

Klanttevredenheidsonderzoek

Connectedtogether B.V.

30-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Connectedtogether B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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				20%	60%
Opleidingsprogramma③					70%
Uitvoering		10%		10%	80%
Opleiders④		10%	10%		70%
Trainingsmateriaal⑤				10%	60%
Accommodatie⑥					10%
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie⑦				30%	60%
Relatiebeheer⑧				10%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				30%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	20%	60%

- 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
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Negen referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑧ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑨ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij Connectedtogether wordt door de respondenten als (zeer) positief beoordeeld. De bestaande samenwerking zorgt voor een soepel proces waarin duidelijke afspraken worden gemaakt en zorgvuldig wordt afgestemd. Eén respondent merkt op: "We hebben vooraf een gesprek gehad waarin we alles goed hebben afgestemd. Het was een zorgvuldige, uitgebreide start." De samenwerking wordt als prettig en professioneel ervaren, waarbij er ruimte is voor inbreng van beide partijen. De gesprekken voorafgaand aan de training worden ook gewaardeerd, vooral vanwege het gemak waarmee de afstemming plaatsvindt. "De samenwerking is echt super, afstemmen gaat heel makkelijk," aldus een respondent die al jarenlang met het instituut samenwerkt. Ook bij de ontwikkeling van de programma's wordt er nauw samengewerkt.

Een respondent licht toe: “We ontwikkelen samen het programma met de trainer, en dat verloopt op een heel prettige manier.” Een aantal referenten geven aan dat de inschrijving via hun werkgever verloopt, dit is voor twee van hen dan ook een reden om geen score te geven op dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte worden door de respondenten als duidelijk en goed afgestemd ervaren. De inhoud van het programma sluit goed aan op de wensen en behoeften van de deelnemers, en er is veel ruimte voor onderlinge afstemming. Een respondent merkt op: “We zitten inhoudelijk op één lijn, en het is heel makkelijk om daarin de juiste afstemmingen te doen over wat we precies gaan doen.” Deze flexibiliteit draagt bij aan een soepele samenwerking, waarbij het programma samen met de trainers wordt ontwikkeld. De financiële kant van de samenwerking verloopt eveneens naar tevredenheid. Respondenten geven aan dat de prijsafspraken helder zijn en dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over facturatie en mogelijke bijstellingen. Een respondent licht toe: “De offerte was duidelijk, de prijsafspraken klopten, en de facturatie verloopt goed. We weten precies wanneer we moeten bijstellen.” Hoewel enkele respondenten niet direct betrokken waren bij het contractuele gedeelte, is er in het algemeen veel vertrouwen in de administratieve afhandeling en de transparantie van de financiële afspraken. Drie referenten onthouden zich van het geven van een score op dit onderdeel omdat ze niet betrokken zijn bij de besprekingen vooraf.

Uitvoering

De uitvoering van de opleiding wordt door de meeste respondenten zeer positief beoordeeld. Er is veel afstemming met de opdrachtgever over de inhoud van het programma, en eventuele bijstellingen worden tijdig doorgevoerd. Bij sommige programma's is er een combinatie van training en intervisiebijeenkomsten, wat door deelnemers als zeer waardevol wordt ervaren. Eén respondent merkt op: “Die wekelijkse intervisiemomenten zorgen ervoor dat je het geleerde echt gaat toepassen. Dat is voor mij een hele goede combinatie.” De trainingen worden als goed afgestemd op de praktijk ervaren, met veel aandacht voor interactie en praktijkvoorbeelden. De samenwerking tussen trainers en deelnemers verloopt soepel, en de trainers spelen goed in op actuele ontwikkelingen binnen de organisatie. Een respondent zegt hierover: “Wat ik echt fijn vond, was dat ze steeds inspeelden op wat er bij ons in de organisatie gebeurt. Daardoor voelde alles direct relevant en bruikbaar.” Ondanks deze positieve ervaringen, geven twee respondenten aan dat de training door een bepaalde trainer ongestructureerd en chaotisch overkwam. Eén respondent zegt: “De opzet voelde heel chaotisch en onduidelijk. Er miste een logische opbouw, en soms ontbrak de theoretische basis.” Een andere respondent voegt toe: “Er waren goede discussies en oefeningen, maar het geheel bleef vaag en chaotisch. Ik miste structuur, en soms werd er geen feedback gegeven na een oefening.” Dit leidde ertoe dat één van de respondenten een ontevreden score geeft vanwege het gebrek aan structuur. De algehele tevredenheid blijft echter hoog. De persoonlijke begeleiding van de deelnemers, in combinatie met de praktijkgerichte oefeningen en intervisie, wordt als een sterk punt gezien. “Het is fijn dat we niet alleen in de groep werken, maar dat je ook op individueel level goed begeleid wordt,” aldus een respondent.

Opleiders

De trainers worden geprezen om hun deskundigheid, ervaring en hun vermogen om goed in te spelen op de behoeften van de deelnemers. De meeste respondenten geven aan dat er voldoende ruimte is om vragen te stellen en dat de trainers goede feedback geven. Eén respondent zegt hierover: “De trainer had veel ervaring en wist iedereen goed te betrekken bij de stof. De feedback was altijd nuttig en hielp ons echt verder.” De begeleiding van de cursisten wordt positief ervaren, en de trainers slagen erin om een balans te vinden tussen het geven van inhoudelijke kennis en het bevorderen van interactie tussen de deelnemers. Een respondent merkt op: “De trainer moedigde ons aan om onze eigen ervaringen te delen, en dat zorgde voor goede discussies waarin we echt van elkaar leerden.” Daarnaast weten de trainers een veilige leeromgeving te creëren. Een respondent merkt op: “Deze weet precies hoe hij een veilige omgeving kan creëren, vooral omdat hij veel van zijn eigen ervaring deelde, waardoor mensen zich kwetsbaar durven op te stellen.” Ondanks het overwegend positieve beeld, zijn er twee respondenten die minder tevreden waren over een bepaalde trainer. Eén van hen geeft een ontevreden score en zegt: “De training voelde ongestructureerd aan. De trainer leek niet goed aan te voelen wat er in de groep speelde en pikte signalen slecht op.” Een andere respondent geeft een neutrale score en voegt toe: “De trainer had veel inhoudelijke kennis, maar ik vond hem chaotisch en niet zo sterk op didactisch gebied.” Eén referent heeft ook een aantal bijeenkomsten als trainer begeleid en geeft daarom geen beoordeling.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de meeste respondenten, die hier zicht op hebben, als passend en actueel ervaren. Materiaal wordt soms van tevoren verstrekt en in sommige gevallen alleen achteraf als naslagwerk. Over beide vormen zijn de referenten positief: “Het is fijn dat je niet eerst een stapel materiaal hoeft door te nemen. Alles wat je echt nodig hebt, krijg je achteraf mee, zodat je je volledig op de training kunt richten” en “Er is literatuur die we van tevoren moeten lezen, en dat sluit goed aan op de opdrachten die we tijdens de training krijgen.” De hand-outs die tijdens de training worden uitgedeeld, sluiten goed aan bij de bijeenkomsten en worden als nuttig beschouwd. Het materiaal is up-to-date en relevant, hoewel enkele opdrachtgevers aangeven dat de snelle ontwikkelingen in het werkveld het soms lastig maken om het lesmateriaal snel aan te passen. Enkele respondenten geven geen score op dit onderdeel, omdat er geen trainingsmateriaal is gebruikt of omdat zij zich niet meer kunnen herinneren of het materiaal werd ingezet.

Accommodatie

De trainingen vinden voornamelijk in-company plaats. Eén deelnemer is op een externe locatie geweest en is heel tevreden over alle faciliteiten. Hij licht toe: “Alles was helemaal in orde. Goed bereikbaar, goede lunch en ruime lokalen.”

Natraject

De training wordt meestal afgesloten met een praktijkopdracht of intervisiebijeenkomsten. Beide varianten worden als erg waardevol ervaren. Een aantal referenten licht toe: “De intervisiebijeenkomsten zijn heel nuttig. Het helpt om te oefenen met wat we hebben geleerd, feedback te krijgen en ervaringen te delen, zodat je echt beter wordt in je werk,” en “Die praktijkopdracht dwingt je om echt met de stof aan de slag te gaan. Het helpt om alles wat je geleerd hebt concreet toe te passen, en dat maakt het veel waardevoller.” De meeste respondenten geven aan dat de trainingsdoelen zijn bereikt, vooral door de sterke focus op praktijkgerichte opdrachten. “Omdat we zoveel praktisch aan de slag gaan, zie ik dat deelnemers direct in hun werk bezig zijn met wat ze geleerd hebben. Dat maakt het echt effectief,” aldus een respondent. Hoewel de meeste respondenten zeer tevreden zijn, geeft een enkeling aan behoefte te hebben aan meer concrete handvatten tijdens de training en meer opvolging na de oefeningen. “Er is zeker veel nuttigs uitgekomen, maar met wat extra begeleiding en concretere handvatten had ik er nog meer uit kunnen halen,” aldus een respondent. Daarnaast geeft één referent een neutrale score en vindt het lastig om het geleerde te implementeren binnen de organisatie, deels vanwege de chaotische opzet van de training zoals eerder beschreven. Deze respondent licht toe: “Ik kon het niet goed overbrengen aan mijn team, omdat ik inhoudelijk geen duidelijk overzicht heb.”

Organisatie en Administratie

Men is unaniem tevreden over dit onderdeel. Medewerkers van Connectedtogether zijn over het algemeen goed bereikbaar, en er wordt flexibel omgegaan met specifieke wensen, zoals het verschuiven van data. Eén respondent zegt: “De facturen komen altijd op tijd en de lijntjes zijn kort, wat prettig werkt.” De gemaakte afspraken worden nagekomen en er zijn geen noemenswaardige problemen met de administratieve afhandeling. Eén respondent merkt op: “Er hoeft niet veel georganiseerd te worden, maar wat er moet gebeuren is altijd goed geregeld.” De meeste respondenten geven aan dat ze tevreden zijn over de ondersteuning van het instituut. Een respondent geeft geen score op dit onderdeel omdat de administratieve afhandeling via collega's verloopt.

Relatiebeheer

Het contact met Connectedtogether wordt omschreven als professioneel, persoonlijk en gebaseerd op wederzijds vertrouwen. De samenwerking verloopt soepel, met duidelijke communicatie en korte lijnen, waardoor eventuele vragen snel worden opgepakt. Een respondent merkt op: “Het contact met het instituut is heel fijn. We hebben korte lijnen, en de samenwerking voelt echt als een partnerschap, niet alleen formeel maar ook informeel.” Daarnaast wordt de toegankelijkheid van het instituut geprezen, met veel waardering voor hun bereikbaarheid, ook buiten reguliere werktijden. Een andere respondent zegt: “Ze zijn zelfs buiten de normale tijden beschikbaar, wat heel fijn is in een drukke werkomgeving.” Eén respondent benadrukt vooral dat er zo'n goede afstemming is in het begin dat er altijd vrij weinig contact nodig is: “Het loopt allemaal zo goed dat we weinig contact hoeven te hebben, maar als het nodig is, zijn ze er altijd.” Enkele respondenten geven geen score op dit onderdeel omdat het contact via hun werkgever verloopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Men is tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding bij Connectedtogether. Sommige referenten geven zelfs aan dat ze zelf de prijs een stuk lager vinden dan bij andere aanbieders. Een referent zegt hierover: "Voor wat ze bieden en de expertise die ze in huis hebben denk ik dat ze wel meer zouden kunnen vragen. Ze zijn een stuk goedkoper dan andere aanbieders die het vaak minder goed doen." Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel. Een aantal van hen omdat de betaling via de werkgever verloopt en een aantal omdat de financiële afhandeling via een andere afdeling verloopt in het bedrijf.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten zijn over het algemeen vol lof over zowel de opleiding als de samenwerking met Connectedtogether. Het instituut wordt vooral geprezen om hun inhoudelijke expertise en de sterke samenwerking. Eén respondent merkt op: "Ze hebben niet alleen de kennis, maar ook de gave om echt samen te werken. Dat maakt het verschil." De flexibiliteit van de trainers om het programma aan te passen aan de behoeften van de deelnemers wordt ook gewaardeerd. Een respondent zegt: "Wat ik heel fijn vond, was dat de trainer echt luisterde naar wat wij nodig hadden en daar het programma op afstemde. Dat maakte het voor ons veel relevanter." Hoewel de meeste feedback positief is, geeft één respondent een neutrale score vanwege de chaotische opzet van een specifieke training, zoals eerder genoemd. De respondent licht toe: "Het voelde alsof er geen duidelijke structuur was. Daardoor werd het lastig om echt iets concreets uit de training te halen." Een belangrijk punt dat door enkelen respondenten wordt genoemd, is de vermindering van het aantal intervisiebijeenkomsten. Eén respondent merkt op: "Die intervisiebijeenkomsten waren echt een grote meerwaarde. Het is spijtig dat er nu minder zijn, want je haalt er ontzettend veel uit." Over het geheel genomen ervaren de respondenten Connectedtogether als een betrouwbaar, deskundig en flexibel instituut, wat leidt tot een sterke en langdurige samenwerking. Veel respondenten geven aan dat zij het instituut zeker zouden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Connectedtogether B.V. op 30-09-2024.

Algemeen

Connectedtogether is een kleine organisatie die staat voor een persoonlijke benadering met als doel het vergroten van weerbaarheid. Haar specifieke expertise is het begeleiden en behandelen van gezinnen die op meerdere levensgebieden problemen hebben. Dat kunnen problemen van psychische of psychosociale aard zijn. Daarnaast organiseert Connectedtogether trainingen voor professionals werkzaam in de GGZ-hulpverlening, Jeugdzorg, Wijkteams en Onderwijs. Zij ontwikkelt methodische werkwijzen en geeft ondersteuning bij intervisie en casuïstiek bespreking. De professionals van Connectedtogether werken vanuit de gedachte: elk persoon is uniek, elk contact is uniek en elke oplossing is uniek. Dit betekent dat trainingen op basis van de vraag van de opdrachtgever op maat worden gemaakt. Trajecten worden afgestemd op de wensen van de deelnemers en zonodig tussentijds aangepast.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Connectedtogether hoog in het vaandel. Centraal binnen de dienstverlening staat het WraparoundCare-Model. Deze systeemgerichte werkwijze is een doelgerichte, efficiënte en snelle aanpak van zorgvragen. Het doel is om grip te krijgen op het eigen leven. Centraal staat de vraag wat de cliënt zelf nodig meent te hebben om zijn of haar leven weer op de rails te krijgen. Daarbij wordt het netwerk van de jongere nauw betrokken vanuit de visie dat deze het meest gebaat is bij een aanpak in de eigen leefomgeving en niet in een instelling. Deze methodiek gaat uit van het principe dat zorg integraal georganiseerd zou moeten worden volgens het devies: Eén gezin, Eén plan, Eén regisseur. De implementatie vraagt om een open mind en flexibiliteit van alle betrokkenen. Trainingen en coaching zijn daar dan ook compleet op afgestemd waarbij aan de basis wetenschappelijk onderzoek ligt. Binnen deze systeemgerichte aanpak hanteert men het CODA-e model; Contact, Ordening, Doelen, Actie en Evaluatie omdat het de juiste kaders en handvatten voor de behandeling geeft. De trainers zijn didactisch vaardig en hebben kennis en ervaring binnen het werkveld van de GGZ. Zij zijn nauw betrokken bij de hulpvragen doordat zij zelf eveneens nog op de werkvloer aanwezig zijn. Daardoor kan men toewerken naar duurzame oplossingen binnen de context van de cliënt. Mede dankzij goede contacten binnen de diverse netwerken en met ketenpartners kan men zowel aan de voor- als achterkant goed schakelen. Meting en borging van de kwaliteit vindt onder andere plaats door evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers. Omdat het een kleine organisatie betreft zijn de lijnen kort en houdt men nauwgezet vinger aan de pols.

Continuïteit

Met het winnen van een aanbesteding heeft Connectedtogether een mooie opdracht weten binnen te halen. Professionals in het werkveld kunnen daardoor eveneens worden opgeleid om de cliënten en haar casussen nog beter van dienst te kunnen zijn. Daarnaast onderzoekt men de diverse kansen en mogelijkheden binnen het netwerk tot mogelijke vormen van samenwerking te komen om haar serviceverlening verder te optimaliseren en elkaars expertise in te kunnen zetten, daar waar deze het meeste rendement voor de cliënt oplevert. Aan het opleidingsstuk wordt nog meer body gegeven door interne trainers verder op te leiden en te specialiseren zodat men onder meer intervisiemomenten verder kan verfijnen en toevoegen aan het aanbod. Mede op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Connectedtogether voor maatwerktrainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn vooral te spreken over de inhoudelijke expertise, de flexibiliteit en de betrouwbaarheid in de samenwerking. Met name het interactieve karakter wordt gewaardeerd, evenals de uitvoering in co-creatie en de korte lijnen. Dat maakt dat veel klanten de samenwerking met Connectedtogether op prijs stellen.

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