

Klanttevredenheidsonderzoek

RadarVertige training & opleiding

20-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Acht referenten geen inzicht in de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten, verzorgd door RadarVertige Training & Opleiding (hierna: RadarVertige), hebben tien referenten meegewerkt.

De respondenten geven unaniem aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop RadarVertige het voortraject vormgeeft. In veel gevallen is er sprake van een langdurige samenwerking. Zo vertelt een referent: "We werken al heel wat jaren met hen samen en daar zijn we heel tevreden over. Als we een nieuwe training plannen - wat jaarlijks gebeurt, omdat we daartoe verplicht zijn - voeren we vooraf altijd een inhoudelijk gesprek. We kijken dan naar welke onderwerpen de vorige keer aan bod kwamen en wat er dit keer in de training moet worden opgenomen. Alles wordt echt op maat gemaakt."

Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat RadarVertige geregeld wordt aanbevolen binnen het netwerk van opdrachtgevers. Een van de referenten geeft aan: "Een collega had eerder ervaring met deze organisatie en op basis van haar aanbeveling heb ik ervoor gekozen om hier ook een traject te volgen. De intake vond per mail plaats, waarbij we onze wensen konden doorgeven."

De aanpak van RadarVertige sluit volgens de opdrachtgevers goed aan op hun behoeften. Een andere respondent bevestigt dit: “Dit is een vooraanstaande aanbieder in onze regio. Ze sloten goed aan bij onze wensen. Tijdens het intakegesprek is er goed gekeken naar onze behoefte. Ze hebben geanalyseerd hoe ze aan die wensen konden voldoen en of ze in staat waren om alles goed te plannen en uit te voeren.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals vooraf besproken en afgestemd, wordt helder en eenduidig schriftelijk vastgelegd. Nagenoeg alle referenten geven aan dat de inhoud van de offerte goed overeenkomt met de gemaakte inhoudelijke en financiële afspraken. Eén van hen merkt op dat “het plan van aanpak altijd helemaal duidelijk op papier staat,” en noemt dat “heel prettig.” Een ander bevestigt: “Onze wensen zijn goed meegenomen in het programma.”

Hoewel de meerderheid positief is over de offertefase, wordt in een enkele reactie een kritische noot geplaatst. Een respondent vertelt: “Eigenlijk is er sprake van een stilzwijgende verlenging, en de tarieven zijn recent verhoogd. Er is echter niets ondertekend, dus dat klopt formeel niet. Daar moeten we nog even achteraan.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de wijze waarop RadarVertige de verschillende maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. Zestig procent van hen geeft zelfs de hoogst mogelijke waardering: “zeer tevreden”. In de meeste gevallen sluit de uitvoering aan bij de verwachtingen die vooraf zijn geschetst - zowel op inhoudelijk vlak als op het gebied van duidelijkheid, diepgang en de balans tussen theorie en praktijk. De uitvoering wordt omschreven als zorgvuldig en interactief. Een van de referenten geeft aan dat “de uitvoering helemaal naar wens was. Er is een goede mix van theorie en praktijk, bijvoorbeeld in de vorm van rollenspellen. Daarnaast worden deelnemers actief gestimuleerd om eigen casuïstiek in te brengen. Er is tussentijdse evaluatie, waarbij ook tips en tops worden benoemd.”

Een ander benadrukt het persoonlijke karakter van de bijeenkomsten: “Vooraf wordt casuïstiek aangeleverd, waardoor er ruimte is om echt persoonlijke situaties te bespreken. Dat werkt goed.” Wel merkt deze referent op dat, gezien de specifieke doelgroep waarmee gewerkt wordt, soms nog wat extra verdieping wenselijk is.

Een derde respondent licht toe dat het om een interactieve training gaat “met veel oefeningen, ook aan de hand van eigen casussen. Er is een stukje theorie en er wordt gewerkt met een acteur. De deelnemers geven terug dat ze het erg nuttig vinden en dat het belangrijk is om deze training te volgen.”

Opleiders

Vrijwel alle referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders van RadarVertige. Zij ervaren de trainers en acteurs als deskundig en professioneel, en waarderen vooral hun ruime ervaring en vakkennis. Het feit dat de betrokkenen vaak zelf ervaringsdeskundig zijn, wordt als een grote meerwaarde gezien.

Zo vertelt een respondent dat beide trainers een politieachtergrond hebben en het bedrijf en de procedures goed kennen: “Ze zijn echt thuis in de materie en kennen de wet- en regelgeving door en door. Dat maakt hen voor ons hele goede trainers.” Een ander benadrukt: “We hebben vrijwel altijd dezelfde trainer. Die is duidelijk, directief en zet mensen echt aan het denken. Hij is kritisch, maar op een constructieve manier. Daardoor ontwikkelen deelnemers zich ook echt.”

Hoewel de algemene indruk positief is, wordt in een neutrale reactie gewezen op kwaliteitsverschillen tussen de ingezette acteurs. Een referent merkt op dat “er in de loop der jaren verschillende acteurs zijn ingezet, en dat deelnemers daardoor soms verschillen in kwaliteit ervaren. Wat opviel, is dat de laatste acteur inhoudelijk sterker was. Die zorgde voor meer interactie en sloot beter aan bij onze organisatie. Dat maakte echt verschil.”

Trainingsmateriaal

Zes van de tien referenten geven aan geen oordeel te kunnen geven over het trainingsmateriaal, omdat dit in hun traject niet van toepassing was. De overige respondenten zijn overwegend positief over het materiaal dat wel is ingezet.

Een van hen licht toe dat “het trainingsmateriaal bestaat uit een digitale leeromgeving, waarin onder andere oefentoetsen gemaakt kunnen worden en video's beschikbaar zijn.” Een ander voegt daaraan toe dat “de deelnemers een soort folder ontvangen met daarin de technieken die in de training behandeld zijn. Het ziet er strak en overzichtelijk uit.”

Tegelijkertijd ziet één van de referenten ruimte voor vernieuwing: “Het trainingsmateriaal bestaat uit een PowerPoint en filmpjes. Dat werkt prima, maar het zou na al die jaren wel eens in een nieuw jasje gestoken mogen worden.”

Accommodatie

Slechts twee van de tien respondenten maken (incidenteel) gebruik van de accommodatie van RadarVertige. Volgens een van hen “is daar niets op aan te merken.” De ander merkt op dat “het een mooie locatie is, maar wel een eind fietsen.” De overige referenten geven aan dat de trainingen in company plaatsvinden.

Natraject

De ervaringen met het natraject van de training variëren van neutraal tot zeer tevreden. In de meeste gevallen wordt de training afgesloten met een evaluatie, die soms ook met de opdrachtgever wordt besproken. Daarnaast wordt in enkele trajecten een certificaat uitgereikt.

Een van de referenten geeft aan: “Aan het einde van de training vindt een mondelinge evaluatie plaats, en de deelnemers ontvangen een certificaat. De trainingen zijn ook geaccrediteerd door SKJ.”

Een andere respondent merkt echter op: “Er is geen evaluatie, certificaat of toets. Soms krijgen we na afloop nog een mail met zaken die nog opgepakt moeten worden naar aanleiding van de training.”

In sommige gevallen is de communicatie rond het natraject minder duidelijk verlopen. Zo vertelt een referent: “Aan het eind ontvingen de deelnemers een certificaat, al moest ik daar wel even achteraan - in eerste instantie was dat nog niet toegestuurd. Een eindevaluatie heb ik zelf niet ontvangen, maar dat kan te maken hebben met mijn vakantie, waardoor het mogelijk langs elkaar heen is gelopen.”

Twee respondenten zien mogelijkheden voor verbetering, met name op het gebied van structurele evaluatie. Een van hen zegt: “Ik weet niet zeker of er een certificaat was. Er was in ieder geval geen evaluatie of terugkoppeling achteraf, en dat had ik eigenlijk wel netjes gevonden.” De ander geeft aan: “Wij hebben recent gevraagd om regelmatig te evalueren hoe de training wordt ervaren en welke reacties er zijn vanuit de deelnemers. Voor ons is een systematische terugkoppeling belangrijk, zodat we een vollediger beeld krijgen van de effectiviteit van het leertraject en waar nodig kunnen verbeteren.”

Ondanks deze wisselende ervaringen met het natraject, wordt het effect van de trainingen als positief ervaren. Meerdere respondenten benoemen een toename in bewustzijn en het verkrijgen van concrete handvatten voor de praktijk. Daarnaast wordt er verwezen naar een toegenomen weerbaarheid en effectiever risicomanagement. Eén respondent stelt: “De deelnemers leren risico's beter herkennen én hoe ze daar effectief mee om kunnen gaan.” Ook de versterking van samenwerking en teamgevoel wordt als een waardevol effect genoemd door een referent.

Organisatie en Administratie

Bijna alle respondenten zijn van mening dat RadarVertige de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dit geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel telefonisch als per e-mail.

Een van de referenten benadrukt: “De administratie en organisatie zijn uitstekend. Er zijn korte lijntjes. Ik heb verschillende contactpersonen, afhankelijk van het onderwerp.” Een ander geeft aan: “Ik word snel teruggebeld als er iets is.”

Hoewel de algemene indruk positief is, noemt een neutrale respondent enkele aandachtspunten: “De samenwerking is over het algemeen goed. Wel moeten we af en toe achter presentielijsten aan. Er was recent ook miscommunicatie over de data: volgens ons stond het nog niet vast, maar uiteindelijk bleek dat toch anders. We hebben samen een oplossing gevonden, maar jammer dat het zo ging.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Zij ervaren het contact met RadarVertige als prettig, betrokken en professioneel.

Een van de referenten vertelt: "Ik heb één accountmanager met wie ik jaarlijks evalueer. Dan bespreken we onze behoeften en wat zij kunnen bieden." Een ander bevestigt het belang van een vaste contactpersoon: "We hebben een vast contactpersoon/accountmanager. Afhankelijk van de situatie hebben we contact met elkaar. We kennen elkaar inmiddels goed, en dat helpt - ze weten wat we zoeken. Er is geen vast evaluatiemoment, dat doen we wanneer het nodig is."

Tot slot waardeert een derde respondent de persoonlijke aandacht na afloop van het traject: "Ze toonden voldoende interesse in onze organisatie en namen ook achteraf nog contact met me op om te vragen of alles goed was verlopen en of er interesse was in een vervolg."

Prijs-kwaliteitverhouding

Het merendeel van de referenten is tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van RadarVertige. Hoewel de tarieven als relatief hoog worden ervaren, vinden zij deze over het algemeen in verhouding staan tot de geleverde kwaliteit.

Een van de respondenten merkt op: "Ze zitten wat in het hogere prijssegment, maar als je kijkt naar de kwaliteit die ze leveren, dan is dat wel in lijn met de verwachtingen en de waarde die ze bieden."

Een ander vult aan: "Ik vond de prijs-kwaliteitverhouding prima. Het is niet duur, maar dat hangt wel af van de groepsomvang. Omdat je per groep betaalt, kan het bij kleinere groepen relatief duurder uitvallen."

Een neutrale referent noemt de opleiding aan de prijzige kant, maar nuanceert dit met: "Tegelijkertijd zijn we tevreden over de inhoud en hebben we geen vergelijkend onderzoek gedaan."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Vrijwel alle respondenten geven RadarVertige een hoge score in hun eindoordeel. Wat opvalt, is de waardering voor de combinatie van betrokkenheid en vakbekwaamheid. Ook het interactieve karakter van de trainingen, waarin ruimte is voor eigen inbreng, wordt als waardevol ervaren.

Een veelgenoemde kracht is de manier waarop RadarVertige aansluit op de behoeften van organisaties en actief meedenkt. Zoals een respondent aangeeft: "Ze kennen onze organisatie goed en begrijpen wat we nodig hebben. Dat maakt de communicatie efficiënt." Een ander onderstreept de flexibiliteit en oplossingsgerichtheid van de organisatie: "Ze denken echt mee en kijken naar wat kan."

De samenwerking wordt bovendien als betrouwbaar ervaren, met korte communicatielijnen en duidelijke afspraken. Referenten geven aan dat RadarVertige snel schakelt en maatwerk levert. Ook over de trainers is men positief: zij zijn professioneel, leggen helder uit en weten met humor en scherpheid de juiste toon te treffen.

De hoge tevredenheid blijkt uit de bereidheid van vrijwel alle respondenten om RadarVertige aan anderen aan te bevelen. Zoals een deelnemer zegt: "Als ik in de toekomst weer iets nodig heb, neem ik zeker weer contact met hen op."

Tegelijkertijd worden er enkele verbeterpunten benoemd. Zo worden de annuleringsvoorwaarden als strikt ervaren en is er bij één specifieke doelgroep behoefte aan meer inhoudelijke diepgang. Het evaluatieproces wordt niet altijd als toereikend gezien. Een referent stelt: "Het formulier dat nu wordt gebruikt, vind ik vrij oppervlakkig." Ook klinkt de wens dat RadarVertige hierin proactiever wordt: "Wat ik mis, is dat er van hun kant weinig initiatief komt om dit te verbeteren."

Al met al wordt RadarVertige gezien als een deskundige en betrouwbare partner, die effectieve, op maat gemaakte trainingen verzorgt en zichtbaar bijdraagt aan de ontwikkeling van deelnemers en organisaties.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met RadarVertige training & opleiding op 20-05-2025.

Algemeen

RadarVertige is onderdeel van de RadarGroep en is een bureau voor sociale vraagstukken. De RadarGroep biedt innovatieve oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen en houdt zich bezig met vrijwel alle actuele sociale onderwerpen zoals veiligheid, jeugd, sociale zekerheid, zorg, integratie en onderwijs. RadarVertige richt zich met drie teams op de domeinen: Leefbaarheid en Veiligheid, Agressie en Weerbaarheid en Sociaal Domein. Het bureau pakt een leer- en ontwikkelvraag van begin tot eind op. Daarbij wordt, nadrukkelijk in samenwerking met de opdrachtgever, bekeken welke interventies het best passend zijn. Gericht op meerdere niveaus in de organisatie: management, teamleiders en professionals. Een mix van training, werkplekleren, coaching, begeleiding en online leren wordt ingezet om het meest optimale resultaat te kunnen bereiken. Het voorliggende Cedeo onderzoek heeft betrekking op maatwerktrajecten. Het gesprek vond plaats met Bart Verhagen (Directeur).

Kwaliteit

Bij RadarVertige werken trainers, opleidingsadviseurs en trainingsacteurs. Naast ons vaste team, zijn er ruim 285 zelfstandigen verbonden aan RadarVertige. Met het merendeel van hen heeft men al jarenlang een relatie. Centraal staat dat leren leuk en inspirerend moet zijn en blijvende impact heeft. Vaardigheidstrainingen vormen de basis naast inhoudelijke kennis. Trainers dienen dan ook in staat te zijn om die processen op een juiste manier vorm te geven en te kunnen anticiperen op groepsprocessen. Nieuwe trainers verzorgen één of meer proeftrainingen en ontvangen feedback op hun functioneren. Uit elk team bij RadarVertige is een medewerker aangesloten bij 'RadarSchool'. RadarSchool bewaakt over de kwaliteit, de inzetbaarheid en de werving van de juiste trainers. Ze doen ook werkveldbezoeken om kwaliteit van de trainers en acteurs hoog te houden. Vanuit RadarSchool wordt ook de onboarding van acteurs georganiseerd om de visie van RadarVertige over leren en trainen over te brengen en de samenwerking tussen trainers en acteurs goed te laten verlopen en bespreekbaar te maken.

Jaarlijkse gesprekken vormen de basis om resultaten met elkaar te bespreken. De interne trainers vervullen naast hun rol als trainer, ook de functie van projectleider. Onder meer ontwikkelen zij de materialen, beheren de kennisbank en maken een draaiboek. Als projectleider zijn zij eindverantwoordelijk. Evaluaties, zowel met de opdrachtgevers als met de deelnemers zorgen ervoor dat de totale kwaliteit wordt gemeten en geborgd.

Continuïteit

RadarVertige is al een aantal jaren de vaste opleidingspartner voor een aantal grote not for profit organisaties. Het COA is er daar één van. RadarVertige is voor de 7000 medewerkers van het COA het aanspreekpunt en vervult een makelaarsfunctie. Dat wil zeggen dat zij de beste leveranciers zoekt, passend bij de vraagstelling van de specifieke leerwens. Daarnaast breidt het expertises uit met innovatieve leertrajecten zoals 'motiverende gespreksvoering' en 'stress sensitieve dienstverlening'. Het team Radar Online ontwikkelt voortdurend blended leeroplossingen met een online component hetgeen een voortvarende professionalisering van de online-leeromgeving tot gevolg heeft. Radar blijft nadrukkelijk een maatwerkburo, maar gaat een aantal specialismes toch in open inschrijving aanbieden. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van RadarVertige voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

RadarVertige levert maatwerk gericht op de wensen en leerdoelen van de klant. Het meedenken met de wensen van de opdrachtgever, de kwaliteit van de trainers en acteurs en ook het flexibel kunnen schakelen zijn belangrijke argumenten voor referenten om al jarenlang trainingen bij RadarVertige af te nemen. De eigen praktijk/leerstraat 'het Radarlab' geopend, is een unieke locatie in Nederland die geheel gericht op praktijksimulaties en praktijkgericht trainen is.

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