

KSG Trainers & Consultants

12-07-2024

Klanttevredenheidsonderzoek

KSG Trainers & Consultants

12-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KSG Trainers & Consultants 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		10%		30%	50%
Opleidingsprogramma③		10%		40%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal④				40%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑥		10%			
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij KSG Trainers & Consultants, hierna genoemd KSG, wordt overwegend positief beoordeeld door de geïnterviewden. Referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met het instituut, variërend van adviezen door collega's en eerdere zakelijke relaties tot Rijksbrede mantelovereenkomsten en persoonlijke ervaringen als deelnemer aan vorige trainingen. De meeste respondenten benadrukken de effectiviteit van de samenwerking en de inzet van het instituut om de organisatie en haar specifieke behoeften grondig te begrijpen. Verschillende geïnterviewden lichten de expertise en het maatwerk dat het instituut biedt toe: "Ze kennen onze organisatie echt goed, wat zorgt voor een soepele samenwerking," en "De voorbereidende gesprekken waren erg prettig; ze stelden relevante vragen en betrokken onze leidinggevenden op een goede manier." Deze opmerkingen onderstrepen de tevredenheid over de persoonlijke aanpak en de uitgebreide voorbereiding.

Ondanks de overwegend positieve reacties, merkt een referent op dat er soms problemen waren met het naleven van afspraken over de communicatie. Deze referent uit zijn ontevredenheid: “Ze hielden zich niet aan de afspraak dat alle afspraken altijd via ons gaan en niet via de betreffende afdeling. Zelfs nadat ik dit meerdere keren had aangegeven, bleven ze dit doen, wat echt frustrerend was.” Eén referent geeft aan geen zicht te hebben op dit onderdeel omdat dit centraal geregeld wordt binnen de organisatie en hij hier niet bij betrokken is.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte worden door de geïnterviewden grotendeels als adequaat beschreven, waarbij de inhoud goed is afgestemd op de specifieke behoeften van de organisaties. Verscheidene referenten benadrukken de flexibiliteit en de aanpassingsmogelijkheden van het programma: “Het programma wordt elke keer aangepast op basis van evaluaties, wat echt bijdraagt aan een goed programma,” en “Er is een goede afstemming, ook qua leerdoelen, en er wordt nagedacht over hoe belangrijke partijen zoals leidinggevenden betrokken worden.” Eén referent uit ontevredenheid over het feit dat, ondanks de strikte beperkingen van een Rijksbrede aanbesteding, waarbij aanpassingen normaliter niet toegestaan zijn binnen het vastgestelde kader, het instituut KSG toch wijzigingen doorvoerde. De respondent licht toe: “Er zijn bijna geen aanpassingen mogelijk binnen het grotere kader van de aanbesteding, maar KSG heeft toch enkele wijzigingen doorgevoerd, wat tot frictie heeft geleid.” De offerteprocedure wordt positief beoordeeld. Echter geven enkele referenten aan dat er verbetering mogelijk is wat betreft de snelheid en de ontwikkelkosten. Zo blijkt uit de volgende citaten: “De offerte was goed, maar het duurde lang. Dit lag ook deels aan onze eigen processen” en “De ontwerpkosten zijn soms hoog, vooral voor trainingen die weinig maatwerk vereisen.” Deze opmerkingen suggereren dat hoewel de inhoud vaak voldoet, de administratieve afhandeling en kostentransparantie verbeterpunten blijven. Over het algemeen waarderen de respondenten de samenwerking en de bereidheid van het instituut om het programma aan te passen aan veranderende behoeften en feedback van deelnemers. Er wordt gewezen op het nut van aanpassingen en terugkoppeling: “Er wordt goed geluisterd naar onze feedback, en er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het toepassen van het geleerde in de praktijk.” Eén referent geeft aan geen zicht te hebben op dit onderdeel omdat dit centraal geregeld wordt binnen de organisatie en hij hier niet bij betrokken is.

Uitvoering

De uitvoering wordt consistent als effectief en volgens afspraak ervaren door de geïnterviewden. Men is dan ook unaniem positief over dit onderdeel. De didactische methoden variëren van 1 op 1 sessies tot klassikale bijeenkomsten en groepsopdrachten, met een algehele hoge tevredenheid over deze aanpak. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de cursus goed was afgestemd op hun organisatie en de praktijk van hun werkzaamheden. Er wordt bijzonder positief gesproken over de integratie van praktijkcases en de balans tussen theorie en praktijk: “Het programma is vooral gericht op het oefenen en toepassen van de informatie, wat erg goed overeenkomt met onze verwachtingen,” en “De goede afwisseling van theorie en praktijk maakte de cursus erg levendig en relevant.” Daarnaast wordt de flexibiliteit in de aanpak van het instituut gewaardeerd, zoals blijkt uit tussentijdse evaluaties die leidden tot aanpassingen in het programma. Respondenten zeggen hierover: “Er waren goede momenten ingesteld om te evalueren en bij te stellen, waarin werkvormen werden aangepast als dat nodig was” en “Er worden goede afspraken gemaakt aan het begin en we konden altijd goed schakelen tussendoor, ook met veel bijsturing en evaluatie, zowel ingepland als spontaan.”

Opleiders

Men is vol lof over de trainers van KSG. Geïnterviewden zijn consistent positief, met een sterke nadruk op hun didactische vaardigheden en inhoudelijke kennis. Referenten zijn vooral tevreden over de manier waarop de trainers de cursussen leiden en de interactie met de deelnemers verzorgen, “Alle deelnemers van de training geven hoge cijfers, vooral op de open houding van de trainer en dat ze prettig in de omgang zijn,” aldus een referent. Meerdere respondenten melden dat de trainers altijd in teams van twee werken, wat bijdraagt aan een dynamische en effectieve leeromgeving: “Wat wij heel prettig vinden is dat ze het altijd met zijn tweeën doen. Zo is er genoeg aandacht voor alle deelnemers” en “We hebben twee trainers gehad die beide heel verschillend waren. De ene was heel zweverig, de andere juist heel strak, maar de combinatie was heel fijn en ze vulden elkaar echt super aan.” Feedback en de aandacht voor persoonlijke ontwikkeling worden ook hoog gewaardeerd.

Respondenten geven aan dat er voldoende tijd wordt genomen voor individuele behoeftes, waarbij de verwachtingen en leeropbrengsten van de deelnemers worden besproken: “Er wordt de tijd genomen voor een goede check-in en check-out: “Wat verwacht je hiervan en heb je er iets uitgehaald?”. Verder wordt genoemd dat de trainers er prima in slagen aan te sluiten bij de verschillen tussen de deelnemers wat betreft opleiding, ervaring en functie. Een referent merkt op: “Ze hebben een hele adaptieve benadering waarin ze goed inspelen binnen de diversiteit van de groep.”

Trainingsmateriaal

Een groot deel van de referenten beschrijft het gebruik van gevarieerde middelen, waaronder een online leeromgeving die zowel filmpjes, quizen, als uitgebreide informatie biedt. Men is positief over de gebruikte middelen vooral de online leeromgeving. “De e-learning omvat alle informatie in de vorm van filmpjes, quizen en informatie, wat heel goed is omdat het interactief is,” en “De online leeromgeving is heel gebruiksvriendelijk en biedt echt alles wat je nodig hebt voor tijdens en na de leerinterventie,” zijn enkele van de positieve reacties. Eén referent merkt op dat aanvullend materiaal zoals ondersteunende formats welkom zou zijn geweest. Hij zegt hierover: “Het was fijn geweest als er ondersteunende formats waren geweest, zoals een projectplan of een plan van aanpak.” Dit suggereert dat er ruimte is voor verbetering in het aanbieden van praktische hulpmiddelen die de cursusinhoud verder kunnen verdiepen. Het trainingsmateriaal wordt ook gewaardeerd om zijn toepasbaarheid als naslagwerk na de training. “Achteraf hadden we de slides ter beschikking die mensen nog als naslagwerk kunnen gebruiken,” licht één geïnterviewde toe. Vier van de tien referenten geeft geen score op dit onderdeel. Dit heeft te maken met verschillende redenen. In sommige trainingen is vooral een flipover gebruikt en in andere trainingen geen ondersteunend materiaal.

Accommodatie

Alle trainingen vinden in-company plaats

Natraject

Alle respondenten waarderen de aandacht die er is voor het waarborgen en effectief implementeren van de geleerde vaardigheden en kennis. De geïnterviewden benadrukken de diversiteit aan ondersteunende maatregelen die worden ingezet. Specifieke activiteiten zoals terugkomdagen, persoonlijke coaching en de beschikbaarheid van een online leeromgeving worden ondernomen om de implementatie te faciliteren. Ter illustratie geven enkele citaten weer hoe deze activiteiten worden ervaren: “We hebben een terugkomdag gehad die niet alleen leuk, maar ook nuttig was; deze sloot nauw aan bij ons beleid en ondersteunde daardoor de implementatie” en “De online leeromgeving blijft een tijd beschikbaar, wat mensen de mogelijkheid geeft om de informatie opnieuw te raadplegen, wat zeker een positieve impact heeft.” Veel respondenten benadrukken ook dat de praktijkgerichtheid van de training een belangrijke factor is die eraan bijdraagt dat de training impact heeft. Een referent merkt op: “In de training is er veel koppeling met de praktijk. Ik zie terug dat mijn teams daadwerkelijk stappen maken en een veranderde werkhouding aannemen.”

Organisatie en Administratie

Er is veel waardering voor de professionaliteit van de backoffice van KSG. De respondenten melden dat het instituut gemakkelijk bereikbaar is via telefoon of email, en dat er korte lijnen zijn die communicatie vergemakkelijken. Een referent vermeldt: “De lijnen zijn heel kort. Met alle vragen kunnen we bij hun terecht en krijgen we vlot antwoord.” Flexibiliteit in het verschuiven van data en het snel kunnen regelen van vervanging bij uitval van trainers worden ook als sterke punten genoemd. “Een trainer viel uit, dus ze hebben echt heel snel een vervanger kunnen regelen, wat echt super was,” illustreert hoe efficiënt het instituut reageert op onvoorziene omstandigheden. Echter, er is een neutrale score van een referent die aangeeft dat er problemen waren met de flexibiliteit bij het inplannen van trainingen. De referent legt uit: “Over het algemeen vind ik ze goed en netjes, alleen in het inplannen liep het heel stroef. Ze waren te weinig flexibel in het inplannen; de trainers konden eigenlijk alleen op bepaalde dagen en aangezien wij een grote groep bij elkaar moeten krijgen vond ik het wel jammer dat ze hierin niet meer tegemoetkwamen.”

Relatiebeheer

De interactie met KSG wordt als direct en persoonlijk ervaren, wat het gemak van communicatie en de effectiviteit van de samenwerking verhoogt. Vele referenten melden dat zij een vaste contactpersoon hebben, wat bijdraagt aan een soepele en prettige communicatie. Zo beschrijft een respondent: "We hebben vooral heel direct contact met de trainer en een vaste accountmanager. Dit is heel prettig omdat je daardoor snel kan schakelen" terwijl een ander toevoegt: "We hebben een vaste contactpersoon en dat loopt eigenlijk allemaal heel soepel." Over de manier waarop het instituut communiceert buiten de vaste contactpersoon, melden respondenten dat de communicatie meestal via e-mail plaatsvindt en dat zij adequaat op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen. Deze consistente informatieverstrekking wordt gewaardeerd en draagt bij aan een gevoel van continuïteit en betrokkenheid, zelfs buiten de directe trainingsmomenten om. Desondanks is er een uitzondering op de algemene tevredenheid over het relatiebeheer. Een referent uit ontevredenheid over de naleving van afspraken: "Over het contact en relatie met KSG en onze contactpersoon ben ik niet tevreden. Zoals ik eerder al zei heb ik regelmatig problemen ervaren waarin zij zich niet houden aan samenwerkingsafspraken en de grotere kaders." Dit benadrukt dat er ruimte is voor verbetering in het naleven van afspraken en het managen van verwachtingen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de meeste geïnterviewden als positief beoordeeld. Een overgrote meerderheid van de respondenten vindt dat de prijs die zij hebben betaald marktconform is en recht doet aan de kwaliteit van de training. Een heel tevreden respondent geeft aan: "Ze zijn wel flink geprijsd, maar je krijgt wel echt kwaliteit." De tevredenheid strekt zich uit van de professionaliteit van het instituut tot aan het relatiebeheer en de backoffice. Dit wordt benadrukt door een ander citaat: "Het is een hoop geld maar ik vind de kwaliteit over de hele linie echt heel goed." Echter, er is één referent die een minder positief geluid laat horen, met name over de samenstelling van de kosten. Deze respondent merkt op: "Ik vond ze wel duur, vooral in de ontwerpkosten. Het was een vrij standaard training en we hebben bijna geen aanpassingen gedaan, dus waar zitten de ontwerpkosten in?" Dit suggereert dat er bezorgdheid is over de waarde die wordt geboden, vooral wanneer de verwachting is dat standaard trainingen tegen lagere kosten aangeboden zouden moeten worden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over de opleiding en de samenwerking bij KSG is unaniem positief, waarbij veel geïnterviewden specifieke sterke punten benadrukken die het instituut onderscheiden van anderen. Respondenten waarderen vooral de flexibiliteit en het empathisch vermogen van het instituut om zich in verschillende doelgroepen te verplaatsen. Een referent verwoordt dit als volgt: "Ik hoop dat ze deze kwaliteiten behouden, hierin zijn ze namelijk echt onderscheidend ten opzichte van andere organisaties." Een ander sterk punt dat regelmatig wordt benadrukt door de geïnterviewden is de praktische toepasbaarheid van de geleerde vaardigheden in hun dagelijkse werk. Men noemt zowel de aandacht in de trainingen voor praktische toepasbaarheid als de aandacht voor de implementatie. Eén referent drukt het als volgt uit: "De trainers zijn uiterst bekwaam in het koppelen van de theorie aan onze specifieke werksituaties. We zien een duidelijk verschil in de praktijk na de trainingen. Het is niet alleen leerzaam, we kunnen het geleerde ook direct toepassen wat een aanzienlijke impact heeft op onze efficiëntie en productiviteit. Wat betreft verbeterpunten, geeft één respondent aan dat het instituut beter moet vasthouden aan gemaakte afspraken, zoals al eerder genoemd in dit rapport. Dit wordt gezien als een essentieel aspect om de samenwerking verder te verbeteren. Desondanks is ook deze referent tevreden over de resultaten van de training in zijn geheel zoals blijkt uit het volgende citaat: "Er zijn echt dingen waar ik heel ontevreden over ben in de samenwerking, maar onze cursisten zijn heel tevreden met de cursus dus ik kom toch op een tevreden uit." De bereidheid om het instituut aan anderen aan te bevelen blijkt hoog te zijn, wat duidt op een sterk vertrouwen in de kwaliteit en effectiviteit van de trainingen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met KSG Trainers & Consultants op 12-07-2024.

Algemeen

De dienstverlening van KSG richt zich op 3 pijlers, te weten persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling en leiderschapontwikkeling. De trajecten zijn voornamelijk in-company en op maat. Samen met de opdrachtgever worden wensen en ambities geïnventariseerd om daar een aansluitend programma op het ontwikkelen. Vaak combineert KSG verschillende interventies tot een totaaltraject. Van een high impact vaardigheidstraining tot aan een coachtraject. De context van de organisatie neemt binnen de trajecten een centrale plaats in. Met opdrachtgevers streeft KSG naar langlopende relaties waarbij de verbinding centraal staat.

Kwaliteit

De trainers en consultants van KSG zijn meesters in hun vak: leren & ontwikkelen. Al meer dan veertig jaar levert zij constante hoge kwaliteit. Trainers en consultants zijn in vaste dienst maar het bureau werkt ook met een flexibele schil aan specialisten uit hun netwerk, de associates. Zij worden op specifieke thema's ingezet. KSG werkt volgens de methode 'ervarend leren'. Dit betekent dat deelnemers leren door te doen aan de hand van hun eigen praktijksituaties en hier vervolgens op reflecteren. Het te behalen doel staat hierbij steeds opnieuw centraal. Bij organisatie- en teamontwikkel-vraagstukken is KSG gedurende langere tijd verbonden aan een opdrachtgever waardoor zij gedurende het proces, nauwkeurig vinger aan de pols houdt richting voortgang. Het leveren van constante kwaliteit is een van de prioriteiten die KSG zich ten doel heeft gesteld. Aan trainers, consultants en associates worden dan ook hoge eisen gesteld waarbij een gedegen inwerkprogramma de basis vormt. KSG verzorgt al jaren een Leergang voor Trainers die bestemd is voor trainers of interne opleiders. In de training komen de nieuwste inzichten over leren en hun visie op professionele ontwikkeling aan bod. Aandachtspunten vormen daarbinnen inhoudelijke expertise en didactische vermogens, maar ook de context van de opdrachtgevers. Kwaliteit wordt gemeten aan de hand van interne protocollen plus evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers.

Continuïteit

Op veranderende vraagstellingen vanuit de markt, weet KSG goed te anticiperen. Zij streeft onder andere naar uitbreiding van het aantal thema's. Haar onderscheidend vermogen is gelegen in haar visie en kennis ten aanzien van thema's als leiderschaps- en talentontwikkeling. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn onder meer: de aanwezige talenten van een individuele medewerker, de toegevoegde waarde binnen de context van de opdrachtgever en de gezamenlijke maatschappelijke bijdrage gericht op duurzaamheid. De afgelopen jaren heeft KSG haar klantenbestand uitgebreid zien worden met opdrachtgevers uit verschillende sectoren. Ook inhoudelijk is de focus verschoven van pure vaardigheidstrainingen naar een totaalconcept voor organisatieverandering. Coaching en intervisie nemen daarbinnen een steeds belangrijkere rol in. De trajecten die KSG met opdrachtgevers invult, komen via nauwe samenwerking met tot stand. Uitgangspunt is het creëren van trajecten met (maximale) impact waarbij zij als partners gedurende een bepaalde periode optrekken om het transformatieproces mede vorm en inhoud te geven. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van KSG bij maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als experts in het creëren van beweging door mensen in leersituaties te brengen, gericht op duurzame impact, weet KSG de trajecten uitstekend te laten aansluiten op de praktijksituaties van de opdrachtgevers. Door het betrekken van alle relevante functiegroepen in het ontwikkelproces, verloopt de transfer van theorie naar praktijk vloeiend. Dat is eveneens mede te danken aan de inhoudelijke deskundigheid van de trainers en consultants alsmede de afwisselende werkvormen plus de didactische vaardigheden. KSG neemt de individuele mens en zijn/haar talenten in de context van de organisatie als uitgangspunt in het ontwikkeltraject. Ook dat is een van de aspecten waarom de referenten met vertrouwen en plezier met hen samenwerken. Nieuwe waardesystemen, meer gericht op geluk, verbinding en wat je achterlaat voor de volgende generatie vraagt om ondernemerschap dat hierop is gericht. In een snel veranderende wereld, die complex en onzeker is, moet je kunnen schakelen. Uit dit voorliggende Cedeo onderzoek blijkt onder andere dat trainers in staat zijn om goed te anticiperen op hetgeen er speelt in de groepen en tevens een grote mate van betrokkenheid hebben bij de groep. Dat maakt dat referenten al jarenlang naar tevredenheid met KSG zaken doen.

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