

Klanttevredenheidsonderzoek

Conducto Opleidingen B.V.

24-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Conducto Opleidingen B.V. 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				67%	33%
Opleidingsprogramma				67%	33%
Uitvoering				78%	22%
Opleiders				67%	33%
Trainingsmateriaal			11%	78%	11%
Accommodatie②					
Natraject				89%	11%
Organisatie en Administratie				89%	11%
Relatiebeheer				78%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding				78%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				78%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Dit onderdeel wordt buiten beschouwing geladen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Conducto Opleidingen B.V. (hierna: Conducto) nemen in totaal negen referenten deel. Onder hen bevinden zich zowel organisaties die al langere tijd met Conducto samenwerken als partijen waarbij recent maatwerktrajecten zijn gestart vanuit een specifieke opleidingsbehoefte. In deze laatste gevallen zoeken referenten zelf contact met Conducto of worden zij via hun netwerk op de organisatie gewezen. De begeleiding vanuit Conducto wordt als persoonlijk en constructief ervaren. Referenten hebben doorgaans een vaste contactpersoon, vaak de opleidingscoördinator, met wie zij in nauw overleg tot een passend voorstel komen. "Ik heb veelvuldig contact met de accountmanager. Ik geef aan wat we willen doen en wat ik zie in hun portfolio. Zij maakt dan een voorstel. Ze weet echt een goede vertaalslag te maken," aldus een tevreden opdrachtgever. De samenwerking begint vaak met een telefonische verkenning, gevolgd door overleg met meerdere collega's om de opleidingsbehoefte scherp te krijgen. Een andere referent licht toe: "We liepen tegen het thema beoordelingskader aan en zijn zelf op zoek gegaan. Na telefonisch en mailcontact heeft Conducto de training aangepast op basis van onze input."

De aansluiting op de praktijk staat centraal bij de ontwikkeling van de maatwerktrajecten, die worden ontworpen op basis van concrete casussen, leerdoelen en wensen. “We hebben vooraf een overleg gehad waarin we onze wensen en behoeften hebben besproken. Daar is een voorstel en offerte uitgekomen dat meteen klopte,” vertelt een tevreden referent. Ook de afstemming met de docent wordt als prettig en effectief ervaren: “We hebben samen met de docent en accountmanager gekeken naar wat we wilden en wat niet, en op basis daarvan zijn presentaties aangepast.” Samenvattend wordt het voortraject van de maatwerktrajecten bij Conducto door referenten als soepel, doelgericht en zorgvuldig afgestemd ervaren waarbij Conducto.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Conducto wordt door referenten als helder en goed afgestemd beoordeeld. Meerdere referenten geven aan dat Conducto vanaf het eerste contactmoment veel werk uit handen neemt. “We hoeven niets te doen, als alles is afgestemd, pakken zij echt alles over,” aldus een tevreden referent. Dat Conducto de deelnemers tijdig informeert over het aankomende traject, wordt dan ook zeer gewaardeerd. De inhoud en opzet van het programma worden vooraf zorgvuldig besproken, waarbij praktijkgerichte wensen worden meegenomen. “We kunnen goed onze wensen kenbaar maken en ze pakken dat heel goed op,” vertelt een opdrachtgever. Ook de planning en logistiek verlopen soepel: “Vooraf was alles duidelijk en goed afgestemd, ook met het reserveren van de ruimte. Conducto is heel flexibel geweest, dus we kwamen snel tot een planning.” De voorbereiding voor deelnemers is eveneens goed geregeld. Boeken worden op tijd geleverd en er is een digitale leeromgeving beschikbaar met een overzicht van het opleidingsprogramma en voorbereidend materiaal. In sommige gevallen is er bovendien de mogelijkheid om vooraf kennis te maken met de docent. Bij vragen kunnen deelnemers altijd terecht bij een vaste contactpersoon. Conducto wordt hierbij als proactief en toegankelijk ervaren. “Het ontwikkelen hiervan verliep heel soepel. Ze zijn goed bereikbaar en denken actief mee,” deelt een referent. Ook tijdens het programma blijft de afstemming goed: indien nodig wordt het lesprogramma bijgesteld. In meerdere trajecten vindt na afloop van elke bijeenkomst een evaluatie plaats. “Na elke les is er een evaluatie met de deelnemers, dus we kunnen meteen bijsturen als dat nodig is,” aldus een tevreden opdrachtgever.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten van Conducto wordt door referenten als professioneel, interactief en inhoudelijk sterk ervaren. De trajecten bestaan vaak uit meerdere lesdagen en worden zorgvuldig uitgevoerd volgens de gemaakte afspraken. De opzet van de trainingen is afwisselend en sluit goed aan op de praktijk, wat zorgt voor een hoge betrokkenheid en waardering bij de deelnemers. Zij worden tijdens de opleiding actief meegenomen in de stof via werkvormen zoals groepsopdrachten, discussies, casussen en reflectiemomenten. Deze variatie draagt bij aan een leeromgeving waarin niet alleen kennis wordt overgedragen, maar ook ruimte is voor toepassing en verdieping. Een opvallend kenmerk dat in meerdere gesprekken terugkomt, is de sterke mate van praktische toepasbaarheid. In vergelijking met andere aanbieders wordt dit als zeer onderscheidend ervaren. Een tevreden opdrachtgever vertelt: “Onze mensen geven hele positieve feedback. Het is fijn dat er meer praktische toepassingen in de opleidingen zitten ten opzichte van eerdere samenwerkingen met andere aanbieders.” Deze praktijkgerichtheid zorgt ervoor dat deelnemers de inhoud herkennen en direct kunnen koppelen aan hun werksituatie, wat het leertraject versterkt. De uitvoering wordt verder versterkt door de inzet van verschillende docenten met ieder hun eigen expertise. De inhoud van elke lesdag sluit aan op de ervaring en specialisatie van de docent, wat als grote meerwaarde wordt gezien. Een referent licht toe: “Elke lesdag werd verzorgd door een andere docent die over dat onderwerp het meeste wist. Dat zorgde voor veel expertise en hield het interessant.” In sommige trajecten wordt juist gekozen voor één vaste docent, om continuïteit en consistentie te bieden, wat eveneens positief wordt ervaren. Verder voelen deelnemers zich vrij om vragen te stellen en actief mee te doen. De sfeer wordt als open, dynamisch en leerzaam omschreven. “De uitvoering was echt fijn. De interactie tijdens de lessen maakte de training erg leuk en leerzaam” aldus een opdrachtgever die ook deelnam. Ten slotte krijgt Conducto complimenten voor de flexibiliteit tijdens de uitvoering. Bij onverwachte situaties wordt er adequaat gehandeld. Een referent vertelt: “Toen de techniek niet werkte, wist de docent goed te improviseren. Dat de presentatie het niet deed, hebben we niet als een gemis ervaren.” Deze flexibiliteit draagt bij aan een soepele uitvoering en benadrukt de professionaliteit van de docenten. De uitvoering van de trajecten wordt daarmee als zeer geslaagd beschouwd: inhoudelijk sterk, praktisch toepasbaar, goed afgestemd op de doelgroep en uitgevoerd met de nodige flexibiliteit.

Opleiders

De docenten van Conducto worden door referenten als vakbekwaam, toegankelijk en sterk in hun didactische aanpak ervaren. In veel maatwerktrajecten kiest Conducto bewust voor meerdere docenten, waarbij iedere docent zijn of haar eigen expertise inbrengt. Deze aanpak draagt volgens opdrachtgevers bij aan de diepgang en afwisseling binnen het programma. Elke lesdag wordt verzorgd door een docent die specifiek is ingewerkt op het betreffende onderwerp, wat als grote meerwaarde wordt gezien. Een referent benadrukt dat dit bijdraagt aan de kwaliteit en betrokkenheid van de deelnemers: "Wat één van de voordelen is, is dat er elke lesdag een andere docent komt die over dat onderwerp het meeste weet. De specifieke lesstof komt op die manier heel goed over en de afwisseling houdt het interessant." De docenten worden daarnaast gewaardeerd om hun vermogen aan te sluiten bij verschillende niveaus binnen een groep. In gemengde groepen, waarin deelnemers uiteenlopende ervaringsniveaus hebben, weten zij met een flexibele en persoonlijke aanpak iedereen te betrekken bij de lesstof. Dit zorgt voor een inclusief en motiverend leerklimaat. Een deelnemer licht toe: "De docenten waren allemaal kundig en wisten iedereen in de groep mee te krijgen, ondanks de niveauverschillen." In sommige trajecten wordt bewust gekozen voor één vaste docent, bijvoorbeeld om continuïteit te waarborgen. Ook deze aanpak wordt positief beoordeeld, mits de docent goed aansluit bij de groep en inhoudelijk stevig staat. Een referent noemt: "Wij hebben vijf dagen lang dezelfde docent gehad. Hij kon heel goed improviseren toen de techniek het liet afweten; dat hebben we niet als een gemis ervaren." In algemene zin spreken referenten hun tevredenheid uit over de kwaliteit van de docenten binnen Conducto. Zij worden gezien als professioneel, deskundig en goed in staat om kennis over te brengen op een toegankelijke en praktijkgerichte manier. Een referent vat het treffend samen: "De docenten zijn superdeskundig. We zijn hier echt heel tevreden over geweest."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat Conducto inzet tijdens maatwerktrajecten wordt door referenten over het algemeen als bruikbaar en informatief beschouwd. De combinatie van digitale voorbereiding en klassikale ondersteuning met opdrachten en presentaties sluit doorgaans goed aan op de leerdoelen van de deelnemers. In veel gevallen wordt gebruikgemaakt van een digitale omgeving waarin het materiaal vooraf beschikbaar wordt gesteld. "Er stond in de online omgeving alle informatie die nodig was voor de training," aldus een referent. Ook de hoeveelheid en structuur van het materiaal worden positief beoordeeld, al ervaren sommige deelnemers het als intensief: "Als voorbereiding voor die dagen was het wel veel, maar goed te doen qua tijd." Conducto stemt het materiaal regelmatig af op de organisatie, wat als zeer waardevol wordt ervaren. "De presentaties waren afgestemd op onze organisatie, dat sloot goed aan," aldus een referent. In sommige trajecten vindt zelfs co-creatie plaats, waarbij opdrachtgevers actief input leveren voor de inhoud. Dit zorgt voor meer herkenning en directe toepasbaarheid, met name wanneer het materiaal is toegespitst op de praktijksituaties van gemeenten. Toch worden er ook enkele aandachtspunten genoemd over de consistentie tussen voorbereiding en uitvoering. In één geval kwam de inhoud van de e-learning niet overeen met het onderwerp dat tijdens de training werd behandeld: "De voorbereiding ging over een ander onderwerp dan wat we in de les kregen," zegt een referent die een neutrale score geeft. Ondanks deze incidentele mismatch spreken referenten overwegend positief over het trainingsmateriaal: het is inhoudelijk sterk, praktijkgericht en beschikbaar via een overzichtelijke digitale leeromgeving. Conducto wordt gewaardeerd om haar bereidheid het lesmateriaal af te stemmen op de specifieke behoeften van de doelgroep.

Accommodatie

Niet van toepassing.

Natraject

Het natraject van de maatwerkopleidingen bij Conducto ervaren referenten als passend en betrokken, al verschilt de invulling per traject en behoefte. Vaak vindt er na afloop van de training een eindevaluatie plaats, zowel schriftelijk als mondeling. Deze wordt door deelnemers gewaardeerd als een moment van reflectie en afronding. “Er is een formulier als eindevaluatie geweest, daarna heb ik ook nog telefonisch contact gehad. Dat voelde als een goede afsluiting,” aldus een referent. In veel gevallen blijft het contact met de accountmanager ook ná de lesdagen doorlopen. De accountmanager die ook vaak het vaste contactpersoon is, wordt hierbij regelmatig genoemd als betrokken en proactief: “Ik doe dat samen met mijn contactpersoon en dat loopt gedurende het hele traject door. Ze is ook regelmatig kort bij de lesdagen aanwezig om te kijken hoe het gaat, dat is echt waardevol, vind ik.” Deelnemers geven aan dat Conducto goed bereikbaar blijft voor vragen of aanvullende ondersteuning. Ook wanneer het traject nog loopt of uit slechts enkele dagen bestaat, wordt er vaak al vooruitgekeken naar het vervolg. Een referent merkt hierover op: “Het waren nu maar twee dagen, maar voor het vervolgetraject verwacht ik meer contact. Als er iets nodig is, staan ze klaar.” Hoewel niet alle referenten spreken van een uitgebreid natraject, wordt de geboden nazorg over het algemeen als voldoende en professioneel ervaren. Conducto stemt de afronding flexibel af op de situatie, met ruimte voor aanvullende evaluaties of contactmomenten indien nodig.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratieve ondersteuning van Conducto wordt door referenten als betrouwbaar, duidelijk en efficiënt beoordeeld. Communicatie over praktische zaken zoals trainingsdata, deelnemerslijsten en wijzigingen verloopt soepel en snel. Referenten geven aan dat Conducto goed bereikbaar is en snel reageert op vragen of verzoeken. “Ze zijn op tijd en als ik ze benader, reageren ze altijd snel,” aldus een opdrachtgever. Ook wijzigingen in deelnemersaantallen of andere aanpassingen in de planning worden zonder moeite doorgevoerd. “De deelnemerslijst moest nog aangepast worden, maar dat was snel geregeld,” wordt als voorbeeld genoemd. De aanlevering van informatie over het programma, benodigde voorbereiding en betrokken docenten vindt tijdig plaats. “Alles werd op tijd gedeeld, en als we nog iets moesten afstemmen, gebeurde dat snel en prettig,” vertelt een referent. Ook de certificaten van deelname worden vlot uitgereikt, wat bijdraagt aan een goed georganiseerde afsluiting van het traject. Bij aanvang van de samenwerking is er doorgaans intensiever contact, maar zodra het programma loopt, weten beide partijen elkaar effectief te vinden. “Het contact aan de voorkant was wat intensiever, maar nu is het minder nodig. Conducto communiceert zelf als er iets speelt,” merkt een referent op. De administratieve processen worden daarmee door de referenten als professioneel, proactief en klantgericht samengevat.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Conducto wordt door referenten als prettig, persoonlijk en professioneel ervaren. In alle trajecten is sprake van een vast contactpersoon, wat bijdraagt aan continuïteit en korte lijnen in de communicatie. De frequentie van het contact verschilt per traject, maar wordt in alle gevallen als passend ervaren. Bij kortdurende trajecten is minder intensief contact nodig, terwijl bij langdurige of complexere samenwerkingen vaker wordt afgestemd. Een referent licht toe: “Ik had een vast contactpersoon, en de frequentie van het contact was prima. Het was een kortdurend traject, dus meer was ook niet nodig.” Het contact wordt als soepel en laagdrempelig omschreven. “Het contact verliep heel goed, ze hebben ons altijd goed geïnformeerd van begin tot eind,” aldus een andere referent. De communicatie verloopt voornamelijk via telefoon en e-mail, waarbij Conducto snel reageert op vragen of verzoeken. Dit draagt bij aan een gevoel van betrouwbaarheid en betrokkenheid. “Ik krijg eigenlijk altijd snel reactie, dus dat werkt wel fijn,” klinkt het. Meerdere referenten geven aan dat Conducto proactief handelt en zelf het initiatief neemt wanneer nodig. “Ze hebben eigenlijk meer achter ons aangezet dan andersom,” merkt een opdrachtgever op, waarmee wordt aangegeven dat Conducto actief meedenkt en opvolging goed in de gaten houdt. Al met al wordt het relatiebeheer van Conducto als zeer professioneel en klantgericht ervaren. De combinatie van vaste aanspreekpunten, heldere communicatie en snelle opvolging zorgt voor een betrouwbare samenwerking waarin opdrachtgevers zich gehoord en ondersteund voelen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerkopleidingen van Conducto blijkt volgens de referenten uitstekend in verhouding te zijn. De opleidingen worden omschreven als inhoudelijk sterk, praktijkgericht en goed georganiseerd, wat de investering in tijd en geld rechtvaardigt. Verschillende opdrachtgevers geven aan dat Conducto niet alleen concurrerend geprijsd is, maar vooral waarde toevoegt door de mate van afstemming, flexibiliteit en toepasbaarheid. Eén van de referenten geeft aan dat zij bewust voor Conducto hebben gekozen vanwege de combinatie van kwaliteit en prijs, en dat andere aanbieders deze combinatie niet konden bieden. Een andere opdrachtgever is zeer tevreden over wat er geleverd is en benoemt dat, gezien het bedrag dat zij hebben betaald en wat zij daar inhoudelijk voor terugkregen, de verhouding volledig in balans is. Hoewel opleidingen vaak als kostbaar worden gezien, geven referenten aan dat het in dit geval om een waardevolle investering gaat die loont. Ook de kwaliteit van de docenten speelt hierin een belangrijke rol; deze wordt als hoog ervaren, al wordt daarbij opgemerkt dat dit per docent kan verschillen. In het algemeen blijkt Conducto goed in staat om ook bij specifieke wensen maatwerk te leveren zonder concessies te doen aan de kwaliteit of het budget. Hierdoor ervaren opdrachtgevers de prijs-kwaliteitverhouding als transparant en goed onderbouwd, met een duidelijke opbrengst voor zowel de deelnemers als de organisatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de samenwerking en opleidingen van Conducto is onder de referenten groot. De maatwerktrajecten worden als professioneel, praktijkgericht en persoonlijk ervaren, met veel waardering voor de korte lijnen en het maatwerk dat wordt geleverd. Conducto toont zich proactief, denkt mee en schakelt snel wanneer nodig. Referenten geven aan dat het contact met de organisatie soepel verloopt, met een accountmanager die precies de juiste balans weet te vinden tussen betrokkenheid en terughoudendheid. Een deelnemer benoemt: "Het informele contact verliep heel fijn. Ze reageert snel, stuurt even een herinnering als ik niet had gereageerd. Echt goed gedaan." De persoonlijke benadering wordt als onderscheidend gezien; er is ruimte voor afstemming met docenten en er wordt echt meegedacht met de klant. "Ik vind het onderscheidende punt het maatwerk en het persoonlijke contact met de docenten contact wat ervoor zorgt dat er bijgeschakeld kan worden, ze zijn er echt voor de klant," aldus een tevreden opdrachtgever. Ook de inhoudelijke kwaliteit van de docenten wordt herhaaldelijk geprezen: zij worden als kundig en betrokken ervaren, wat een directe meerwaarde heeft voor het leerproces. "De docenten waren echt heel goed, daar waren we supertevreden over," aldus een referent. De praktische toepasbaarheid van de opleidingen komt sterk naar voren: deelnemers kunnen de opgedane kennis en vaardigheden direct gebruiken in hun werk. Een deelnemer vertelt: "Ik vind het heel prettig dat het goed toepasbaar is in de praktijk, zowel bij de adviesvaardigheden als bij de open opleidingen." Hoewel er hier en daar kleine verbeterpunten worden genoemd, zoals het nog beter inspelen op specifieke vragen van deelnemers, doet dit weinig af aan de overwegend positieve ervaring. De combinatie van inhoudelijke kwaliteit, klantgerichtheid en een goed georganiseerde uitvoering maakt dat referenten Conducto als een betrouwbare en prettige opleidingspartner ervaren.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie				70%	30%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende open trajecten van Conducto Opleidingen B.V. (hierna: Conducto) nemen totaal tien referenten deel. Het voortraject van de opleidingen bij Conducto wordt door deelnemers als toegankelijk, overzichtelijk en zorgvuldig begeleid ervaren. Veel deelnemers melden zich aan op aanraden van collega's via het leerportaal van hun organisatie. "Een collega gaf dit als tip. Ik heb eerst even gebeld omdat het een post-HBO-opleiding is, en dat heb ik niet. Ze hebben goed geadviseerd, en daarom heb ik me ingeschreven," vertelt een deelnemer. De informatievoorziening wordt als helder en volledig ervaren, met duidelijke brochures en een goed werkende website. "Alle informatie stond heel duidelijk op de website. Je kon ook meteen zien wat de beschikbaarheid van de opleiding was en of het al vol zat," aldus een referent. Voor wie nog twijfelt over de juiste opleiding of het instroomniveau, is Conducto goed bereikbaar en denkt de organisatie actief mee. "Ik heb contact gehad om wat vragen te stellen over de opleiding. Ik zat midden in een carrièreswitch en twijfelde of ik deze opleiding aansloot," deelt een deelnemer. Sommige deelnemers melden zich aan na overleg met hun leidinggevende, anderen op eigen initiatief via het platform van hun werkgever. "Via mijn leidinggevende ben ik opgegeven. Onze organisatie heeft veel contact met Conducto," aldus een deelnemer. Na inschrijving krijgen deelnemers vaak een vaste contactpersoon toegewezen voor afstemming en praktische vragen. Het prettige contact en de eerste positieve ervaringen zorgen ervoor dat deelnemers vaker bij Conducto terugkomen. "Dit was mijn eerste training, maar intussen heb ik ook een groepstraining gevolgd omdat ik erg tevreden was over het resultaat," deelt een referent.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Conducto wordt door deelnemers als helder, goed gestructureerd en praktisch toepasbaar ervaren. De informatie over de opzet en inhoud van de opleiding is vanaf het begin duidelijk gecommuniceerd, zowel via de website en brochure als in de aanloop naar de bijeenkomsten. “Het was goed duidelijk waar ik aan begon. Ik ben goed geïnformeerd en op de website en in de brochure stond alles helder uitgelegd. Alle hoofdlijnen en lesdagen waren benoemd, dat was heel prettig,” vertelt een zeer tevreden deelnemer. Ook de voorbereiding per bijeenkomst wordt gewaardeerd: “Voor elke les kreeg ik een bericht met wat er op het programma stond en welk voorbereidend werk nodig was. Dit was heel duidelijk en concreet,” aldus een ander. Het opleidingsprogramma bestaat doorgaans uit acht lesdagen, verspreid over enkele maanden, waarbij ook thuisopdrachten en een groepsopdracht deel uitmaken van de toetsing. “De verwachtingen waren duidelijk: er waren thuisopdrachten en een groepsopdracht waar je een cijfer voor kreeg,” legt een deelnemer uit. De onderwerpen en structuur van de opleidingsdagen zijn goed inzichtelijk, ook dankzij de mails vooraf. Daarnaast worden de offertes die vooraf zijn ontvangen als overzichtelijk en volledig ervaren. “Het was vooraf duidelijk wat ik kon verwachten, zowel qua kosten als inhoud,” klinkt het tevreden.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingstrajecten bij Conducto wordt door deelnemers als positief ervaren. De opbouw van de lesdagen is duidelijk, er is voldoende ruimte voor interactie en praktijkgerichte toepassing. Daarnaast wordt de sfeer in de groep wordt als leerzaam en inspirerend omschreven. “De uitvoering vond ik prettig, ik kon alle vragen stellen. We zaten met twintig man, allemaal met een andere achtergrond, maar dat was juist van toegevoegde waarde om ervaringen uit te wisselen,” vertelt een tevreden deelnemer. De combinatie van theorie, groepsopdrachten, individuele opdrachten en praktijkvoorbeelden zorgt voor een afwisselend en effectief leerklimaat. “Elke dag was gericht op één onderwerp. Dat gaf rust en focus,” aldus een andere tevreden deelnemer. Veel deelnemers waarderen de praktische toepassing en de inzet van actuele casuïstiek. “Er was veel expertise uit het werkveld en we hebben met casussen gewerkt, daar heb ik echt veel van geleerd,” klinkt het tevreden. Wel worden er enkele aandachtspunten genoemd. Zo geven meerdere deelnemers aan dat zij de PowerPointpresentaties liever voorafgaand aan de les zouden ontvangen, in plaats van achteraf. “De presentatie kregen we pas na afloop. Al was het dezelfde ochtend geweest, dan had het iets fijner gewerkt,” aldus een deelnemer. Daarnaast komt het voor dat er verschillen in niveau binnen de groep zijn, wat in sommige gevallen invloed heeft op het groepsproces. “De groep was groot en de niveauverschillen waren wel aanwezig. Er zaten mensen bij die al veel wisten, dat maakte het soms lastig,” merkt iemand op. Desondanks zijn de deelnemers enthousiast: “De opleiding vond ik heel prettig, met een fijne indeling van de dagen. Ik heb er zeker wat aan gehad.”

Opleiders

De deelnemers aan de opleidingen van Conducto zijn overwegend positief over de docenten. De meeste opleidingen worden verzorgd door meerdere docenten met ieder hun eigen expertise, wat zorgt voor afwisseling en meerdere perspectieven gedurende de opleiding. “Elke dag was er een andere docent, voor elk onderwerp passend bij het specialisme,” aldus een deelnemer. Deze variatie wordt als verfrissend ervaren en draagt bij aan de betrokkenheid. “We hadden verschillende sprekers, en ik vond de afwisseling heel leuk. Er zaten wel een paar bij die ik iets minder vond qua interactie, maar over het algemeen waren ze goed,” deelt een andere tevreden referent. De docenten worden gewaardeerd om hun vakken en praktijkervaring. “De docenten hadden veel kennis en konden hun praktijkkennis goed overbrengen. Dat maakte de lesstof makkelijk toepasbaar,” klinkt het tevreden. Ook de variatie in achtergronden, van juristen tot professionals uit het contractmanagementveld, wordt als waardevol ervaren. “Docenten allemaal met een andere achtergrond. Dat was heel fijn, zo krijg je meerdere perspectieven mee,” vertelt een deelnemer. Toch merken sommige deelnemers op dat de stijl en aanpak per docent verschillen: “We begonnen met een ontzettend goede docent, later vond ik er eentje wat minder qua presentatiestijl. Dat lag meer aan de stijl dan aan de inhoud,” geeft deze referent aan. Ook wordt benoemd dat sommige docenten wat meer regie mogen nemen in de groep: “De docenten waren goed, maar mochten iets strenger zijn bij deelnemers die constant de les onderbraken.” Over het algemeen is de waardering echter hoog: “Hele goede docenten. Ondanks de soms taaie theoretische materie bleef het goed te volgen!”, vat een deelnemer samen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van Conducto wordt door deelnemers over het algemeen positief beoordeeld. Er is veel waardering voor de duidelijke structuur en de inzet van een online leeromgeving, waarin video's, ondersteunende artikelen, presentaties en voorbereidingsopdrachten worden aangeboden. "De online omgeving is zeer overzichtelijk. Je ziet precies welke training op welke dag plaatsvindt en welke onderwerpen aan bod komen," vertelt een tevreden deelnemer. Naast het digitale materiaal ontvangen deelnemers ook fysieke middelen, zoals boeken en bundels. De verzending daarvan is in principe op tijd, al geven sommigen aan dat ze het materiaal liever iets eerder ontvangen. "We kregen de boeken vooraf toegestuurd, maar ik had ze liever een of twee weken eerder gehad om mij beter voor te bereiden," aldus een deelnemer. De voorbereiding per les wordt als goed georganiseerd ervaren. "In de leeromgeving staan introductiefilmpjes, opdrachten en een checklist, dat werkt prettig," deelt een referent. Toch zijn er ook enkele aandachtspunten. Meerdere deelnemers geven aan dat ze de PowerPointpresentaties liever vooraf ontvangen dan achteraf, en dat het afdrukken van de grote bestanden onhandig is. Twee referenten geven mede hierdoor een neutrale score, omdat de presentaties de deelnemers helpen om zich beter op de les voor te bereiden. Ook is er inhoudelijke feedback: "Het onderdeel CATS CM had uitgebreider gekund. Voor mij als medewerker van de gemeente is dat belangrijk, maar door ontbrekende informatie kon ik de bijhorende individuele opdracht niet goed maken en heb ik uiteindelijk een ander onderwerp gekozen." De kwaliteit van het lesmateriaal wordt over het algemeen als goed ervaren. Wel blijken sommige aanvullende bronnen, zoals gelinkte artikelen, verouderd of niet toegankelijk. "Er werd verwezen naar artikelen, maar die links werkten niet meer," merkt een deelnemer op. Desondanks ervaren deelnemers het trainingsmateriaal als compleet, ondersteunend en goed toepasbaar in de praktijk.

Accommodatie

De deelnemers zijn tevreden over de accommodatie waar de opleidingen van Conducto plaatsvinden. De trainingen vinden vaak plaats in Utrecht, een locatie die als centraal en goed bereikbaar wordt gewaardeerd. "De locatie was perfect, goed bereikbaar met zowel de trein als de auto," aldus een deelnemer. Ook de faciliteiten op locatie krijgen positieve beoordelingen. De ruimtes zijn netjes, voorzien van goede wifi en prettig ingericht. "Het waren mooie kamers, goed gefaciliteerd. De wifi was goed en het eten prima geregeld," deelt een andere deelnemer. Vooral de lunch wordt als een sterk punt genoemd: "We hebben giga goed geluncht, dat was echt perfect," klinkt het enthousiast. Toch zijn er enkele aandachtspunten. Sommige deelnemers geven aan dat de klaslokalen soms te klein zijn voor het aantal deelnemers: "De klassen moeten echt groter, het was te krap voor de groep." Daarnaast wordt de temperatuur in sommige ruimtes als minder prettig ervaren. "We zaten een keer in een lokaal waar het echt veel te warm was, hierdoor kon niemand zich meer goed concentreren," merkt een deelnemer op. Ook wordt benoemd dat het af en toe wat benauwd aanvoelde. Desondanks overheerst de positieve indruk: "De locatie was goed verzorgd, daar zou ik niets aan veranderen," concludeert een deelnemer tevreden. Conducto slaagt er volgens de meeste deelnemers in om een prettige en functionele leeromgeving te bieden.

Natraject

Het natraject van de opleidingen bij Conducto wordt door deelnemers als passend en verzorgd ervaren. Na afloop ontvangen deelnemers een certificaat als bewijs van deelname en meestal vindt er een diploma-uitreiking plaats, die door velen als een leuke en passende afsluiting wordt gezien. "We hebben een diploma-uitreiking gehad in Utrecht waarbij we met z'n allen weer samenkwamen. Dat was een mooie afsluiting," vertelt een enthousiaste deelnemer. Ook de sfeer en organisatie van dit moment worden gewaardeerd: "Ze hebben dit heel leuk gedaan met een "motivational" speech en een borrel, en er stonden kaartjes klaar waarop je nog feedback kon geven." Tijdens het traject zelf ontvangen deelnemers na iedere bijeenkomst een evaluatieformulier, wat als voldoende wordt beschouwd voor tussentijdse feedback. "Na elke trainingsdag kon je een evaluatie invullen. Dat werkte prima; bij mij was alles positief, dus er was verder geen reden voor extra contact," legt een deelnemer uit. Anderen bevestigen dit: "We kregen na elke les een formulier om meteen te evalueren. Dit was verder prima zo."

Sommige deelnemers hebben na afloop nog een individueel contactmoment met de opleidingscoördinator, bijvoorbeeld voor een eindevaluatie of praktische vragen over het examen. “Er is nog een kort eindgesprek geweest met de coördinator, dat voelde als een goede afronding,” aldus een referent. In gevallen waarin het examen niet direct wordt behaald, verloopt het vervolgtraject doorgaans via e-mail of per post. “Ik was ziek bij het eerste examenmoment en heb het later ingehaald. Ik heb daardoor geen uitreiking gehad, maar het certificaat werd netjes opgestuurd.” Hoewel er geen sprake is van een uitgebreid natraject of terugkomdagen, ervaren deelnemers het afsluitende proces als duidelijk en prettig ingericht. Eén deelnemer merkt op: “Ik zou het wel fijn vinden als er een terugkommoment zou zijn om te kijken hoe je de kennis toepast in de praktijk.” Al met al waarderen deelnemers de zorgvuldige afronding en het persoonlijke karakter waarmee Conducto het opleidingstraject afsluit.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratieve ondersteuning van Conducto wordt door deelnemers als professioneel en betrouwbaar ervaren. De communicatie vooraf en tijdens de opleiding verloopt soepel, met duidelijke informatie en een vast aanspreekpunt. “Ik kon haar altijd benaderen, bijvoorbeeld toen de voorbereiding in het boek afweek van de online omgeving. Ze reageerde snel en dacht goed mee,” vertelt een deelnemer. Ook bij persoonlijke terugkoppeling wordt direct actie ondernomen: “Ik heb een keer feedback gegeven over een docent, en dat werd meteen opgepakt.” Deelnemers zijn positief over de bereikbaarheid en de mate waarin Conducto meedenkt met specifieke wensen. “Ze zijn goed bereikbaar en kunnen zich goed aanpassen, bijvoorbeeld aan de wensen vanuit de gemeente,” aldus een referent. Andere opmerkingen zijn: “Ze hebben het organisatorisch echt goed voor elkaar. Alle informatie is op tijd en duidelijk en ook op de locatie is alles prima verzorgd,” en “De administratieve afronding, zoals het versturen van diploma’s, verloopt eveneens snel en soepel”. Wel is er incidenteel ruimte voor verbetering in de flexibiliteit bij onverwachte situaties. “Een van de docenten was ziek, waardoor we twee weken achter elkaar les kregen. Dat kwam voor mij persoonlijk niet goed uit en er werd weinig meegedacht over een alternatief,” geeft een deelnemer aan. Desondanks overheerst de positieve ervaring: “Het contact verliep prettig en het vaste aanspreekpunt tijdens de opleiding werkte goed,” concludeert een deelnemer. Conducto weet volgens de meeste deelnemers een duidelijke, toegankelijke en klantgerichte administratie neer te zetten.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Conducto ervaren deelnemers als laagdrempelig en effectief. Hoewel het contact met de organisatie vooral functioneel is, waarderen zij de duidelijke communicatie en het gemak waarmee ze iemand kunnen bereiken. Alle referenten geven aan dat zij kort na inschrijving een vast aanspreekpunt toegewezen krijgen. De tevredenheid over dit contact is unaniem positief. “Ik heb voornamelijk contact met de docenten, maar er is ook een vast aanspreekpunt waar ik altijd met vragen terecht kan,” vertelt een deelnemer. Anderen geven aan dat het contact vooral tijdens de trainingsdagen plaatsvindt, maar dat dit voldoende is. “We hadden een single point of contact en dat was heel prettig; de lijntjes waren kort,” aldus een referent. “Het contact verloopt vlot en professioneel, zonder onnodige stappen of drempels.” Verder beschrijven de deelnemers hun contactpersoon als “heel benaderbaar”, “altijd bereikbaar” en “meedenkend, met snel een antwoord”. Samenvattend kan men zeggen dat de organisatie een ondersteunende rol biedt die naadloos aansluit op de behoeften van de deelnemers, zonder hen onnodig te belasten.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen bij Conducto wordt door deelnemers overwegend positief en marktconform beoordeeld. De trajecten worden ervaren als leerzaam, goed verzorgd en praktisch toepasbaar, wat voor velen de investering rechtvaardigt. “Ik ben echt tevreden; de opleiding heeft voor mij echt iets toegevoegd,” aldus een tevreden deelnemer. De inhoudelijke kwaliteit, de inzet van verschillende experts en het ondersteunende materiaal worden regelmatig genoemd als onderbouwing. “Ik denk dat de prijs gerechtvaardigd is, met al die verschillende expertises en het uitgebreide materiaal,” merkt een ander op. Hoewel het om relatief korte trajecten gaat, is de impact volgens deelnemers aanzienlijk. “Het is een kort traject, maar ik heb er echt veel van geleerd,” zegt een referent. “De kwaliteit vond ik goed, dus ik ben er tevreden over. Ik heb er in de praktijk heel veel aan gehad; het is echt van toegevoegde waarde geweest,” en “Het was gewoon in orde. Het werd door mijn werkgever betaald, maar ik zou het anders ook overwegen door deze positieve ervaring”, delen anderen. Al met al beschouwen deelnemers de opleidingen van Conducto als een waardevolle investering, met een goede balans tussen inhoud, kwaliteit en prijs.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Conducto is onder de deelnemers hoog. De opleidingen worden als waardevol en praktijkgericht ervaren, met een duidelijke meerwaarde voor de goede toepasbaarheid in de dagelijkse werkzaamheden. “Voor mij is het de perfecte opleiding. Ik kreeg zoveel aanknopingspunten aangereikt waar ik in mijn functie echt iets aan heb,” en “Ze maken het zo praktisch mogelijk, en dat werkt heel goed”, vertellen enthousiaste deelnemers. Ook de inzet van docenten met ervaring uit de praktijk draagt sterk bij aan de positieve beleving: “De docenten van Conducto waardeer ik enorm; het zijn mensen uit het werkveld van wie je echt iets leert.” Deelnemers geven aan dat de opleiding intensief is, maar dat de inspanning beloond wordt met direct toepasbare kennis: “Je moet er wel wat voor doen, maar het is heel bruikbaar in de praktijk”. Ook de groepssamenstelling draagt bij aan een prettige leerervaring: “Ik vind het fijn dat we met een groep beginners zijn; iedereen heeft dezelfde insteek.” Hoewel de tevredenheid groot is, noemen sommige deelnemers verbeterpunten. Zo zouden zij graag eerder toegang hebben tot de presentaties: “Als die vooraf beschikbaar zijn, kan ik me beter voorbereiden.” Ook worden er opmerkingen gemaakt over het examenproces: “Ik moest vijf minuten eerder stoppen dan gepland en kon daardoor mijn laatste vraag niet goed afronden. Dat vond ik jammer.” Tegelijkertijd wordt de flexibiliteit van Conducto gewaardeerd: “Mijn herkansing zou eigenlijk pas een jaar later zijn, maar zij boden eerder een mogelijkheid aan door de omstandigheden. Dat vond ik echt een pluspunt, omdat hierdoor de lesstof niet te veel weg was gezakt” Al met al ervaren deelnemers de samenwerking met Conducto als professioneel, betrokken en leerzaam. De opleidingstrajecten laten een positieve indruk achter en bieden concrete handvatten voor de praktijk.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Conducto Opleidingen B.V. op 24-07-2025.

Algemeen

Conducto Opleidingen B.V. (hierna: Conducto) is specialist in het verzorgen van praktijkgerichte opleidingen en trainingen op het gebied van inkoop, aanbesteden en contractmanagement en is een van de labels van de overkoepelende Actos Groep; een samenwerkingsverband dat kennis, kunde, ervaring en netwerken koppelt binnen 11 labels. Conducto heeft een brede en vaste klantenkring in de (semi-) overheid en het bedrijfsleven opgebouwd en biedt vier erkende post-HBO registeropleidingen en een post-WO opleiding aan. Daarnaast biedt zij zestien (kortdurende) trainingen, gericht op de praktijk. Alle opleidingen en trainingen kunnen zowel via de open inschrijving als incompany worden uitgevoerd. Conducto Opleidingen werkt nauw samen met Conducto Inkoopadvies, deze lever advies kennis en capaciteit binnen inkooporganisaties. Naast Conducto bestaat de Actos Groep uit de volgende labels: InQuest, InQuest België, In2Talent, Doxa Communicatie, Doxa Human Resource, ResultaatGroep, Actos Talents, Interim Professionals, Actos Leren & Ontwikkelen en Actos België. Het gesprek vond plaats met Fraukje de Blank (opleidingscoördinator) en Suzanne Jansen (operationeel manager).

Kwaliteit

De kwaliteit van de opleidingen en trainingen van Conducto wordt met name bepaald door de deskundigheid, ervaring en vooral ook didactische vaardigheden van de docenten. Conducto werkt met een docentenkorps van zo'n 40 mensen bestaande uit uitsluitend docenten met bewezen kwaliteiten. Ieder met zijn/haar eigen specialisme, zoals inkoopadviseurs, aanbestedingsjuristen en advocaten. Zij zijn door Conducto geselecteerd op relevante kennis, ervaring en vooral ook op de juiste persoonlijkheid en didactische vaardigheden. Conducto onderhoudt duurzame relaties met hen, onder meer door na elke lesdag even kort met de docent de verzorgde les door te nemen. Aangezien de docenten inhoudelijk dé experts zijn, spelen zij een grote rol in de ontwikkeling van de leergangen en/of trainingen alsook in de ontwikkeling van het lesmateriaal. Alle opleidingen en trainingen worden in co-creatie tussen docenten en de onderwijskundigen van Conducto ontwikkeld. Conducto besteedt aandacht aan haar serviceverlening, persoonlijke aandacht voor haar deelnemers en ontzorging van haar klanten en docenten. Zo is er iedere lesdag een vertegenwoordiger van Conducto aanwezig. Conducto vraagt regelmatig feedback aan haar deelnemers en docenten, zowel over de inhoud, vorm, toepasbaarheid en organisatie en bewaakt daarmee scherp haar kwaliteit.

Continuïteit

De afgelopen jaren heeft Conducto veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van een digitale leeromgeving en zal dit ook blijven doen. Voorafgaand aan een lesdag doorlopen deelnemers een e-learning. Hierdoor ontstaat er een homogener kennisniveau en kan er in de lessen meer aandacht zijn voor de praktijk en interactie tussen de deelnemers. Alle trainingen worden blended aangeboden. Mede door de vakbekwame, professionele docenten, het brede opleidingsaanbod dat in ontwikkeling blijft, de inhoud van de trainingen, de goede organisatie en de prettige samenwerking wordt Conducto bij een grote, veelal terugkerende, klantengroep als een gerenommeerd opleidingsinstituut gezien. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Conducto Opleidingen B.V. voor zowel opleidingen met een open inschrijving als voor maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Conducto werkt samen met een interne marketingafdeling om haar marketingactiviteiten verder vorm te geven en te versterken. Nu onderhoudt zij de relatie met haar klanten onder meer door het uitgeven van een nieuwsbrief. De afgelopen jaren heeft Conducto veel investeringen gedaan om digitalisering van het opleidingsaanbod te bewerkstelligen. Daarnaast is er voldoende aanbod van experts die willen lesgeven en zo kan het docentencorps verder uitgebreid en ontwikkeld worden indien nodig. Mede door deze ontwikkeling kan Conducto invulling geven aan de niet alleen in aantal maar ook in diversiteit toenemende maatwerkverzoeken. Een aantal leergangen in het open aanbod is altijd volgeboekt. De komende periode zullen er leerlijnen voor de medewerkers binnen de Actos Groep worden ontworpen waarmee Conducto de interne leverancier van opleidingen en trainingen binnen de Actos Groep wordt. Een deel daarvan zal ook in het open aanbod worden aangeboden. Aanvullend is Conducto Opleidingen ook bezig met het ontwikkelen van opleidingen en trainingen voor de private markt. Daarmee wordt het portfolio nog verder uitgebreid.

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