

Klanttevredenheidsonderzoek

King nascholing

23-01-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van King nascholing 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	8
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				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	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

De samenwerking met King Nascholing (hierna te noemen King) wordt door de tien geïnterviewde referenten als zeer positief beoordeeld. Onder hen was sprake van een mix van langdurige samenwerkingen en relatief nieuwe relaties. Een referent vertelt: “We hadden een incompany training nodig en hebben contact opgenomen om onze behoeften en verwachtingen goed door te spreken. Dit werd heel zorgvuldig opgepakt.” Met betrekking tot het opvragen van informatie over de opleidingen deelde een tevreden referent: “Ik stelde mijn vraag en kreeg binnen twee dagen antwoord.” Ook het eerste contact verliep goed: “Het contact leggen ging snel soepel.”

Het vaste aanspreekpunt en de heldere afspraken worden eveneens zeer gewaardeerd. Een referent licht toe: “We hadden altijd dezelfde contactpersoon en konden de planning en invulling van de training uitgebreid bespreken.” Voorafgaand aan de samenwerking vindt vaak een kennismakingsgesprek plaats, waarbij veel ruimte is voor eigen inbreng. Een respondent benadrukt: “Ze waren bereid om mee te denken en een docent voor te stellen die goed aansloot bij onze behoeften.” De flexibiliteit van King wordt meerdere keren benadrukt. Toen een eerdere aanbieder onverwachts niet beschikbaar bleek voor een van de opdrachtgevers, wist King snel een alternatief te bieden. Een referent vertelt: “Hoewel de samenwerking nieuw was en op korte termijn georganiseerd moest worden, hebben we alsnog een waardevolle studiedag gehad.”

Referenten waarderen daarnaast de gebruiksvriendelijke website, die duidelijke informatie over het aanbod bevat. Over het algemeen wordt het voortraject als goed georganiseerd en klantgericht beschouwd, met veel aandacht voor de specifieke behoeften van de organisatie en deelnemers. Een referent concludeert: “We doen ieder jaar deskundigheidsbevordering, en het is fijn dat King goed met ons meedenkt over wat er nodig is.”

Opleidingsprogramma

Referenten spreken zeer positief over de inhoud en opzet van het opleidingsprogramma. “We hebben aangegeven welke onderwerpen we interessant vonden, en King heeft dit perfect opgepakt,” vertelt een deelnemer. De mogelijkheid om het programma volledig af te stemmen op de eigen behoeften wordt als een groot voordeel gezien: “We hadden alle inspraak die we wilden, van de dagindeling tot de keuze van de docent.”

Ook de leerdoelen en literatuur werden tijdig en duidelijk gecommuniceerd, waardoor deelnemers goed voorbereid aan de training konden beginnen. “De planning was snel rond, en de communicatie met de trainer voorafgaand aan de training verliep heel open en duidelijk,” aldus een referent. Het materiaal en de online leeromgeving werden zorgvuldig samengesteld en afgestemd op maatwerk. “De literatuur en activiteiten werden tijdig gedeeld, en hoewel er soms verschillen waren tussen de fysieke en online materialen, werd dit goed met de groep gecommuniceerd.” Daarnaast wordt de financiële kant van het traject als helder en prettig ervaren. “De offerte was heel duidelijk en compleet, en alle afspraken werden nagekomen,” zegt een respondent. Al met al wordt het opleidingsprogramma gekenmerkt door flexibiliteit, duidelijke communicatie en een sterke focus op de behoeften van zowel de organisatie als de deelnemers.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door referenten als zeer professioneel en gestructureerd omschreven. “Alles wordt uitgevoerd volgens afspraak, en we ontvangen altijd tevreden berichten,” zegt een opdrachtgever. De trainers brengen de lesstof helder over en gebruiken praktische voorbeelden die goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk van de deelnemers. “Alle voorbeelden waren nuttig en afgestemd op onze situatie, wat ervoor zorgt dat iedereen tevreden is,” merkt een deelnemer op. De trainingen bieden een goede balans tussen theorie en praktijk, waarbij de leerdoelstellingen stevast worden behaald. “De trainer geeft niet alleen handvatten, maar laat ook zien hoe deze in de praktijk toegepast kunnen worden,” aldus een referent. Interactieve elementen, zoals tussentijdse quizen, worden goed gewaardeerd en zorgen dat de kennis beter blijft hangen. Daarnaast is er voldoende ruimte voor vragen en feedback, wat de betrokkenheid van deelnemers vergroot: “Iedereen was enthousiast en voelde zich echt betrokken tijdens de training,” en “De trainer maakt het heel interactief, en we hebben geleerd om met een frisse blik naar ouderschap en psychische vraagstukken te kijken.”

De trainingen zijn goed afgestemd op specifieke doelgroepen: “Ze hebben de inhoud echt toegespitst op onze doelgroep, wat enorm heeft bijgedragen aan de effectiviteit van de training,” vertelt een opdrachtgever. Hoewel er één keer sprake was van uitval van een trainer door overmacht, waardoor een trainingsdag digitaal moest worden uitgevoerd, blijft de algemene tevredenheid hoog. “De tweede dag was wel pittig op een scherm, maar dat kon niemand echt voorkomen,” geeft een respondent aan. Referenten benadrukken de afwisseling in de trainingen en de persoonlijke aanpak van de trainers. “De uitvoering was heel goed, met veel relevante voorbeelden en een fijne variatie in de lesopbouw,” concludeert een deelnemer. Over het geheel genomen wordt de uitvoering als professioneel, flexibel en klantgericht beoordeeld.

Opleiders

De opleiders worden door referenten als zeer kundig en enthousiast beoordeeld. “De opleiders zijn heel deskundig en nemen onze wensen goed mee,” zegt een deelnemer. Hun vakkennis en ervaring dragen aanzienlijk bij aan de kwaliteit van de trainingen. Een referent merkt op: “De docent werkte voorheen bij een GGZ-instelling en kon daardoor heel goed uit de praktijk vertellen, wat het extra waardevol maakte.”

De docenten weten niet alleen de theorie helder uit te leggen, maar brengen deze ook op een inspirerende en toegankelijke manier over: “De docente wist het leuk te brengen met een goede afwisseling tussen theorie en praktijk.” Moeilijke en gevoelige momenten worden professioneel behandeld, waarbij praktische tips worden gegeven om hiermee om te gaan in de praktijk. De opleiders zorgen ervoor dat deelnemers tips krijgen die direct toepasbaar zijn in hun werk. De persoonlijke en interactieve benadering van de opleiders wordt als inspirerend ervaren. “Wij zijn allemaal gedragswetenschappers, en de docent heeft ons geleerd hoe we met deze doelgroep moeten omgaan,” vertelt een deelnemer. Dankzij hun ervaring en aanpak zorgen de opleiders voor een positieve en leerzame ervaring, wat de trainingen tot een grote meerwaarde maakt.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door referenten als zeer waardevol en goed toepasbaar ervaren. “We krijgen de literatuur via de online omgeving van King, en dit jaar was er ook een passend boek dat direct in de opleiding is opgenomen,” vertelt een respondent. De online omgeving wordt omschreven als overzichtelijk en toegankelijk, met alle benodigde informatie en up-to-date artikelen. “Het is heel fijn als naslagwerk, en we kunnen er nog steeds bij,” voegt een andere respondent toe. De ruimte tussen de trainingsdagen om de materialen van de eerste dag te oefenen wordt eveneens gewaardeerd: “Het was echt een goede basis voor het vervolg.”

De praktijkgerichte voorbeelden in het materiaal sluiten uitstekend aan bij de werkomgeving van de deelnemers, “Het materiaal biedt veel handvatten die direct toepasbaar zijn, en we zien het rendement echt terug in de praktijk.” Het gebruik van positieve psychologie en concrete toepassingen draagt bij aan een betere werksfeer en een nieuw perspectief binnen het team. “De opleiding heeft ervoor gezorgd dat mensen anders naar situaties kijken, en dat is precies het doel,” zegt een tevreden referent.

Naast het digitale aanbod wordt soms gebruik gemaakt van fysiek materiaal, zoals boeken en documenten van de trainer. Dit wordt als prettig ervaren: “De materialen van de docent waren heel fijn en goed afgestemd op de inhoud van de training.” Over het algemeen wordt het trainingsmateriaal als actueel, praktisch en ondersteunend ervaren, wat bijdraagt aan de hoge tevredenheid over de trainingen.

Natraject

Het natraject wordt door referenten als efficiënt en praktisch omschreven, met een flexibele aanpak die aansluit bij de behoeften van de organisatie. “Er is een evaluatiemoment geweest via een formulier, en King heeft direct feedback verzameld van deelnemers via een online tool,” vertelt een referent. Dit leverde een heldere samenvatting van de bevindingen op, die vervolgens met King werd besproken. Het evaluatieproces wordt door King goed georganiseerd: “Ze sturen altijd een update over hoe het is gegaan, en dat is heel fijn.” Daarbij denkt King actief mee over mogelijke vervolg sessies of verbeteringen. “Voor ons is het meer een cyclus, we kijken nu al naar de opties voor volgend jaar en evalueren wat er beter kan op basis van de afgelopen training.”

Voor sommige organisaties is een uitgebreid natraject niet nodig, en referenten zijn tevreden met de huidige aanpak. “Als er iets is, nemen we contact op, maar verder hebben we hier niet veel behoefte aan,” voegt een opdrachtgever toe.

Praktische zaken in het natraject worden direct en soepel afgehandeld: “Het certificaat van deelname hebben we snel ontvangen, wat belangrijk is voor het behoud van de punten,” zegt een tevreden deelnemer. Het natraject wordt gekenmerkt door flexibiliteit, duidelijke communicatie en een praktische focus op wat nodig is voor het succes van zowel de huidige als toekomstige trainingen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden door referenten omschreven als zeer efficiënt en klantgericht. "Alles is altijd op tijd en goed geregeld, en ze reageren snel op vragen," vertelt een zeer tevreden deelnemer. De communicatie met King verloopt soepel, mede dankzij de goede interne afstemming binnen het team. "Het maakt niet uit met wie ik contact had, iedereen was goed op de hoogte," merkt een referent op. Deze interne samenwerking wordt door meerdere referenten genoemd als een belangrijk positief punt bij het afhandelen van vragen. King onderscheidt zich verder door een proactieve houding, "Ze denken goed mee over mogelijkheden met data en andere praktische zaken." Ook neemt King de administratieve last volledig uit handen: "Het voelt echt alsof ze ons ontzorgen; ze regelen alles, van diploma's tot certificaten, zodat wij deze alleen nog in onze eigen systemen hoeven te zetten." Daarnaast wordt het gebruik van een online portaal, waarin alle benodigde informatie beschikbaar is, zeer gewaardeerd. "Cursisten konden zich goed inlezen, en iedereen wist precies wat er van hen verwacht werd," deelt een referent.

De bereikbaarheid en betrouwbaarheid van King krijgen veel lof van de referenten: "Ze zijn heel goed bereikbaar, reageren snel en komen afspraken altijd na." Dankzij de proactieve communicatie voelt de samenwerking prettig en professioneel. Een opdrachtgever zegt hierover: "Het is fijn dat zij eerder achter mij aan zitten dan dat ik hen moet nabellen." Al met al worden de organisatie en administratie als zeer positief ervaren.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van King wordt door referenten omschreven als professioneel en goed afgestemd. "We hebben veel contact met onze vaste contactpersoon, die altijd snel reageert en onze voorkeuren direct oppakt om de mogelijkheden te bekijken," zegt een deelnemer. De vaste contactpersonen worden gewaardeerd om hun betrokkenheid en het vermogen om snel te schakelen, bijvoorbeeld bij het aanpassen van het aantal deelnemers. "Het is fijn dat ze zo goed meedenken en snel concrete afspraken maken," deelt een andere referent. De communicatie verloopt soepel en efficiënt, zowel via e-mail als telefonisch. "Het contact is prettig, niet te veel en niet te weinig, en als ik iemand anders aan de lijn krijg, zijn ze altijd goed op de hoogte van wat er speelt." Ook de interne afstemming binnen het team van King wordt positief gewaardeerd. "Alles wordt naadloos overgenomen, ongeacht wie je spreekt," aldus een referent. Hoewel de meeste zaken tijdig worden opgepakt, is er incidenteel sprake geweest van een vertraging bij het verstrekken van informatie over de trainer. "Ze hadden iets actiever een update kunnen geven over de status van de docent en de data, maar verder verloopt alles heel goed," merkt een deelnemer op. Over het geheel genomen zorgt het proactieve en toegankelijke relatiebeheer van King voor een prettige samenwerking. "Ze nemen meestal het initiatief, maar ik voel ook de ruimte om zelf contact op te nemen als ik vragen heb."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen wordt door referenten als goed en marktconform ervaren. "De kwaliteit van de opleidingen is uitstekend, en de prijzen zijn schappelijk in vergelijking met andere aanbieders," zegt een respondent. Voor incompany-trainingen is de prijs vaak lager, en King denkt actief mee om de kosten beheersbaar te houden. "Ze denken met ons mee over de prijs, en dat is heel fijn," deelt een tevreden klant. Volgens referenten staan de prijzen in verhouding tot de geleverde kwaliteit en het scholingsaanbod. "Het scholingsaanbod is goed, en we blijven binnen ons budget," zegt een opdrachtgever.

De flexibiliteit van King om mee te denken over capaciteit en data wordt ook als positief ervaren. "Ze denken met ons mee, en dat helpt ons om de kosten in balans te houden," merkt een referent op. Hoewel de prijzen door sommige referenten voor open inschrijvingen als relatief 'hoog' worden beschouwd, zien zij de investering als gerechtvaardigd door de geboden kwaliteit. "De kwaliteit van de trainingen is goed, en alles staat in verhouding," aldus een referent. Het vergelijken van offertes heeft voor sommigen bevestigd dat King competitieve prijzen biedt. "Ik vraag altijd meerdere offertes op bij verschillende aanbieders, en King doet het echt supergoed. Goede prijs, goede kwaliteit." Over het algemeen wordt de prijs-kwaliteitverhouding door referenten als eerlijk en passend gezien, met een sterke focus op het bieden van waardevolle opleidingen binnen een realistisch budget.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleidingen en de samenwerking met King wordt door referenten unaniem als zeer positief omschreven. “Ze schakelen heel goed, denken mee en zijn flexibel. Alles klopt gewoon,” deelt een zeer tevreden respondent. De persoonlijke aanpak en de korte communicatielijnen worden als bijzonder waardevol ervaren. “Het voelt alsof ze echt naar onze wensen luisteren en deze perfect meenemen in het maatwerktraject.” De inhoud van de trainingen wordt geprezen vanwege de hoge kwaliteit en de deskundigheid van de trainers: “De opleiders hebben zoveel ervaring in het werkveld en weten dat op een ijzersterke manier over te brengen.” De trainingen bieden praktische handvatten en richten zich sterk op relevante thema’s, zoals trauma, waarbij deelnemers leren anders naar situaties te kijken. “Het is inhoudelijk sterk en echt waardevol voor onze medewerkers,” aldus een opdrachtgever. Hoewel de samenwerking grotendeels vlekkeloos verloopt, zijn er enkele verbeterpunten genoemd. Zo wordt het cursusmateriaal in sommige gevallen te laat geleverd en doet zich enige onduidelijkheid voor over de prijsafstemming bij een wisseling van docenten. Ook is het voor sommige organisaties lastig om ver van tevoren een deelnemerslijst te bevestigen, wat soms enige flexibiliteit vraagt. Desondanks worden deze punten niet als storend ervaren door de desbetreffende opdrachtgever: “De tweede keer was alles op tijd en verliep alles van een leien dakje.” Het ontzorgen door King wordt als een groot pluspunt gezien: “Ze nemen zoveel werk uit handen, dat is echt top.” Verder maken de brede opleidingsmogelijkheden en de deskundige opleiders King tot een betrouwbare partner. “Ik hoop dat het aanbod zo blijft, want het past perfect bij onze behoeftes”, deelt een opdrachtgever. De algehele tevredenheid is hoog, met veel lof voor de kwaliteit, flexibiliteit en communicatie. “We zouden King zeker aanbevelen,” concludeert een tevreden referent.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met King nascholing op 23-01-2025.

Algemeen

King nascholing biedt cursussen en opleidingen binnen postacademische nascholing. De docenten hebben veel praktijkervaring waardoor er een vloeiende transfer van theorie naar de dagelijkse werkprijktijk van de deelnemer ontstaat. De missie van King nascholing is gericht op het aanbieden van hoogwaardige, praktijkgerichte en betaalbare cursussen voor professionals werkzaam in de GGZ, onderwijs, jeugd-, ouderen- en gehandicaptenzorg. Alle cursussen zijn dan ook volledig geaccrediteerd. Ook biedt het bureau supervisietrajecten. Naast cursussen met een open inschrijving, verzorgt King nascholing incompany- en maatwerktrajecten. Op dat laatste heeft dit Cedeo onderzoek betrekking.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. King nascholing werkt met freelance docenten die veel expertise op inhoud hebben, minimaal over een aantal jaren werkervaring beschikken en zelf voldoen aan de voorwaarden vanuit de diverse beroepsregisters. Daarnaast dienen zij in staat te zijn om op een inspirerende en interactieve manier hun kennis over te brengen die aansluit bij de beleving van de deelnemers. Met zowel de deelnemers als met de opdrachtgevers wordt er nauwgezet vinger aan de pols gehouden en geëvalueerd. Eventuele verbetertips neemt men direct mee in verfijning van de dienstverlening. Daarnaast organiseert King nascholing bijeenkomsten voor docenten binnen hetzelfde vakgebied. Naast het delen van kennis en het uitwisselen van tips, zoomt men eveneens in op het delen van ervaringen en het monitoren van nieuwe ontwikkelingen. Mede daardoor heeft King nascholing goed weten te anticiperen op nieuwe onderwijsvormen, zoals de online en hybride vormen.

Continuïteit

King nascholing schakelt direct op veranderde vraagstellingen vanuit de markt. Dat betekent dat het aanbod nauwgezet wordt gemonitord en uitgebreid als de professionals daarom vragen. Ook streeft men naar uitbreiding van het totale dienstenaanbod binnen incompany trajecten. In dit geval ontstaan er co- creatietrajecten waardoor de context van de organisatie van de opdrachtgever direct wordt vertaald in een passend traject waardoor maximale aansluiting bij de dagelijkse praktijk wordt gerealiseerd. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit bij de maatwerk cursussen van King nascholing voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Doordat King nascholing actief stuurt op kwaliteit, heeft men al op een aantal aandachtspunten, die in dit rapport staan vermeld, geanticipeerd. Dat komt mede door het feit dat het bureau korte lijnen en een juiste opvolging hanteert. Naast het leveren van maatwerk en het brede aanbod worden ook zaken als de persoonlijke benadering, het snelle schakelen en de goede bereikbaarheid genoemd, waar de referenten hun hoge mate van tevredenheid op baseren.

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