beschikbaar en toen kregen we mail wat we dan als vervangende informatie konden lezen en waar we dat konden bestellen." De toegankelijkheid en bereikbaarheid van de medewerkers worden ook geprezen. Een andere respondent vertelt: "Ze reageren altijd heel snel en de backoffice heeft goede kennis om echt op vragen in te gaan." Maar er zijn ook enkele verbeterpunten voornamelijk wat betreft de correctheid en tijdigheid van de aangeleverde materialen en informatie. Een geïnterviewde geeft een neutrale beoordeling en licht toe: "Ik vond het soms wat rommelig. Het lesmateriaal was niet altijd up-to-date, verkeerde hoofdstukken die je moest lezen, etc. Daarnaast was de mentor niet altijd aanwezig en was deze meer een contactpersoon." De tweede referenten die een neutrale score geeft, stipt aan: "Je kreeg drie keer een opdracht en soms kwam de opdracht dan een beetje te laat dus dat zou wel beter kunnen, want als studenten moet je het ook op tijd inleveren."

Relatiebeheer

Veel deelnemers waarderen de regelmatige communicatie en de beschikbaarheid van het instituut om vragen te beantwoorden en ondersteuning te bieden, zelfs buiten de trainingsmomenten om. Een punt dat vaak terugkomt, is de persoonlijke aandacht in de relatie. Een respondent beschrijft het contact als volgt: "Als je hulp nodig hebt kun je altijd nog even appen met vragen. Er is heel laagdrempelig contact, wat heel fijn is." Een andere geïnterviewde vertelt: "Heel fijn contact met hen als organisatie, zowel met de helpdesk als met de trainers." Specifieke vormen van relatiebeheer worden ook zeer positief ontvangen, zoals vermeld door een respondent: "We kregen boeken en cadeautjes opgestuurd en dat was wel leuk. Toen ik jarig was, kreeg ik een handgeschreven kaartje van mijn mentor en de backoffice. Dus de persoonlijke aandacht binnen trainingen was heel goed."

Prijs-kwaliteitverhouding

Veel geïnterviewden lijken tevreden te zijn met de waarde van de opleiding in relatie tot de kosten, waarbij sommigen specifiek de hoge kwaliteit van het onderwijs en de waarde van het behaalde diploma benadrukken.

Een van de respondenten licht dit als volgt toe: "Ja, het is heel veel geld, maar het is absoluut de investering waard gezien het niveau van docenten en hoeveel les je krijgt. En ook de waarde van het diploma is groot in het vakgebied." Twee referenten geven aan dat hun werkgever de opleiding betaalt en zij daarom geen zicht hebben op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over Van der Hilst is hoog onder de deelnemers, met enkele suggesties voor verbetering. De respondenten prijzen vooral de kwaliteit van de trainers, het mentorsysteem en de structurele onderdelen zoals intervisie. Twee referenten lichten dit toe: "De docenten zijn niet alleen experts in hun veld, maar brengen hun kennis op een toegankelijke en boeiende manier over" en "Het mentorsysteem biedt niet alleen ondersteuning, maar verrijkt ook de hele leerervaring door persoonlijke aandacht en begeleiding." Communicatie vanuit het instituut is een ander sterk punt. Deelnemers waarderen de regelmatige updates en de beschikbaarheid van de organisatie om vragen snel en effectief te beantwoorden. "De communicatie is top; we worden altijd op de hoogte gehouden van belangrijke zaken via e-mail en nieuwsbrieven," bevestigt een respondent. Hoewel er veel tevredenheid is, worden er ook verbeterpunten aangedragen. Een deelnemer merkt op over de mentoren: "Tip zou zijn om duidelijker te communiceren over wat je kan verwachten van de mentor. Die van ons was maar zelden aanwezig en daar was er soms wat verwarring over." Een ander aandachtspunt dat wordt genoemd: "Vooral nog even goed kijken naar de thuisopdrachten en duidelijker communiceren over de tijdsinvestering van de opdrachten. Maar ook kijken of het echt geschikt is voor zowel het commerciële werkveld als voor de overheid, want ik miste wel meer opdrachten die voor mijn situatie relevant waren." Daarnaast wordt het feedbackproces na de lessen als te gehaast ervaren: "Aan het eind van elke les moesten we gelijk een feedbackformulier invullen, waardoor je niet eerst even goed kan nadenken."

Over het algemeen zouden de meeste respondenten het instituut aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Van der Hilst Communicatie op 06-06-2024.

Algemeen

Van der Hilst Communicatie biedt sinds 1974 communicatieopleidingen aan op alle niveaus, voor starters in het vak tot en met executive communicatieprofessionals. Het opleidingsteam bestaat uit experts die over actuele vakkennis beschikken en vanuit enorme gedrevenheid deze kennis graag delen met anderen. Met trainingen, beroepsopleidingen, masterclasses en leergangen begeleidt Van der Hilst de communicatieprofessional naar een volgende stap in de carrière. Het bureau traint professionals en teams op het gebied van communicatieve vaardigheden op thema's als kort en bondig spreken, interne communicatie bij verandering en creatief schrijven. Daarnaast bestaat de dienstverlening uit advies en begeleiding. Hierbij gaat het van formuleren van een communicatiestrategie tot aan inrichting en ontwikkeling van communicatieafdelingen. Het onderzoek van Cedeo richtte zich op de communicatieopleidingen in de open lijn.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Van der Hilst voorop. Klanten die aan een open opleiding willen deelnemen, krijgen telefonisch advies over welke opleiding het beste past. Als nodig verzorgt Van der Hilst een persoonlijk ontwikkeladvies. Vanaf de B- en C-opleiding biedt Van der Hilst intervisie aan ter ondersteuning. Ook heeft iedere deelnemer een mentor. Deze mentor houdt een gesprek met de deelnemer bij de start van de opleiding, halverwege en ter afronding.

Iedere opleidingsbijeenkomst wordt verzorgd door een andere communicatie-expert. Van der Hilst weet hiervoor de besten aan zich te binden. Voor het samenstellen van hun les worden de experts ondersteund met een voorbespreking van het lesprogramma en sparren over mogelijke werkvormen. Daarnaast organiseert het bureau een Summerschool. Daar wordt onder andere ingezoomd op de ontwikkelingen binnen het vakgebied en verdere toepassing van de digitale mogelijkheden, zoals AI. Van der Hilst focust hierbij op een integrale aanpak: hoe kan AI effectief onderdeel zijn van het communicatievak en wat is ethisch verantwoord? Bovendien hebben de experts het hele jaar door de mogelijkheid aan hun curriculum te werken.

Na afloop van de opleiding vullen de trainer en de deelnemers een evaluatie in om op die manier de dienstverlening continu te monitoren en te borgen.

Continuïteit

Van der Hilst is al 50 jaar actief en is een gevestigde naam op het gebied van communicatieopleidingen met name bij de overheid. Mede dankzij de sterke basis van vaste medewerkers en de schil van trainer/experts eromheen, die allen over het Van-der-Hilst-DNA beschikken, weten professionals de weg naar het bureau te vinden. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Van der Hilst Communicatie voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Van der Hilst biedt sinds jaar en dag opleidingen aan vooral bij de overheid. Ook wil het bureau zich blijven richten op de zakelijke dienstverlening. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Van der Hilst onder andere om de vakinhoudelijke expertise, het mentorschap, de intervisie en de heldere communicatie vanuit het bureau. Van der Hilst ziet dat klanten weer de voorkeur geven aan klassikale bijeenkomsten en speelt daarop in. Daarnaast biedt Van der Hilst video-essentials aan over specifieke onderwerpen, bijvoorbeeld crisiscommunicatie, ter voorbereiding op de lessen. Van der Hilst ziet dat interne communicatie in de periode van corona belangrijker is geworden en dat blijft zo. Ook zien zij meer aandacht voor diversiteit en inclusie. Om de communicatieprofessional breder te ondersteunen worden ook trainingen als adviesvaardigheden en persoonlijke effectiviteit gegeven met casuïstiek uit het communicatievak. Eerdere ervaringen zorgen ervoor dat communicatieprofessionals voor hun ontwikkeling opnieuw bij Van der Hilst terecht komen. Van der Hilst bestaat al 50 jaar en blijft de klanten van dienst vanuit de kernwaarde: hart voor het vak.

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