

Klanttevredenheidsonderzoek

Coöperatieve Vereniging KWH u.a.

10-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cooperatieve Vereniging KWH u.a. 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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal③				50%	10%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ③ Vier referenten geven aan dat dit onvoldoende van toepassing is.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van de twee leerlijnen “Tweedeling te lijf” en “Vitale coalities” van Coöperatieve Vereniging KWH u.a (hierna: het Corporatiehuis) wordt door de referenten met de scores “tevreden” of “zeer tevreden” gewaardeerd. In de meeste gevallen heeft men voor het Corporatiehuis gekozen vanwege eerder gevolgde leerlijnen die goed zijn bevallen, via aanbevelingen van collega's uit de branche of door mailingen. Vrijwel altijd vindt er een intake plaats en bij de leerlijn “Tweedeling te lijf” bepaalt een groot deel van de groep zelf het onderwerp van de leerlijn. Referenten vertellen: “Een aantal jaar geleden heb ik een leerlijn gevolgd bij het Corporatiehuis. De leerlijn en de chemie binnen de groep bevielen zo goed dat wij nu al een aantal jaar een leerlijn laten ontwikkelen. Elk jaar worden de behoeften in kaart gebracht en gekeken naar welke accenten wij de komende leerlijn willen aanbrengen. Het Corporatiehuis komt vervolgens met een programmavoorstel dat bestaat uit verschillende bijeenkomsten met een rode draad. Daarop kunnen wij weer reageren en vervolgens kiezen of wij wél of niet deelnemen. Afgelopen jaar zijn er ook nieuwe deelnemers ingestroomd” en “Bij de intake wordt je uitgevraagd over maatschappelijke vraagstukken. Zij borduren tevens voort op gesprekken die zij met de andere deelnemers inmiddels hebben gehad. Hierdoor wordt je al uitgedaagd om onderwerpen vanuit verschillende kanten te bekijken.”

De beweegredenen om voor de leerlijn “Vitale coalities” te kiezen heeft veelal te maken met de hoge actualiteit en de opzet van het programma om ook gasten te kunnen uitnodigen. Eén geïnterviewde vertelt: “Via een mailing was ik op de hoogte gebracht van deze leerlijn en geïnteresseerd geraakt. Bij de intake met een programmamanager zijn mijn doelen en wensen op een prettige manier besproken. Het feit dat ik een samenwerkingspartner kon meenemen waardoor het voor mij een lokale vertaling zou krijgen, was belangrijk bij mijn overweging om voor deze leerlijn te kiezen.” Ook is er de mogelijkheid om eigen cases te bespreken in de leerlijnen.

Opleidingsprogramma

De opleidingsprogramma's zijn volgens alle geïnterviewden een duidelijke weergave van de onderwerpen die aan bod zijn gekomen tijdens de intake en wat is verteld over wat men kon verwachten. Ook was deze voldoende afgestemd op hun wensen; alhoewel de locatie keuze niet in lijn was met de wens van één referent. Het programma wordt vooraf ontvangen. Per sessie staat het thema, de spreker en de deelnemers vermeld. “Het programma was duidelijk en omvatte alle informatie die ik nodig had”, gaf één geïnterviewde aan.

Uitvoering

Beide leerlijnen, die bestaan uit verschillende trainingsdata, worden door de referenten gewaardeerd met de scores “tevreden” of “zeer tevreden”, waarbij voor de leerlijn “Tweedeling te lijf” veelal de hoogste waardering is gegeven. Dit blijkt onder andere uit de volgende enthousiaste reacties: “Ik merk bij mijzelf altijd dat het impact heeft gehad als ik het wil delen met naasten en collega's en dat is in deze het geval. De leerlijn bevat veel interactieve werkvormen met opdrachten, die gericht zijn op wat jij eraan kan doen. Daarbij worden je handvatten aangereikt. Ook is er de mogelijkheid om cases in te brengen. De groep voelt vertrouwd om daar ruimte voor te vragen en je cases te bespreken” en “De leerlijn is inhoudelijk altijd goed. Het is heel interactief met voldoende diepgang. De groep zorgt daar zelf ook voor. Eveneens is er ruimte voor eigen leerdoelen naast de generieke thema's.” Een aantal reacties over de leerlijn “Vitale coalities”: “Er kwam een combinatie van theorie en diverse inzichten van gastsprekers aan bod. Tijdens de gesprekken krijg je voorbeelden van succesfactoren en van welke hobbels andere deelnemers hebben ervaren. Ook gingen wij soms in groepjes uiteen om stellingen uit te werken. Er waren verschillende formele en informele reflectiemomenten. Ik heb het als zeer positief ervaren dat je samenwerkingspartners erbij kon uitnodigen” en “Het is een interessant programma waarbij onderwerpen met een bepaalde bril op worden gebracht. Ik had bij sommige onderwerpen wel behoefte aan meer uitvergroting en/of diepgang.” Na elke trainingsbijeenkomst wordt er overigens een tussentijdse evaluatie gehouden.

Opleiders

Evenals bij de uitvoering worden ook de opleiders en sprekers met “tevreden” of “zeer tevreden” gewaardeerd, waarbij voor de leerlijn “Tweedeling te lijf” weer veelal de hoogste waardering wordt gegeven. Niets dan lofuitingen voor deze leerlijn: “Het zijn twee bevlogen trainers, die een hart hebben voor dit thema en echt eigenaarschap nemen voor deze leerlijn. De sprekers zijn verrassend goed. Ik weet uit ervaring hoe moeilijk het is om goede sprekers te vinden” en “De sprekers zijn zelf ook werkzaam in de praktijk en staan zo boven de materie dat zij in staat zijn om deze leerlijn te ontwikkelen en te geven. Zij hebben mij nieuwe inzichten gegeven. Bijzonder hoe goed zij de groep hebben samengesteld.” Ondanks de goede waardering voor de opleiders en sprekers van de leerlijn “Vitale coalities”, plaatst een aantal referenten kritische noten over het niveau van enkele sprekers en de rol van de opleiders. Referenten vertellen: “Misschien moeten zij wat kritischer zijn in welke sprekers zij uitnodigen en een platform geven. Daarbij realiseer ik mij dat de ervaring voor iedereen anders kan zijn. De opleiders vervulden voornamelijk de rol van technisch voorzitterschap. Deze rol had wel wat indringender gemogen. Ik miste nu af en toe het wezenlijke gesprek” en “De didactische en deskundige kwaliteit verschilde per spreker. De ruimte voor reflectie na het theoretische onderdeel met de groep en de invulling daarvan verschilde per bijeenkomst. Weliswaar ben je daar zelf ook bij.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bij de leerlijnen is beperkt, maar alle referenten waarderen het met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Enkelen (vier referenten) geven geen waardering omdat het naar hun mening niet van toepassing is. Het bestaat vooral uit presentaties, artikelen en boeken van sprekers. De leerlijn “Tweedeling te lijf” maakt ook gebruik van een app-groep waarin allerlei inzichten en artikelen gedeeld kunnen worden. Verschillende geïnterviewden gebruiken het trainingsmateriaal na afloop als naslagwerk, bijvoorbeeld ter inspiratie en voorbereiding van bepaalde vraagstukken, of om te delen met anderen.

Accommodatie

De leerlijnen werden meestal op een mooie historische locatie in Rotterdam uitgevoerd. De accommodatie was voor de meesten goed bereikbaar en er was voldoende parkeergelegenheid. Bij de locatie is ook een restaurant en de catering was goed verzorgd. De reisafstand was echter voor een enkeling aanzienlijk. De andere locatie lag in de regio Utrecht en wordt door één referent beschreven als: “Eén uitmuntende locatie.”

Natraject

Ook het natraject wordt door de referenten goed beoordeeld. In de laatste bijeenkomst van de leerlijnen wordt teruggekeken op het gehele traject. Diverse vragen worden er gesteld. Wat is je bijgebleven? Heeft het impact gehad op je denken en handelen? Evaluatieformulieren worden ingevuld en in sommige gevallen is er later nog contact opgenomen over hoe men het had ervaren. Alle inbreng en feedback wordt meegenomen voor de verbetering van de huidige of nieuwe leerlijnen. Tevens worden er certificaten verstrekt met daarop vermeld de behaalde PE (Permanente Educatie)-punten. Eén referent vertelt over de laatste bijeenkomst van de leerlijn “Vitale coalities”: “Dit was een soort ronde-tafel-gesprek. Er werd onder andere gesproken over wat je meeneemt vanuit de leerlijn en wat de gouden tips zijn. Sommigen bestuurders zijn al verder in het traject en daar heb ik van geleerd. Ook na afloop van de leerlijn is er nog onderling contact. Er is wel gesproken over een terugkomdag, maar ik heb daar nog niets concreets over vernomen.” De leerlijn “Tweedeling te lijf” wordt gevolgd door een groep die al meerdere leerlijnen samen hebben gevolgd. In het natraject wordt al bekeken of er nog thema’s zijn die verdiept of verkend kunnen worden voor een volgende nieuwe leerlijn.

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden hebben weinig te maken gehad met de organisatie en administratie. Veelal is de deelname aan de leerlijnen geregeld via het secretariaat en zij hebben geen klachten of opmerkingen vanuit die hoek ontvangen. Alles is goed en tijdig gepland. Bij één leerlijn is een datum verzet in verband met ziekte en dat is goed verlopen. De waardering voor de organisatie en administratie van de geïnterviewden is dan ook “tevreden” of “zeer tevreden”.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt op meerdere manieren vormgegeven door het Corporatiehuis. De opleidingen worden onder de aandacht gebracht via periodieke bijeenkomsten van het KWH, het landelijke kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties waar het Corporatiehuis onderdeel van is. Ook worden er nieuwbrieven verstuurd en wordt er formeel of informeel contact opgenomen met de referenten om bij te praten. Vrijwel allen zijn tevreden of zeer tevreden over de manier waarop dit plaatsvindt. Eén referent geeft aan geen relatiebeheer te ervaren en hij denkt dat het vanuit het perspectief van het Corporatiehuis wel nuttig zou zijn om te kijken wat er speelt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de referenten gewaardeerd met de scores “tevreden” of “zeer tevreden”. De prijzen worden als passend ervaren bij de kwaliteit en diepgang die geleverd wordt. Eén referent berekent voor zichzelf de gemiddelde kosten per PE punt om te bepalen of de kosten marktconform zijn. De verantwoording om op de kosten te letten is voor hem een vanzelfsprekendheid.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De waardering van de referenten over de leertrajecten en de samenwerking met het Corporatiehuis in totaal is groot. Alle referenten geven als eindscore “tevreden” of “zeer tevreden”. Bij de leerlijn “Vitale coalities” wordt door allen aangegeven dat het meenemen van een netwerkpartner en het voor en door deelnemers organiseren van een leerlijn als bijzonder goed wordt ervaren. Ze vertellen over wat het hen gebracht heeft: “Het volgen van de leerlijn met een samenwerkingspartner zorgt ervoor dat je direct hetzelfde kennisniveau en inzichten hebt”, “Het brengt een stuk bewustwording over wat vitale coalities betekenen, vooral ook op het governance vlak en wat het vraagt van jou” en “ik heb mijn samenwerkingsstructuur aangepast naar aanleiding van de inzichten die ik heb opgedaan in deze leerlijn.” Bij de leerlijn “Tweedeling te lijf” worden meerdere punten als sterke kanten genoemd: “De leerlijn brengt intellectuele verdieping en nieuwe inzichten en kent goede sprekers. Het persoonlijk uitvragen van de wensen van de deelnemers is naar mijn mening ook een sterk punt.” Voorts worden zaken als “verbinding” en “betrokkenheid” als prettige factoren genoemd. Eén referent verwoordt het als volgt: “Wij snappen elkaars problemen. Ik heb behoefte aan reflectie. Het is prettig dat daar ruimte voor is. In de Randstad spelen hele andere problemen dan in een krimpgebied. De leerlijn draagt bij aan de ontwikkeling van mijn eigen organisatie, het verscherpt mijn visie en wat wij intern moeten oppakken.” De genoemde verbeterpunten zijn reeds beschreven bij de andere onderdelen. Eén referent benoemt nog dat hij graag meer tijd met de deelnemersgroep wil doorbrengen. Bijvoorbeeld in de vorm van een tweedaags programma in plaats van een middagprogramma. Daarnaast realiseert hij zich ook hoe lastig dit agendatechnisch te realiseren zal zijn. Alle geïnterviewden zouden de leerlijnen aanbevelen aan anderen. Zij gunnen anderen ook hun “balkonmomenten” waarbij je alles kunt overdenken. “Dat ontstaat mede door de intervisie”, aldus één van de referenten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Cooperatieve Vereniging KWH u.a. op 10-01-2024.

Algemeen

KWH is hét landelijke kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties. KWH is een vereniging (met 150 aangesloten corporaties) met ruim 25 jaar ervaring in de corporatiesector. Zij faciliteert corporaties om in stappen naar een klantgerichte organisatie te groeien, zodat ze huurders een fijn thuis kunnen bieden. De activiteiten van KWH bestaan onder meer uit het doen van huuronderzoeken om de dienstverlening van de aangesloten leden te meten. De rol van KWH is nadrukkelijk gericht op het creëren van impact voor zowel de corporatie als de huurder. Door het verhaal achter de cijfers te vertellen om zodoende de huurders een stem en een gezicht te geven. Voorts helpt KWH de corporaties om zich verder te ontwikkelen en vervult zij een verbindende rol, door corporaties bij elkaar te brengen die van elkaar willen leren en door elkaar geïnspireerd willen worden. Deze rol vervult zij onder meer door het gesprek tussen partijen te faciliteren. Daartoe is KWH initiatiefnemer van het Corporatiehuis: een landelijk platform voor bestuurders en directies van corporaties, maar ook voor commissarissen, leidinggevend en mt-leden. Het Corporatiehuis ontwikkelt en verzorgt onder meer leerlijnen, masterclasses en inspiratiebijeenkomsten over de vraagstukken die er zijn binnen de sector. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op deze (op maat gemaakte) programma's.

Kwaliteit

Binnen het Corporatiehuis werken bestuurders en directies samen aan de vraagstukken die er liggen voor de sector. Op basis van de behoeften bij de doelgroep gaat men in gesprek over de op te zetten programma's die dus in gezamenlijkheid worden geïnitieerd en ontwikkeld. Hiertoe worden er uitgebreide intakes met de bestuurders, directies en deelnemers gehouden. Kennisdeling en -ontwikkeling staan in de programma's centraal, evenals sociale betrokkenheid en hart voor de huurders. Zonder commercieel belang. Er wordt gewerkt vanuit drie pijlers: inspiratie, inzicht en impact. De programma's worden uitgevoerd door gastsprekers (die hun sporen in het vakgebied hebben verdiend) en deelbegeleiders, afkomstig uit de wetenschap (universiteiten), bedrijfsleven, maatschappelijke organisatie, rijksoverheid of woningcorporaties. Zij worden op basis van hun expertise (veelal vanuit het netwerk) geselecteerd, met het doel de deelnemers een brede kijk op het onderwerp te bieden. Een uitgebreid voorgesprek is daarbij standaard. Naast hun inhoudelijke kwaliteiten is het belangrijk dat zij deelnemers weten te inspireren en te enthousiasmeren. KWH heeft twee programmamanagers die fungeren als moderator tijdens de bijeenkomsten. Voor KWH is het van groot belang dat deelnemers zich vertrouwd en veilig voelen om hun ervaringen te delen. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit van de programma's.

Continuïteit

KWH stemt haar programma's altijd af op de behoeften uit het werkveld en is de afgelopen periode de samenwerking aangegaan met "De Vernieuwde Stad". De afgelopen periode is de doelgroep en daarmee het portfolio verbreed, waardoor er meer activiteiten (zoals 1- of 2-daagse masterclasses en een alumni-bijeenkomst) zijn ontplooid. KWH richt zich met haar programma's dus niet alleen op bestuurders en directies, maar ook op onderwerpen die bij commissarissen, leidinggevend en mt-leden spelen. De programma's gaan altijd over samenwerking. De impactvolle sessies worden door de deelnemers zeer gewaardeerd. Door continu te schakelen op thema's vanuit de actualiteit (zoals thans bijvoorbeeld: maatschappelijke tweedeling, onrust en polarisatie), en haar programma's daarop af te stemmen, weet KWH haar doelgroep aan zich te binden. Op basis van het (wederom) uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor KWH voor maatwerktrajecten voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerictheid

Voor de werving van deelnemers aan de programma's bestaat een palet aan activiteiten. Contacten met de doelgroep worden onder meer onderhouden door LinkedIn, maar ook door het actief inzetten van deelnemers die de programma's promoten. Ook geeft de organisatie een nieuwsbrief uit over relevante onderwerpen en publiceert zij over diverse onderwerpen. Voorts organiseert KWH inspiratiesessies (zowel voor leden als voor niet-leden) en vindt er elk jaar een bestuurdersbijeenkomst plaats waarbij het jaarprogramma onder de aandacht wordt gebracht. Het opdoen van nieuwe inspiratie, kennis delen en netwerken met collega's van andere corporaties staan in deze sessies centraal. Deelnemers voelen zich gestimuleerd en uitgedaagd om actief mee te denken en te reflecteren, mede door de actualiteit van de programma's, de casuïstiek en de interactie tussen de deelnemers. Dat is voor velen reden om telkens weer deel te nemen aan de programma's van KWH.

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