

Klanttevredenheidsonderzoek

Kader Academy B.V.

10-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kader Academy 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal②			20%	50%	20%
Accommodatie③				50%	40%
Natraject		10%	10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitsverhouding④				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal opleidingstrajecten verzorgd door Kader Academy hebben tien referenten hun medewerking verleend. Voor al deze respondenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop Kader Academy invulling geeft aan het voortraject.

Wat opvalt is dat veel deelnemers bewust voor Kader Academy kiezen vanwege de ligging van de opleidingslocatie en op basis van positieve aanbevelingen. Eén van hen vertelt: “De locatie was voor mij heel dichtbij. Dat maakte het praktisch goed haalbaar.” Een ander noemt als motivatie de tip van collega’s. De inschrijving verloopt volgens de meesten soepel en zonder belemmeringen. Zo wordt benoemd: “Ik heb hun een mail gestuurd en ik kon me snel en gemakkelijk inschrijven.”

Het vertrouwen in de organisatie groeit vaak door eerdere positieve ervaringen. Zoals een referent aangeeft: “Ik heb deze opleiding een aantal jaren geleden zelf gevolgd en was daar toen al tevreden over. Nu volgt een medewerker hetzelfde traject bij Kader Academy”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Kader Academy wordt aangeboden, zijn de referenten over het algemeen zeer te spreken. De meesten ervaren de inhoud en opbouw als helder en volledig. Zo geeft een deelnemer aan: "Het programma was vooraf volledig en duidelijk." Een ander bevestigt dit met: "Ik wist hoeveel bijeenkomsten er zouden zijn, dat er een examen was en wat er globaal werd behandeld."

De informatievoorziening vooraf wordt doorgaans als goed ervaren. Eén referent benoemt: "Ik heb een brochure ontvangen die duidelijk en volledig was."

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingen zijn vrijwel alle referenten positief tot zeer positief. De bijeenkomsten worden doorgaans als interactief en praktijkgericht ervaren. Een respondent vertelt: "De aanpak was redelijk praktisch met duidelijke voorbeelden. Het was niet te theoretisch." Tijdens de digitale lessen wordt actief contact gestimuleerd, bijvoorbeeld door het werken in groepjes via Teams. Daarbij is er ruimte voor het inbrengen van eigen casussen. Dat zorgt volgens een referent voor "intervisie op basis van eigen casussen en een prettige dynamiek in de groep."

De groepssamenstelling speelt daarbij een belangrijke rol. "Het was een diverse en leuke groep, wat het delen van ervaringen verrijkte," merkt iemand op. De groepsgrootte is doorgaans tussen de tien en vijftien deelnemers. Dit wordt als prettig ervaren. De afwisseling van docenten, in sommige trajecten wel vijftien verschillende, leidt ertoe dat er weinig mogelijkheid is in latere lessen terug te komen op eerder behandelde stof. "Tijdens de les begrijp je het wel, maar wanneer je in het weekend aan de opdrachten werkt, kun je toch twifelen: 'Hoe zat het ook alweer?'"

Een andere referent ervaart de uitvoering als te eenzijdig: "Er werden wel thuisopdrachten gegeven, maar die zorgden voor veel stress. Ik had het prettig gevonden als die opdrachten beter in de les waren toegelicht." Daarnaast wordt de wens uitgesproken voor meer duidelijkheid over de status van opdrachten. Zoals een deelnemer het formuleert: "Het was niet altijd duidelijk welke opdrachten beoordeeld werden en welke niet. Dat zou transparanter mogen."

Opleiders

De meeste referenten zijn positief over de docenten, die over het algemeen als deskundig en praktijkgericht worden ervaren. Verschillende respondenten benadrukken dat zij het waardevol vinden dat de trainers afkomstig zijn uit het bedrijfsleven. "De instructeurs waren van hoge kwaliteit - mensen met veel praktijkervaring uit het bedrijfsleven," aldus een respondent. Deze praktijkervaring draagt bij aan de relevantie van de lessen, zeker wanneer er gewerkt wordt met herkenbare situaties en materialen van de eigen organisatie. Een ander merkt op: "Ze komen meestal naar onze eigen locatie en werken met onze eigen materialen. Dit maakt het mogelijk om zeer gericht tips en verbeterpunten te geven. Het heeft waarde om een frisse blik van buiten te krijgen."

De persoonlijke stijl van de docenten verschilt, wat leidt tot uiteenlopende ervaringen. Eén respondent waardeert de ontspannen en toegankelijke manier van lesgeven: "Ze communiceren prettig, maken de lesstof toegankelijk met filmpjes of extra uitleg, en zorgen voor een ontspannen sfeer." Tegelijkertijd wordt ook benoemd dat de kwaliteit per docent kan variëren: "De één was concreet en duidelijk, de ander maakte er een heel eigen verhaal van dat niet altijd aansloot bij de feiten." Daarbij klinkt de wens om meer praktische handvatten te krijgen. "Wat ik echt miste, was praktische uitleg over hoe je wet- en regelgeving opzoekt: welke bronnen gebruik je, hoe vind je artikelen terug? Ook het digitale aspect - zoals de rol van AI bij het vinden van informatie - kwam niet aan bod."

Een overigens tevreden respondent geeft aan dat één docent wat tegenviel, omdat er regelmatig vragen onbeantwoord bleven en "daar volgens mij meer uitgehaald had kunnen worden."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt wisselend ontvangen: van neutraal tot zeer positief. Eén respondent gaf aan dat er in zijn geval nauwelijks sprake was van trainingsmateriaal en kon het om die reden niet goed beoordelen. Verschillende referenten waarderen de volledigheid en praktische bruikbaarheid van het materiaal. Een deelnemer vertelt: "Het opleidingsmateriaal was goed verzorgd. Ik gebruik het nog regelmatig als naslagwerk - het staat letterlijk nog in de kast achter me." Ook de beschikbaarheid van aanvullende informatie wordt genoemd als meerwaarde. "Alles was goed verzorgd en relevant. Er was voldoende achtergrondinformatie beschikbaar voor wie zich verder wilde verdiepen," aldus een andere respondent.

Tegelijkertijd zijn er ook deelnemers die het materiaal minder actueel of beperkt toepasbaar vinden. Eén referent merkt op: "De gebruikte boeken bevatten verouderde informatie en niet alle behandelde onderdelen waren nog actueel." Het digitale aanbod wordt door een andere referent positief beoordeeld: "Er was een online portal waarin je al het huiswerk en lesmateriaal kon vinden, duidelijk gestructureerd. De planning was inzichtelijk."

De papieren lesmaterialen verschillen per opleiding. Eén referent vertelt: "Het lesmateriaal bestond uit twee lesmappen. De praktijkgids kostte zo'n € 200, wat ik persoonlijk aan de hoge kant vind - zeker als je bedenkt dat je die niet heel vaak gebruikt. Gelukkig werd het door mijn werkgever vergoed."

Accommodatie

Vrijwel alle opleidingen vonden extern plaats, doorgaans in een hotel. Deze locaties worden over het algemeen als verzorgd, professioneel en prettig ervaren. Eén referent vat het krachtig samen: "Alles is uitstekend geregeld - ik geef het een dikke 10." Een ander vult aan: "De accommodatie was uitstekend: voldoende parkeergelegenheid, goede zaalindeling en prima akoestiek." Kleine ongemakken zijn adequaat opgelost, aldus een respondent.

Ook de catering krijgt veelal lof. "De locatie was uitstekend: een mooi en fris gebouw, goede catering. 's Ochtends was er zelfs een worstenbroodje of koek bij de koffie - erg verzorgd," vertelt een referent. In een enkel geval klinkt de wens naar meer variatie: "De catering was goed verzorgd, al kreeg ik elke keer hetzelfde eten." Eén opleiding is incompany gegeven. In dat geval is geen waardering gegeven voor de accommodatie.

Natraject

Het natraject wordt door respondenten wisselend beoordeeld: van ontevreden tot zeer tevreden.

Sommige deelnemers ervaren de afronding als zorgvuldig en inhoudelijk waardevol, terwijl anderen juist behoefte hadden aan meer begeleiding of structuur richting het einde van het traject.

Een deel van de respondenten voelde zich goed voorbereid op het afsluitende examen of de scriptieverdediging. Eén deelnemer vertelt: "Ik heb een examen afgelegd. Daar was ik goed op voorbereid, al weet je natuurlijk nooit precies wat je kunt verwachten." Ook de opbrengst van de opleiding wordt in veel gevallen erkend. Zo merkt een respondent op: "De opleiding heeft me geholpen om met een andere blik naar veiligheid te kijken en beter te kunnen beoordelen wat veilig is binnen verschillende contexten."

Toch zijn er ook kritische geluiden. Eén referent beschrijft dat het examen "iets rommelig verliep, omdat er vooraf niets klaargezet was qua tafels. Deelnemers moesten dit nog zelf regelen." In andere gevallen wordt de toetsing als zwaar of onverwacht streng ervaren. Zo zegt een respondent: "Tijdens mijn scriptieverdediging was het panel behoorlijk kritisch, soms ook over dingen die niet direct met mijn scriptieonderwerp te maken hadden. Het voelde wat als 'voor de leeuwen gegooid'. Ik had graag uitgebreidere ondersteuning gezien bij het voorbereiden van de scriptieverdediging." Daarnaast klinkt bij sommige referenten de wens naar een warmere afsluiting. Eén van hen merkt op: "De afsluiting was wat abrupt. Wellicht is er een andere, warmere manier om de opleiding af te sluiten - al weet ik niet precies hoe dat eruit zou moeten zien." Na afloop ontvangen deelnemers een certificaat en wordt het traject geëvalueerd via een vragenlijst per mail.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem van mening dat Kader Academy de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze heeft geregeld. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. De organisatie wordt als professioneel, toegankelijk en klantgericht ervaren.

Eén respondent vertelt: "De organisatie kwam professioneel over - meer dan ik vooraf had verwacht."

Een ander vult aan: "Zij communiceren goed, reageren tijdig en ze hebben goede medewerkers." Bij vragen wordt er snel geschakeld. Een referent merkt op: "Als ik iets in de planning wil wijzigen, zijn ze altijd makkelijk te bereiken. Ze reageren snel en lossen zaken direct op. Dat werkt erg prettig." Ook bij persoonlijke omstandigheden of verzoeken is er flexibiliteit. Zo vertelt een respondent: "Toen ik uitstel nodig had, werd dat zonder problemen gehonoreerd." Hoewel een belofde verlenging van toegang tot een online platform uiteindelijk niet werd opgevolgd, heeft deze referent daar verder geen navraag naar gedaan of bezwaar over geuit.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. De communicatie na afloop van de opleiding wordt als actief en doorgaans relevant ervaren. Zo geeft een referent aan: "Ik ontvang regelmatig nieuwsbrieven, uitnodigingen voor symposia en contactdagen." Een ander zegt: "Het contact is laagdrempelig en persoonlijk - bijvoorbeeld bij congressen spreek je elkaar ook informeel."

Meerdere respondenten noemen het contact met een vaste persoon als positief. Toch is niet iedereen even enthousiast over de frequentie van de berichten. Een referent merkt op: "Ik word bestookt met e-mails van de organisatie. Als ik er geen behoefte aan heb, gooi ik ze weg." Er zijn ook respondenten die aangeven momenteel geen communicatie meer te ontvangen, maar daar geen bezwaar tegen hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, voor zover zij daar een oordeel over kunnen vormen. Een aantal respondenten geeft aan dat de opleiding door de werkgever is vergoed en dat zij zelf daardoor onvoldoende zicht hebben op de prijsstelling.

De meeste respondenten die daar wel zicht hebben, ervaren deze als marktconform en passend bij wat er geboden wordt. Eén referent stelt: "De prijs was prima in verhouding tot wat je kreeg," terwijl een ander zegt: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed. Prijzen liggen ongeveer gelijk aan die van andere aanbieders, maar de betrouwbaarheid en het persoonlijke contact maken voor mij het verschil." Tegelijkertijd klinkt er ook een kritischer geluid. Eén respondent merkt op: "Ik vind de opleiding duur." Een ander noemt de prijs "niet goedkoop, maar marktconform," en voegt daaraan toe dat de verhouding tussen prijs en inhoud in zijn ogen wel in balans is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven Kader Academy een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de gevolgde opleiding. De inhoud wordt als relevant en toepasbaar ervaren, waarbij meerdere deelnemers aangeven dat ze de opgedane kennis direct kunnen gebruiken in hun werk. Eén referent noemt het "een goede basisopleiding" en ziet de praktische toepasbaarheid terug op de werkvloer. De docenten worden vaak genoemd als sterk punt. Hun praktijkervaring uit het bedrijfsleven maakt de lesstof herkenbaar en realistisch. "Wat er voor mij uitsprong, waren de instructeurs met échte praktijkervaring," aldus een deelnemer. Ook de variatie in achtergrond en specialisatie van de docenten draagt bij aan de kwaliteit van de lessen. De sfeer tijdens de opleiding wordt omschreven als professioneel en tegelijkertijd informeel. Meerdere respondenten waarderen de openheid in de groep en het leren van elkaar. Eén deelnemer benoemt expliciet de meerwaarde van "het gemêleerde deelnemersveld - je leert ook echt van elkaar." Hoewel de meeste referenten geen verbeterpunten noemen, klinkt er af en toe een suggestie, bijvoorbeeld voor het sturen van herinneringen bij inlevermomenten. De algemene tevredenheid lijdt daar niet onder: de referenten zouden deze opleiding zonder aarzeling aanbevelen aan anderen of hebben dat al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Kader Academy B.V. op 10-07-2025.

Algemeen

Kader Academy heeft meer dan 25 jaar ervaring in het verzorgen van opleidingen op het gebied van veiligheid, arbo, gezondheid, energie en duurzaamheid, techniek, veiligheid, informatie- en databeveiliging, bedrijfscontinuïteit, management en communicatie, groenvoorziening en keuringen. Kader Academy is onderdeel van de Kader Group, die bestaat uit Kader Academy, Kader Consultancy & Interim en Kader Digital. De Kader Group heeft als doel de kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid van organisaties te verbeteren, zodat eenieder goed kan zorgen voor mens, milieu en maatschappij. Kader Academy verzorgt maatwerkopleidingen en open opleidingen. Opleidingen worden zowel op eigen locatie als op locaties door het hele land verzorgd. Een groot aantal opleidingen leiden naar een (extern) landelijk examen. Bovendien is een aantal opleidingen geaccrediteerd. Dit Cedeo-rapport richt zich op de opleidingen met een open inschrijving.

Kwaliteit

Kader Academy heeft altijd oog voor kwaliteit. Zij staan voor een gerichte aanpak, informeel, persoonlijk en professioneel. Persoonlijk betekent ook dat de studenten ieder kunnen leren op hun eigen niveau en dat bijvoorbeeld stof via een e-learning én in de vorm van een boek beschikbaar is. Er is een digitaal portaal voor deelnemers waarin onder meer het trainingsmateriaal wordt aangeboden.

De docenten zijn vakkundig en werkzaam op hun vakgebied zodat zij beschikken over de actuele kennis en ruime praktijkervaring. Als een opleiding bestaat uit een serie lessen op verschillende terreinen, dan wordt iedere les verzorgd door een docent met het betreffende specialisme.

Kader Academy werkt met een team van zo'n zestig medewerkers, waarvan velen ook als consultant bij Kader actief zijn. Kader draagt op diverse manieren zorg voor de kwaliteit. Zo is er een kwaliteitsteam en per opleiding een opleidingscoördinator. Deze coördinator gaat over alles wat met de betreffende opleiding te maken heeft en is voor de studenten altijd te benaderen. Een onderwijskundige borgt de didactische kwaliteit van de opleidingen. Nieuwe docenten lopen altijd eerst mee met een collega. Eenmaal per jaar vindt bij iedere docent een lesobservatie plaats. Hierbij laat Kader de docent ruimte voor een eigen stijl. Iedere opleiding wordt geëvalueerd. Als er klachten zijn, neemt Kader dit op met de deelnemer én de docent.

De docenten zijn nauw betrokken bij de ontwikkeling van de opleidingen. Daarvoor worden regelmatig afstemmingsmomenten gecreëerd, mede om de samenhang tussen verschillende modules te garanderen. Regelmatig wordt het portfolio aangepast op basis van actuele ontwikkelingen, nieuwe wetten of normen, of vanuit wensen en vragen vanuit de consultancy-opdrachten van de Kader Group. Zo wordt er aandacht besteed aan de rol van AI in de relevante domeinen. Ook is er aandacht voor het gebruik van AI door studenten: Kader zet meer in op het mondeling toetsen van de kennis.

Continuïteit

Kader Academy heeft een groeidoelstelling, maar wil daarbij vooral een partij blijven met toegevoegde waarde. Het diploma van Kader moet altijd staan voor meerwaarde en kwaliteit. Vele klanten keren regelmatig terug vanwege hun goede ervaringen met Kader Academy. Maar ook veel nieuwe klanten weten hun weg naar Kader Academy te vinden.

Op basis van het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Kader Academy voor het aanbod met open inschrijving, voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kader Academy onderhoudt het contact met haar klanten onder meer met een nieuwsbrief, een kennisbank en met white papers over de nieuwste ontwikkelingen op de diverse vakgebieden. Kwaliteit voor de klant blijft bij Kader voorop staan: hoe blijf je als opleider relevant? Wat is van belang voor de doelgroep, van directie tot aan de uitvoerenden? Kader wil snel blijven schakelen en nieuwe onderwijsvormen aanbieden. De praktijkgerichte trainingen, uitgevoerd door uitstekende docenten is voor vele tevreden klanten reden Kader aan te bevelen aan anderen.

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