

Klanttevredenheidsonderzoek

NTI Zakelijk

20-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NTI Zakelijk 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, 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders②			10%	20%	50%
Trainingsmateriaal③				60%	30%
Accommodatie④			10%		10%
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie		10%	10%	30%	50%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geen inzicht.
- ③ Eén referent geen inzicht.
- ④ Acht referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten verzorgd door NTI Zakelijk (hierna te noemen NTI) hebben tien referenten meegewerkt. De maatwerktrajecten waarin zij betrokken zijn, omvatten opleidingen voor anderstaligen, doktersassistenten, onderwijsassistenten, diverse vakopleidingen en een online hbo-opleiding.

Alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop NTI het voortraject vormgeeft. Vaak is er sprake van een langdurige samenwerking, of men is via een samenwerkingsverband of door mond-tot-mondreclame bij NTI terechtgekomen.

Enkele citaten: "Inmiddels bieden zij al enkele jaren vakopleidingen aan. Wij evalueren het traject regelmatig met NTI. Daarnaast zijn de docenten en andere betrokkenen tussendoor goed bereikbaar." Een ander merkt op: "Wij werken samen met een aanbieder van diverse opleidingen, waaronder NTI."

De keuze voor NTI is onder andere gebaseerd op de landelijke dekking en de goede prijs-kwaliteitverhouding. Er is een intake geweest met de accountmanager, die persoonlijk langskwam en goed naar onze wensen luisterde.”

Een derde referent vult aan: “Wat me opviel, is dat NTI echt rekening houdt met onze behoeften. Veiligheid is bijvoorbeeld voor ons erg belangrijk, en dat wordt meegenomen in het maatwerk. Ze luisteren echt goed naar wat wij nodig hebben.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat NTI verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit programma goed aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Verder vertellen zij dat de offerte inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken.

Eén referent licht toe: “Het opleidingsprogramma is wat uitdagender, want dat is normaal voor volwassenen. De doelen voor de certificaten zijn hetzelfde, maar tijdens de lessen wordt dit afgestemd en aangepast op de doelgroep.”

Soms is het opleidingsprogramma beschikbaar op een digitaal platform, wat zorgt voor overzicht en gebruiksgemak. “Vooraf is er altijd een toetsmoment om het taalniveau van de medewerker te bepalen, zodat deze in de juiste opleiding kan instromen,” aldus een respondent. In sommige gevallen wordt het programma door een consultant, die intern bij de klant zit, gedeeld met de deelnemers.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn vrijwel alle referenten positief tot zeer positief. Eén van de respondenten vertelt: “Inmiddels hebben wij hierin een goede modus gevonden. Het is vooral belangrijk dat deelnemers ervaren of ze het leuk vinden. Soms is er veel informatie, maar door de afwisseling in werkvormen—zoals individuele en klassikale opdrachten—blijft het behapbaar.”

De werkvormen bestaan uit e-learning, uitleg van de docent, opdrachten en rollenspellen, deelt een respondent. Een ander merkt op: “Deelnemers ervaren het als positief, vooral de combinatie van werken, studeren en privéleven bleek goed haalbaar.”

Een andere referent vult aan: “Het traject is pittig, mede doordat het versneld en flexibel is. Het vraagt echt om bepaalde competenties en vaardigheden. Het is te doen, maar het is wennen, vooral voor deelnemers die al lange tijd niet meer hebben geleerd.”

Een respondent die noch tevreden noch ontevreden was, legt uit: “Een deel van de praktijklessen werd door zzp'ers gegeven, zonder duidelijke communicatie vanuit NTI over de gewenste inhoud en aanpak. Ondanks deze problemen hebben de deelnemers voldoende geoefend en was er voldoende diepgang, maar de organisatie hiervan kan beter.”

Een tevreden referent deelt dat niet volledig aan de verwachtingen is voldaan: “Dat lag zowel aan ons als aan de docent. De docent was niet goed op de hoogte van onze doelgroep. Deelnemers gaven ook aan dat er veel nadruk lag op persoonlijke verhalen van de docent, terwijl er minder aandacht was voor de inhoud. Tussentijds is dit geëvalueerd en heeft de docent haar aanpak aangepast. Daarnaast verwachtten wij als organisatie dat deelnemers in hun eigen tijd zouden studeren, maar daar was geen compensatie voor. Hier was onduidelijkheid over bij de deelnemers.”

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel zijn bijna alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die NTI inzet.

Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed weerspiegelen: “De docenten zijn fantastisch. Het is mooi om te zien hoe trots ze zijn op de deelnemers bij de diploma-uitreiking. Ik hoor geen negatieve reacties.” Een ander merkt op: “De docenten weten steeds beter hoe ze goed kunnen aansluiten bij de leerlingen. Af en toe is er geen match, maar in zulke gevallen worden er aanpassingen gedaan en wordt dit opgelost.” Een referent vult aan: “De docenten heb ik zelf uitgekozen en zij passen goed bij de groep.”

Een neutrale respondent vertelt: “De docent voldeed niet helemaal aan de verwachtingen, zowel qua kennisniveau als in de manier van lesgeven. Tegelijkertijd realiseer ik me dat dit een persoonlijke mening is van enkele deelnemers. Wanneer je navraag doet bij de organisatie, kan het beeld soms anders zijn.”

Twee referenten onthouden zich van een mening omdat zij hier te weinig zicht op hebben: “Ik vind het lastig om hier iets over te zeggen, omdat ik de trainers zelf niet ken. De consultant die binnen het bedrijf zit, heeft hier een veel beter beeld van. Er zijn veel vaste evaluatiemomenten tussen docenten en consultants. Zij bespreken bijvoorbeeld de aanwezigheid van deelnemers en koppelen dit terug.”

Trainingsmateriaal

Het door NTI verstrekte materiaal wordt door de referenten omschreven als “op maat gemaakt en volledig geactualiseerd”, “goed geregeld” en “duidelijk uitgewerkt, stap voor stap op mbo-niveau”. Eén respondent heeft hier geen inzicht in en onthoudt zich daarom van een oordeel.

De overige, tevreden referenten benadrukken dat “het trainingsmateriaal helder is en duidelijk maakt wat er behandeld wordt” en dat “iedereen online goed de weg wist te vinden.” Tegelijkertijd merkt een van hen op dat “het gebruikte boek verouderd is.”

Accommodatie

Acht respondenten kennen geen score toe aan de accommodatie, omdat in hun situatie uitsluitend sprake is van (deels) online of inhouse trainingen.

Een tevreden referent vertelt dat de accommodatie soms door NTI wordt geregeld en dat deze één keer te klein en eenvoudig was. Dit is uiteindelijk door NTI rechtgezet.

De neutrale score van een respondent wordt als volgt onderbouwd: “Deelnemers wisten soms niet precies waar ze moesten zijn en wanneer de examens gepland stonden. Dit zorgde voor verwarring.”

Natraject

Vrijwel alle respondenten vinden dat NTI op een goede manier vormgeeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over.

Een aantal referenten vertelt hierover: “Er zit een examen of eindopdracht bij, maar er wordt vooral gekeken of de deelnemers de doelen beheersen. Ze voelen zich goed voorbereid, maar dit type leerling kan tijdens het examen wel blokkeren. Daar wordt rekening mee gehouden. Door deze trajecten maken deelnemers bewustere keuzes voor een vervolgopleiding, ontdekken ze of iets wel of niet bij hen past en krijgen ze een theoretische basis, waardoor ze beter voorbereid zijn. Daarnaast staat het goed op hun cv en biedt het extra praktijkervaring.”

Een ander vervolgt: “Sommige deelnemers hadden jarenlang niet gestudeerd en waren daardoor zenuwachtig over hun niveau, maar ze zijn goed begeleid. Ik zeg altijd: ‘Als je je goed voorbereidt, moet het lukken.’ Ze vonden het spannend, maar uiteindelijk hebben ze hun diploma behaald. Hierdoor kregen ze meer verantwoordelijke taken en zijn ze ook in salarisschaal gestegen. Voor de organisatie is het waardevol, omdat deze gecertificeerde medewerkers meer verantwoordelijkheid kunnen dragen.”

Een tevreden respondent is blij dat NTI inmiddels het proces rondom de assessoren wil verbeteren. “Dit bureaucratische proces veroorzaakte veel stress bij de deelnemers, omdat er een grote hoeveelheid papierwerk moest worden ingevuld.”

Een neutrale score werd eveneens toegelicht met de opmerking dat er veel gedoe was met administratieve zaken in het natraject. “Ik heb daarnaast geen evaluatie gehad en alleen contact opgenomen wanneer er uitdagingen waren. De verbeterpunten die ik zag, heb ik op eigen initiatief doorgegeven,” aldus de referent.

Tot slot benoemt een respondent: “Na het project is er een diploma-uitreiking. De accountmanager komt altijd langs en het is echt een feestje, samen met alle docenten. Deelnemers kunnen zich hierna beter voortbewegen in de samenleving, werken veiliger en voelen zich zekerder. Het is ook goed voor hun zelfvertrouwen.”

Organisatie en Administratie

Per maatwerktraject lopen de meningen over de organisatie en administratie uiteen. De trajecten voor anderstaligen, onderwijsassistenten, diverse vakopleidingen en een online hbo-opleiding worden over het algemeen positief tot zeer positief beoordeeld. Respondenten geven aan dat alles goed verloopt, het materiaal op tijd wordt geleverd en diploma's correct worden verwerkt. De service wordt als uitstekend ervaren; NTI is klantvriendelijk en altijd beschikbaar om te helpen. Wel merkt een referent op dat de tijdigheid van administratieve processen, met name in verband met de verantwoordingsplicht voor subsidies, verbeterd kan worden.

De maatwerktrajecten voor doktersassistenten worden niet door alle respondenten positief beoordeeld. “Een ontevreden referent vertelt: “Organisatorisch schortte er het nodige. Studenten raakten verwaald, vooral binnen het digitale systeem. Toetscijfers lieten lang op zich wachten, wat veel frustratie veroorzaakte. Ondanks de inspanningen van onze contactpersoon bleef de organisatie log en kostte het veel tijd om zaken geregeld te krijgen. Er werd veel toegezegd, maar uiteindelijk veranderde er weinig.”

Een neutrale respondent vult aan: “Het duurt vaak lang voordat zaken administratief verwerkt worden. Het kost deelnemers soms uren voordat iets geregeld of duidelijk beantwoord is. Bovendien klopt de informatie in de leeromgeving niet altijd. Inmiddels verzamel ik zelf de punten waar deelnemers tegenaan lopen en stuur deze door naar onze contactpersoon, wat helpt om meer vaart in het proces te krijgen. Onze ervaring is dat rechtstreeks contact met de afdeling studiebegeleiding minder goed werkt.”

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer; ruim zeventig procent geeft zelfs de hoogste score. Unaniem wordt bevestigd dat dit op een prettige manier verloopt. Eén van de referenten benadrukt: “Er is een fijne balans tussen persoonlijke en zakelijke communicatie. Ze denken mee, wisselen informatie uit en houden ons goed op de hoogte.” Een andere respondent vult aan: “Ze zijn heel behulpzaam, oplossingsgericht en vriendelijk. Altijd beschikbaar wanneer nodig.” Wel merkt een referent op dat zij op zoek is naar trajecten voor een kleiner budget of een kleinere groep, maar dat hier nog onvoldoende in wordt meegedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Een aantal respondenten merkt op: “Het is duur, maar de prijs is acceptabel.” Een ander voegt toe: “De offertes worden echt op maat gemaakt. Op het moment dat wij grotere aantallen kunnen afnemen, hebben we gewoon hele goede prijsafspraken.”

Twee referenten met een neutrale score vinden de prijs aan de hoge kant in verhouding tot de geleverde kwaliteit. “Het is aan de dure kant voor de kwaliteit die wij kregen,” merkt een van hen op. Een ander vult aan: “Op zich ben ik tevreden, mede doordat wij grootschalig hebben ingekocht. Wel vind ik het prijsverschil ten opzichte van ROC’s opvallend groot, maar daar krijg je dan ook geen maatwerk voor.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van NTI blijkt dat de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn. Als sterke punten van NTI worden specifiek het maatwerk, de online studiemogelijkheden, de begeleiding en de vaste contactpersoon genoemd.

Referenten geven aan: “Ze leveren echt maatwerk, waarbij er rekening wordt gehouden met ploegendiensten en de bezetting op de werkvloer. Bovendien komen ze naar onze locatie toe.” Een ander vult aan: “Een groot pluspunt is dat deelnemers kunnen studeren op momenten die hen uitkomen.” Ook wordt gewaardeerd dat NTI extra ondersteuning biedt aan deelnemers die moeite hebben om mee te komen.

Een respondent vertelt: “We merken dat medewerkers soms moeite hebben met online onderwijs en veel zelfstudie, omdat er een bepaalde mate van zelfstandigheid en volwassenheid wordt verwacht. Niet iedereen is zich daarvan bewust. Een informatiebijeenkomst hierover heeft NTI zelf voorgesteld en dat heeft goed uitgepakt.”

Een referent met een neutrale score ervoer de samenwerking wisselend en reflecteert op de keuze voor een andere onderwijsvorm: “Terugkijkend zie ik dat elke onderwijsvorm een bepaalde opzet en insteek heeft. We zijn inmiddels overgestapt naar een regulier mbo, waarbij studenten één dag per week samenkomen. Dat past beter bij deze groep, omdat ze sneller geholpen worden bij vragen. Bij NTI organiseerden we zelf intervisiebijeenkomsten eens per twee weken, en dat was prettig, maar klassikaal onderwijs blijkt toch beter te passen bij deze studenten. Ik weet niet zeker of ik de opleiding zou aanbevelen.” Daarentegen bevelen de andere respondenten de gevolgde maatwerktrajecten wel aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met NTI Zakelijk op 18-03-2025.

Algemeen

NTI Zakelijk is de zakelijke opleidingspartner van NTI en ondersteunt organisaties bij de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van hun medewerkers. Het aanbod bestaat uit erkende opleidingen en trainingen op MBO-, HBO- en Masterniveau. Dankzij het flexibele leerconcept studeren deelnemers waar en wanneer het hen uitkomt; volledig online, met optioneel klassikale of virtuele ondersteuning. Als onderdeel van de Salta Group beschikt NTI Zakelijk over moderne leerplatformen, sterke infrastructuur en ruim 75 jaar onderwijservaring. NTI Zakelijk is actief in sectoren als zorg & welzijn, overheid, zakelijke dienstverlening, logistiek, retail, onderwijs en techniek. Voor deze branches biedt NTI maatwerktrajecten en incompany trajecten. Ook zijn open inschrijvingen mogelijk via raamovereenkomsten.

Kwaliteit

De maatwerktrajecten van NTI Zakelijk worden gecoördineerd via het projectbureau. Dit zorgt voor een efficiënte uitvoering, korte lijnen en een pragmatische aanpak. Kwaliteitsbewaking en continue verbetering zijn hierbij structureel ingebed. NTI Zakelijk werkt met een vaste pool van ervaren freelance docenten, geselecteerd op inhoudelijke expertise, didactische vaardigheden en affiniteit met blended en online onderwijs. Waar mogelijk worden vaste docenten ingezet per opdrachtgever of groep, om kennis van de organisatiecontext op te bouwen en de continuïteit te waarborgen. Evaluaties met deelnemers en opdrachtgevers zijn standaard onderdeel van elk traject en vormen de basis voor kwaliteitsmeting, doorontwikkeling en borging.

Continuïteit

NTI Zakelijk bouwt structureel aan duurzame relaties met opdrachtgevers. Dankzij korte communicatielijnen, passend advies en een oplossingsgerichte aanpak worden leerwensen effectief vertaald naar doelgerichte trajecten. De opleidingen zijn volledig flexibel, waardoor deelnemers zelfstandig kunnen studeren naast hun werk. Deze aanpak maakt het mogelijk om te specialiseren of verbreden in eigen tempo, met directe toepasbaarheid in de praktijk. NTI Zakelijk speelt actief in op veranderende marktvaagstukken en integreert continu de nieuwste technologische ontwikkelingen in haar leeraanbod. Door het aanbod regelmatig te herzien, blijft het aansluiten bij de leerbehoeften van zowel organisaties als professionals. Op basis van klanttevredenheidsonderzoek en tijdens het bezoek verstrekte informatie acht Cedeo de continuïteit en kwaliteit van NTI Zakelijk voor de komende periode goed geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als onderdeel van de Salta Group profiteert NTI Zakelijk van de gedeelde kennis, expertise en innovatieve kracht van meerdere onderwijslabels. Centraal staat de lerende professional, met diens ambities, doelen en ontwikkelbehoeften. NTI Zakelijk vertaalt deze behoeften naar maatgerichte leeroplossingen die direct aansluiten bij de praktijk in nauwe afstemming met zowel opdrachtgever als deelnemer. De organisatie wordt gewaardeerd om haar servicegerichtheid, korte lijnen en het actief meedenken in oplossingen. Hierdoor vervult NTI Zakelijk steeds vaker de rol van strategisch businesspartner voor organisaties met leer- en ontwikkelvraagstukken.

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