

Klanttevredenheidsonderzoek

NIVOO Opleidingen en Uitgeverij

11-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NIVOO Opleidingen en Uitgeverij 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
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			50%	30%	20%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer			20%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			40%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van NIVOO Opleidingen en Uitgeverij (hierna NIVOO genoemd) namen totaal tien referenten deel. Het merendeel was al vertrouwd met NIVOO en hun tevredenheid over eerdere trajecten vormde een belangrijke motivatie om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. Een referent deelde: 'De samenwerking verloopt heel fijn, vandaar dat wij NIVOO aanhouden als opleidingsinstituut.'

Verder wordt er goed gekeken naar wensen en behoeften van de referenten waarop NIVOO inspeelt, 'vooraf vinden er gesprekken plaats om alles af te stemmen.' De opleidingen werden door deelnemers goed ontvangen, een tevreden referent deelt: 'We krijgen dan ook positieve feedback vanuit onze collega's die een opleiding hebben gevolgd.' De communicatie in het voortraject werd ook onder de referenten gewaardeerd: 'Het vaste aanspreekpunt, zorgt ervoor dat alles soepel verloopt en ondersteunt ons perfect met het faciliteren van de opleidingen.' Alle gesproken referenten zijn tevreden over de vormgeving van het voortraject van NIVOO.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma van NIVOO waren de referenten ook zeer tevreden. Een respondent gaf aan: 'Ik heb het gevoel dat ik altijd bij ze terecht kan.' De flexibiliteit en maatwerkbenadering van NIVOO werden ook hoog gewaardeerd. Een andere geïnterviewde deelde: 'NIVOO voert precies uit wat wij vragen en weet wat goed is.' Ook de betrokkenheid van NIVOO in het vormgeven van de opleidingen wordt positief benoemd: 'Ze denken altijd met ons mee wat betreft de invulling van de opleiding.' Door het van drie naar twee dagen aan te passen, functioneerde het beter.' Verder was een grote tevredenheid over hoe NIVOO precies uitvoert wat gevraagd wordt: "Ze voeren gewoon uit wat wij vragen en ze weten precies wat wettelijk geregeld moet zijn. Al met al zijn de referenten zeer positief over de flexibiliteit, communicatie en uitvoering van het opleidingsprogramma bij NIVOO.

Uitvoering

De wijze waarop NIVOO de diverse maatwerktrajecten heeft uitgevoerd, heeft bij alle referenten tot tevredenheid geleid. Een van de respondenten gaf hier een neutrale score; deze referent gaf aan hier zelf geen voldoende goed beeld van te hebben, aangezien de referent zelf geen deelname had in de opleiding. De tevredenheid komt voort uit de kwaliteit van de opleidingen gegeven door NIVOO die conform de afspraken en verwachte resultaten zijn: 'De afspraken worden nageleefd.' De referenten waren ook zeer te spreken over de praktijkonderdelen die aangeboden worden: 'De praktijkvoorbeelden worden zeer gewaardeerd en zijn goed in balans met de theorie'. 'Voor dit specifieke onderdeel zijn wij weer terug naar NIVOO gegaan, omdat zij een goede praktijk/theorie balans aanbieden', aldus een van de referenten. De voorbeelden in de opleiding waren toegespitst op de realiteit en deelnemers hebben dit als gunstig ondervonden bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. 'De praktijklessen waren zeer nuttig, vooral bij noodsituaties op de weg - dat leer je niet uit een boek,' aldus een van de referenten. In het algemeen beoordeelden de referenten de uitvoering van de trainingen als professioneel en goed georganiseerd, met actueel lesmateriaal en een sterke focus op de behoeften van de klant.

Opleiders

De tevredenheid over de opleiders lag iets meer uiteen, de helft van de respondenten gaf hier een neutrale score. De motivatie voor deze score kwam doordat referenten hier zelf geen ervaring mee hebben gehad: 'Ik heb weinig inzage hoe dat te werk gaat.' Een andere reden is de wisseling van trainers die onder de deelnemers voor verwarring zorgde. Hoewel de meeste trainers voldeden aan de verwachtingen, heeft een enkele wisseling van trainer tot verwarring geleid: 'Een wisseling zorgde voor tegenstrijdige informatie.' Daarom geven we de voorkeur aan één docent per cursus.' Desondanks werd de responsiviteit van NIVOO gewaardeerd: 'NIVOO reageert snel en schakelt, indien nodig, meteen een andere trainer in.' De flexibiliteit in het aantal trainers per traject werd door een andere referent positief ontvangen: 'We willen geen vaste trainer, het is juist goed als iemand gespecialiseerd is in de specifieke training.' De cursisten kregen vooraf lesmateriaal om mee te oefenen, wat door velen als een groot voordeel werd gezien. Andere referenten gaven aan tevreden te zijn met de opleiders die NIVOO aanbood 'Deelnemers worden goed begeleid, de groepsgrootte is fijn omdat deelnemers zo persoonlijke aandacht krijgen', deelde een van de referenten.

Trainingsmateriaal

De referenten waren tevreden over het trainingsmateriaal dat door NIVOO wordt verstrekt. Het lesmateriaal werd netjes op tijd thuisgestuurd en omvat zowel fysieke boeken, werkmappen als een digitale leeromgeving. 'We krijgen zowel een cursusmap als toegang tot de elektronische leeromgeving en beide worden veel gebruikt,' aldus een deelnemer. Het materiaal was up-to-date en goed afgestemd op de behoeften van de deelnemers: 'Het is fijn dat het praktijkgericht is en aansluit bij de huidige ontwikkelingen, niet die van tien jaar geleden.' De digitale leeromgeving werd positief ontvangen en veel deelnemers waardeerden de flexibiliteit om stukken digitaal door te nemen: 'De e-learning bevat goed en wordt goed ontvangen door de deelnemers.' Bovendien is er altijd naslagwerk beschikbaar, wat als nuttig wordt ervaren na afloop van de trainingen. Waar nodig worden presentaties speciaal op maat gemaakt, zoals een referent opmerkt: 'De voorbeelden zijn toegespitst op onze situatie, wat echt een pluspunt is.' Over het algemeen was men positief over het lesmateriaal en werd het materiaal ervaren als goed bijgehouden en actueel.

Accommodatie

De referenten waren over het algemeen tevreden over de accommodaties die NIVOO regelt. Voor in-company trainingen wordt de locatie vaak door de organisatie zelf verzorgd, terwijl NIVOO voor externe locaties zorgt. 'Als het extern is, regelt NIVOO het en dat verloopt altijd goed,' aldus een referent. De bereikbaarheid van de locaties werd als wisselend ervaren, maar over de ruimtes zelf waren de deelnemers positief: 'De ruimtes zijn prettig en goed ingericht.' Een andere referent voegde toe: 'NIVOO faciliteert dit goed.'

Bij spoedaanvragen dacht NIVOO mee over beschikbare locaties: 'Ze hielpen goed mee toen we op korte termijn een locatie nodig hadden.' Ook bij open inschrijvingen werden er centraal gelegen locaties gekozen, vaak in Midden-Nederland, met voldoende voorzieningen en goede bereikbaarheid. 'De lunch en andere faciliteiten zijn goed geregeld en locaties zijn vaak naast een station' merkte een respondent op. Echter vielen soms afstanden naar externe locaties wat tegen: 'NIVOO bevindt zich in midden Nederland en wij zitten een stuk zuidelijker, dus de afstand is soms wel groot', meldt de referent die een neutrale score geeft. In het algemeen werd de accommodatie beoordeeld als goed.

Natraject

Het natraject bij NIVOO werd over het algemeen als efficiënt en goed georganiseerd ervaren, hoewel er vaak geen formele eindevaluatie plaatsvond. 'Na het behalen van de cursus was alles naar wens, maar er was geen eindevaluatie,' merkte een referent op. De administratieve afhandeling, zoals het verstrekken van certificaten, verliep soepel: 'Digitaal een certificaat, altijd op te vragen en NIVOO regelt alle administratie.' Deelnemers waarden ook dat NIVOO het overzicht van behaalde resultaten en certificaten bijhield, evenals de geldigheid ervan: 'Ze houden bij wanneer een certificaat verloopt en wanneer het vervangen moet worden.'

NIVOO werkte actief mee aan het vinden van oplossingen als iets niet naar tevredenheid verloopt, al was dit zelden nodig. Verder werd er jaarlijks een afspraak gemaakt om de gang van zaken en de planning te bespreken, waarbij ook tussentijds overleg mogelijk was indien nodig. De meeste referenten hielden het bij een jaarlijkse afspraak, tenzij er een aanleiding was om tussentijds iets aan te passen. Over het algemeen werd het natraject als goed gecommuniceerd en zorgvuldig bijgehouden ervaren.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van NIVOO werden door de referenten als zeer goed en flexibel ervaren. 'De gemaakte afspraken worden altijd nageleefd en ze zijn goed bereikbaar,' zei een deelnemer. Urgente vragen konden telefonisch worden gesteld, terwijl reguliere communicatie meestal via e-mail verliep. NIVOO was flexibel in het verschuiven van data, wat door veel referenten als een groot voordeel beschouwd werd: 'Ze zijn super flexibel en kunnen snel schakelen wanneer het nodig is.' De vaste contactpersonen werden als prettig ervaren. De communicatie verliep soepel en op tijd en eventuele klachten werden snel opgepakt en opgelost: 'Klachten worden binnen een paar dagen opgelost en ze denken altijd mee in het vinden van een oplossing.'

Hoewel de bereikbaarheid over het algemeen goed is, werd er soms vertraging ervaren tijdens vakanties of ziekte, maar dit werd doorgaans snel rechtgetrokken, noemde een neutrale referent. De informatievoorziening was op orde, met duidelijke updates via nieuwsbrieven en e-mails. 'Het contact is altijd goed en we weten precies wie we moeten hebben,' aldus een tevreden referent.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van NIVOO wordt door de referenten als proactief en efficiënt ervaren. 'Ze zijn actief in het zoeken van contact en houden ons goed op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen,' zei een respondent. De communicatie verliep voornamelijk via e-mail en alles werd tijdig gecommuniceerd: 'We hebben contact wanneer dat nodig is, nooit overbodig. Alleen nuttige informatie en als je vragen hebt, staan ze voor je klaar.' De vaste contactpersoon werd als een groot pluspunt gezien, vooral vanwege de continuïteit in de samenwerking: 'Het is heel fijn dat we al jaren dezelfde contactpersoon hebben.' Hoewel de externe communicatie over het algemeen goed verliep, werd er bij een enkele referent interne miscommunicatie ervaren bij NIVOO, wat soms doorwerkte naar de klanten: 'Intern wordt er soms dezelfde vraag door verschillende personen gesteld en dat kan verwarrend zijn.' Desondanks blijven de referenten zeer tevreden over het contact en de betrokkenheid van NIVOO: 'De communicatie verloopt meer dan prima,' aldus een tevreden deelnemer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten waren over het algemeen tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij NIVOO. 'De prijs die zij vragen, staat in verhouding tot de kwaliteit die we ervoor terugkrijgen,' aldus een deelnemer. De trainingen werden als van hoge kwaliteit ervaren, met tevredenheid over zowel de inhoud als het slagingspercentage: 'Het slagingspercentage is vrij hoog, omdat alles zo duidelijk wordt uitgelegd.' Hoewel de prijzen als aan de hoge kant werden beschouwd, vonden de meeste referenten dit gerechtvaardigd door de goede resultaten en tevreden deelnemers: 'De kwaliteit is goed en de kosten voor de examens zijn wel hoog, maar de uitkomst en tevredenheid maken het de moeite waard.' Sommige referenten scoorden neutraal, omdat deze respondenten een duidelijke referentie welke opleidingsprijs marktconform was ontbrak. Echter bleef de algemene tevredenheid over de kwaliteit van de trainingen hoog.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de samenwerking met NIVOO was unaniem positief. Referenten waardeerden de persoonlijke benadering en de vaste contactpersoon die goed op de hoogte was van de opleidingen en ook altijd snel te bereiken was: 'Het voelt kleinschalig, niet als een enorm instituut en dat persoonlijke contact vind ik heel fijn.' NIVOO werd gewaardeerd om hun reactietijd en hun vermogen om mee te denken in oplossingen. 'De reactiesnelheid van NIVOO en manier van communiceren zijn sterk en ze bieden altijd terugkoppeling,' zei een respondent. De administratie werd nauwkeurig bijgehouden, wat door veel klanten als een groot pluspunt werd gezien: 'Ze nemen een stuk werk uit handen en bieden een helder overzicht in de administratie.'

NIVOO werd meerdere malen aanbevolen aan andere gemeenten en organisaties vanwege hun professionaliteit en betrokkenheid: 'De gemeentes in de omgeving werken nu ook samen met NIVOO, dankzij onze aanbeveling.' Ondanks kleine verbeterpunten, zoals het bijwerken van hun digitale leeromgeving en soms interne miscommunicatie, overheerste de tevredenheid. 'Ze denken echt met je mee en kijken naar de wensen van de organisatie,' merkte een andere referent op. De persoonlijke benadering, sterke communicatie het up-to-date trainingsmateriaal maken NIVOO tot een stabiele en betrouwbare opleidingspartner die veel klanten zonder aarzeling zouden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met NIVOO Opleidingen en Uitgeverij op 11-12-2024.

Algemeen

NIVOO (Nederlands Instituut Voor Opleiding van Opsporingsambtenaren) is sinds 1987 gespecialiseerd in opleidingen voor toezicht, handhaving en verkeer. Het instituut heeft meer dan 10.000 cursisten opgeleid en biedt programma's voor zes domeinen, zoals Openbare Ruimte, Onderwijs en Generieke Opsporing. NIVOO biedt trainingen op maat, waaronder populaire cursussen als: Verkeersregelaar, Veilig werken aan de weg en Verkeerswetgeving. Met open programma's en incompany-trainingen sluit NIVOO direct aan op de praktijk en de actuele wet- en regelgeving. Het team van ervaren experts zorgt voor maatwerkoplossingen van hoge kwaliteit. NIVOO is ook uitgever van opleidingsmateriaal dat perfect aansluit op de dagelijkse praktijk. Vanuit Maartensdijk biedt NIVOO effectieve trainingen voor professionals en organisaties. Het onderzoek van Cedeo richt zich op de maatwerktrajecten die door NIVOO worden verzorgd. Het gesprek met de directeur, de heer Kroon, vond plaats op het kantoor van NIVOO in Maartensdijk.

Kwaliteit

Bij NIVOO staat kwaliteit centraal. De opleidingen sluiten uitstekend aan op externe en onafhankelijke examens, zodat deelnemers optimaal voorbereid zijn. Alle cursussen voldoen aan de meest actuele wet- en regelgeving en zijn direct toepasbaar in de praktijk van de professionals. NIVOO werkt hiervoor samen met ervaren experts uit het vakgebied. Deze praktijkdeskundigen spelen een actieve rol in de ontwikkeling en actualisering van de trainingen. De docentbegeleider zorgt voor voortdurende kwaliteitsbewaking door nauw contact te onderhouden met de docenten, die grotendeels als freelancer zijn verbonden aan NIVOO. Om up-to-date te blijven organiseert NIVOO regelmatig ontwikkeloverleggen. Hierin bespreekt het team actuele trends en ontwikkelingen en bepaalt hoe het opleidingsaanbod hierop kan inspelen. Naast examengerichte opleidingen biedt NIVOO ook vaardigheidstrainingen van hetzelfde hoge niveau. Er wordt geen onderscheid gemaakt in de kwaliteitseisen, zodat iedere opleiding voldoet aan de verwachtingen van deelnemers en het werkveld.

Continuïteit

NIVOO is al jarenlang een vertrouwde naam binnen de domeinen Handhaving en Verkeer. De organisatie staat bekend om haar professionele aanpak, ervaren docenten en praktijkgerichte trainingen. Hierbij wordt ook gewerkt met gespecialiseerde acteurs om deelnemers realistische leerervaringen te bieden. Ondanks de voortdurende groei blijft NIVOO gefocust op het leveren van constante kwaliteit. Om dit te waarborgen, wordt er ingezet op een efficiënte organisatiestructuur en procesoptimalisatie. Uit zowel eigen evaluaties onder deelnemers als uit onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken van Cedeo blijkt een hoge mate van tevredenheid. Deze positieve resultaten, gecombineerd met inzichten uit externe bezoeken, bevestigen dat de continuïteit en kwaliteit van NIVOO voor de toekomst zijn gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NIVOO onderscheidt zich door een sterk bedrijfsgerichte aanpak. Veel opleidingen, met afsluitende examens, zijn gebaseerd op landelijk vastgestelde eindtermen in overleg met relevante belanghebbenden. De opleidingsadviseurs van NIVOO spelen een sleutelrol bij het ondersteunen en adviseren van klanten. Zij kennen het opleidingsaanbod door en door en passen trainingen waar nodig aan op specifieke wensen en behoeften. Door nauwe samenwerking met de docentbegeleider wordt ervoor gezorgd dat de juiste trainers en docenten worden ingezet voor iedere training. Bestaande opleidingen worden voortdurend geactualiseerd. Zo zijn sinds januari 2023 wijzigingen in relevante wetgeving direct doorgevoerd in de betrokken trainingen. Trainers en docenten zijn proactief in het signaleren van verbeterpunten en geven dit door aan NIVOO, dat hier snel actie op onderneemt. Op deze manier biedt NIVOO altijd een actueel en praktijkgericht opleidingsaanbod, volledig afgestemd op de behoeften van klanten en ontwikkelingen binnen het werkveld.

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