

# Klanttevredenheidsonderzoek

De Lerende Ambtenaar B.V.

28-06-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van De Lerende Ambtenaar B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND .....                                              | 1        |
| 2. CRITERIA .....                                                 | 1        |
| 3. METHODE .....                                                  | 1        |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>9</b> |

## 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 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                                 |   |   |     | 30% | 30% |
| Opleidingsprogramma③                         |   |   |     | 50% | 20% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 60% | 40% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 50% | 50% |
| Trainingsmateriaal④                          |   |   | 10% | 80% |     |
| Accommodatie⑤                                |   |   |     | 40% |     |
| Natraject⑥                                   |   |   | 20% | 60% | 10% |
| Organisatie en Administratie⑦                |   |   |     | 60% |     |
| Relatiebeheer⑧                               |   |   |     | 40% | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑨                   |   |   |     | 30% |     |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 10% | 90% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑧ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑨ Zeven referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De geïnterviewden zijn positief over het voortraject bij de Lerende Ambtenaar. De meeste respondenten zijn via hun werkgever of een detachering bij het instituut terechtgekomen. Een respondent zegt: "Ik werk zelf bij de Certus Groep, dus inschrijven gaat heel makkelijk." De activiteiten vóór de start van de training, zoals gesprekken en oriënterende bijeenkomsten, worden als prettig en efficiënt ervaren. Een geïnterviewde merkt op: "We hebben een heel fijn contactpersoon, onze eerste gesprekken lopen altijd soepel en er wordt snel doorgeschakeld." De samenwerking in het voortraject wordt ook positief beoordeeld, met lof voor de communicatie en de duidelijke afspraken.

Een respondent stelt: “Het gaat altijd heel goed, we hebben fijn contact en alles wordt snel en efficiënt geregeld.” Hoewel enkele referenten geen directe keuze hadden in het selecteren van het instituut omdat het via hun werkgever werd geregeld, wordt de algehele ervaring als positief gezien. Om deze redenen hebben een aantal referenten ook geen zicht op het inschrijfproces omdat dit door hun werkgever wordt geregeld.

### **Opleidingsprogramma**

Referenten beoordelen het opleidingsprogramma en de vooraf verstrekte offerte positief. Een respondent geeft aan dat het programma goed was afgestemd: “De verwachtingen waren helder en het programma sloot goed aan op mijn behoeften.” Een ander voegt toe: “De informatie over wat we konden verwachten was heel duidelijk en gedetailleerd.” De financiële kant van de zaak wordt als zeer transparant ervaren. Een geïnterviewde merkt op: “Alles was duidelijk uiteengezet in de offerte, zonder verrassingen, en de presentatie was helder.” Een ander zegt: “Ik wist precies waar ik aan toe was, ook omdat ik al eerder met hen had gewerkt.” Er zijn ook opmerkingen over de afspraken met betrekking tot het natraject, waarbij de verwachtingen goed zijn gecommuniceerd. Een geïnterviewde merkt op: “Er was duidelijkheid over het vervolgtraject, inclusief evaluaties en mogelijke terugkomdagen.” Enkele respondenten hebben geen informatie gelezen over het programma van tevoren omdat het allemaal via hun werkgever is geregeld.

### **Uitvoering**

De uitvoering vindt conform de afspraken in het opleidingsprogramma plaats. De training wordt positief ontvangen. Men is vooral te spreken over de praktische toepassing en relevantie voor het werk. Een geïnterviewde merkt op: “Zie er wel meerwaarde van in voor het werken binnen het gemeentewezen.” De balans tussen theorie en praktijk wordt als goed beschouwd, met veel afwisseling en een interactieve benadering. Een respondent geeft aan: “Er was veel afwisseling tussen theorie en praktijk, en de groep was klein, wat het heel interactief en intiem maakte.” Een andere deelnemer benadrukt: “De interessante stof en de kleine groep maakten het noodzakelijk om actief mee te doen, wat het zeker interactief maakte.” De tussentijdse evaluaties worden positief beoordeeld. Een geïnterviewde stelt: “De tussentijdse evaluatie leidde tot bijstellingen van het programma, wat ik waardeer.” De didactische werkvormen, zoals groepsopdrachten, rollenspellen en werken in subgroepen, worden als effectief en waardevol ervaren. Een respondent is vol lof over een specifieke opdracht en licht toe: “Een hele leuke oefening was dat de trainer ons een brief aan onszelf in de toekomst liet schrijven. Drie maanden na de cursus ontvingen we die brief weer, wat heel leuk was om op terug te kijken.”

### **Opleiders**

De trainers worden unaniem geprezen om hun inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden. Een respondent zegt: “De trainer wist goed waar hij het over had en deed het leuk.” Een ander merkt op: “De trainers zijn heel goed, met veel ervaring en kennis.” De betrokkenheid van de trainers wordt eveneens gewaardeerd, met specifieke lof voor hun aanpak en interactie met de deelnemers. Een referent licht toe: “De docenten proberen heel erg in te spelen op relevante praktijkvoorbeelden en passen de lessen aan waar nodig.” De begeleiding van de cursisten wordt als uitstekend ervaren. De meeste respondenten vinden dat er voldoende aandacht is voor de vragen van de deelnemers en dat er goede feedback wordt gegeven. Een geïnterviewde stelt: “De trainer was heel betrokken en stond open voor inbreng vanuit de leerlingen.” Ook de aansluiting bij verschillen tussen deelnemers wat betreft opleiding, ervaring en functie wordt als goed beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: “De docenten proberen heel erg aanpassingen te doen naar relevante praktijkvoorbeelden voor iedereen.”

### **Trainingsmateriaal**

Het materiaal bestaat voornamelijk uit handouts, praktijkmateriaal, en digitale middelen. De meeste referenten zijn tevreden over het aangeboden materiaal. Het lesmateriaal wordt als up-to-date en relevant beschouwd door de meeste deelnemers. Een geïnterviewde merkt op: "Het lesmateriaal is goed verzorgd en actueel." Er zijn echter enkele opmerkingen over de toegankelijkheid en bruikbaarheid van het materiaal in de context van het bedrijf. Een respondent geeft aan: "Er is een online omgeving met allerlei kennis en informatie, maar ik maak er weinig gebruik van. Het zou handig zijn als de handouts ook in de online leeromgeving beschikbaar zouden zijn." Dit wordt beaamd door een andere referent die tevens weinig gebruik maakt van de online leeromgeving. "Ik maak weinig gebruik van de online omgeving. Misschien zouden voorbereidende opdrachten helpen om meer betrokken te zijn. Nu was er geen reden voor mij om op de online leeromgeving te kijken." Dit is voor deze referent een reden om een neutrale score te geven. Een andere referent heeft geen score gegeven omdat hij de online leeromgeving niet gebruikt heeft. De bruikbaarheid van het materiaal als naslagwerk wordt over het algemeen positief beoordeeld. Een geïnterviewde zegt: "Ik heb een boekje gekregen thuis en via de mail PowerPoint-presentaties, wat handig is als naslagwerk."

### **Accommodatie**

Van de geïnterviewden hebben zes referenten geen score gegeven omdat zij een in-company training volgden. De overige respondenten beoordelen de accommodatie van het instituut overwegend positief. Een respondent zegt: "Prima locatie, alles wat je nodig had was gewoon aanwezig. De bereikbaarheid en parkeergelegenheid worden als goed ervaren, hoewel er enkele opmerkingen zijn over de noodzaak om parkeerkosten te declareren. Een geïnterviewde merkt op: "Het parkeren is eenvoudig, maar het moet wel van tevoren worden geregeld." De lesruimtes en de uitrusting zoals beamers, whiteboards, en flipovers worden positief beoordeeld. Een respondent zegt: "De lesruimtes zijn goed uitgerust met alle benodigde faciliteiten, wat het leren prettig maakt." De catering wordt ook als positief ervaren, met lof voor de kwaliteit van de lunch en de beschikbare koffie en thee.

### **Natraject**

Dit onderdeel wordt wisselend beoordeeld. Hoewel de meerderheid tevreden is geven twee referenten een neutrale score. De meeste deelnemers hebben de training afgerond met een certificaat of bewijs van deelname. De eindevaluaties zijn meestal schriftelijk of mondeling uitgevoerd, en de deelnemers hebben nuttige adviezen en tips gekregen voor de implementatie van het geleerde. Een geïnterviewde merkt op: "Wat ik een hele leuke oefening vond, was dat de trainer ons een brief aan onszelf liet schrijven voor in de toekomst. Drie maanden na de cursus ontving je die brief weer, wat heel leuk was om daarop terug te kijken." Er zijn ook activiteiten in het natraject om de implementatie te bevorderen, zoals terugkomdagen en reminders. Een respondent zegt: "Ik krijg wel eens een reminder dat ik nog niet op de online leeromgeving Lerende Ambtenaar heb gekeken. Hierdoor sta je toch weer even stil bij de cursus." De meeste respondenten vinden dat de trainingsdoelen zijn bereikt en zien resultaat in de praktijk. Een geïnterviewde stelt: "Het certificaat heeft zeker geholpen, maar ik ben ook nieuw in het werkveld, dus alle informatie is voor mij gewoon nieuw." Twee respondenten geven een neutrale score omdat de cursus niet volledig aansluit op hun werksituatie en ze de opgedane kennis minder relevant vinden. Een respondent licht toe: "Wat er besproken is, was voor mij minder relevant toen we stilstonden bij hoe je dit in je gemeente kan toepassen, want ik werk niet bij de gemeente." Eén referent heeft de cursus nog niet afgerond en nog geen zicht op dit onderdeel.

### **Organisatie en Administratie**

Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden met de organisatie en administratie van het instituut, met lof voor de goede bereikbaarheid, flexibiliteit en het naleven van afspraken. Een aantal referenten heeft geen score gegeven omdat de communicatie en afspraken via hun werkgever of detachering verlopen. Voor degenen die wel direct contact hebben gehad, worden de ervaringen als positief omschreven. Het instituut is telefonisch en via e-mail goed bereikbaar, wat als prettig wordt ervaren. Een respondent merkt op: "Als we ze moeten spreken reageren ze altijd snel". De gevraagde informatie wordt op tijd verstrekt en de gemaakte afspraken worden nagekomen, inclusief de rekening die overeenkomt met de afspraken. Een respondent stelt: "Alles is altijd gewoon prima geregeld." Eventuele klachten worden altijd naar tevredenheid opgelost, hoewel er weinig klachten lijken te zijn. Een geïnterviewde zegt: "Er is eigenlijk nooit een probleem geweest, alles loopt altijd soepel."

**Relatiebeheer**

Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden met de wijze waarop de Lerende Ambtenaar de relatie onderhoudt, met waardering voor de duidelijke communicatie, het vaste aanspreekpunt en de regelmatige updates over relevante ontwikkelingen. Vijf referenten geven geen score heeft omdat de communicatie via hun werkgever of detachering verloopt. De communicatie met het instituut wordt als prettig ervaren, met korte lijnen en efficiënte interactie. Een respondent zegt: "Wat echt een pluspunt is zijn de korte lijnen. We kunnen goed schakelen met onze contactpersoon. Ook is het heel fijn om één contactpunt te hebben." Informatievoorziening door het instituut gebeurt via e-mails. Een geïnterviewde merkt op: "Ik waardeer het wanneer ze een nieuw artikel sturen dat relevant is voor mijn werk, bijvoorbeeld onderwerpen die aansluiten bij de praktijk." Het initiatief voor contact komt meestal vanuit het instituut, wat door de meeste respondenten wordt gewaardeerd. Een respondent zegt hierover: "Het is fijn dat ze regelmatig contact opnemen en ons op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Van de geïnterviewden hebben slechts drie referenten een directe beoordeling gegeven over de prijs-kwaliteitverhouding, aangezien de meeste trainingen via de werkgever of detachering zijn geregeld. De respondenten die wel een beoordeling hebben gegeven, zijn tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding van de training. Een respondent zegt: "Ik vind de verhouding tussen de prijs en de geboden kwaliteit goed." Een andere geïnterviewde merkt op: "De prijs is marktconform en ik ben tevreden met wat ik ervoor terugkrijg."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De sterke kanten van het instituut worden geprezen, met nadruk op de goede trainers en de interactieve oefeningen. Een respondenten noemen: "Wat ik heel goed vond waren de interactieve oefeningen die we deden" en "De docenten waren buitengewoon deskundig en wisten de stof op een inspirerende en toegankelijke manier over te brengen." De laagdrempeligheid en het gemak waarmee de opleiding te volgen is, worden ook als positieve punten genoemd. Een geïnterviewde stelt: "Ik vind het prettig dat de werkgever dit allemaal voor mij regelt en het zo laagdrempelig is om mee te doen." Enkele verbeterpunten worden genoemd, zoals de hoeveelheid informatie in korte tijd en de tijdsdruk die deelnemers soms voelen. Een respondent zegt: "Als tip zou ik geven dat het wel veel informatie was in weinig dagen en we vaak tijdsdruk voelden. Misschien toch langere dagdelen." Één van de referenten gaf een neutrale score omdat de cursus verplicht was en niet helemaal relevant voor zijn werksituatie, maar hij vond de trainer wel goed: "Ja, kan er niet echt wat van vinden. Het was een verplichte cursus die niet heel relevant was, maar op zich was het geen slechte cursus en de trainer deed het goed." De meeste respondenten zouden het instituut zonder aarzeling aanbevelen aan anderen. Een geïnterviewde zegt: "De opleiding was uitstekend en overtrof mijn verwachtingen. Ik zou het zeker aanbevelen aan anderen."



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met De Lerende Ambtenaar B.V. op 28-06-2024.

### Algemeen

De Lerende Ambtenaar B.V., opgericht in 2015, is een organisatie die zich inzet om professionals binnen het publieke domein optimaal te laten presteren. Ze hebben zich toegelegd op het vertalen van de strategische visie van publieke organisaties naar mensgerichte oplossingen in een arbeidsmarkt die voortdurend verandert door maatschappelijke ontwikkelingen en politieke besluitvorming. Ze bieden een breed scala aan diensten op HR-gebied en fungeren als een toegewijde kennispartner voor overheden. Ze helpen bij het organiseren van op maat gemaakte wervingstrajecten, begeleiden diverse arbeidsmobiliteitsvraagstukken en ondersteunen gemeenten bij het stimuleren van de duurzame inzetbaarheid van werknemers. Daarnaast creëren ze meer flexibiliteit binnen organisaties door middel van strategische personeelsplanning. Een belangrijk aspect van hun dienstverlening is de focus op coaching en opleiding. De Lerende Ambtenaar B.V. biedt praktijkgerichte leeroplossingen die inspelen op de huidige behoeften binnen het publieke domein. Met leergangen die zijn afgestemd op de organisatie, op maat gemaakte opleidingen en een digitale leeromgeving, faciliteren ze een leven lang leren naast de dagelijkse werkzaamheden voor publieke organisaties, teams en overheidsprofessionals. Ze richten zich op de praktijk en zorgen ervoor dat de opgedane kennis duurzaam blijft. Dit onderzoek richt zich met name op de opleidingstak van De Lerende Ambtenaar B.V., die zich richt op de positie en werkzaamheden van de huidige ambtenaar. De opleidingen zijn gericht op actuele vraagstukken en praktijksituaties en worden gegeven door trainers die ook specialisten zijn in het werkveld.

### Kwaliteit

De Lerende Ambtenaar B.V., opgericht in 2015, is een organisatie die zich inzet om professionals binnen het publieke domein optimaal te laten presteren. Ze hebben zich toegelegd op het vertalen van de strategische visie van publieke organisaties naar mensgerichte oplossingen in een arbeidsmarkt die voortdurend verandert door maatschappelijke ontwikkelingen en politieke besluitvorming. Ze bieden een breed scala aan diensten op HR-gebied en fungeren als een toegewijde kennispartner voor overheden. Ze helpen bij het organiseren van op maat gemaakte wervingstrajecten, begeleiden diverse arbeidsmobiliteitsvraagstukken en ondersteunen gemeenten bij het stimuleren van de duurzame inzetbaarheid van werknemers. Daarnaast creëren ze meer flexibiliteit binnen organisaties door middel van strategische personeelsplanning. Een belangrijk aspect van hun dienstverlening is de focus op coaching en opleiding. De Lerende Ambtenaar B.V. biedt praktijkgerichte leeroplossingen die inspelen op de huidige behoeften binnen het publieke domein. Met leergangen die zijn afgestemd op de organisatie, op maat gemaakte opleidingen en een digitale leeromgeving, faciliteren ze een leven lang leren naast de dagelijkse werkzaamheden voor publieke organisaties, teams en overheidsprofessionals. Ze richten zich op de praktijk en zorgen ervoor dat de opgedane kennis duurzaam blijft. Dit onderzoek richt zich met name op de opleidingstak van De Lerende Ambtenaar B.V., die zich richt op de positie en werkzaamheden van de huidige ambtenaar. De opleidingen zijn gericht op actuele vraagstukken en praktijksituaties en worden gegeven door trainers die ook specialisten zijn in het werkveld.

### Continuïteit

De Lerende Ambtenaar B.V., met een sterke focus op kwaliteit en continuïteit, zorgt ervoor dat haar trainingen en opleidingen voortdurend worden gecontroleerd op actualiteit en effectiviteit. De Raad van Advies speelt een cruciale rol in dit proces door veranderingen in het werkveld te signaleren en ervoor te zorgen dat deze worden verwerkt in de opleidingen en cursussen. Hierdoor blijft het programma-aanbod van De Lerende Ambtenaar B.V. altijd up-to-date. Deelnemers aan het Cedeo-onderzoek beschouwen De Lerende Ambtenaar B.V. als flexibel. De organisatie heeft in de afgelopen twee jaar laten zien dat ze goed en snel kan inspelen op onverwachte zaken. Dit toont aan dat De Lerende Ambtenaar B.V. in staat is om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en om effectief te reageren op nieuwe uitdagingen.

De Lerende Ambtenaar B.V. streeft ernaar om een omgeving te creëren waarin leren en ontwikkelen centraal staan, en waarin deelnemers worden aangemoedigd om hun kennis en vaardigheden voortdurend te verbeteren. Dit draagt bij aan de continuïteit en duurzaamheid van de organisatie en haar diensten. Onlangs heeft De Lerende Ambtenaar B.V. haar activiteiten uitgebreid naar Utrecht en Tilburg. Deze uitbreiding stelt de organisatie in staat om een groter aantal professionals binnen het publieke domein te bereiken en te ondersteunen. Door haar aanwezigheid in deze steden te vergroten, kan De Lerende Ambtenaar B.V. haar diensten aanbieden aan een breder scala aan publieke organisaties en overheidsprofessionals. Dit draagt bij aan de missie van de organisatie om continue ontwikkeling en verbetering te bevorderen binnen het publieke domein. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van De Lerende Ambtenaar B.V. voor de komende periode voldoende is geborgd.

### **Bedrijfsgerichtheid**

De Lerende Ambtenaar B.V. onderscheidt zich door haar sterke bedrijfsgerichtheid. De trainers en opleiders van de organisatie zijn altijd werkzaam in de praktijk, waardoor ze een diep inzicht hebben in de huidige trends en behoeften. Ze zijn snel in het opmerken van nieuwe ontwikkelingen en actualiteiten, en reageren hier adequaat op door het ontwikkelen van nieuwe opleidingen of het aanpassen van bestaande opleidingen. De betrokken houding, gedrevenheid, enthousiasme en inzet van de trainers en adviseurs van De Lerende Ambtenaar B.V. worden door de opdrachtgevers zeer gewaardeerd. Ze zien De Lerende Ambtenaar B.V. als een deskundige, innovatieve en betrouwbare partner. Bij maatwerktrainingen werken de betrokken trainer en de regiomanager nauw samen om ervoor te zorgen dat de leerdoelen en wensen van de opdrachtgever zo optimaal mogelijk worden verwerkt in het programma. De deelnemers aan dit onderzoek zijn dan ook zeer tevreden over de effectiviteit en het nut van de afgenomen trajecten. Deze sluiten zeer goed aan op de praktijk van de deelnemers. Kortom, De Lerende Ambtenaar B.V. toont een sterke bedrijfsgerichtheid door haar diepe betrokkenheid bij de praktijk, haar snelle reactie op nieuwe ontwikkelingen en haar toewijding aan het voldoen aan de behoeften van haar klanten.

## 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](http://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