

Klanttevredenheidsonderzoek

DOOR Training & Coaching

04-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DOOR Training & Coaching 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
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	20%
Accommodatie					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
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 het materiaal
- ③ Twee referenten hebben hier zelf niet mee te maken

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal maatwerktrajecten verzorgd door DOOR Training & Coaching (hierna: DOOR). Tien referenten, allen opdrachtgevers van deze trajecten, hebben hun medewerking verleend. In veel gevallen hebben zij niet alleen de opdracht gegeven, maar ook zelf deelgenomen aan het traject. De meerderheid van de referenten heeft eerder trajecten bij DOOR afgenomen, terwijl een klein deel voor het eerst met DOOR samenwerkte. De meeste nieuwe klanten kwamen bij DOOR terecht via mond-tot-mondreclame, met name door collega's. Alle referenten waren betrokken bij de voorbereiding van het traject, en zij zijn hierover overwegend positief. Ze omschrijven hun ervaring met het voortraject als "tevreden" tot zelfs "zeer tevreden". Eén referent licht dit als volgt toe: "We hadden al eerder goede ervaringen met DOOR, dus toen we weer trainingen nodig hadden, was de keuze snel gemaakt." Een ander voegt daaraan toe: "DOOR heeft een breed aanbod, en voorafgaand bespreken we uitgebreid onze doelen. Ze hebben ons toen een goed passend programma aangeboden, waar we erg tevreden over waren." Ook andere respondenten uiten vergelijkbare tevredenheid. Bij veel van de trajecten vindt vooraf een intakegesprek plaats met de deelnemers. Dit wordt als waardevol ervaren. De referenten benadrukken dat de voorgesprekken informatief en nuttig zijn, en dat er echt naar hun wensen wordt geluisterd.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma van DOOR zijn de referenten zeer te spreken. Alle respondenten geven aan dat het programma volledig aansloot op hun wensen, en dat er voldoende ruimte was om aanpassingen te maken of specifieke voorkeuren door te geven. “In onze verkennende gesprekken hebben we duidelijk aangegeven waar we als organisatie naartoe willen werken. DOOR kwam vervolgens met een voorstel dat in grote lijnen al goed paste, waarna we alleen nog enkele details hebben bijgesteld,” vertelt een van de referenten. Een ander voegt toe: “De offerte was helder en gaf duidelijk weer wat er precies geleverd zou worden, inclusief een transparante kostenopgave.” Een derde referent, die al langere tijd met DOOR samenwerkt, zegt hierover: “We hebben een lange geschiedenis met DOOR. Ze kennen ons bedrijf goed, en wij hen. Toch weten ze me nog regelmatig te verrassen met creatieve, out-of-the-box ideeën. Dat waardeer ik enorm.” Samenvattend zijn alle referenten tevreden over dit onderdeel. Maar liefst vijftig procent van hen beoordeelt het opleidingsprogramma zelfs met de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden.”

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten door DOOR heeft bij alle referenten tot tevredenheid geleid. Maar liefst zestig procent van de geïnterviewden beoordeelt dit met de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden.” De verwachtingen die van tevoren waren geschetst, zijn volledig waargemaakt, zowel op het gebied van inhoud als qua helderheid, diepgang en de balans tussen theorie en praktijk. Een van de referenten vertelt enthousiast: “Ik kreeg alleen maar positieve reacties. Er was veel variatie in werkvormen, en het niveau sloot perfect aan op dat van de deelnemers.” De afwisseling en interactieve aanpak worden door meerdere referenten als sterk punt genoemd. Een andere respondent benadrukt vooral de praktische toepasbaarheid van de trainingen: “Het zijn echt praktijkgerichte opleidingen die goed inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Iedereen was erg te spreken over hoe direct toepasbaar de kennis was. De deelnemers hebben de inzichten niet alleen direct kunnen inzetten op het werk, maar ze merken ook nog indirect de voordelen.” Tot slot noemt een van de referenten de combinatie van uitdaging en respect: “De training was confronterend en leerzaam. De trainer was soms scherp, maar altijd op een manier waarbij iedereen zich op zijn gemak voelde.” DOOR slaagt erin aan de verwachtingen te voldoen door de inhoud, werkvormen en toepasbaarheid perfect af te stemmen op de deelnemers.

Opleiders

Ook over het niveau en de kwaliteit van de trainers die DOOR inzet, zijn de referenten unaniem positief. De trainers worden geprezen om hun betrokkenheid, professionaliteit en deskundigheid. Sommige referenten werken al langere tijd met dezelfde trainer(s). Een van hen vertelt: “Deze trainer kent onze bedrijfscultuur inmiddels door en door. Dat maakt de samenwerking soepel en effectief, tot volle tevredenheid van beide partijen.” Ook voor degenen die voor het eerst met een trainer van DOOR werkten, is de ervaring uiterst positief. “Er was meteen een goede klik,” aldus een referent. “Dat kwam denk ik doordat in het voortraject goed is gekeken naar onze leerbehoeften en er vervolgens een trainer is gekozen die daar perfect bij paste.” Een andere referent is kort maar krachtig: “De trainers van DOOR zijn echt steengoed.” Hij vult aan: “Ze hebben scherp in de gaten wat er binnen ons bedrijf speelt en wat voor ons belangrijk is. De trainingen worden daarop afgestemd en sluiten daardoor naadloos aan op onze wensen.” Kortom, alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers van DOOR. De combinatie van betrokkenheid, kennis van zaken en maatwerk maakt dat de trainers bijzonder goed worden gewaardeerd.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hadden voldoende inzicht in het trainingsmateriaal van DOOR en hebben daarom geen score gegeven. De overige respondenten zijn vrijwel unaniem positief over het materiaal, dat wordt omschreven als “netjes” en “goed verzorgd.” Ze spreken over een online platform dat rijk gevuld is, onder andere met links naar relevante websites. Ook worden de gebruikte sheets en aanvullend materiaal genoemd. Een tevreden deelnemer licht toe: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij de onderwerpen die tijdens de training aan bod kwamen. Bovendien is het uitstekend bruikbaar als naslagwerk.” Een ander voegt hieraan toe: “We hebben tijdens de training vooral veel geoefend, en het ondersteunende materiaal daarbij was erg nuttig. Daarnaast wees de docent ons ook op een interessante podcast.” Hoewel de meeste referenten positief zijn, was er één kritische noot. Een referent gaf een neutrale score omdat hij het online platform soms als overweldigend ervoer: “Er stond soms té veel informatie op, waardoor ik het overzicht kwijtraakte. “Al met al wordt het materiaal door de meeste deelnemers als professioneel en ondersteunend ervaren, hoewel een enkeling het platform iets gebruiksvriendelijker had willen zien.

Accommodatie

Niet van toepassing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Het natraject is door de referenten met tevredenheid beoordeeld. Voor zover zij hier inzicht in hebben, geven ze aan dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald. Een van de respondenten vertelt: “Ik ben erg tevreden over het hele traject. Er werd keurig naar het einddoel toegewerkt, en waar nodig werd de inhoud tussentijds bijgestuurd. Alles gebeurde in goed overleg.” De referenten waarderen daarnaast dat er regelmatig updates werden gegeven over de voortgang. Over de afronding van de trajecten zijn alle respondenten positief: “We merken echt dat het ons als organisatie iets heeft opgeleverd. Goed functionerende teams zijn voor ons cruciaal, en deze trajecten hebben daar zeker aan bijgedragen.” Een andere referent benoemt het afsluitende gesprek met de contactpersoon/accountmanager: “We hebben achteraf nog een evaluatiegesprek gehad waarin we de resultaten bespraken. Daarbij keken we ook of de doelen zijn bereikt en of er nog vervolgstappen nodig waren.” De manier waarop DOOR het natraject heeft begeleid en afgerond, wordt door alle respondenten gewaardeerd. De trajecten hebben duidelijk bijgedragen aan de ontwikkeling van de teams en daarmee aan het succes van de organisaties.

Organisatie en Administratie

De organisatorische en administratieve kwaliteiten van DOOR worden door alle referenten unaniem positief beoordeeld. Ze zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Geen van de respondenten heeft op dit gebied problemen ervaren; het hele traject verliep soepel en zonder haperingen. Een van de referenten, die al langere tijd samenwerkt met DOOR, zegt hierover: “We hebben al jaren een zakelijke relatie met DOOR, en ook qua organisatie en administratie zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort, mijn contactpersoon reageert snel, en vragen worden altijd vlot beantwoord.” Ook andere referenten prijzen de bereikbaarheid van DOOR en benadrukken de snelle en duidelijke communicatie. Daarnaast wordt DOOR gewaardeerd om zijn flexibiliteit. “Toen er bij ons ineens veel zieken waren onder de deelnemers, dacht DOOR actief mee over oplossingen. Dat was echt fijn,” aldus een van de respondenten. Ook over de administratieve afhandeling zijn de referenten tevreden. Een van hen merkt op: “De facturen zijn duidelijk en volledig. Er is helemaal niets op aan te merken.” Samenvattend, de organisatie en administratie bij DOOR worden als vlot, professioneel en probleemloos ervaren, met een hoge mate van flexibiliteit en klantgerichtheid.

Relatiebeheer

Een van de referenten vindt dat DOOR actiever zou kunnen zijn in het onderhouden van de relatie: “Ze nemen zelf weinig initiatief, dat mag van mij wel wat meer.” Dit is dan ook de reden voor zijn neutrale score. Twee andere referenten hebben geen oordeel over het relatiebeheer, omdat zij hier niet direct bij betrokken zijn. De overige referenten zijn echter tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop DOOR de klantrelatie onderhoudt. Het relatiebeheer gebeurt via incidentele mailings, persoonlijke e-mails en direct contact, wat door de respondenten als prettig wordt ervaren. “Ik word op de hoogte gehouden van relevante zaken. Als ik ergens interesse in heb, neem ik zelf contact op met mijn accountmanager,” vertelt een van de tevreden referenten. Andere respondenten noemen het relatiebeheer van DOOR “niet opdringerig,” “prettig,” en “professioneel.” Deze omschrijvingen vatten goed samen hoe zij het contact met DOOR ervaren: informeel en zakelijk tegelijk, zonder te veel druk vanuit hun kant. Al met al wordt de manier waarop DOOR relaties onderhoudt door de meeste referenten als effectief en klantgericht gezien, met voldoende ruimte voor eigen initiatief en zonder onnodige opdringerigheid.

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden zijn unaniem positief over de prijs-kwaliteitverhouding van DOOR. Hoewel niemand DOOR als goedkoop bestempelt, zijn ze tevreden tot zeer tevreden over wat er voor het geld wordt geboden. “DOOR is zeker niet de goedkoopste, maar de kwaliteit is er wel naar. Vooral het persoonlijke, op maat gemaakte programma en de individuele coaching verklaren de prijs,” aldus een van de referenten. Een andere respondent waardeert vooral de openheid rondom de kosten: “Het is niet goedkoop, maar de offerte geeft heel duidelijk weer wat je krijgt en waar de kosten precies vandaan komen. Door die transparantie snap ik de prijs ook beter.” Ook de overige respondenten zijn van mening dat de prijs in verhouding staat tot de kwaliteit. Ze omschrijven de prijzen als “fors,” maar tegelijkertijd zeer passend bij de hoogwaardige diensten: “Een goede balans dus,” concludeert een van hen. Samenvattend vinden de referenten de prijzen weliswaar niet laag, maar dankzij de hoge kwaliteit, de op maat gemaakte aanpak en de transparantie over de kosten, ervaren ze de prijs-kwaliteitverhouding als uitstekend.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van DOOR blijkt een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagden. Alle respondenten zijn zeer te spreken over de samenwerking met DOOR. “Het is prettig samenwerken met DOOR. Ze begrijpen onze behoeften en weten dit te vertalen naar een passend programma,” aldus een van de referenten. Ook de deskundigheid van de trainers wordt geprezen. “DOOR heeft ervaren trainers die precies weten wat er speelt. De bijeenkomsten zijn interactief en leerzaam, en onze deelnemers waarderen ze enorm,” vertelt een andere respondent. Daarnaast geven alle referenten aan dat ze DOOR zonder aarzeling zouden aanbevelen aan anderen: “Als het ter sprake komt, zal ik ze zeker als een goede optie noemen.” Ook overwegen ze in de toekomst opnieuw gebruik te maken van de diensten van DOOR: “We zijn tevreden, dus de keuze voor een volgend traject is snel gemaakt.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met DOOR Training & Coaching op 04-10-2024.

Algemeen

DOOR Training & Coaching (hierna: DOOR) is al meer dan 40 jaar actief als toonaangevend trainingsbureau in de domeinen sales, service en klantgericht management. DOOR biedt op maat gemaakte programma's die gericht zijn op praktijktoepassingen en duurzame resultaten. Deze trajecten sluiten nauw aan bij de specifieke werksituatie van de opdrachtgever en zijn ontwikkeld om direct impact te maken op de werkvloer.

De programma's worden uitgevoerd door ondernemende trainers die gebruik maken van innovatieve tools en methoden. DOOR omschrijft zichzelf als "aanstekelijk ambitieus" en staat bekend om zijn gedrevenheid om organisaties écht verder te helpen. Naast maatwerktrajecten biedt het bureau ook open trainingen aan op het gebied van sales, klantgerichtheid en leiderschap.

Hoewel de open trainingen een steeds belangrijker onderdeel vormen van het aanbod, wordt het grootste deel van de omzet gegenereerd uit maatwerktrajecten. In de afgelopen vier decennia is DOOR uitgegroeid tot een van de grootste trainingsbureaus wereldwijd, met vestigingen in meer dan 60 landen. Daarmee bedient DOOR zowel grote als kleinere bedrijven.

Dit Cedeo-onderzoek richt zich specifiek op de maatwerkprogramma's van DOOR. Het interview met de heer Riphagen vond plaats via Teams.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij DOOR hoog in het vaandel. Het realiseren van de ambities van de klant staat centraal, en om dit te bereiken hanteert DOOR een gestructureerde aanpak bestaande uit vijf belangrijke stappen: diagnose, design, ontwikkeling, uitvoering en borging. Deze werkwijze zorgt ervoor dat de trajecten goed zijn afgestemd op de specifieke behoeften van iedere opdrachtgever.

DOOR gelooft dat echte groei ontstaat door te doen. Daarom is de training sterk praktijkgericht, waarbij 80% van de tijd wordt besteed aan oefenen en slechts 20% aan theorie. Deze hands-on benadering stelt deelnemers in staat om hun nieuwe vaardigheden direct in de praktijk toe te passen. Het team van DOOR bestaat uit ongeveer 37 medewerkers, waaronder 23 trainers. Deze trainers zijn ondernemers (franchisenemers) die in teams samenwerken. Iedere trainer besteedt jaarlijks minimaal 20 trainingsdagen aan de eigen professionele ontwikkeling om hun ambities waar te maken. De trainers zijn zorgvuldig geselecteerd op basis van een praktijkassessment en doorlopen een intern trainings- en begeleidingsprogramma bij het DOOR Train College.

Om de kwaliteit continu te waarborgen, organiseert DOOR maandelijks een trainersoverleg waarin ervaringen en ontwikkelingen worden uitgewisseld. Alle trajecten worden grondig geëvalueerd en vastgelegd in een kwaliteitsmanagementsysteem, zodat de kwaliteit te allen tijde gewaarborgd blijft.

Continuïteit

DOOR volgt de ontwikkelingen in het vakgebied op de voet, mede door de nauwe betrokkenheid bij haar klanten en de vragen die daaruit voortkomen. Deze klantgerichtheid zorgt ervoor dat het trainingsaanbod continu wordt aangepast en geoptimaliseerd. De trainers van DOOR spelen hierin een sleutelrol als de ogen en oren van de organisatie, waardoor de behoeften van klanten snel worden opgepakt en vertaald naar verbeteringen in de programma's. De komende tijd gaat DOOR zich meer focussen op het open aanbod om daar ook een groei te bewerkstelligen.

In de afgelopen periode heeft DOOR een groei doorgemaakt in zowel omzet als rendement en klantenbestand. Op basis van de uitstekende resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, concludeert Cedeo dat de continuïteit van DOOR Training & Coaching voor de komende periode ruimschoots gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

In de afgelopen 40 jaar hebben honderden klanten de kracht van de aanstekelijke ambitie van DOOR ervaren. Met een landelijk bereik en een team van trainers die in staat zijn om mensen daadwerkelijk in beweging te brengen, weet DOOR blijvende gedragsveranderingen te realiseren. De combinatie van hoogwaardige trainingen, deskundige trainers en een sterke betrokkenheid bij de bedrijfsprocessen van de klant, zorgt ervoor dat veel opdrachtgevers al jarenlang met DOOR samenwerken.

Dankzij deze succesvolle samenwerkingen heeft DOOR een uitstekende naamsbekendheid opgebouwd, waardoor steeds meer organisaties de weg naar DOOR weten te vinden.

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