

Klanttevredenheidsonderzoek

Kudding & Partners BV

28-05-2009



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kudding & Partners BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal③				30%	40%
Accommodatie④					10%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie⑤				40%	30%
Relatiebeheer⑥			20%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe omdat hij geen inzicht heeft in dit item
- ③ Drie referenten scoren niet omdat zij geen zicht hebben op het trainingsmateriaal
- ④ Bij negen referenten vond de training in -company plaats
- ⑤ Drie referenten hebben onvoldoende zicht op het onderwerp om een score toe te kennen
- ⑥ Twee referenten geven geen score omdat zij geen inzicht hebben in het relatiebeheer
- ⑦ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteit verhouding en kent daarom geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Verreweg de meeste ondervraagden doen al enige tijd zaken met Kudding & Partners (hierna te noemen Kudding). Voor sommige opdrachtgevers heeft Kudding interne trainers en acteurs opgeleid. Enkele geïnterviewden lichten als volgt toe waarom zij steeds voor Kudding kiezen: "Kudding heeft bewezen een betrouwbare partner te zijn" en "Ze zijn professioneel en vraaggericht; hun methodiek sluit goed bij ons aan". Bij sommigen werd het instituut aanbevolen door collega's. "Uit de verhalen kwamen de opleidingen van Kudding als uitermate lucratief naar voren", zo vertelt een referent.

Eén ondervraagde is via het surfen op Internet bij Kudding gekomen. “We hebben een aantal aanbieders vergeleken. Kudding kwam onder andere prijstechnisch als beste uit de bus.” Over het voortraject zijn alle scorende referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén referent geeft het onderwerp geen score omdat hij er weinig zicht op heeft. Voorafgaand aan het eerste traject vindt er een uitgebreide mondelinge intake plaats, waarin de opdrachtgever zijn wensen kenbaar kan maken. “Nadat ons protocol door hen was bekeken, hebben we samen besproken hoe de training hierop aan kon sluiten”, “Zij kunnen goed luisteren en er vervolgens invulling aan geven” en “Kudding is echt een partner in overleg: wat willen we dan graag en hoe?” zo lichten de referenten hun tevredenheid toe. Enkele opdrachtgevers geven aan, dat voor hen inmiddels standaardtrainingen ‘omgebouwd’ zijn naar trainingen op maat. In de meeste gevallen vindt er regelmatig overleg plaats om deze trainingen bij te stellen en/of aan te passen voor andere afdelingen.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zoals het op schrift staat, is het merendeel van de referenten zeer tevreden. Zij vinden dat het een goede afspiegeling is van hun wensen en van wat er tijdens het voortraject is besproken. Enkele uitspraken: “Het was een duidelijk voorstel”, “Wij herkenden onze wensen er goed in”, “Het wordt steeds afgestemd op de doelgroep, in die zin dat er specifieke situaties worden ingevoegd die voor de betreffende afdeling van toepassing zijn”, “De leidinggevenden was gevraagd om een aantal cases aan te dragen. Deze heeft Kudding als uitgangspunt voor het programma gebruikt” en “Onlangs heeft Kudding nog enkele wijzigingen in het programma aangebracht om het af te stemmen op ons gewijzigd protocol”. De financiële kant van het voorstel is door de respondenten ook goed ontvangen. Enkele citaten: “Prima prijsafspraken, keurig gefactureerd”, “Uitermate duidelijk”, “Wij hebben een vast bedrag per trainer per dag afgesproken” en “Het is goed doortimmerd en ze houden zich aan de afspraken”.

Uitvoering

Ook over de uitvoering van het traject zijn alle ondervraagden positief. De training wordt naar verwachting uitgevoerd en is volgens de referenten zeer praktijkgericht. Er wordt veel gebruik gemaakt van rollenspellen met professionele acteurs. Als onderwerp dienen vaak actuele situaties uit de praktijk. Tussen de praktische oefeningen door wordt er steeds achtergrondinformatie gegeven. Over de uitvoering van de opleiding zeggen de referenten ondermeer: “De inhoud was zeker naar verwachting”, “Professioneel, het ziet er goed uit; ze weten van wanten”, “Het was pittig, maar goed te doen en ontzettend leuk en zinvol. Er werd goed meegedaan”, “Er is een duidelijke opbouw in stappen. Het is hard oefenen, vaardigheden inslijpen, en fouten eruit halen”, “Er werd steeds ingegaan op wat de deelnemers in de praktijk meemaken”, “De opleiding van onze interne trainers is heel gedegen. Ze kunnen daarna echt aan de slag” en “De leidinggevenden geven de training erg hoge rapportcijfers, vooral vanwege de goede afstemming op de dagelijkse praktijk”. Meerdere referenten wijzen op het belang van de veilige sfeer die tijdens de training wordt gecreëerd. Eén van hen vertelt: “Bij wijze van experiment hebben we deze keer stresshantering ingevoegd. Dit was redelijk gewaagd. De doelgroep kennende, dit zijn mensen die op ‘safe’ gaan, kon het een top of een flop worden. Het was waanzinnig goed. Juist omdat iedereen de ruimte kreeg om te zeggen: ‘Dit gaat me te ver’.”

Opleiders

Over de opleiders zijn de referenten unaniem positief. Ze noemen hen onder andere “professioneel”, “gedreven”, “prettig in de omgang”, “goed benaderbaar” en “zeer deskundig” en zeggen: “Wij werken steeds met dezelfde trainers, dat is wel zo prettig”, “Ze zijn gericht op het geven van heel directe feedback”, “Ze luisteren goed naar de deelnemers en gaan altijd aan de slag met wat die naar voren brengen” en “De trainers weten precies waar de pijnpunten zitten en waar organisaties aandacht aan moeten besteden”. Ook over de acteurs zijn de referenten enthousiast: “De acteurs zijn geweldig. Als het moet, gedragen ze zich heel lastig. Ze wisten de doelgroep perfect na te doen en hadden zich echt ingeleefd in de problematiek” zo vertelt een ondervraagde. Sommige opdrachtgevers hebben bij Kudding een voorkeur voor bepaalde trainers aangegeven, waaraan het bureau gehoor heeft gegeven.

Trainingsmateriaal

Alle referenten die zicht hebben op het trainingsmateriaal, zijn er (zeer) tevreden over. De uitgereikte hand-outs en readers vindt men "netjes" en "up-to-date". Eén referent vertelt dat de reader onlangs nog, in samenspraak met de ARBO-functionaris, door Kudding helemaal is aangepast in verband met een herziening van het ARBO-protocol. Ook over het gebruikte beeldmateriaal is men erg te spreken. "Er is een dvd waar precies op staat welke handelingen je moet verrichten. Deze wordt binnenkort bijgewerkt, om de polsgrepen van tekst te voorzien", "De dvd's zijn heel duidelijk. De versnelde en vertraagde herhalingen zijn bijzonder handig". Drie referenten kennen dit onderwerp geen score toe, omdat ze er te weinig inzicht in hebben.

Accommodatie

Bij nagenoeg alle referenten vond de training in-company plaats. "Wij hebben hier natuurlijk alles voorhanden, tot en met een separeercel toe", legt een ondervraagde uit. Slechts bij één referent werd gebruik gemaakt van een externe hotelaccommodatie. Hoewel deze ondervraagde vindt dat er, in de zaal waar de training werd gegeven, weinig privacy was vanwege de inkijk, noemt hij de accommodatie 'goed verzorgd' en is hij verder zeer tevreden.

Natraject

Op één opdrachtgever na zijn alle gesprokenen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In sommige gevallen, zoals bij de trainersopleiding, ontvangen de deelnemers een certificaat. Aan het einde van de trainingen vullen de cursisten evaluatieformulieren in, die Kudding verwerkt in het eindverslag dat de opdrachtgever ontvangt. Een officiële mondelinge evaluatie vindt niet in alle gevallen plaats. Eén ondervraagde, die het onderwerp de neutrale score toekent, zegt hierover: "Ik had wel graag een eindevaluatie gewild. Ik ben een beetje verbaasd dat Kudding nog geen contact met ons heeft opgenomen na het laatste traject". De overige referenten vinden dat er voldoende evaluatiemomenten zijn. "Wij hebben na elke training mondeling of telefonisch contact, en bespreken dan wat goed ging en waar de volgende keer op gelet moet worden" en "De trainer neemt bij iedere nieuwe training het eindverslag van de vorige keer mee om te bespreken". Voor de interne trainers is er eens per jaar een terugkomdag. "Het is een stukje herhaling van het geleerde, maar er wordt ook ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen", vertelt een geïnterviewde. Alle referenten zijn van mening dat met de training de gewenste resultaten zijn bereikt. "Van de locatiemanagers krijg ik vaak te horen dat de medewerkers weerbaarder zijn en steviger in hun schoenen staan", "Men is zekerder en heeft nu basishandvatten voor wat wel en wat niet te doen", "Wij zijn nu vaak in staat bepaalde situaties te voorkomen", zo lichten enkele referenten toe.

Organisatie en Administratie

Drie referenten kennen dit onderwerp geen score toe, omdat ze er te weinig zicht op hebben. Alle anderen vinden dat Kudding de organisatie en administratie prima op orde heeft. Het instituut is naar hun mening goed te bereiken, levert op tijd de benodigde informatie en houdt zich aan de afspraken. "Ze komen de afspraken scherp en perfect na. Daarnaast zijn ze flexibel. Als ik voorstel om de volgende week weer eens bij elkaar te komen, dan regelen ze dat meteen", illustreert een referent zijn tevredenheid. Een ander licht de flexibele instelling van Kudding toe met het volgende voorbeeld: "Als hier een interne trainer ziek is, doen ze hun best om zo snel mogelijk één van hun eigen trainers te sturen".

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de meeste ondervraagden (zeer) positief. Twee referenten scoren niet omdat ze te weinig van het onderwerp afweten. Twee anderen kennen het onderwerp de neutrale score toe. Eén van hen motiveert deze score als volgt: "Na het laatste traject hebben we nog geen contact opgenomen over een nieuwe training. Ik had verwacht dat zij wel zouden informeren wat er aan de hand was. Het zou goed zijn om op een aantal standaardmomenten in het jaar met elkaar in gesprek te zijn. Voor het feit dat dit niet gebeurt, moeten we de hand ook in eigen boezem steken, maar toch zou Kudding zelf hierin ook wel wat meer initiatief mogen tonen". De andere referent is teleurgesteld omdat hij nog geen reactie van Kudding heeft ontvangen, nadat hij aan een trainer heeft doorgegeven graag een wijziging te willen in het opleidingstraject.

De tevreden referenten zeggen over het relatiebeheer ondermeer het volgende: “De lijnen zijn kort”, “De secretaresse is uiterst benaderbaar”, “Het contact is vriendelijk en zakelijk, informeel ook soms, nadat de zaken zijn gedaan. Dit komt voort uit zorg en belangstelling”, “Wij nemen ze ook met andere dingen in vertrouwen. Ze hebben een goed beeld van de problematiek binnen het werkveld en we stellen prijs op hun advies” en “Ik weet mijn weg naar Kudding wel te vinden”.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten zijn zeer tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding en noemen deze ‘goed’ en ‘marktconform’. Enkele uitspraken van ondervraagden: “De opleiding is duur, maar de kwaliteit is goed, en dat mag ook wel wat kosten” en “Op veiligheid mag je niet bezuinigen, het is een groot goed”, “Wat ze leveren is kostbaar. Het is goed doordacht. Er zit een jarenlange ontwikkeling achter”, “Wij kijken regelmatig wat er aan opleidingen op de markt is. Echte expertise vind je niet zo makkelijk. Bovendien kopen andere aanbieders trainingen op dit gebied vaak bij Kudding in” en “Anderen zijn stukken duurder”. Eén referent onthoudt zich van een score omdat hij geen zicht heeft op het onderwerp.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Dertig procent van de ondervraagden is tevreden over de opleiding; zeventig procent is zelfs zeer tevreden. Als sterke punten van Kudding worden genoemd: “Goede trainers, sterke acteurs, goed ingespeeld”, “Ze spelen snel in op veranderingen. Goede ideeën uit organisaties worden ingevoegd in de opleiding”, “Een klein, overzichtelijk bureau, organisatorisch sterk en makkelijk benaderbaar”, “Ze leggen op de juiste manier contact. In een geest van handelen, en niet van: parkeren en voorlopig geen tijd”, “Het overtuigend kunnen brengen; cursisten goed kunnen motiveren om actief mee te doen”, “Een luisterend oor”, “Het zich kunnen aanpassen aan en inleven in hetgeen jij nodig hebt”. Eén geïnterviewde plaatst een kanttekening: “Doordat de inhoud van de trainersopleiding steeds verandert, ontstaan er verschillen in wat onze trainers de medewerkers aanbieden. Dit levert binnen onze organisatie problemen op. We zouden daarom liever zien dat Kudding eerst contact met ons opnam, alvorens de inhoud van de trainerscursus op cruciale punten aan te passen”. Alle referenten zouden Kudding aanbevelen bij anderen. Twee referenten geven aan dat zij zich er hard voor maken, dat hun fusiepartners ook gebruik gaan maken van de diensten van Kudding.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Kudding & Partners BV op 28-05-2009.

Algemeen

Kudding & Partners ondersteunt sinds 1985 organisaties bij het voorkomen en hanteren van conflicten en agressiviteit op de werkvloer. Kernactiviteiten zijn beleidsontwikkeling, training en coaching: aan het geformuleerde beleid wordt een praktijkgerichte invulling gegeven door middel van coachings- en trainingsprogramma's. Het bureau richt zich op professionals uit een breed scala aan sectoren en disciplines: naast zorg- en dienstverlenende instellingen, onderwijsinstellingen, gemeenten en verzekeringsmaatschappijen ook de beveiligingssector en het MKB. Het gaat hierbij om de overdracht van kennis en ervaring op het gebied van agressie en geweld. Bij de trainingen, die zowel in company als met open inschrijving worden aangeboden, komen steeds zowel de preventie als 'het hanteren' aan de orde. Alle trainingen hebben een praktijkgericht en 'levensecht' karakter. Dit laatste wordt met name bereikt door het inzetten van ervaren trainingsacteurs.

Kwaliteit

Het bureau heeft het begrip kwaliteit hoog in het vaandel staan en geeft hier met veel enthousiasme 'handen en voeten' aan. De kwaliteit van de interne organisatie loopt gesmeerd. Het motto 'De klant is koning' wordt blijkens reacties in het Cedeo-onderzoek volledig waargemaakt. De trainers zijn, op grond van hun ervaring in de praktijk, specialisten op de vakgebieden waarop Kudding & Partners actief is. Van de trainers - zowel van de trainers in vaste dienst als van de flexibele schil van 'vaste' freelancers - wordt verwacht dat zij zich professioneel voortdurend blijven ontwikkelen. Meerdere dagen per jaar wordt op gestructureerde wijze aandacht besteed aan actuele onderwerpen, onder leiding van een van de seniortrainers. Ook externen kunnen in dit kader hun bijdrage leveren. Intervisie en supervisie zijn geëigende instrumenten om van elkaar te leren. Voor de acteurs, die allen goed ingevoerd zijn in het vakgebied, wordt jaarlijks een professionaliseringsdag georganiseerd aan de hand van een thema. Trainingen dienen praktijkgericht en vooral niet hoogdravend te zijn; de kracht zit volgens de heer Kudding juist in de eenvoud van de training en van het gehanteerde model om agressie methodisch te hanteren. Dit model wordt de ABCD-methode genoemd: A staat voor (het hanteren van) afleidingstechnieken, B staat voor 'Buigtechnieken', waarbij het doel is dat de agressor zijn frustratie uit, C staat voor de Confrontatietechniek, waarbij grensoverschrijdend gedrag wordt ingeperkt en D voor doelbewust negeren. Centraal in de trainingen Fysieke agressie staat de eenvoud van de aan te leren technieken. De cursisten maken zich de technieken snel eigen: de ervaring leert dat zij de aangeleerde technieken in hun werkpraktijk goed kunnen inzetten. Bij het Methodisch teamgericht separeren en afzonderen wordt gebruik gemaakt van de individuele krachten in een team waardoor zowel voor de cliënt/agressor als de medewerker veilig gewerkt kan worden. Kudding & Partners hecht veel waarde aan de mening van haar klanten. Evaluatieresultaten leiden dan ook aantoonbaar tot verbeteracties. Op nieuwe ontwikkelingen wordt alert ingespeeld, zoals bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door het gebruik van e-learning en blended learning tijdens de trainingen en door het uitvoeren van nul- en resultaatmetingen, bijvoorbeeld via de 360 ° feedback-methode, om gedragsveranderingen te kunnen aantonen. Tijdens het gesprek met Cedeo wordt benadrukt dat de trainers weliswaar zeer betrokken zijn bij de deelnemers, één trainer is zelfs gespecialiseerd in traumaopvang, maar dat zij geen therapeuten zijn. Waar nodig vindt dan ook doorverwijzing plaats.

Continuïteit

Kudding & Partners kan bogen op een aanzienlijk aantal vaste klanten. Door de sterke 'no nonsense' benadering, de ruime ervaring, de sterke producten en de klantvriendelijke service, is het bureau goed in staat de concurrentie het hoofd te bieden. De opdrachtenportefeuille is goed gevuld; om haar positie, met behoud van de kwaliteit, verder uit te bouwen en versterken is het bureau momenteel bezig met productverbreding, uitgaande van wensen en vragen van klanten. Op grond van de informatie die tijdens het instituutbezoek werd verschaft, onder meer over de interessante nieuwe projecten, en de resultaten van haar onderzoek acht Cedeo de continuïteit van Kudding & Partners voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Alles wat Kudding & Partners doet is 'maatwerk'. Het vinden van aansluiting bij de situatie van de klant is absoluut noodzakelijk om een goed resultaat te bereiken. Daarom vindt de intake vooral op de werkvloer plaats. Het vinden van de juiste match tussen de trainer en de deelnemersgroep is essentieel. De leidinggevende wordt situationeel betrokken bij de training, maar het aspect van de vertrouwelijkheid telt zwaar. Alleen als iemand echt getraumatiseerd blijkt te zijn, dan is het in ieders belang dit aan de leidinggevende te melden. Met het oog op de implementatie in de praktijk is 'commitment' van de leidinggevenden essentieel: vandaar dat zij opgeleid worden in het geven van feedback aan de deelnemers. Tot slot dient vermeld te worden dat het bureau tijdens de training, maar zeker ook na afloop, 'de vinger aan de pols houdt'. Alleen op die manier kan het geleerde echt bekliven. Een voorbeeld van deze aanpak is het train-de-trainer concept; hierbij worden medewerkers van de klantorganisatie getraind om het ABCD-model (in licentie) binnen hun organisatie te verspreiden. Deze trainers zijn verplicht via een jaarlijkse terugkomdag hun kennis en kunde op peil te houden.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu