

Klanttevredenheidsonderzoek

Atriensis B.V.

09-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Atriensis 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 OPEN 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie③				20%	10%
Natraject④				50%	40%
Organisatie en Administratie⑤				40%	50%
Relatiebeheer⑥				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	20%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Atriensis B.V. (hierna Atriensis te noemen), geven desgevraagd aan dat zij voor het bureau hebben gekozen vanwege de goede naamsbekendheid. Anderen voegen ieder toe: "Zij zijn voor ons een interessante partij omdat zij veel opdrachtgevers als achterban hebben", "Zij nemen energielabels voor ons op en we krijgen hun nieuwsbrief", "Ik heb hen leren kennen in de tijd van COVID. Zij waren een van de eerste die online begonnen" en "Ze hebben eerder meegedaan aan een tender. Die wonnen ze niet, maar ze maakten een goede indruk. Het contact is gebleven." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Enkele reacties: "Ik heb mij dacht ik aangemeld via een linkje in de nieuwsbrief", "Ik heb via internet een formulier ingevuld" en "Je krijgt vrij snel een uitnodiging met een routebeschrijving en de inloggegevens. Daarna krijg je nog een paar keer een reminder, waaronder op de laatste dag."

In een aantal gevallen is er sprake geweest van een intake waarin werd geïnformeerd naar de wensen en opleidingsdoelen: “Er is vooraf een inventarisatie gemaakt van onze vragen en verwachtingen”, “De intake was met mij, via Teams. Met de overige partijen is er schriftelijk overleg geweest”, “Wij hebben de lunchlezing samen met zes of zeven andere coöperaties afgenomen. In overleg met Atriensis hebben we drie items uitgekozen” en “We hebben een voorgesprek gehad met een planner en de spreker over onze specifieke inhoudelijke wensen. We konden een combi maken van diverse trainingen.”

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma kennen alle referenten die hun mening op dit punt geven, een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het programma geeft in hun optiek een goede indruk van wat er in de bijeenkomst aan de orde komt. Het komt voldoende overeen met de daadwerkelijke gang van zaken. In die gevallen waarin er sprake is van enig maatwerk, zijn de wensen zoals men die in de intake kenbaar heeft gemaakt goed in het programma te herkennen. Enkele referenten: “Het programma was duidelijk en absoluut waarheidsgetrouw” en “Het klopte met hoe het echt ging. Ze hebben zelfs meer gedaan dan beloofd” en “Wij konden ons voldoende in het programma herkennen.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn de respondenten unaniem positief. De lezingen en bijeenkomsten voldoen qua interactief gehalte, opbouw en praktijkgerichtheid over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen: “Er was tijdens de hele lezing gelegenheid om vragen te stellen”, “Het was goed opgebouwd en interactief”, “Er is genoeg tijd voor praktijkzaken”, “De dialoog kwam goed op gang. Elke partij kon zijn woordje doen” en “Er was zeker ruimte voor een pittige discussie.” De onderwerpskeuze is naar de mening van de meerderheid kernachtig en relevant, ook voor uiteenlopende deelnemersgroepen: “Al het overbodige werd weggelaten. Het bleef kort bij de kern en beperkt tot zaken waarop je invloed hebt”, “Je komt dingen te weten waarnaar je niet naar op zoek was maar waarmee je wel je voordeel kunt doen”, “Het had zeker toegevoegde waarde dat de vragen vanuit verschillende standpunten werden benaderd” en “Het was een heel goede opleiding. De training is voor meerdere doelgroepen interessant, juist omdat hij wat breder is.” Meerderen geven aan dat er sprake is geweest van maatwerk: “Er is echt geprobeerd om het op onze organisatie te betrekken” en “Het was helemaal op onze leest geschoeid. De door ons geleverde voorinformatie is gekoppeld aan onze vragen. Aan de hand daarvan is er gekeken naar wat de aannemer met bepaalde woningen kan doen.” Eén referent zet nog wel een kritisch noot: “De inhoud is vrij standaard. Wij hadden zelf nogal wat casussen, maar daar was weinig ruimte voor. Wel jammer, want je komt in de praktijk situaties tegen waarvoor niet een duidelijke werkwijze lijkt te gelden.”

Opleiders

Over de opleiders zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden. De tevredenheid betreft zowel de deskundigheid als de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de sprekers: “Ze hebben kennis van zaken en dragen het goed over”, “Het waren goede sprekers die wisten waarover ze het hadden”, “De trainer vertelde het heel duidelijk en levendig”, “De spreker was goed op de hoogte en kon daardoor de discussie prima leiden”, “Hij zorgde ervoor dat de dialoog goed op gang kwam”, “De docent was rustig en heel toegankelijk. Je kon merken dat hij bij ons betrokken was” en “Het zijn sprekers die echt bij het werkveld betrokken zijn. Ze kunnen veel praktische en relevante informatie geven over hoe het eraan toegaat.” Enkelen zetten ieder nog wel een kanttekening: “Hoewel ze allemaal heel deskundig zijn, zijn het niet allemaal per se goede sprekers” en “Er zitten ook wat meer theoretische mensen tussen. Dan word je wat minder in het verhaal meegenomen.”

Trainingsmateriaal

Op één neutraal gestemde na, tonen alle referenten zich (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit sheets en PowerPointpresentaties. Deze vinden de respondenten geschikt als naslagwerk. Enkele reacties: "Wij kregen de PowerPointpresentatie digitaal nagezonden. Ik heb er nog wel op teruggegrepen", "Veel van de behandelde stof was van het soort dat bevestigt wat je al dacht. Toch was het overzichtelijk en prettig" en "Het materiaal was vrij algemeen van inhoud maar ik ben er toch wel tevreden over. Je kunt er goed nog eens iets in opzoeken." Meerderen geven aan dat zij de link naar de opname van de lezing toegestuurd hebben gekregen om deze nog eens te kunnen bekijken. Een referent voegt toe: "In het bijgaande bericht stond ook een samenvatting." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb nauwelijks materiaal ontvangen. Ik had wel iets toegestuurd willen krijgen om op de koffietafel neer te leggen."

Accommodatie

Zeventig procent van de referenten kent de accommodatie geen score toe vanwege het online of incompany karakter van de trainingen. De drie referenten die op dit onderdeel wel een oordeel kunnen geven, tonen zich (zeer) tevreden. Een tweetal van hen zegt ieder: "De locatie was prima voor een bijeenkomst als deze" en "Het was een uitstekende accommodatie, met goede koffie, een borrel en een hapje." Er worden ook enkele kanttekeningen gezet: "Voor de netwerkborrel is het Centraal Station in Utrecht een te rumoerige omgeving" en "De locatie is nogal op het OV georiënteerd en niet zo makkelijk te bereiken met eigen vervoer."

Natraject

Allen die hun mening uitspreken over het natraject, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. In sommige gevallen wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. Ook is er soms sprake van het uitreiken van studiepunten en wordt er een puntenoverzicht nagezonden. Een referent: "De punten heb ik nodig als commissaris." Vaak wordt er trainingsmateriaal nagestuurd. Iemand zegt: "Je krijgt doorgaans de link naar de sessie en soms ook de presentatie." Slechts een enkeling kan met zekerheid bevestigen dat hen een evaluatieformulier ter invulling is aangeboden. Meerderen geven desgevraagd aan naderhand nog benaderd te zijn voor een telefonische evaluatie. "We zijn achteraf nog gebeld of alle vragen waren beantwoord en of het aan de verwachtingen had voldaan", zegt iemand in dit verband. Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Over de resultaten van de bijeenkomsten zijn de respondenten goed te spreken. Enkele uitspraken: "We hebben volop antwoorden gekregen. We weten nu hoe de systematiek in elkaar zit", "We hebben genoeg kunnen uitwisselen. Het heeft ons veel inzichten en tips opgeleverd", "We hebben alle nodig basiskennis opgedaan, actuele kennis ook. Dat was ons primaire doel", "Veel dingen waren nieuw voor mij en mijn collega's. Het heeft ons behoorlijk de ogen geopend" en "Ik heb vooral geleerd hoe WSW vanuit financiën aankijkt tegen coöperatiesector." Verder wordt benoemd: "We hebben aan de hand van de sessie een goede omschrijving kunnen maken naar de directie toe, in termen van manuren en van wat het inhoudt" en "Het is voor mijn werk steeds de volgende stap die ik normaal niet zie. Het heeft mij inzicht gegeven in de belevingswereld van mijn opdrachtgevers. Omgekeerd heb ik ook iets over ons bedrijf kunnen vertellen. Deze sessies zijn namelijk erg geschikt om in de wandelgangen informele contacten te leggen."

Organisatie en Administratie

Alle respondenten die een score geven voor de organisatie en administratie, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De facturering en de bereikbaarheid zijn naar wens. Ook over de accuratesse en de klantvriendelijkheid zijn de referenten positief. Ter illustratie: "Ik moet weleens afzeggen en dan krijg ik altijd keurig antwoord", "Het contact is goed. Ze zijn heel open en transparant", "Als je contact opnam, kreeg je netjes en duidelijk antwoord" en "De spreker was ruim op tijd en nam de moeite om alles goed klaar te zetten en testen. De nazorg is ook goed. Als we nog vragen zouden hebben konden we altijd contact opnemen" en "Alles verloopt vlekkeloos, ook de facturering." Enkelen maken ieder nog wel een kritische opmerking: "Een verbeterpuntje is dat er op het laatste moment nog wel even een reminder mag worden gestuurd. Bij anderen gebeurt dit zo vaak dat het in de veelheid van de dingen weg zou kunnen vallen" en "Wat ik weleens mis, is dat ik geen eigen omgeving heb voor mijn punten en het materiaal. Het moet allemaal via mail." Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Atriensis verstuurt met enige regelmaat een nieuwsbrief met het opleidingsaanbod en uitnodigingen. De referenten zijn er goed over te spreken: "Er staat ontzettend veel informatie in", "We krijgen de nieuwsbrief wekelijks. Naast het cursusaanbod staan er ook veel tips in over het vak en dergelijke", "Je kunt vanuit de nieuwsbrief rechtstreeks doorlinken naar de bijeenkomsten" en "Ze brengen de gratis lunchlezingen actief onder de aandacht, maar ook weer niet te veel." Ook het persoonlijk contact voldoet aan de wensen: "Als je vragen hebt, kun je altijd terecht", "Ze proberen na afloop van de lezing steeds met iedereen een praatje te maken" en "Ik werd eens naar aanleiding van mijn opmerkingen over een bijeenkomst gebeld door degene die het organiseerde. Die heeft goed naar mijn feedback geluisterd." Eén referent geeft geen score omdat hij onvoldoende zicht heeft op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de negen referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden gestemd. Er worden twee neutrale scores toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De bijeenkomst was gratis, dus beter kan het niet", "Ik denk wel dat de prijs in verhouding is met de kwaliteit" en "De prijs-kwaliteitverhouding is prima." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Bij een dagvullend programma mogen de kosten wel navenant wat naar beneden" en "De prijs is behoorlijk hoog, zeker omdat het maar twee uren duurde." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de bijeenkomsten van Atriensis zijn alle referenten positief. Als sterk punten worden veelal de inhoudelijke kwaliteit, het deskundigheidsniveau en het interactief gehalte genoemd: "De inhoudelijke discussie was heel waardevol", "De combinatie van de kennis van de spreker en de dialoog sprak mij erg aan" en "De sterkste kant vond ik wel de diversiteit aan sprekers die het onderwerp vanuit verschillende invalshoeken belichtten." Ook de praktijkgerichtheid, de binding met het werkveld en de actualiteit van de inhoud worden als pluspunten benoemd: "Er is een duidelijke terugslag richting de praktijksituatie", "Het stukje wetgeving wordt goed vertaald naar onze dagelijkse werkerterrein", "Ze hebben een realistisch beeld geschetst van de situatie waaraan we echt iets hebben", "Atriensis zit veel in de sociale woningsector. Alles wat voor hen interessant is, is dat ook voor ons", "Ze kennen het werkveld goed omdat ze er opdrachten doen. Ze zijn veel bezig met innovaties. Ze lopen behoorlijk voorop" en "Ze zitten mooi kort op de kar qua overheidswijzingen en NPA-wijzingen. Ze doen het goed." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van Atriensis aan te bevelen bij derden. Een referent tot besluit: "Sterker nog, ik heb hen al vaker aanbevolen en tot nu toe steeds positieve reacties gekregen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Atriensis B.V. op 09-10-2024.

Algemeen

Atriensis is een onafhankelijk adviesbureau dat woningcorporaties en hun ketenpartners ondersteunt bij vraagstukken binnen de sociale huursector. Hierbij gaat het vooral om adviesvragen en onderzoek op het gebied van energie en verduurzaming. Atriensis adviseert met name bij complexe en uitdagende projecten zoals dataverzameling, duurzaamheid en energieneutrale renovaties. Het bureau biedt ondersteuning van strategisch beleid tot concrete en grootschalige verduurzamingsprogramma's en ingrijpende verbeterplannen van woningcomplexen. Daarnaast verzorgt Atriensis een compleet kennisprogramma in de vorm van interactieve face to face kennisbijeenkomsten, lunchlezingen en webinars. Ook stellen zij per jaar vijf podcasts ter beschikking en vijf whitepapers over actuele onderwerpen. Het doel van dit alles is kennisdeling. Het kennisprogramma richt zich op iedereen die werkzaam is in de sector, medewerkers bij corporaties, ketenpartners en overheidsinstellingen. Voor een deel gaat het om kennisactiviteiten waarvoor PE-punten kunnen worden verkregen. Het onderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, heeft betrekking op de open opleidingen (open kennisprogramma).

Kwaliteit

Atriensis heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. In de kennisbijeenkomsten is een belangrijke rol weggelegd voor de (oud-)directeuren van Atriensis die zeer ruime ervaring en grote kennis hebben en daarmee gezaghebbend zijn in de sector. De directie en medewerkers van het bureau delen hun affiniteit voor de sociale huursector en een grote betrokkenheid bij de verduurzamingsopgave. Daarnaast beschikt Atriensis over een groot netwerk van specialisten en experts, die worden ingezet voor de kennisbijeenkomsten, workshops en webinars. Zo sluit Atriensis nauw aan op actuele trends en nieuwe wet- en regelgeving. De bijeenkomsten bevatten een theoretisch kenniscomponent en een praktijkgerichte benadering met interactieve werkvormen. Atriensis organiseert deze kennisbijeenkomsten niet alleen om de doelgroep van dienst te zijn, maar ook om er ieder keer weer zelf van te leren. Om de kwaliteit te monitoren stuurt Atriensis na iedere bijeenkomst een evaluatie rond. Bij de incompanytrajecten wordt er altijd persoonlijk nagebeld.

Continuïteit

Atriensis heeft veel kennis en ervaring in huis en beschikt over vestigingen in Amstelveen, Eindhoven en Zwolle. De kennisbijeenkomsten, workshops en webinars worden via diverse informatiekkanalen gepromoot, zoals via de website, nieuwsbrieven en in berichten op LinkedIn. Door samenwerking met specialisten uit het netwerk is Atriensis in staat thema's verder uit te diepen en blijvend aan te laten sluiten bij de behoefte van de doelgroep. Ook polst het bureau op de bijeenkomsten en bij klanten welke wensen er leven. Op basis daarvan stelt Atriensis ieder jaar het kennisprogramma opnieuw samen.

Kijkend naar de opnieuw goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Atriensis voor open opleidingen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

In de markt wordt Atriensis op hoog niveau geschat en als dé strategische partner van woningcorporaties gezien. Atriensis speelt een grote rol in het vertalen van ingewikkelde regelgeving naar de praktijk, zoals prestatieafspraken. De klanten willen graag weten hoe het echt zit en Atriensis zoekt dat voor hen uit. Atriensis ziet dat veel woningcorporaties meer bezig zijn met de dagelijkse praktijk dan met de visie op de toekomst. Atriensis daagt hen met hun kennisprogramma uit daar meer een balans te vinden. Dit speelt momenteel rond de opgave om CO2-neutraal te zijn in 2050. Atriensis ziet het als taak de kennis te delen die hiervoor nodig is. Het bureau ziet dat er bij de doelgroep meer behoefte is aan kleinschalige bijeenkomsten waarbij de betrokken meer vragen kunnen stellen gericht op hun eigen praktijk. Hierbij wil Atriensis daarbij meer inzoomen op de kern: het verduurzamen van de woning. Vandaar uit worden aanpalende thema's behandeld als leefomgeving, biodiversiteit en circulariteit. Ook wordt vanuit de behoefte van de deelnemende partijen meer ingezet op regionale bijeenkomsten om de contacten binnen de eigen regio te versterken. Daarnaast komt de focus te liggen op webinars en kleinschalige incompanytrajecten, waarbij Atriensis de klant aanmoedigt ook andere partijen uit te nodigen zoals vertegenwoordigers van andere corporaties en aannemers. Atriensis loopt voorop in aanbieden van kennisdeling op actuele onderwerpen. Vooral de transfer van theorie naar de dagelijkse praktijk, spreekt tot de verbeelding. Atriensis blijft zich zo profileren als creatieve verbinder met kennis van de sector.

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