

# Klanttevredenheidsonderzoek

RadarVertige training & opleiding

16-04-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van RadarVertige training & opleiding vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, ondoorgankelijk 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 jaaronzet 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 en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				70%	10%
Accommodatie③					
Natraject④				80%	10%
Organisatie en Administratie⑤			10%	60%	20%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe
- ⑥ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van RadarVertige training & opleiding (hierna RadarVertige te noemen) geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het bureau. Enkele referenten: "Mijn bedrijf werkt al langer met hen samen en dat wil ik graag zo houden. Ze hebben een grote staat van dienst" en "Er werd al zaken met hen gedaan voordat ik hier kwam. Ze werken ook voor onze gemeente."

Enkele anderen lichten als volgt toe hoe zij tot hun keuze voor RadarVertige kwamen: “Een van onze artsen in opleiding had bij het UWV gewerkt. Hij had hele goede ervaringen met een van de trainers”, “Ik zocht een mentortraining voor onze studenten en kwam online uit bij een ander project van RadarVertige”, “Het oriënterende gesprek met een van de trainers viel goed uit. Het was meteen vertrouwd” en “We hebben een opdracht uitgezet bij verschillende aanbieders. RadarVertige kwam als beste uit de bus, onder andere vanwege de prijs-kwaliteitverhouding en de flexibiliteit.” Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De intake wordt verricht door een of meer contactpersonen en/of de trainer. Er wordt zorgvuldig navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Enkele reacties: “Ons eerste aanspreekpunt is de directeur. Vervolgens overleggen we met een inhoudsdeskundige. Met de trainer wordt op de dag zelf kortgesloten. Op deze manier hebben we samen veel trainingen gemaakt”, “Na mijn intake bij het bureau is de casuïstiek goed doorgesproken met onze teamleiders en de Arbo-adviseur” en “Er is goed doorgevraagd naar onze wensen. Alles wat wij van tevoren op papier hadden gezet, is meegenomen.” In veel gevallen is er sprake van voorwerk door de deelnemers: “Er was van tevoren een huiswerkopdracht. De deelnemers moesten iets voorbereiden” en “Ze bieden een mooi opgebouwd pakket aan e-learning modules om voorafgaand aan de training mee te starten.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is een goede afspiegeling van wat er in het voortraject is afgesproken en wat er daadwerkelijk wordt geleverd. Er is voldoende ruimte voor eventuele aanpassingen aan het concept. Enkele reacties: “Ze hebben een heel helder plan geschreven voor wat ze op iedere lesdag zouden doen aan theorie en oefening”, “We wisten waaraan we toe waren. Het programma stemde overeen met de intake en klopte achteraf met wat er in werkelijkheid gebeurde” en “De inhoud ligt meestal meteen goed vast, maar als er iets niet naar wens zou zijn, zouden ze het meteen aanpassen.” Een referent voegt nog toe: “Omdat we er al jaren komen, is er niet zoveel bijstelling meer nodig. Zij kennen onze behoeften.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Vanwege de coronamaatregelen is men in een aantal gevallen overgestapt naar online onderwijs. In andere situaties konden de trainingen live gegeven worden. Men is in meerderheid te spreken over het interactief gehalte, de diepgang en de praktijkgerichtheid. Er is voldoende aandacht voor de individuele deelnemer. Enkele geïnterviewden: “Ik krijg alleen maar goede berichten”, “Er is veel afwisseling in werkvormen”, “Ze hanteren een mooie balans tussen theorie en praktijk. De deelnemers krijgen genoeg gelegenheid om casussen in te brengen”, “De groep is klein. Er is echt aandacht voor iedere deelnemer” en “De online webinars zitten goed in elkaar. Ze zijn niet te lang en er zijn voldoende pauzes. Er wordt afgewisseld tussen theorie, filmpjes en vragen stellen. Ook zijn er quizzes en andere werkvormen.” Een referent voegt nog toe: “Ik vind het heel goed dat er altijd geprobeerd wordt een stukje reflectie teweeg te brengen: hoe kom je binnen en hoe ga je weer naar buiten. Dat is duidelijk een onderdeel van de training. Daarnaast zien ze heel scherp dat je het niet individueel kunt oplossen, maar dat je als team een rol hebt.” Men is in grote lijnen tevreden over het maatwerk: “Wij hebben samen met hen een palet aan agressietrainingen gemaakt. Daar zitten individuele trainingen tussen en ook groepstrainingen, het is echt maatwerk”, “Het is van belang dat er afspraken zijn over de omgang met elkaar en hoe te reageren als team. Dit vraagt veel afstemming en gaat goed” en “Je merkt dat ze weten hoe ons bedrijf in elkaar zit, hoe de mentaliteit is en wat de mannen buiten op straat tegen kunnen komen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik had iets meer expertise verwacht in onze specifieke bedrijfssector. We hebben wel veel geoefend op de communicatieve kant in het algemeen, maar ik had graag meer verdieping gehad op het gebied van het schrijven van rapportages.”

### Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis, hun didactische- en persoonlijke vaardigheden en hun betrokkenheid: "Ik kreeg terug van de collega's dat het iemand is die weet waarover het gaat", "De docenten zijn mensen die de werkvloer goed kennen", "De trainer is uitstekend in staat om de link te leggen tussen theorie en praktijk", "Hij was goed op de hoogte van wat er speelde, leuk en enthousiast", "Hij is flexibel en empathisch. Hij geeft je een veilig gevoel. Je mag fouten maken. Er wordt niet met de vinger naar je gewezen", "De docent neemt van tevoren contact op met alle mensen. Hij bereidt zich goed voor", "De docent is heel toegankelijk voor de individuele deelnemer" en "Hij luistert en kijkt goed naar wat de groep nodig heeft. Hij weet de veilige sfeer neer te zetten die nodig is." Ook over de acteerprestaties van docenten en acteurs is men enthousiast: "De docent was ook acteur en kon het goed nadoen", "De acteur nam heel makkelijk de rol van mentor aan en schudde zo alles uit zijn mouw" en "We hadden van tevoren besproken hoe de collega's waren en de acteur wist goed de gevoelige snaartjes te raken." In een aantal gevallen is er sprake van vaste docenten: "We hebben vaste opleiders" en "We zijn met name van één docent erg gecharmeerd. Die vragen we steeds terug." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "De docent die het communicatieve deel voor zijn rekening nam was goed. Hij was van RadarVertige zelf. Het deel over bestuurlijke rapportage werd door een externe docent gegeven. Over hem zijn wij minder tevreden."

### Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Het materiaal bestaat voornamelijk uit brochures, flyers en online lesmateriaal. Men beoordeelt het als inhoudelijk goed en uiterlijk goed verzorgd. "Het materiaal zag er netjes uit", "De e-learning module is gebruiksvriendelijk. Hij is mooi vormgegeven. Er staan veel praktijkvoorbeelden in", "Het lesmateriaal is zoveel mogelijk digitaal. Bij de webinars krijgen de deelnemers linkjes naar verdiepende lesstof. Er wordt gebruik gemaakt van Doodle tekeningen, erg leuk" en "Er worden van tevoren documenten gestuurd en huiswerkopdrachten. Voldoende en prima zo!" Twee referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat er in hun situatie geen sprake was van trainingsmateriaal.

### Accommodatie

Omdat er in dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company- en onlineopleidingen, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

### Natraject

Over het natraject zijn alle referenten die hun mening erover uitspreken, tevreden tot zeer tevreden gestemd. In sommige gevallen is er sprake van een certificaat van deelname. In de regel wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Ook wordt er meestal zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever mondeling geëvalueerd: "Na de eindbespreking was er voor de deelnemers nog ruimte om vragen te stellen", "Er wordt per mail navraag gedaan en teruggekoppeld naar ons. Zij dragen verbeterpunten en knelpunten aan. Heel waardevol!" Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Er is wel in de training geëvalueerd met de deelnemers, maar daar heb ik geen verslag van gekregen. Dat had ik wel graag gehad!" Men is tevreden over de nazorg en de mogelijkheden tot opvolging en zegt onder meer: "We hebben nog weleens contact hoe het gaat en of er nog dingetjes zijn opgekomen", "Ze bieden allerlei leuke vormen aan om mensen in kleinere groepen bij te spijkeren" en "Er komt een vervolgssessie omdat de studenten meer willen leren." Eén referent geeft voor het natraject geen score, bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: "Wat ik terugkrijg, is dat de deelnemers er heel wat van opgestoken hebben. Ook met de onlinetrainingen is dat zeker gelukt", "De doelstellingen zijn voor een groot deel behaald", "De training heeft gezorgd voor bewustwording", "Het was goed om een pas op de plaatst te maken en ons af te vragen wat we nu eigenlijk wel of niet accepteren" en "De deelnemers geven aan dat ze veel geleerd hebben. Een aantal dingen die ze al onbewust deden, doen ze nu bewust."

### **Organisatie en Administratie**

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die een oordeel geven over de organisatie en administratie, er tevreden tot zeer tevreden over. RadarVertige is volgens de referenten snel van handelen en klantvriendelijk. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering verloopt naar verwachting. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De contacten zijn goed. De offerte is op tijd en de factuur is correct”, “Ze sturen ons netjes de link toe voor de onlinetrainingen en zorgen voor de certificaten” en “Er zit iemand op de backoffice die ik nog ken van een ander groot trainingsbureau. Een vertrouwd en vriendelijk iemand.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “We moeten de certificaten goed in de gaten houden want daarin staan weleens foutjes.” De referent die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: “De annuleringsvoorwaarden zitten helaas niet flexibel in elkaar. Dat viel ons tegen.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. In de meeste gevallen is er sprake van persoonlijk contact. Enkele geïnterviewden: “Ze weten heel goed met wie ze contact moeten hebben in de organisatie”, “Ze zijn vriendelijk en benaderbaar”, “Ik kan hen altijd bellen. Vorig jaar was het eerst een poosje stil maar daarna kwamen ze zelf met een berichtje en een aardigheidje”, “Ik heb vier keer per jaar een gesprek met de directeur. We weten elkaar goed te vinden. Hij is heel toegankelijk”, “Ze hebben ons proactief op de hoogte gehouden van hoe ze een mouw wilden gaan passen aan de situatie door Corona” en “Ik was steeds druk maar de contactpersoon heeft steeds geprobeerd om mij te bereiken voor een evaluatie.” Een ander merkt op: “Ze doen niet veel aan relatiebeheer maar dat vind ik geen probleem. Ik houd er niet van om gebeld te worden.” Twee van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: “Ze zijn niet de goedkoopste maar verhouding is goed”, “Volgens mij was de prijs-kwaliteitverhouding prima”, “Ze hebben nette prijzen, gelet op de kwaliteit” en “Ze zijn niet goedkoop maar het onderwerp is belangrijk. Ik heb het er wel voor over.” Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van RadarVertige zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van RadarVertige en de samenwerking met het bureau, toont men zich met name lovend over de aanwezige deskundigheid en het geleverde maatwerk: “De directeur en de medewerkers zijn ter zake kundig”, “De trainer kan zich goed inleven en gaat creatief en proactief om met wat hij ziet”, “Ze luisteren goed naar de klant”, “De trainer is flexibel en denkt mee wat de organisatie nodig heeft” en “Het is echt op maat. Er zijn goede onlineoplossingen gevonden voor de doelgroep, zodat de trainingen toch door konden gaan.” Verder zegt men: “De sterke kanten waren de goede combinatie tussen theorie en praktijk en de aandacht voor de toepassing”, “Wat ik van de deelnemers te horen kreeg, is dat zij de casussen en rollenspellen erg hebben gewaardeerd omdat deze zo realistisch waren”, “Ik vind RadarVertige vooral sterk in trainingen op communicatiegebied” en “Ze hebben een mooi opgebouwd pakket met allerlei modules en ook kleinere trainingen.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de maatwerkopleidingen van RadarVertige aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met RadarVertige training & opleiding op 16-04-2021.

### Algemeen

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

### Kwaliteit

Bij RadarVertige werken trainers, opleidingsadviseurs en trainingsacteurs. Naast ons vaste team, zijn er ruim 100 zelfstandigen verbonden aan RadarVertige. Met het merendeel van hen heeft men al jarenlang een relatie. Centraal staat dat leren leuk moet zijn. Vaardigheidstrainingen vormen de basis naast inhoudelijke kennis. Trainers dienen dan ook in staat te zijn om die processen op een juiste manier vorm te geven en te kunnen anticiperen op groepsprocessen. Nieuwe trainers verzorgen één of meer proeftrainingen en ontvangen feedback op hun functioneren.

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

### Continuïteit

RadarVertige is al een aantal jaren de vaste opleidingspartner voor een aantal grote not for profit organisaties. Het COA is er daar één van. RadarVertige is voor de 3500 medewerkers van het COA het aanspreekpunt en vervult een makelaarsfunctie. Dat wil zeggen dat zij de beste leveranciers zoekt, passend bij de vraagstelling van de specifieke leerwens. Daarnaast breidt het expertises uit met innovatieve modules zoals 'cliëntgerichte zorg' en 'activerend leiderschap'. Mede door de voortvarende professionalisering van hun online-leeromgeving heeft RadarVertige het opleiden op afstand in de huidige crisis tot nu toe zeer goed doorstaan.

Het streven is verder om het marktaandeel vast te houden binnen de bestaande klantenkring. Nadrukkelijk kijkt men ook naar trajecten die in de toekomst wellicht via open inschrijving kunnen worden aangeboden. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van RadarVertige voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

RadarVertige levert maatwerk gericht op de wensen en leerdoelen van de klant. Het meedenken met de wensen van de opdrachtgever, de kwaliteit van de trainers en acteurs alsmede het flexibel kunnen schakelen zijn belangrijke argumenten voor referenten om al jarenlang trainingen bij RadarVertige af te nemen.

## 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 Corporate

Deze 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](http://www.cedeo.eu)