

Klanttevredenheidsonderzoek

Wagner & Company

26-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Wagner & Company 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	8
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, ondoorgrondelijk 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 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:

- 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			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie			20%	40%	40%
Natraject②			20%	70%	
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			20%	80%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het proces van aanmelding en oriëntatie bij het opleidingsinstituut geniet overwegend positieve reacties, met een opvallende nadruk op de waarde van persoonlijk contact tijdens het inschrijfproces. Een aantal respondenten licht toe: "Ik werd getipt door een headhunter en heb daarna persoonlijk goed advies gekregen over welke training het meest geschikt was" en "Ik heb via Google gezocht en daarna contact met hen gehad over het aanvragen van een studiebudget. Zij hebben mij uitstekend geadviseerd in dit proces." Dat het instituut online goed vindbaar is, wordt bevestigd door de andere referenten. "Via Google heb ik me georiënteerd en dit instituut sprak me het meeste aan," deelt een geïnterviewde. Hoewel bijna alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn over het voortraject en de inschrijvingsprocedure, noteert één referent een neutrale beoordeling. "In het begin kostte het wel wat moeite. Ik moest me namelijk verdiepen in een nieuw systeem en herinner me enige complexiteit," verklaart deze referent. Desondanks geeft hij aan dat na deze initiële periode het proces als eenvoudig werd ervaren. Tot slot bevestigt een andere respondent het belang van regionale bekendheid: "Het is een gevestigde naam in Groningen." Deze uitspraken wijzen op een algemeen hoge tevredenheid over het voortraject, met slechts één neutrale beoordeling met betrekking tot het initiële aanmeldproces als uitzondering.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden tonen zich unaniem positief over het opleidingsprogramma zoals dat vooraf op papier staat. De meerderheid van de respondenten is lovend over de duidelijke en overzichtelijke informatievoorziening. Een referent zegt: "Ik kon online inzien wat mij te wachten stond in de online leeromgeving; het was toegankelijk en allemaal duidelijk en overzichtelijk." Deze tevredenheid wordt ook gedeeld door een andere respondent: "Het was allemaal duidelijk wat er zou gaan gebeuren; ik heb alles via de website en brochure bekeken vlak voor de inschrijving." De digitale middelen zoals het online portaal worden als zeer gebruiksvriendelijk ervaren, een pluspunt dat meerdere geïnterviewden aanstippen. "Het online portaal was duidelijk," aldus een van de respondenten. Ook op het gebied van financiële transparantie wordt het instituut goed beoordeeld. Een respondent geeft aan: "Het kostenplaatje was super duidelijk en correct."

Uitvoering

De rapportage toont dat de referenten overwegend tevreden zijn over de opleidingen. Zo geeft een van de geïnterviewden aan dat de "omstandigheden zeer prettig en dik in orde waren," en dat het "over het algemeen afwisselend genoeg was." Een andere respondent benadrukt de tevredenheid door te verklaren dat het "een heel prettig programma was dat inhoudelijk goed aansloot en alles werd uitgevoerd zoals gepland." De diversiteit binnen de deelnemersgroep wordt als een sterke eigenschap van de opleiding beschouwd. Zo zegt een geïnterviewde dat het "een goede groep was met verschillende achtergronden waar veel interactie plaatsvond." Het gebruik van verschillende gastdocenten en de afwisselende en interactieve aanpak worden eveneens positief ontvangen. Een referent geeft wel aan dat "er veel gastsprekers waren, maar dat het ene onderwerp dichterbij lag dan het andere." De algemene tevredenheid over de opleiding wordt ten slotte bevestigd door een respondent die stelt dat hij "terugkijkt op een heel prettige tijd qua programma, waarbij er altijd ruimte was voor praktijkvragen en de opzet prima was." Desondanks is er ook ruimte voor verbetering. Een respondent geeft aan dat "de inhoud goed was, maar dat hij soms opdrachten miste om de theorie aan de praktijk te koppelen," en merkt ook op dat "het programma heel vol en intensief aanvoelde." Over tussentijdse evaluaties zijn de referenten positief; een respondent merkt op dat "er aan het einde van elke dag door de trainers werd gevraagd hoe de dag voldeed en dat er ook een eindevaluatie is gedaan."

Opleiders

Alle respondenten uiten zich tevreden tot zeer tevreden over de opleiders van het instituut, wat het algehele beeld uiterst positief maakt. Een referent merkt zelfs op dat "de kwaliteit van de trainers varieert, maar dat zelfs de minder deskundige trainers nog steeds adequaat waren en de groep goed bij de stof hielden." Diversiteit in het docententeam, dat ook verschillende gastsprekers omvat, wordt eveneens als een sterk punt gezien. Een andere geïnterviewde voegt daaraan toe dat "de trainers zowel didactisch als inhoudelijk excellent zijn en de cases zeer goed uitgewerkt om je als toezichthouder echt op scherp te zetten." De persoonlijke begeleiding door de trainers ontvangt specifieke lof. Zo vertelt een van de geïnterviewden: "Contact leggen ging zeer soepel, de trainer was buitengewoon toegankelijk en de aandacht voor interactie en sfeer in de groep was opmerkelijk." Daarnaast is er grote waardering voor de vaardigheid van de trainers om goed om te gaan met de verschillende niveaus van de deelnemers. "De trainers gaan uitstekend om met niveauverschillen in de groep," benadrukt een respondent. Een ander waardeert vooral de veelzijdigheid van de informatie, afkomstig uit verschillende sectoren door de diversiteit van de deelnemers. Kortom, de interviews geven een zeer positief beeld van de tevredenheid over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de opleiders, zonder noemenswaardige uitzonderingen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Wagner & Company wordt aangeboden, geniet een hoge mate van tevredenheid onder de respondenten. Overwegend wijzen de geïnterviewden op de rijkheid en diversiteit van het digitale aanbod. Een van de respondenten vertelt: “We hebben toegang gekregen tot de slides in digitale vorm en daarnaast hadden we veelvuldig toegang tot een uitgebreide leeslijst. Ik gebruik het materiaal zelfs nu nog met enige regelmaat.” Deze bevinding wordt beaamd door een ander, die benadrukte: “In de online omgeving hadden de sprekers de mogelijkheid om artikelen en presentaties te plaatsen. Ik heb deze bekeken en de hoeveelheid vond ik prima; ik gebruik het bovendien nog regelmatig als naslagwerk.” Alle geïnterviewden gaven aan dat het materiaal eenvoudig te verkrijgen is via een online portaal. Deze flexibiliteit en toegankelijkheid van het materiaal worden hoog gewaardeerd. Bovendien is er onder hen een sterke tevredenheid over de kwaliteit van het materiaal zelf. Zoals een referent opmerkte: “Alles was naar wens; we kregen een handboek dat echt uitstekend was en ook de boeken die werden aangeraden waren van goede kwaliteit.” Daarnaast gaf een andere respondent aan: “Al het digitale materiaal was helder gestructureerd. Bij elk onderdeel van het programma was het online materiaal gekoppeld aan de lesstof van die dag.”

Accommodatie

De tevredenheid over de accommodatie van de opleiding is overwegend positief, maar er zijn enkele neutrale reacties. Een respondent die het opleidingsinstituut in Eindhoven bezocht, gaf een neutrale score en legde uit: “Alles was in orde en alles was prima, maar het was wel gehorig. Tijdens de training vond ik dit soms storend.” Een andere referent, die de training bijwoonde in een kerk die voor meerdere doeleinden werd gebruikt, gaf ook een neutrale score en verklaarde: “De ruimte op zich was goed en de catering was prima. In de winter was het echter wel wat kouder, en het was een wat onconventionele omgeving. Niet alle stoelen waren even geschikt om een hele dag op te zitten, hoewel de locatie in Amsterdam top was en beide locaties goed bereikbaar waren met het openbaar vervoer.” De meeste respondenten zijn echter lovend over de locaties. Een geïnterviewde omschreef Hotel Langewold in de bossen als “perfect en heel mooi”. Wat betreft faciliteiten zoals eten en parkeergelegenheid, zijn allen geïnterviewden tevreden. “De externe locatie bood goede parkeermogelijkheden en het eten was van goede kwaliteit; dat is heel prettig,” benadrukte een van de geïnterviewden. Een andere respondent was blij met de goede bereikbaarheid van de locaties met het openbaar vervoer en voegde toe: “De locatie in Amsterdam was top.”

Natraject

De referenten zijn over het algemeen tevreden over de organisatie en administratie rondom het natraject van de opleiding. Een groot deel van hen geeft aan dat het afsluitende traject gepaard ging met een diploma en een gezellige borrel of diner. “De afsluiting van het traject was goed geregeld. We hebben afgesloten met een diploma en een borrel,” vertelt een van de respondenten. Een ander prijst het diplomamoment en voegt toe: “Er was een feestelijke diploma-uitreiking, en daarnaast is er een soort alumni-groep, wat heel waardevol is.” Er is echter ook ruimte voor verbetering. Een respondent met een neutrale score merkt op: “Na de cursus heb ik geen verdere informatie of opvolging gezien, en dat vond ik jammer.” Dit gevoel wordt enigszins gedeeld door een andere geïnterviewde die ook een neutrale score geeft. Deze persoon geeft aan dat hij meer proactieve tips had verwacht voor het vinden van een baan na de opleiding: “Ik had meer mogelijkheden verwacht om dan ook ergens aan de slag te kunnen gaan, meer tips over welke bureaus en mensen je kunnen helpen om ook aan een baan te komen.” De geïnterviewden waarderen de mogelijkheid om na de opleiding in contact te blijven met medecursisten. “We hebben met zijn allen een groepsapp, en dat is fijn,” zegt een respondent. Een ander deelt deze mening: “Leuk dat er een appgroep is waar je nog contact kan houden met alle deelnemers van je groep.” Op het gebied van evaluatie en doelbereiking scoren het instituut en de trainers hoog. “Na iedere training was er een evaluatie. De doelen zijn behaald, voor mijn gevoel,” aldus een tevreden referent. Een ander ziet duidelijk resultaat van het geleerde in de praktijk en stelt: “Ik heb wel het gevoel dat ik veel meer kennis en inzicht heb dan hiervoor.” Hiermee bevestigt de meerderheid van de referenten hun tevredenheid over het gehele traject, inclusief het natraject, dat door het opleidingsinstituut wordt verzorgd. Eén persoon heeft geen mening over het na traject omdat hij nog niet het programma heeft afgerond.

Organisatie en Administratie

De feedback van de geïnterviewden omtrent het organisatorische en administratieve handelen van het instituut is overwegend positief. “De opvolging van vragen is heel goed, altijd adequaat, en de docenten waren heel betrokken en klantgericht,” zo geeft een respondent aan. Deze positieve sentimenten worden door meerdere geïnterviewden gedeeld, met uitspraken zoals “Alles was dik in orde,” en een ander benadrukt: “De opleidingsmanager was heel benaderbaar; ik had wat vragen over stapbudget en dat werd ook goed behandeld.” Hoewel veel referenten hun tevredenheid uiten, zijn er enkele kritische geluiden. Een van de respondenten merkt op: “De afronding heeft lang op zich laten wachten door uitval van een docent, en dat mag veel sneller geregeld worden.” Daarbij voegt deze referent positief toe: “Het is fijn dat ook mensen van de organisatie bij de training aanwezig zijn, omdat ze je dan ook kennen. Dit voelt persoonlijker.” Over het algemeen krijgt het instituut een goede beoordeling voor hun administratieve en organisatorische capaciteiten. Afspraken worden nageleefd en eventuele klachten lijken naar tevredenheid te zijn opgelost.

Relatiebeheer

De geïnterviewden vertonen over het algemeen een tevreden houding ten opzichte van het relatiebeheer van het opleidingsinstituut, maar er zijn nuances die de aandacht verdienen. Eén van de respondenten benadrukt dat het huidige contact met het instituut naar wens is en licht dit toe door te stellen: “Er is niet overdreven veel contact, eigenlijk is er zelfs vrij weinig contact, en dat vind ik in deze situatie heel passend.” Deze opvatting komt overeen met de mening van een andere referent, die de sporadische communicatie via e-mail als positief ervaart: “De communicatie verloopt via e-mail, een medium dat ik als zeer prettig ervaar. Bovendien zijn de berichten schaars, wat ik als rustgevend en efficiënt beschouw.” Er zijn echter ook geïnterviewden die het gevoel hebben dat er ruimte is voor verbetering. Iemand uit de wens voor meer betrokkenheid bij actuele ontwikkelingen en licht dit toe met: “In de beginperiode was er sprake van een app-groep en werd ons geadviseerd om via LinkedIn op de hoogte te blijven. Nu is die intensiteit verminderd, wat op zich geen probleem is. Echter, ik merk dat ik toch nog enige informatie oppik omdat ik de LinkedIn-groep actief volg.” Daarnaast zijn er twee referenten die een neutrale score geven omdat zij wat meer contact hadden verwacht na het traject. Eén respondent licht toe: “Ik heb op dit moment geen contact met het instituut, en hoewel dit niet negatief is, had ik het wel als een meerwaarde gezien als er iets meer communicatie was geweest.” Over het geheel genomen blijkt dat de respondenten content zijn met het relatiebeheer zoals dat nu gevoerd wordt, alhoewel sommigen van hen wel openstaan voor meer frequente updates of een intensievere vorm van communicatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van het opleidingsinstituut geniet een algemene tevredenheid onder de respondenten. Eén van de geïnterviewden merkt op: “De prijs is passend, zeker als je het vergelijkt met andere opleidingen die veel duurder en uitgebreider zijn.” Flexibiliteit in betalingsmogelijkheden is een ander sterk punt, zoals een respondent duidelijk maakt: “Het is zeer passend dat het instituut flexibel meedenkt over stapbudget en betalen in termijnen, iets dat ik zeer waardeerde toen ik mij vorig jaar in december inschreef.” Meerdere referenten beschouwen de prijzen als ‘marktconform.’ Zoals een respondent verwoordt: “Alles is goed geregeld en de prijs is naar mijn mening marktconform.” Een andere voegt toe: “De prijs die ik heb betaald is marktconform, daar ben ik tevreden over.” Tot slot oordeelt een geïnterviewde: “Gezien de kennis die ik heb opgedaan, is er een prima verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de opleiding.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De geïnterviewden ervaren een hoge mate van tevredenheid over het opleidingsinstituut en de training in het algemeen. Diverse aspecten oogsten specifiek veel waardering. Zo merkt een referent op: "De veelzijdigheid van de opleiding was uitmuntend, met een focus die actueel en relevant is voor de huidige tijd." Diversiteit en breedte van onderwerpen worden als duidelijke pluspunten ervaren. Een respondent benadrukt: "De opleiding stelt je in staat om een uitzonderlijk brede kijk op zaken te ontwikkelen, mede dankzij de sterke opbouw en samenhang van de onderwerpen." De sterke kanten worden ook gezien in de externe sprekers en de praktische ervaring van de trainers. Zo licht een van de geïnterviewden toe: "Ik vind de programmatische opzet en de deskundigheid van de trainers bijzonder indrukwekkend, met name omdat ze praktijkexperts zijn die echt weten waar ze over praten." Ondanks de overwegend positieve tonen zijn er ook aandachtsggebieden. Sommige respondenten wensen meer aftersales en blijvend contact na het voltooien van de opleiding. Over de medecursisten merkt een geïnterviewde op: "Een punt van aandacht is dat mijn medecursisten voornamelijk uit het publieke domein kwamen, waardoor de discussies vaak in die richting neigden." Een ander aspect dat ruimte voor verbetering laat, is het lesmateriaal. Zo zegt een respondent: "Het lesmateriaal liet wat te wensen over; de aanbevolen boekenlijst bleek achteraf niet nodig." De intensiteit van de cursus wordt door enkele geïnterviewden gezien als een dubbelzijdig zwaard. Een respondent merkt op: "Hoewel de training van hoge kwaliteit was, vond ik het een intensief traject met veel leeswerk en huiswerkopdrachten." De locatie blijkt voor sommigen een sterk punt te zijn, maar voor anderen juist een minpunt. Zo stelt een geïnterviewde: "Wat mij betreft, was de locatie en de bereikbaarheid uitstekend," terwijl een ander toevoegt: "Een nadeel was de locatie in een kerk in Zwolle." Alles bij elkaar genomen is de tevredenheidsgraad hoog, maar er zijn enkele verbeterpunten die de aandacht verdienen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Wagner & Company op 26-09-2023.

Algemeen

Wagner & Company is een onafhankelijke, internationaal georiënteerde kennisonderneming. De kernactiviteit van Wagner & Company is versterking van leiderschap, ondernemerschap en innovatie. Centraal in het werk van Wagner & Company staan bestuurlijk-strategische advisering en het leveren van kennisbijdragen. Dit gebeurt door middel van boardroom consulting en executive education. De opleidingen voor bestuurders en toezichhouders maken hier deel van uit. Tijdens de Governance opleiding komen alle kennis- en competentiegebieden aan de orde die van belang zijn voor goed toezicht. De opleiding is ook bedoeld voor directeuren, bestuurders en professionals die vakmatig met toezicht te maken hebben, zoals advocaten en accountants. Naast het verwerven van actuele kennis is er in de opleiding nadrukkelijk aandacht voor het toepassen daarvan, door het uitwerken van relevante casussen. De gevarieerde samenstelling van de deelnemersgroepen biedt daarbij een optimale setting voor onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen en dat levert een belangrijke bijdrage aan het leereffect.

Kwaliteit

Wagner & Company beschikt over een kerngroep van ongeveer 15 professionals, maar kan daarnaast ook gebruik maken van een breed netwerk aan gerenommeerde docenten, specialisten vanuit universiteiten en de beroepspraktijk. Dit programma wordt ontwikkeld en regelmatig gereviseerd. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met actuele ontwikkelingen en vragen vanuit de doelgroep. De docenten zijn mede-verantwoordelijk voor de ontwikkelingen van het materiaal dat zij bij de opleidingen willen gebruiken. Het materiaal wordt digitaal aan de deelnemers beschikbaar gesteld via het onderwijsplatform. Op dit platform kunnen deelnemers, docenten en medewerkers van de Wagner & Company o.a. met elkaar communiceren, kennis delen en praktische informatie nalezen.

Continuïteit

De organisatorische en administratieve werkzaamheden worden door Wagner & Company op een professionele manier geregeld. Hiervoor zijn draaiboeken en checklists ontwikkeld en alle documenten worden digitaal opgeslagen. Voor onder meer de presentielijsten, evaluatieformulieren en de certificaten worden vaste sjablonen gebruikt. De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, worden altijd met zorg bekeken. Opmerkingen en/of suggesties die hierop worden gemaakt worden altijd serieus genomen en indien nodig worden er naar aanleiding hiervan in de toekomst aanpassingen gedaan. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Wagner & Company voor de komende periode bij open trajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Wagner & Company is meer dan een advies- ontwikkel- en opleidingsbedrijf. Wagner & Company is een maatschappelijke onderneming die vanuit haar missie 'ondernemen met kennis' een bijdrage wil leveren aan de grotere maatschappelijke vraagstukken. Door partnerschappen en investeringen draagt het bedrijf bij aan ondernemerschap op het gebied van 'greentech', 'bluetech' en behoud van natuur. Wagner & Company deelt graag kennis elders ter wereld want 'onderwijs is één van de investeringen die er in de wereld het meest toe doen'.

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