

Klanttevredenheidsonderzoek

Kudding & Partners BV

15-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kudding & Partners 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	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				30%	70%
Opleidingsprogramma		10%		40%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	20%
Accommodatie③					10%
Natraject④				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen inzicht in opleiders.
- ③ Vier referenten geen inzicht in trainingsmateriaal.
- ④ Negen referenten geen inzicht in accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten, verzorgd door Kudding & Partners BV (hierna te noemen Kudding & Partners), verlenen tien referenten hun medewerking.

Alle respondenten geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop Kudding & Partners het voortraject vormgeeft. In sommige gevallen is er sprake van een langdurige samenwerking. Eén respondent vertelt: “We waren destijds op zoek naar een passende opleiding en kwamen via internet bij deze aanbieder terecht. De website sprak me direct aan, en het kennismakingsgesprek kon ook heel snel worden gepland. Ze waren telefonisch erg klantvriendelijk. De prijs-kwaliteitverhouding leek prima, en er werd goed naar onze wensen geluisterd. Alleen bij de eerste sessie heb ik wat bijgestuurd, omdat die niet helemaal voldeed aan de verwachtingen. Maar daarna is alles goed verlopen.”

Sommige respondenten beschrijven een uitgebreid selectieproces, waarbij Kudding & Partners als beste uit de bus komt. Een van hen zegt: "Er was een voorselectie van meerdere aanbieders en uiteindelijk zijn drie partijen gevraagd om een voorstel in te dienen. Het voorstel van deze aanbieder past het best bij onze organisatie. Dat komt doordat ze hun voorstel echt hebben afgestemd op onze doelgroep. Daarin hebben zij zich onderscheiden bij het voorstel, en ook de prijs was heel goed."

Een andere respondent vult aan: "Wij hebben destijds bij verschillende leveranciers gekeken. Uiteindelijk zijn we in zee gegaan met Kudding & Partners. De kwaliteit beviel zo goed dat we sindsdien steeds meer bij hen zijn gaan afnemen - waaronder deze training. Ze luisteren goed naar onze klantwensen en stemmen de trainingen op maat af."

Bij andere respondenten verloopt het voortraject juist eenvoudiger. Een van hen zegt hierover: "Ik was op zoek naar een opleiding agressiehantering waarbij ook casuïstiek uit de praktijk ingebracht kon worden. Via internet kwam ik al snel bij deze opleider terecht. Alles werd duidelijk toegelicht op de website, en na een telefoontje kreeg ik aanvullende informatie en heb ik mijn keuze gemaakt."

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Kudding & Partners wordt aangeboden, zijn vrijwel alle referenten zeer positief. Zij geven aan dat het goed aansluit bij de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Daarnaast valt op dat de offerte of het plan van aanpak er niet alleen duidelijk uit ziet, maar ook inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken. Een van de respondenten vertelt dat "alles helder en volledig is uitgewerkt in de offerte die wij hebben ondertekend," waarmee de verwachtingen vanaf het begin duidelijk zijn vastgelegd. Een ander merkt op dat "de programma's helemaal duidelijk zijn" en spreekt van "een traject in co-creatie," waarbij Kudding & Partners "ook tijdens de trainingen meekijkt en bijstuurt wanneer nodig." Een derde referent benadrukt dat "het programma goed aansluit bij onze organisatie," en voegt daaraan toe dat dit destijds "ook een belangrijke voorwaarde was in de aanbesteding."

Toch is er ook een kritische noot. Eén respondent geeft aan dat "het programma helaas niet helemaal passend bleek," omdat "de inhoud voornamelijk gericht was op het primair onderwijs, terwijl wij werkzaam zijn in het voortgezet onderwijs." Hij besluit: "Dat had ik graag vooraf geweten, want dat maakt echt een wezenlijk verschil."

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen zijn alle referenten positief tot zeer positief. Zij geven aan dat de lessen op een afwisselende manier worden aangeboden, met gebruik van diverse werkvormen, waardoor deelnemers actief betrokken blijven. Eén van de respondenten vertelt dat er "veel interactie is, onder andere met een acteur," en dat Kudding & Partners "verschillende werkvormen inzetten, zoals groepsopdrachten, kleine groepjes, rollenspellen en presentaties." Volgens deze respondent maakt juist die afwisseling het programma krachtig, vooral omdat "deelnemers ook gestimuleerd worden om eigen casussen in te brengen, wat het persoonlijk maakt."

Een andere referent sluit zich daarbij aan en zegt dat zij "hele positieve reacties krijgen van de deelnemers." Zij benadrukt de zorgvuldige opbouw van het programma, waarbij "deelnemers vooraf een link krijgen naar een site met een stuk theorie en enkele vragen." Tijdens de trainingsdag zelf is er volgens haar "een halve dag theorie en een halve dag rollenspellen," met ruimte om eigen praktijksituaties te bespreken.

Ook een derde referent benadrukt het evenwicht in de training: "Er zit een mooie afwisseling in theorie en oefeningen." Volgens haar gaan de deelnemers actief aan de slag in groepen en denken zij mee over de vormgeving van de training. Ze beschrijft hoe er tijdens de Train-de-Trainer sessies wordt gekeken hoe het traject loopt, en dat Kudding & Partners "ook nog een paar keer meeloopt tijdens de uitvoering." De training zelf biedt volgens haar "voldoende diepgang, veel achtergrondinformatie en herhaling." Dankzij "filmpjes, oefeningen en doordat we het zelf moeten doen," blijft de inhoud volgens haar goed hangen.

Tot slot geeft een respondent aan dat "de uitvoering verloopt naar verwachting en tot tevredenheid." Zij beschrijft het traject als interactief, waarbij er "in het begin gezamenlijk is geëvalueerd, waarna het programma verder is aangescherpt." Wat haar bijzonder aanspreekt, is dat "medewerkers van de werkvloer, wetenschappers en managers allemaal actief hebben meegedacht." Volgens haar worden er verschillende werkvormen toegepast, waaronder kennisdeling, casuïstiek, apps en rollenspellen. "Deelnemers vinden dat laatste spannend," merkt zij op, "maar er ontstaat telkens een veilige leeromgeving met veel interactie." Inmiddels, zo vertelt zij, is er voor ieder team zowel een basistraining als een verdiepende vervolgtraining ontwikkeld.

Opleiders

Net als over de opbouw en uitvoering van het programma, zijn de referenten ook tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door Kudding & Partners worden ingezet. Zij prijzen vooral de diversiteit, deskundigheid en het enthousiasme van de trainers. Zo vertelt een respondent dat er “drie docenten betrokken zijn, ieder met een andere achtergrond,” wat volgens haar bijdraagt aan de rijkdom van de training, omdat zij “allerlei praktijkvoorbeelden inbrengen, wat het interessant maakt.” Daarnaast merkt zij op dat de trainers “heel enthousiasmerend zijn” en hun energie moeiteloos weten “over te brengen op de groep.”

Een andere referent benadrukt de manier van communiceren en zegt dat “de docenten prettig informeel waren en een goed luisterend oor hadden.” Volgens haar draagt juist die laagdrempeligheid bij aan een veilige leeromgeving. Een derde respondent spreekt met waardering over het vaste duo dat bij haar organisatie als trainer optreedt. Zij beschrijft hoe “de ene trainer heel authentiek en benaderbaar is, goed luistert zonder belerend of corrigerend te zijn, en deelnemers echt nieuwe inzichten geeft.” De andere trainer noemt zij “meer een ruwe bonk, die in de training bijvoorbeeld echt boos kan worden als dat nodig is om te oefenen.” Juist die combinatie van stijlen maakt volgens haar dat zij “een krachtig team vormen met een fijne dynamiek.”

Hoewel sommige deelnemers de inzet van een acteur als spannend ervaren, benadrukt een opdrachtgever dat er “altijd een veilige sfeer is.” Daarbij voegt zij toe dat “de docent inhoudelijk sterk is en goed ingevoerd in de doelgroep,” wat volgens haar essentieel is voor het slagen van de training. Eén respondent geeft aan op dit onderdeel geen score te kunnen geven, vanwege gebrek aan directe informatie.

Trainingsmateriaal

Zes van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal dat door Kudding & Partners wordt ingezet. Afhankelijk van de soort training en de gemaakte afspraken bestaat dit materiaal uit een combinatie van presentaties, beeldmateriaal, handboeken, een digitale leeromgeving en diverse apps. Eén van de respondenten vertelt dat “het trainingsmateriaal bestaat uit boekentips die we zelf kunnen aanschaffen,” en dat deelnemers daarnaast “een iPad kregen met daarop theorie, filmpjes en links naar informatieve websites.” Zij voegt daaraan toe: “Ik was daar echt van onder de indruk. Ik gebruik het materiaal nog steeds als naslagwerk.”

Vier van de ondervraagde opdrachtgevers geven aan onvoldoende zicht te hebben op het gebruikte trainingsmateriaal of dat het in hun traject niet van toepassing was. Zij hebben om die reden geen beoordeling op dit onderdeel kunnen geven.

Accommodatie

Vrijwel alle trainingen zijn in company gegeven. Slechts in één geval heeft Kudding & Partners zelf de organisatie van een deel van de training op zich genomen. De betreffende referent kijkt daar met tevredenheid op terug en geeft aan dat “dat meer dan goed verzorgd was.”

Natraject

Ook over het natraject zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden. De trainingen worden doorgaans afgesloten met een evaluatiegesprek, waarin zowel de deelnemer als de opdrachtgever wordt betrokken. Daarnaast ontvangen de deelnemers een certificaat of een bewijs van deelname. Eén van de referenten vertelt dat “Kudding & Partners evalueren met de deelnemers” en dat zij als opdrachtgever “goed op de hoogte wordt gehouden van wat er speelt.” Zij merkt daarbij op dat “vooral medewerkers die regelmatig met lastig gedrag te maken hebben, de aangereikte handvatten echt waarderen.” Deze positieve ervaring leidt er zelfs toe dat wordt onderzocht “of er een verdiepende training georganiseerd kan worden en hoe de opgedane kennis structureel toegepast kan blijven worden.”

Een andere referent benoemt dat “de training deelnemers meer zelfvertrouwen biedt om met spannende situaties om te gaan.” Tegelijkertijd merkt zij op dat er “niveauverschillen zijn tussen mbo- en hbo-deelnemers,” waarop inmiddels verder wordt doorontwikkeld. Voor deelnemers die meer moeite hadden met de stof, is er volgens hem “extra training aangeboden, wat hen meer houvast biedt.”

Tot slot geeft een opdrachtgever aan dat “de training is opgenomen in hun leerlijn en bijdraagt aan de ontwikkeling van deelnemers.” Hij beschouwt het programma als een verrijking voor de deelnemers en benadrukt dat “het goed past binnen het domein waarin zij werken.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat Kudding & Partners de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Eén van de respondenten vertelt dat “de organisatie en administratie uitstekend verlopen,” en prijst de service: “Ik kan ze altijd bellen en word vriendelijk en snel geholpen.” Daarnaast noemt zij het administratieve systeem waarmee Kudding & Partners werkt “overzichtelijk en efficiënt,” omdat opdrachtgevers daarin zelf gegevens van deelnemers en de locatie kunnen invoeren.

Een andere referent benadrukt vooral de laagdrempeligheid en zegt: “Wat ik bijzonder goed vind, is hoe benaderbaar ze zijn. Wij kunnen als organisatie nog wat leren van hoe zij hun organisatie en administratie hebben geregeld.” Ook wanneer zij iemand aan de lijn krijgt die hem niet direct kan helpen, ervaart zij dat als positief: “Ik word gewoon netjes doorverwezen naar de juiste persoon.”

Volgens een andere respondent is ook de wijze waarop Kudding & Partners omgaat met onverwachte situaties professioneel en oplossingsgericht: wanneer er iets misloopt, wordt dat “goed opgepakt en passend opgelost.”

Eén referent gaf een neutrale beoordeling en onderbouwde dat als volgt: “De klantvriendelijkheid en bruikbaarheid van de administratie en organisatie zijn goed. Alleen verliep de planning soms wat rommelig.” Zij licht toe dat er “afspraken waren die niet helemaal werden nagekomen, of die opnieuw bevestigd moesten worden,” en dat “de communicatie onderling niet altijd vlekkeloos verliep.”

Tegelijkertijd benadrukt zij de bereidheid van Kudding & Partners om daarin te verbeteren: “Ze zijn absoluut bereid om dit op te pakken en te verbeteren. Daarover hebben we inmiddels goede afspraken gemaakt.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten tevreden, waarbij tachtig procent zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden” toekent. Unaniem bevestigen zij dat het contact met Kudding & Partners op een prettige en professionele manier verloopt. Een van de respondenten vertelt dat zij “meestal één vaste contactpersoon hebben,” en waardeert vooral het directe en toegankelijke contact: “Als er iets speelt, is er laagdrempelig contact.” Daarnaast geeft zij aan dat er “ongeveer één tot anderhalve keer per jaar overleg is op een hoger niveau,” wat volgens haar bijdraagt aan een goede afstemming en continuïteit in de samenwerking.

Een andere referent benadrukt vooral de betrokkenheid van Kudding & Partners en zegt dat het bureau “veel interesse toont in onze organisatie en inhoudelijk met ons meedenkt.”

Deze reacties geven een representatief beeld van hoe de respondenten het relatiebeheer ervaren: als zorgvuldig, persoonlijk en met aandacht voor zowel operationele als strategische afstemming.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen geeft aan dat “de tarieven marktconform zijn” en dat je “absoluut waar voor je geld krijgt.” Een andere respondent sluit zich daarbij aan en zegt dat “de prijs-kwaliteitverhouding goed was” en dat “het geld zeker waard was.”

Een enkele respondent is iets terughoudender en geeft een neutralere beoordeling. Zij erkent dat “de prijs marktconform is, maar wel aan de hoge kant - mede doordat er gewerkt wordt met een acteur.” Daarbij plaatst zij een kanttekening bij het rendement van een training: “Ik vind opleidingen over het algemeen behoorlijk prijzig. Daarbij vraag ik me af: levert het genoeg rendement op? Of zouden we zo'n training ook zelf kunnen geven?”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Kudding & Partners blijkt een hoge mate van tevredenheid onder de respondenten. Als opvallende sterke punten worden met name genoemd: de betrokken en deskundige trainers, de korte lijnen en snelle communicatie, het maatwerk dat nauw aansluit op de doelgroep, en de doordachte combinatie van inhoud, didactiek en praktische toepasbaarheid.

Een van de respondenten benadrukt: “Ik ben heel tevreden, vooral omdat ik van medewerkers hoor dat ze echt enthousiast zijn. Dat is voor mij het belangrijkste. Als mensen zelf aangeven: ‘Ik wil ook die training volgen, wanneer is de volgende?’, dan weet ik dat het goed zit.”

Een ander prijst de vakinhoudelijke kracht en de manier van samenwerken: “Hun expertise straalt er echt vanaf. Ze zijn goed benaderbaar, beantwoorden vragen snel en staan open voor co-creatie. Ze zijn echt bereid om te onderzoeken wat er nodig is voor een maatwerkoplossing binnen onze organisatie.”

Ook het actieve en creatieve meedenken wordt door meerdere referenten genoemd als onderscheidend. “Dat wordt zeer gewaardeerd,” benadrukt een van hen.

Gezien de positieve ervaringen, geven alle respondenten aan dat zij Kudding & Partners zouden aanbevelen aan anderen. Eén referent voegt daar nog een aandachtspunt aan toe: “Let goed op voor welke doelgroep deze training bedoeld is.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Kudding & Partners BV op 15-04-2025.

Algemeen

Kudding & Partners is een gespecialiseerd bureau met als doelstelling het verbeteren van de (sociale) veiligheid op de werkvloer. Sectoren waar men zich op richt zijn zorg & welzijn, onderwijs, dienstverlening en de publieke sector. De Kudding & Partners filosofie is gestoeld op praktisch leren, persoonlijke aandacht en een duidelijke en respectvolle communicatie. Daartoe biedt het bureau een veilige trainingsomgeving met veel praktijkvoorbeelden en handvatten. Dit Cedeo onderzoek richt zich op de dienstverlening van Kudding & Partners en de maatwerktrajecten die zij uitvoert. Het gesprek vond plaats met de heer E. Kudding (directeur), de heer J. Schmidt (directeur)

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Kudding & Partners hoog in het vaandel. De kwaliteit van het voortraject wordt geborgd door de combinatie van deskundigheid op het onderwerp, het volledig centraal stellen van de klantbehoefte en het vertalen daarvan in maatwerkprogramma's. Het bureau streeft naar impact, transfer, implementatiebevordering en leerrendement. Door onderzoek, ontwikkeling en innovatie wil men deze doelen bereiken. Diverse voorbeelden worden genoemd: 'het onderzoek met het Erasmus MC over wat ontwikkel- en trainbaar is', 'doorontwikkeling van gebruik van VR tijdens trainingen', 'het gebruik van AI' en 'realiteitsgericht trainen'. Het bureau beschikt over kernteam van trainers en acteurs die intern zorgvuldig worden opgeleid en bijgeschoold over de laatste inzichten. Belangrijk is dat trainers ook in het werkveld werkzaam zijn zodat een goede vertaalslag van theorie naar praktijk kunnen maken. Kudding & Partners is ook nadrukkelijk bezig geweest met automatisering van de backoffice waardoor diverse processen richting klant, deelnemer en medewerker verder worden verbeterd. Deelnemers kunnen dan bijvoorbeeld na een training makkelijker toegang krijgen tot informatie en nieuwe opdrachten, hetgeen transfer verder helpt bevorderen. De automatisering draagt ook bij op het gebied van evalueren. Er is tooling om gemakkelijk vooraf, tussentijds en achteraf te meten en informatie te verzamelen over geslaagde transfer en leerrendement.

Continuïteit

De goede naam en kwaliteit van Kudding & Partners zorgt ervoor dat klanten dit bureau weten te vinden en aanvragen naar hen toekomen. Daarnaast wordt een nieuwe marketingstrategie uitgerold waarmee men meer aanvragen wil genereren en verder wil groeien. Twee genoemde elementen uit die marketingstrategie zijn een periodieke podcast over allerlei inhoudelijke ontwikkelingen in het vakgebied en het vernieuwen van de website. Intern wordt de continuïteit bevorderd door het opleiden van een nieuwe trainerspool, eerdergenoemde automatisering, en het uitbreiden van de sales activiteiten. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kudding & Partners laat op vele manieren zien vol in te zetten op het verbeteren van (sociale) veiligheid op de werkvloer. Men wil transfer en rendement actief verbeteren door praktijkgerichte maatwerktrainingen met impact, verbetering van agressiebeleid van haar klanten en door onderzoek en innovatie. Daarbij vindt dit bureau het zeer belangrijk om haar kennis te delen en beschikbaar te stellen voor al die professionals zodat zij hun dagelijkse werk zelfbewust en daadkrachtig kunnen handelen.

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