

Klanttevredenheidsonderzoek

KTBA Netherlands BV

31-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KTBA Netherlands BV 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, 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
Voortraject			20%	70%	10%
Opleidingsprogramma			20%	60%	20%
Uitvoering②				50%	40%
Opleiders③			10%	10%	70%
Trainingsmateriaal④				70%	10%
Accommodatie⑤					
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%	10%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén respondent heeft geen zicht op de uitvoering.
- ③ Eén respondent heeft geen contact gehad met de trainer.
- ④ Twee respondenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ⑤ Alle respondenten hebben de training in-company gevolgd.
- ⑥ Eén respondent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor zes van de geïnterviewden is KTBA Netherlands B.V. (hierna KTBA genoemd) een preferred supplier. Zij geven aan dat zij graag met KTBA werken omdat zij goede maatwerk trainingen leveren die specifiek aansluiten op de processen in het bedrijf. Zo vertelt een van de referenten: "De trainingen die wij doen zijn specifiek voor ons gemaakt. Wij geven aan welke procedures of producten de meeste aandacht nodig hebben." Een ander vult aan: "We hebben met de trainer gekeken naar belangrijke documentatie voor het bedrijf. Ook hebben wij gesproken over het verschil in niveaus van bekwaamheid die de cursisten hebben." Respondenten geven aan dat de gesprekken in het voortraject plaatsvonden via Teams en e-mail. "De trainer vroeg naar aanvullende informatie. Ik heb de documenten opgestuurd via de e-mail. In een gesprek via Teams hebben wij deze documenten besproken." Twee van de geïnterviewden beoordelen het voortraject neutraal.

Eén van hen geeft aan dat de stof die werd opgestuurd te gedetailleerd was waardoor de cursisten hun concentratie verloren. Zij vertelt: “Ik kreeg een voorbeeld van de training te zien met erg gedetailleerde informatie. Ik heb ze gevraagd dit aan te passen.” De andere respondent vertelt niet van de hele inhoud op de hoogte te zijn gesteld, waardoor een deel van de training te hoog gegrepen was voor sommige cursisten. “Ik vond een deel van de stof te moeilijk voor een aantal mensen uit het team. Dit had wellicht speelser of makkelijker gemaakt kunnen worden wanneer ik beter op de hoogte was geweest van de inhoud”, aldus de respondent.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn de meeste referenten tevreden. Het opleidingsprogramma wordt in de meeste gevallen opgestuurd. Zo is er mogelijkheid om aanpassingen te doen aan het programma. Sommige van de geïnterviewden geven aan dat KTBA hun bedrijf zo goed kent dat aanpassingen niet nodig zijn. “We lopen de training altijd nog even samen door, maar meestal is het niet nodig dat ik iets verander”, vertelt een tevreden referent. Een ander zegt: “Zij sturen het programma op en dan kunnen wij nog aanpassingen doen, dat kan zelfs nog tijdens de training.” Eén respondent geeft aan de training door te spreken via Teams. “Wij hebben een opzet van de trainer gehad en dit heeft ze via Teams met ons doorgesproken”, verklaart zij. Twee van de referenten beoordelen het opleidingsprogramma neutraal. “Ik vond de opzet van het programma te gedetailleerd en heb gevraagd of ze dit wilden aanpassen; dit hebben ze daarna ook gedaan”, verklaart één van deze referenten. De ander geeft de volgende reden: “We hebben de belangrijkste punten een keer doorgesproken. Op de dag zelf hadden we twee trainingen. In de eerste training kwam naar voren dat er te diep werd ingegaan op een stuk theorie dat niet relevant voor ons was. Dat hadden we aan de voorkant beter moeten afstemmen.”

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen krijgt veel positieve reacties. Respondenten vinden dat de trainingen worden uitgevoerd volgens afspraak en dat de vooropgezette leerdoelen worden bereikt. Ondanks de theoretische onderwerpen zijn de trainingen interactief. Een aantal citaten: “Het is lastig om van HACCP een interessant onderwerp te maken, maar door onze eigen fabriek en specifieke procedures te gebruiken voor de casussen bleef iedereen geboeid.” “Men wordt uitgedaagd door de vragen die worden gesteld, en zelfs de hoge heren vonden de training naderhand nuttig.” “We hebben gewerkt met drie praktijkvoorbeelden. Soms denk je dat iets makkelijk is in theorie, maar wanneer je het echt moet uitvoeren blijkt het anders te gaan. Nu weten ze wat ze moeten doen als een product af is.” Tijdens de trainingsdagen kan er worden geëvalueerd en bijgestuurd. Een referent vertelt: “We hadden meerdere trainingen op een dag. Na de eerste training hebben wij samen met de trainer de inhoud aangepast. Zij zag zelf ook in dat het te veel theorie was voor de groep die tegenover haar zat.” De trainingen worden aangeboden in verschillende werkvormen: “We hebben een ronde gemaakt in onze fabriek en zijn de belangrijke processen nagelopen.” “We kregen eerst een stukje theorie en moesten daarna een casus uitwerken in groepjes.” “We konden verschillende vormen kiezen. Wij hadden de spelvariant; een soort ganzenbord.”

Opleiders

De opleiders worden met veel lof geprezen. Ze werken met ‘enthousiasme’, ‘humor’ en ‘kennis’. Ook denken ze mee bij het inrichten van de training zodat deze op maat is. Hierin wordt ook gekeken naar het niveau van de cursisten. Een referent vertelt: “We zijn erg over de trainers te spreken. Ze zijn vriendelijk, enthousiast, en wanneer iemand iets niet begrijpt doen ze er alles aan om het duidelijk te maken.” Een ander voegt toe: “Het was een heel enthousiaste trainer met veel ervaring in het werkveld.” De vele voorbeelden die de trainers geven worden ook zeer gewaardeerd. Een respondent zegt: “Het was een leuke trainer en hij gaf veel voorbeelden; dat wordt enorm gewaardeerd.” Een andere referent vertelt: “Hij daagt mensen uit en weet ze een spiegel voor te houden. Door zijn ervaring heeft hij overwicht.” Eén geïnterviewde geeft een neutrale score omdat de trainer niet op tijd ingreep bij een deelnemer die vaak het woord nam. “We hebben iemand in het team die graag het woord neemt en onnodig kan uitweiden over een onderwerp. De trainer had dit wat meer kunnen indammen zodat ook de andere cursisten hun woordje konden doen”, verklaart deze referent.

Trainingsmateriaal

Alle referenten waren tevreden over het trainingsmateriaal. De theoretische uitleg werd ondersteund door een PowerPointpresentatie. “We hebben altijd een zeer specifieke PowerPointpresentatie; daar staan interessante weetjes in die voor ons relevant zijn.” Sommige respondenten kregen een hardcopy tijdens de training. “We kregen een hardcopy met onze HACCP-regels en de uitgeprinte slides.” Ook worden er soms filmpjes gebruikt met praktijkvoorbeelden. “We kregen werkvellen waarop wij opdrachten moesten uitvoeren en zij lieten filmpjes zien van validatie- en processchema’s.” Zoals bij de uitvoering omschreven kan het ook zijn dat de training in spelvorm wordt gegeven. Hierover vertelt een respondent: “Wij hadden een ganzenbord spel over ons bedrijf. Doormiddel van het juist beantwoorden van vragen over de behandelde theorie kon je steeds een stap verder komen op het bord.”

Accommodatie

Geen van respondenten heeft de trainingslocatie door KTBA laten verzorgen.

Natraject

Het natraject wordt door de respondenten als prettig ervaren. Bijna altijd wordt er geëvalueerd. Dit gebeurt op verschillende manieren. De geïnterviewde geven de volgende voorbeelden: “De evaluatie is met de groep en de trainer; mochten er andere punten zijn, dan kan ik contact opnemen.” “De trainer heeft mij gebeld voor een korte evaluatie.” “Er werd met de groep geëvalueerd en later kreeg ik een feedbackformulier toegestuurd.” Afhankelijk van de training worden er ook certificaten opgestuurd. Voorafgaand kan er een toets worden afgenomen. “Aan het einde van de sessie was er een kleine toets van tien vragen. Op basis hiervan worden de certificaten opgestuurd.” Eén respondent beoordeelt het natraject met een drie, omdat de certificaten niet op tijd waren opgestuurd: “Ik moest achter de certificaten aan, maar na een telefoontje was het snel geregeld.”

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en administratie kan rekenen op de goedkeuring van de respondenten. Wanneer je een aanvraag doet via de website, nemen ze meteen contact op. “Je doet een aanvraag via de website en ze nemen contact op, je kunt meteen aan de gang”, zegt een tevreden respondent. Een ander vult aan: “Ik ben heel tevreden over de e-mail krijg je snel reactie en er is duidelijke communicatie.” Er wordt benoemd dat KTBA ‘flexibel’ is en dat er ‘korte lijntjes’ zijn. Zo vertelt een referent: “Ze zijn heel flexibel wanneer je bijvoorbeeld een datum wilt veranderen. Ze denken graag met je mee.” Eén van de geïnterviewden geeft een tip. “Ik had met de trainer het voortraject afgerond maar toen kreeg ik opeens een andere trainer. Deze was goed op de hoogte maar ik had het toch fijn gevonden de trainer beter te leren kennen”, aldus de geïnterviewde-

Relatiebeheer

Volgens de respondenten wordt er op een prettige manier aan relatiebeheer gedaan. “Ik krijg regelmatig hun nieuwsbrieven”, vertelt een geïnterviewde. Ook wordt er één of meer keer per jaar contact opgenomen door de accountmanager. Een respondent verklaart: “Ik spreek de accountmanager één keer per jaar. We lopen dan alle vakgebieden langs en bespreken of dat nog goed loopt en of er vragen zijn”. De geïnterviewden stellen de manier van contact zoeken op prijs. Zo vertelt één van hen: “Ik vroeg mijn accountmanager om een training en ik kreeg meteen een contactpersoon. Deze heeft mij toen binnen een week gebeld.” Een ander vult aan: “Het stukje klantbinding doen ze goed. Wij werken al 20 jaar met hen, de contacten zijn altijd goed.” Eén van de referenten geeft een neutrale score zij zou graag iets minder benaderd willen worden door hen. “Ik word gebeld dat ze langs willen komen, krijg een nieuwsbrief en uitnodigingen voor een klantenbijeenkomst. Het mag van mij wel wat minder”, verklaart de referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding. Een respondent vertelt: “Het is een acceptabele verhouding. Ze waren goedkoper dan het andere bedrijf dat wij hebben benaderd.” Een ander vult aan: “Ze zijn niet extreem duur, zeker omdat wij met een kleine groep trainen. De meeste bedrijven zouden niemand hebben gestuurd voor zo’n kleine groep, maar zij wel. Dat is heel prettig.” Volgens de referenten is de kwaliteit duidelijk de prijs waard. Een respondent zegt: “Ze leveren goede informatie en hebben veel kennis in huis. Ook als je een vraag hebt, kun je bij ze terecht en word je goed geholpen.” Eén respondent geeft een neutrale score en zegt: “Ik vind trainingen duur, maar dit is gewoon de prijs die je betaalt.” Een ander geeft een score van twee en verklaart: “Ik vind dat ze duur zijn in vergelijking met concurrenten. Dat komt vrij commercieel over, en dat valt bij sommige bedrijven meer op dan bij anderen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn (zeer) tevreden met de samenwerking die zij hebben met KTBA. Vooral de mate waarin ze maatwerk leveren, wordt als van hoge kwaliteit beschouwd. De respondenten waarderen de tijd die wordt gestopt in het voortraject, zodat de training aansluit bij de wensen van het bedrijf. Een respondent zegt: “Ik vond het sterk dat de trainer een gesprek inplant over de verwachtingen.” Een ander vult aan: “Ze zijn professioneel en enthousiast. Alles is op maat gemaakt en dat maakt hun trainingen uniek.” Ook de praktijkgerichtheid van de trainingen wordt als een groot pluspunt gezien, zelfs als het onderwerp theoretisch is. “Het is lekker praktijkgericht, zeker als je met de trainer doorspreekt dat je specifieke casussen wilt behandelen. Het is fijn dat ze naar jouw situatie kijken en niet alleen theorie afdraaien,” vertelt een tevreden respondent. KTBA is bereid mee te denken en kritisch naar de bedrijfsprocessen te kijken. Eén van de geïnterviewden zegt hierover: “Ze maken de trainingen persoonlijk en denken met je mee. Als je ergens lang werkt, word je soms blind voor wat beter kan. Een training van hen is een wake-up call om te kijken wat er beter kan.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met KTBA Netherlands BV op 31-10-2024.

Algemeen

KTBA Netherlands B.V. (KTBA) ondersteunt de voedselindustrie al meer dan 28 jaar met innovatieve diensten en tools die risico's verlagen en processen optimaliseren. Hiermee draagt KTBA bij aan een veiligere voedselketen. Met de toenemende bewustwording van consumenten stellen zij steeds hogere eisen aan kwaliteit, voedselveiligheid en productintegriteit. Daarnaast verwachten zij meer transparantie en betrouwbaarheid van retailers, producenten en leveranciers om bewuste keuzes te kunnen maken. Voor bedrijven in de sectoren Food en Consumer Goods neemt de behoefte aan specialistische kennis, strategisch advies en praktische ondersteuning toe. KTBA speelt in op deze vraag door organisaties te helpen aan de eisen van de markt en maatschappij te voldoen. Via de KTBA Trainingen biedt KTBA praktische trainingen aan voor foodprofessionals op verschillende niveaus. Deze trainingen zijn flexibel qua vorm, zodat ze aansluiten bij de specifieke situatie van de deelnemers. Cedeo richt zijn onderzoek op de maatwerktrainingen die KTBA aanbiedt, waarbij kwaliteit en klanttevredenheid centraal staan. KTBA is daarmee dé partner voor bedrijven die hun voedselveiligheid en kwaliteit willen waarborgen in een steeds veeleisendere markt. Het gesprek met de heer Rus vond plaats op het kantoor van KTBA in Kaatsheuvel.

Kwaliteit

KTBA zet sterk in op kwaliteit bij al haar trainingen. Met een team van zo'n 200 specialisten, waarvan ongeveer 30 trainers, biedt KTBA opleidingen die de nieuwste ontwikkelingen in de foodsector nauwgezet volgen. Voor nieuwe trainers hanteert KTBA een gedegen voortraject om ervoor te zorgen dat zij volledig voorbereid zijn voordat ze trainingen gaan verzorgen. Dit traject bestaat uit intensieve begeleiding en praktijkgerichte voorbereiding, zodat zij de normen en kwaliteitseisen van KTBA kunnen waarborgen. Daarnaast volgen ook de bestaande trainers regelmatig actualisatiebijeenkomsten. Deze sessies houden hen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de sector en bieden ruimte om hun vaardigheden verder te verfijnen. Doordat de trainers zelf actief zijn in de praktijk, kunnen zij theorie en praktijk effectief verbinden en toepasbare inzichten bieden aan cursisten. Alle maatwerktrajecten en trainingsmaterialen worden volledig afgestemd op de wensen en dagelijkse realiteit van de opdrachtgevers. KTBA heeft daarnaast een eigen kenniscentrum dat continu bezig is met het verzamelen en delen van de meest actuele kennis over de foodbranche, zowel intern als met klanten. Dit gebeurt onder andere via kennisdagen, avonddcolleges, teamdagen en POP-sessies, waardoor kennisdeling een centraal onderdeel is van de dienstverlening. KTBA monitort de kwaliteit van de trainingen zorgvuldig door middel van evaluaties. Deze feedback vormt de basis om de trainingskwaliteit continu te verbeteren en te borgen. KTBA is bovendien ISO-9001 gecertificeerd, wat de focus op kwaliteitszorg bevestigt.

Continuïteit

Sinds 1 juli 2019 maakt KTBA deel uit van het wereldwijde netwerk van Mérieux NutriScience, dat actief is in 28 landen. Door deze samenwerking is KTBA uitgegroeid tot de grootste en meest toonaangevende trainingsorganisatie binnen Mérieux NutriScience. Dit biedt KTBA de mogelijkheid om haar internationale ambities te versterken en uit te breiden. In de nabije toekomst zullen trainingen in steeds meer landen beschikbaar worden, waarbij lokaal opgeleide trainers zullen worden ingezet om aan de specifieke behoeften van elke regio te voldoen. Het recente Cedeo-onderzoek bevestigt dat klanten KTBA hoog waarderen, vooral vanwege de uitstekende kwaliteit van de dienstverlening. De flexibiliteit, het vermogen tot maatwerk en de diepgaande marktkennis zijn kenmerken die KTBA onderscheiden in de sector. Deze kwaliteiten hebben KTBA tot marktleider in foodopleidingen in de Benelux gemaakt. Cedeo onderstreept verder dat KTBA's constante focus op kwaliteit, het inspelen op marktontwikkelingen en de positieve resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek een sterke basis vormen voor de continuïteit van de opleidingen. Hiermee biedt KTBA een duurzaam, hoogwaardig trainingsaanbod dat klaar is voor de toekomst.

Bedrijfsgerichtheid

KTBA onderhoudt duurzame relaties met haar opdrachtgevers, vaak opgebouwd over vele jaren. Om deze band te versterken, organiseert KTBA regelmatig webinars waarin deelnemers direct hun vragen kunnen stellen over relevante onderwerpen. Deze sessies zijn niet alleen informatief, maar bieden ook een platform voor interactie en directe kennisuitwisseling. Daarnaast maakt KTBA gebruik van marketing automation om gericht in te spelen op de informatiebehoeften van (potentiële) klanten. Op basis van het websitegedrag worden acties afgestemd die inspelen op specifieke interesses en vragen, waardoor de dienstverlening beter aansluit bij wat de markt vraagt. Een belangrijk voordeel van KTBA's aanpak is dat alle trainers naast hun rol als trainer ook actief zijn als consultant. Dit betekent dat zij uitstekend op de hoogte zijn van de actuele ontwikkelingen in het vakgebied en weten wat er speelt bij bedrijven in de sector. Hierdoor zijn de trainingen altijd praktijkgericht en sluiten ze direct aan op de uitdagingen en behoeften van de 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, 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