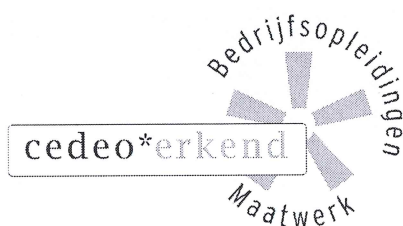


Klanttevredenheidsonderzoek

Kudding & Partners BV

16-03-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport 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.....	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, ondoorgrendelijk 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 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
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				10%	30%
Accommodatie④					
Natraject⑤				60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑥				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

- ② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject
 ③ Zes referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
 ④ Geen van de referenten kan oordelen over de trainingsaccommodatie
 ⑤ Eén referent heeft geen zicht op het natraject
 ⑥ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Totaal cijfer 9.9

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport belicht de resultaten van het onderzoek naar de in-company trajecten zoals die recentelijk zijn uitgevoerd door Kudding & Partners BV. Tien klanten verleenden hun medewerking aan het onderzoek. Eén van hen is recentelijk met deze aanbieder in aanraking gekomen via iemand in zijn netwerk. De overige respondenten werkten zelf al langer samen met Kudding & Partners, of hebben de samenwerking recentelijk overgenomen van hun voorganger. Verschillende van hen laten weten dat hun organisatie jaarlijks naar tevredenheid trainingen van deze aanbieder afneemt. Meerdere opdrachtgevers melden dat zij via een aanbestedingsprocedure tot hun keuze zijn gekomen. Wat de respondenten vooral aansprak was de professionele houding, de prijs-kwaliteitverhouding, de actuele kennis binnen Kudding & Partners aangaande het vakgebied, het passende aanbod en de zorgvuldige respons op het offerteverzoek. Eén referent kan niet oordelen over het voortraject bij de afgenomen training omdat zijn leidinggevende hiervoor verantwoordelijk was.

De rest is tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. In de meeste gevallen is directeur en trainer Edward Kudding op bezoek gekomen bij de opdrachtgever om het beoogde traject voor te bespreken. Men geeft aan dat hij daarvoor de tijd heeft genomen, goed heeft geluisterd en doorgevraagd en op een klantgerichte manier heeft meegedacht. "Kudding vindt een goede balans tussen meegaan met de wensen van de klant en zijn expertise inzetten. Ik hoor hem ook kritische signalen geven, waarbij duidelijk is dat hij niet alleen eigen belangen in het oog heeft. Ik heb het gevoel dat ik met een partner praat", vertelt een opdrachtgever bijvoorbeeld. Soms gaf de heer Kudding zelf de besproken trainingen, of een deel daarvan en soms werden daarvoor andere trainers ingezet. Met één van de trainers hadden de opdrachtgevers vaak ook van tevoren contact. Een respondent wiens organisatie teamtrainingen afneemt vertelt dat de trainer met ieder team een intake heeft gedaan om de training goed op maat te kunnen maken. Eén opdrachtgever tekent nog wel aan dat Kudding & Partners tijdens het voortraject niet helder heeft gecommuniceerd over de mate waarin zij tegemoet konden komen aan een specifiek onderdeel van zijn wensen. Enkele opdrachtgevers hebben recentelijk trajecten afgenomen die een herhaling waren van eerder gegeven trainingen. Zij geven aan dat de voorbesprekingen telefonisch zijn gevoerd.

Opleidingsprogramma

Alle respondenten zijn tevreden over de offerte die zij van Kudding & Partners hebben ontvangen. Uit de tekst bleek duidelijk dat hun wensen goed begrepen waren, zo laten zij weten. Twee van hen vertellen bijvoorbeeld: "De offerte was voldoende uitgebreid; precies wat we hadden afgesproken. Ook de doelstelling stond er in, zorgvuldig geformuleerd" en "Omdat ik niet bij het voortraject betrokken was heb ik de offerte een paar keer nodig gehad om na te kijken wat er was afgesproken. Ik kon alles er goed in terugvinden." Verschillende opdrachtgevers hebben gebruik gemaakt van een door Kudding & Partners aangeleverde tekst om de deelnemers in te lichten over wat hen te wachten stond. Deze kregen bij wijze van voorbereiding soms ook een vragenlijst of ander huiswerk toegestuurd. Eén opdrachtgever vertelt dat Kudding & Partners de deelnemers tijdens het voortraject direct per e-mail heeft benaderd. De referenten bevestigen allen dat de kosten voor de besproken trajecten helder, goed gespecificeerd en compleet in de offerte waren opgenomen.

Uitvoering

Over de manier waarop Kudding & Partners de besproken trainingen heeft uitgevoerd zijn alle referenten goed te spreken. De helft is hierover zelfs zeer tevreden. Men geeft aan dat ook de deelnemers de trajecten positief tot zeer positief beoordeeld hebben. "Onze medewerkers zeggen dat ze heel goede handvatten hebben gekregen die uitstekend bruikbaar zijn in hun dagelijkse werk", zegt één van hen. In het algemeen heeft men ervaren dat de trainingen goed op maat zijn gemaakt. Deelnemers konden zelf casussen aanleveren - vaak heeft Kudding & Partners tijdens het voortraject al om input van eigen casuïstiek gevraagd. In sommige gevallen zijn de trainingen op de eigen werkplek gegeven. Vrijwel alle referenten vertellen dat de deelnemers hebben geoefend aan de hand van rollenspellen met speciaal daarvoor opgeleide acteurs, die goed op de hoogte waren van de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers. Twee referenten vullen nog aan: "De inhoud van de training sloot goed aan op wat de deelnemers al aan kennis en technieken beheersten" en "Wat betreft kennis en vaardigheden aangaande dit onderwerp hadden we te maken met niveauverschillen binnen de deelnemersgroepen. Kudding & Partners heeft daar rekening mee gehouden en heeft dat heel goed opgepakt." De opdrachtgevers zijn eveneens tevreden over de verhouding tussen theorie en praktijk die tijdens de trainingen is aangehouden. "Kudding & Partners heeft bij ons hoog gescoord door de deelnemers zelf de theorie te laten doornemen via een e-learningmodule. Daardoor kon de training zelf geheel geweid worden aan oefenen", vertelt een opdrachtgever hier. Trajecten die langer duurden dan één dagdeel zijn tussentijds geëvalueerd met zowel de deelnemers als de opdrachtgever, zo melden de respondenten die hier zicht op hebben. "De trainer vroeg na elke bijeenkomst mondeling om feedback", "Na de les hebben we even doorgesproken of we voor de volgende trainingsdag nog iets moesten bijschaven" en "Op de vooraf afgesproken momenten hebben we samen geëvalueerd", wordt bijvoorbeeld gezegd. Waar dat aan de orde was is de aanpak bijgestuurd. De betrokkenen hebben de samenwerking ook wat dit betreft als prettig en gemakkelijk ervaren.

Opleiders

Tachtig procent van de referenten geeft Kudding & Partners de hoogst mogelijke score voor de ingezette trainers en trainingsacteurs, zowel voor hun inhoudelijke als voor hun didactische vaardigheden. De rest is tevreden over dit onderdeel. Men vindt de trainers ervaren, kundig, helder in hun uitleg, goed in staat om de aandacht vast te houden en humorvol. Twee referenten voegen nog toe: "Hij hield het licht, dat was ook heel prettig" en "Hij was heel benaderbaar en deed zelf mee aan de discussies in de groep. Hij stond zo goed boven de materie dat hij heel makkelijk kon schakelen, waardoor de training op een soepele en natuurlijke manier verliep." Een enkele keer had de opdrachtgever zelf gevraagd om een sterk ingekort traject. Daardoor was er minder tijd voor het beantwoorden van vragen van en geven van feedback aan individuele deelnemers dan veel van hen hadden gewild. In veruit de meeste gevallen was dit echter juist één van de grote krachten van de training. De deelnemers die meespeelden in een rollenspel kregen op een veilige en prettige manier feedback van de trainingsacteurs. Daarnaast waren de trainers ook buiten de trainingsuren om uitstekend aanspreekbaar.

Trainingsmateriaal

De helft van de referenten kan niet oordelen over het trainingsmateriaal dat bij de afgenomen trajecten hoorde. Zij hebben dat zelf niet onder ogen gehad en weten evenmin hoe de deelnemers het hebben ervaren. Enkele van hen vertellen dat er veel gebruik is gemaakt van de eigen protocollen van hun organisatie. De resterende respondenten zijn overwegend zeer tevreden over dit onderdeel. Eén van hen spreekt van een goed verzorgde afgedrukte reader. Anderen laten weten dat de deelnemers een inlogcode hebben gekregen voor de elektronische leeromgeving van Kudding & Partners vanwaar zij materiaal konden downloaden. Eén van hen zegt hierover: "Ik heb uitsluitend positieve feedback gekregen over het trainingsmateriaal. Het was mooi gemaakt en prettig leesbaar. Er is echt zorg aan besteed en over nagedacht. Het blijft beschikbaar voor de deelnemers ook nu de training is afgelopen."

Accommodatie

De besproken trajecten zijn in de meeste gevallen in-company uitgevoerd. Eén opdrachtgever laat weten dat de deelnemers bij Kudding & Partners zijn geweest voor de training. Hij heeft echter niet van hen gehoord hoe dat bevalen is en kan hiervoor dus geen cijfer geven.

Natraject

Eén opdrachtgever kan nog niet oordelen over het natraject omdat de training nog niet is afgerond. De overige respondenten zijn tevreden over dit onderdeel. Waar dat afgesproken was ontvingen de deelnemers na afloop van de gevolgde training een bewijs van deelname van Kudding & Partners. De wijze waarop Kudding & Partners met de deelnemers en de opdrachtgevers heeft geëvalueerd verschilt, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Voor zover zij dat zelf kunnen weten geven de respondenten aan dat de trainers in de groep een nagesprek hebben gehad met de deelnemers. Eén respondent twijfelt of er schriftelijk geëvalueerd is. "Omdat iedereen zo tevreden was, was een evaluatie minder nodig, maar misschien is het toch wel handig om het in de toekomst wel te doen", zegt hij. Sommige opdrachtgevers vertellen dat zij zelf evaluatieformulieren hebben laten invullen door hun medewerkers. Anderen geven aan dat deze van Kudding & Partners een formulier voorgelegd hebben gekregen. De meeste respondenten herinneren zich dat zij van de uitkomst daarvan een terugkoppeling hebben ontvangen. In sommige gevallen is er ook een nagesprek geweest met de trainer of met de heer Kudding. Een opdrachtgever voor een langlopend traject zou het wel prettig vinden als Kudding & Partners naast de afgesproken jaarlijkse evaluatiegesprekken wat vaker het initiatief zou nemen om te toetsen of alles naar wens verloopt. Een tweede vertelt dat hij een erg summier rapport heeft ontvangen met wat advies voor de toekomst; hij vindt dat dit wel beter kan. Ook enkele andere respondenten laten weten dat zij adviezen voor hun organisatie hebben gekregen. Verschillende opdrachtgevers weten dat de deelnemers nu de training is afgerond nog contact mogen opnemen met de trainer als ze iets willen vragen. "Daar worden geen facturen voor gestuurd", zegt één van hen.

Organisatie en Administratie

Twee opdrachtgevers hebben ervaren dat de heer Kudding niet tijdig reageerde op hun e-mails, of wat lang wachtte met het nakomen van zijn beloftes. Het is verschillende keren voorgekomen dat zij hem ergens aan hebben herinnerd. Eén van hen is om deze reden tevreden noch ontevreden over de organisatie en administratie van Kudding & Partners. De overige respondenten zijn over dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden. Zij geven aan dat de gemaakte afspraken goed zijn nagekomen. Bovendien is er snel en adequaat gereageerd op e-mails en voicemail. "Ik heb het grootste deel van de training direct met de administratie geregeld en dat ging heel soepel", vertelt een referent nog. De respondenten waarderen de flexibele en klantgerichte houding van Kudding & Partners. Eén van hen vertelt dat hij goed geholpen is bij het aanvragen van subsidie voor het afgenomen traject. Een tweede meldt dat een trainingsbijeenkomst geannuleerd moest worden vanwege de weersomstandigheden. "We hebben toen zonder extra kosten een nieuwe datum gepland. Om dit soort redenen kom je terug bij zo'n aanbieder", zegt hij. Voor zover zij daarmee te maken hebben gehad laten de gesproken opdrachtgevers weten dat Kudding & Partners open stond voor feedback van hen als klant.

Relatiebeheer

Eén referent heeft nog geen zicht op het relatiebeheer van Kudding & Partners omdat hij de relatie pas zeer onlangs heeft overgenomen van zijn voorganger. De rest is tevreden over de manier waarop de relatie met hen onderhouden wordt. De helft van de respondenten vertelt dat zij behalve de communicatie rondom de afgenomen trainingen niets hebben gehoord of ontvangen. Doorgaans vinden zij dat prettig. "Ik vind het eigenlijk wel fijn, ik heb het te druk voor dit soort dingen. Misschien zou het wel goed zijn als ze bij een bespreking een folder op tafel zouden kunnen leggen", zegt één van hen. Een tweede weet dat hij zich heeft afgemeld voor berichtgeving per e-mail. De overige opdrachtgevers vertellen dat zij incidenteel per e-mail een nieuwsbrief of een uitnodiging voor een evenement ontvangen. Zij zijn tevreden over de inhoud en de frequentie hiervan.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-prestatieverhouding van de afgenomen trainingen zijn alle respondenten tevreden. Veertig procent is hierover zelfs zeer tevreden. "Zo'n training kost wat, maar je krijgt veel waar voor je geld" en "Ik vind de prijs reëel. De kwaliteit was prima en je moet je realiseren dat er ook een acteur ingezet is", zeggen zij bijvoorbeeld.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Voor zover de besproken trainingen inmiddels zijn afgerond en voor zover het resultaat te meten is geven de referenten aan dat het doel dat zij ermee voor ogen hadden bereikt is. De gesproken opdrachtgevers zijn al met al dan ook zonder uitzondering tevreden over de samenwerking. De helft geeft Kudding & Partners zelfs het hoogst mogelijke cijfer als overkoepelend oordeel. De grootste kracht van deze aanbieder vinden zij de kwaliteit en de flexibiliteit van de trainers en trainingsacteurs, de prettige samenwerking en het meedenken met hen als klant, zelfs als dit niet in het voordeel van Kudding & Partners uitpakt. Twee opdrachtgevers zijn bovendien erg goed te spreken over de mate waarin de trainingen actueel gehouden worden. Kudding & Partners houdt naar hun zeggen goed bij wat de nieuwe ontwikkelingen zijn wat betreft onderzoeksresultaten en overheidsbeleid. Alle respondenten bevestigen dat zij Kudding & Partners voor in-company trainingen zouden aanbevelen aan collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Kudding & Partners BV op 16-03-2017.

Algemeen

Kudding & Partners biedt sinds 1985 oplossingen om de (sociale) veiligheid in de werkomgeving te verbeteren. Het bureau geeft handvatten om conflicten en agressiviteit op de werkvloer te voorkomen en te hanteren. De aanpak van het bureau leidt tot formulering van beleid waar een praktijkgerichte invulling aan wordt gegeven door middel van coaching- en trainingsprogramma's. Het bureau richt zich op de disciplines gezondheidszorg, publieke taken en onderwijs. Bij de trainingen komen steeds zowel de preventie als 'het hanteren' aan de orde. Alle trainingen hebben een praktijkgericht en 'levensecht' karakter. Dit laatste wordt vooral bereikt door het inzetten van ervaren trainingsacteurs.

Kwaliteit

Het bureau is gericht op het leveren van kwaliteit. De interne organisatie loopt goed onder het motto 'De klant is koning'. De trainers zijn specialisten in de vakgebieden waarin Kudding & Partners actief is en hebben passie voor hun vak. Voor de uitvoering van de trainingen heeft het bureau een aantal trainers in vaste dienst en kan men daarnaast putten uit een flexibel trainersnetwerk. Van alle trainers wordt verwacht dat zij zich professioneel blijven ontwikkelen. Meerdere dagen per jaar organiseert het bureau studie/deskundigheidsdagen. Op deze dagen wordt aandacht besteed aan actuele onderwerpen. Ook voor de acteurs die door het bureau worden ingezet wordt jaarlijks een professionaliseringsdag georganiseerd aan de hand van een thema. Kudding & Partners hecht veel waarde aan de mening van haar klanten. Opmerkingen uit evaluatieresultaten worden serieus genomen en leiden in sommige situaties tot verbeteracties. Op nieuwe ontwikkelingen speelt het bureau alert in. Zo maakt men al geruime tijd gebruik van e-learning en blended learning en werkt men aan verdere uitbreiding en ontwikkeling van Virtual Reality.

Continuïteit

Kudding & Partners bedient met haar aanbod organisaties in het hele land en kan rekenen op een aanzienlijk aantal vaste klanten. Ook nieuwe klanten weten, veelal door mond-tot-mond reclame, de weg naar het bureau te vinden. 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. Om de positie, met behoud van de kwaliteit, verder uit te bouwen en te versterken is het bureau zoals gezegd bezig met een aantal innovatieve trajecten. Zo onderzoekt men, naast Virtual Reality, de mogelijkheden van een stresspak. In samenwerking met de TU Delft wordt onderzocht of een dergelijk pak ingezet kan worden voor het trainen in stressbeheersing. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de interessante nieuwe projecten en de overige informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Kudding & Partners voor de komende periode ruim voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kudding & Partners levert maatwerk. Het vinden van aansluiting bij de situatie van de klant is daarbij noodzakelijk om een goed resultaat te bereiken. Om die reden vindt er veelal een intake op de werkvloer plaats. Verder meent het bureau dat een juiste match tussen de trainer en de deelnemersgroep belangrijk is. Daarnaast is men van mening dat, met het oog op de implementatie in de praktijk, 'commitment' van de leidinggevendenden essentieel is. Kenmerkend voor het bureau is de betrokkenheid. Men houdt tijdens de training, en ook na afloop, 'de vinger aan de pols'. In de visie van Kudding & Partners kan alleen op die manier het geleerde echt beklijven. Een voorbeeld van deze aanpak is het train-de-trainer concept. Hierbij worden medewerkers van de klantorganisatie getraind om kennis binnen hun organisatie te verspreiden. Deze trainers zijn verplicht via een jaarlijkse terugkomdag de 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