

Klanttevredenheidsonderzoek

Van der Hilst Communicatietrainingen bv

13-09-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Van der Hilst Communicatietrainingen 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			20%	30%	50%
Trainingsmateriaal③				60%	30%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject④			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.
 ③ Eén gesprokene geeft geen score.
 ④ Eén referent onthoudt zich van scoren.
 ⑤ Twee gesprokenen geven geen scoren.
 ⑥ Twee gesprokenen onthouden zich van scoren.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal van de ondervraagden in dit onderzoek naar de open opleidingen van Van der Hilst Communicatie, (hierna Van der Hilst te noemen), geeft aan dat het instituut door hun organisatie wordt aangemerkt als preferred supplier. Enkelen vertellen het volgende over hun ervaringen met Van der Hilst: "Ik heb al meerdere cursussen via Van der Hilst gedaan", "Ik kende hen nog vanuit mijn vorige baan", "De opleiding werd mij door meerdere mensen in onze communicatiekolom aanbevolen", "Ik ben aan de opleiding 'Assistent Communicatiemedewerker' begonnen op advies van mijn collega's en van onze opleidingscoördinator. Inmiddels heb ik ook de opleiding 'Junior Adviseur' afgerond. Ik heb er geen spijt van" en "Ik voel me goed thuis bij Van der Hilst".

Een andere referent merkt op: "We deden al langer zaken met hen. Het is een gerenommeerd bureau. Toch heb ik nog wel even rondgekeken op internet, maar de website van Van der Hilst maakte op mij de beste indruk." Aan het voortraject kent de helft van de referenten een score 'tevreden' toe; de andere helft is zeer tevreden gestemd. Inschrijven is mogelijk via de website van Van der Hilst. Men ontvangt vervolgens een e-mail bericht ter bevestiging. "Daar zaten een routebeschrijving, een factuur en een vragenlijst bij. De vragen hadden betrekking op je leerdoelen. Wat later meteen opvalt als je aanschuift bij de cursus, is dat de docent op de hoogte is van jouw doelen", aldus een ondervraagde. Sommigen hebben tijdens het voortraject telefonisch contact gehad met een medewerker van Van der Hilst. "Ik had wat vragen en werd netjes teruggebeld door iemand die er veel van wist" en "Ik heb contact met hen opgenomen omdat ik iets wilde weten over de toelaatbaarheid. Ik werd op een prettige manier te woord gestaan door een docent", geven twee van hen aan.

Opleidingsprogramma

Alle referenten die het opleidingsprogramma, zoals het op de website wordt gepresenteerd, een score toekennen, tonen zich op dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden. Eén gesprokene geeft geen oordeel over het opleidingsprogramma, omdat hij er zich niet voldoende meer van kan herinneren. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: "De website geeft een goed overzicht van wat de cursus inhoudt", "De website was duidelijk, overzichtelijk en goed", "Het is handig dat ze meteen onderscheid maken tussen meerdaagse cursussen en eendaagse trainingen. Van de laatste weet je dat er niet al te veel voorbereidingstijd in gaat zitten" en "Ik heb een paar websites van instellingen met elkaar vergeleken en vond die van Van der Hilst het leukst. De inhoud was duidelijk, er stond precies in wat de cursus inhield. Dat gaf voor mij de doorslag." Ook de prijsopgave is volgens de ondervraagden helder en zorgt niet voor verrassingen.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen en opleidingen is zestig procent van de respondenten tevreden en veertig procent zeer tevreden. De referenten zijn positief over de aansluiting bij de dagelijkse praktijk en de inpassing van de theorie in de lessen. Ook de interactie met andere cursisten wordt als zeer waardevol ervaren. "De theorie sloot goed aan op de praktijklessen. Die werden op locatie gegeven door medewerkers van communicatieafdelingen van diverse bedrijven", "Het was een goed bestede dag. Na de nodige theorie over het belang van doorvragen, waren we de hele dag zoet met praktijkoefeningen in groepjes", "Er was ontzettend veel aandacht voor praktijkgevallen en gelegenheid voor discussie. Daardoor was de theorie uitstekend te plaatsen", "Ze laten je eerst aan de hand van een praktijkvraagstuk zoeken naar antwoorden. De theorie gaat er daarna in als koek", "Ik heb gaandeweg de opleiding al veel in de praktijk kunnen brengen. Je past de opdrachten meteen op je eigen situatie toe", "Er werd een goede, veilige sfeer gecreëerd. De rollenspellen met acteurs waren heel zinvol", "Er werd aangehaakt op werkgerelateerde vraagstukken en veel in wisselende samenstelling samengewerkt. Die interactie vanuit de groep maakte het heel interessant", "De diversiteit aan cursisten voegt toe. Zo was er een vrouw van defensie die zich staande moest houden in een wereld waar het moeilijk is om informatie voor je plan te vergaren, heel leerzaam." Drie geïnterviewden zetten ieder wel een kanttekening: "Sommige bijeenkomsten waren teveel een herhaling van wat er in de boeken stond, in plaats dat daar iets aan toegevoegd werd", "Bij de cursus 'Doorvragen tot de kern' hebben we veel geoefend met interviews, maar er was geen tijd voor de psychologische achtergronden. De cursus zou langer moeten duren, met tijd ertussen om te oefenen" en "De training 'Schrijven voor internet-intranet' was leuk, maar sommige onderdelen duurden iets te lang." Bij de meerdaagse trainingen is er voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie: "De mentor deelt na iedere les evaluatieformulieren uit. Je kunt hem altijd benaderen met op- of aanmerkingen" en "Ik heb bij de mentor aangegeven dat mijn verwachtingen over een bepaalde docent niet uitgekomen waren. Dit is besproken met de betrokken docent en teruggekoppeld."

Opleiders

De opleiders worden enigszins uiteenlopend beoordeeld. Twintig procent van de ondervraagden is op dit punt neutraal gestemd, dertig procent is tevreden en vijftig procent kent de hoogst mogelijke score toe. De eendaagse trainingen worden in het algemeen door één docent gegeven. Bij de meeste langer durende opleidingen zijn meerdere docenten betrokken, en is er ook mentor die bij alle lessen aanwezig is. Hij is verantwoordelijk voor de persoonlijke cursistbegeleiding en beantwoordt inhoudelijke en praktische vragen. Enkele positief gestemde referenten: "De docent was heel sympathiek. Zij kon mensen goed op hun gemak stellen en snel de vinger leggen op bepaalde moeilijkheden", "De trainster was betrouwbaar en gaf de mensen veel individuele aandacht. Ze speelde in op wat er leefde", "De docent had weinig woorden nodig om iets uit te leggen", "Het is een supergemotiveerde en enthousiaste vrouw, die al jaren in het communicatievak zit en er veel van af weet", "De twee docenten waren heel verschillend maar vulden elkaar daardoor juist goed aan", "Door de bank genomen krijg ik van de deelnemers enthousiaste verhalen over de docenten en de acteurs", "Voor elke les was er een andere docent. De mentor was bij alle lessen aanwezig. Hij besprak de lessen en de docenten met ons. Je kon hem ook altijd bellen of mailen met vragen" en "De mentor was uitstekend, hij snapte het goed, deed ook echt iets met de feedback en je kon altijd bij hem terecht!" Eén, overigens tevreden, referent heeft nog wel een aanmerking: "Bij vervanging van een zieke docent was er weleens sprake van overlap in de stof." De twee toegekende drieën worden als volgt gemotiveerd: "De docent was een prima man, maar ik had soms het idee dat hij informatie achterhield omdat die bij een andere opleiding hoorde" en "Ik ben zelf docent en vind dat het bij sommige docenten van Van der Hilst ontbreekt aan persoonlijke en didactische vaardigheden en procesbegeleidend vermogen. Die docenten zijn goed in hun vak, maar niet goed opgeleid om dingen over te brengen."

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één gesprokenen, die bij gebrek aan informatie geen score toekent, tonen allen zich tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Enkele citaten: "Bij de training 'Adviseur met Impact' krijg je een nette map met papers. Ik gebruik hem nog steeds", "Ik heb mijn boeken van de opleiding 'Senior Communicatiemedewerker' laten zien aan collega's en leidinggevenden. Die keurden ze helemaal goed", "Je kreeg alleen een aantal A4-tjes, geen boek, maar het was dan ook een vaardigheidstraining dus het was voldoende", "Bij de a-opleiding kreeg je een grote syllabus, bij de b-opleiding zijn het voornamelijk boeken die je moet lezen" en "Ook de spullen die bij de training worden gebruikt, de kaarten en dergelijke, zijn leuk." Twee referenten zetten ieder nog een kritische noot: "Je kunt je wellicht afvragen of het nodig was om alle boeken te bestellen. Het theorie-examen 'Junior Communicatieadviseur' ging namelijk erg in op één onderdeel" en "Bij de meeste trainingen krijg je veel hand-outs. Alleen bij de cursus 'Doorvragen tot de kern' was het materiaal wat summier."

Accommodatie

Afgezien van één neutraal gestemde ondervraagde, spreken allen zich goedkeurend uit over de accommodatie. "De leslocaties bij bedrijven zijn goed bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid. De catering wisselt een beetje per locatie", "De catering in Doorn was meer dan uitstekend", "Het conferentieoord in Doorn was prima. De zaaltjes waren prettig, de stoelen zaten goed, de apparatuur klopte en er was koffie, thee en frisdrank. En chocolaatjes niet te vergeten!", "Doorn is erg moeilijk te bereiken met het openbaar vervoer. Ik kom uit Rozendaal, dus de auto is ook geen optie in verband met de files. De locaties in Lunetten en Amersfoort zijn prima en wel goed bereikbaar" en "Aristo in Utrecht is goed bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer. De lesruimte is ook goed" zo luidt ondermeer het commentaar. De referent die noch tevreden, noch ontevreden gestemd is, geeft de volgende reden voor haar score: "Ik woon in het oosten van het land. De bedrijven waar we naartoe moesten waren voor mij heel ver weg. De enige les die op een locatie hier in de buurt was, viel uit. Ook vond ik sommige locaties, zoals de kantine van een AH winkel, niet geschikt als lesruimte."

Natraject

Acht van de negen scorende referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén gesprokene onthoudt zich van scoren omdat hij onvoldoende zicht heeft op dit onderdeel. Eén referent is neutraal gestemd. De deelnemers aan de eendaagse trainingen ontvangen na afloop een certificaat. "Dit werd binnen twee weken toegestuurd", zegt een referent. "Ik moet er maanden op wachten", vertelt een ander echter. De opleidingen worden afgerond met een mondeling en/of theoretisch examen. Geslaagden ontvangen een officieel erkend diploma. Over de examens merkt een aantal gesprokenen op: "De diploma's zijn Logeion geregistreerd", "Bij het mondeling moet je een plan schrijven en verdedigen, best pittig, dat is wel goed. Alleen jammer dat niemand commentaar levert op het concept", "Ik vind het niveau van het schriftelijk examen wat laag. Er moeten meer eisen gesteld worden aan inhoud en schrijfvaardigheid." Alle opleidingen werden zowel mondeling als schriftelijk geëvalueerd. "We hebben met de docent nagesproken en kregen een evaluatieformulier aangeboden", "De doelstellingen zijn op de laatste dag keurig aan bod gekomen, om het beeld rond te krijgen", "Je kon kiezen tussen een evaluatie en een persoonlijk profiel op schrift" en "Ik krijg als opdrachtgever een schriftelijke terugkoppeling en heb ook mondeling overleg met de mentor", aldus enkele gesprokenen. Eén referent toont zich positief over de mogelijkheid om na afloop van de training de docent nog te raadplegen: "Ik kan mijn stukken nog steeds opsturen om ze door haar te laten bekijken", zegt zij. De neutraal scorende licht haar oordeel over het natraject als volgt toe: "Ik vond het jammer dat er geen terugkomdag was. Ik had graag nog wat geoefend." Ook een overigens tevreden gestemde gesprokene geeft aan dat zij een terugkomdag op prijs zou hebben gesteld." Over de resultaten van de opleidingen in de praktijk zeggen de referenten ondermeer: "Mijn manier van denken en mijn werkwijze zijn veranderd", "Ik weet nu hoe ik verschillende categorieën mensen ergens van kan overtuigen", "Ik ben bewuster en ga meer gericht te werk. Mijn collega's zijn heel verschillende types. Daar kan ik nu efficiënter mee omgaan", "Mijn medewerkers hebben nu een ander denkkader over het communicatievak, een betere visie. Ze functioneren beter binnen de afdeling" en "Ik schrijf makkelijker, heb weer veel nieuwe tips en trucs opgedaan en ben op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen."

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van Van Hilst spreken allen hun waardering uit. De helft van de ondervraagden kent zelfs een score 'vijf' toe. Enkele uitspraken van referenten: "Alles verloopt vlekkeloos. Zelfs aan een deelnemerslijst wordt gedacht", "In het eerste jaar was het fantastisch. In het tweede jaar werd de coördinatie vanwege ziekte door iemand anders overgenomen en die was wat slordig. Je kreeg bijvoorbeeld niet of erg laat bericht over veranderingen", "De aanmelding verloopt vlot en je wordt keurig op de hoogte gebracht van wijzigingen", "De bereikbaarheid van het kantoor is prima. Zowel je mailtjes als je telefoontjes worden direct beantwoord."

Relatiebeheer

Alle scorende referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Twee gesprokenen kennen geen score toe, omdat ze te weinig zicht op hebben op dit onderdeel. "Van der Hilst heeft een hele mooie nieuwsbrief, de CommunicatieMIX", "De nieuwsbrieven zijn leuk en informatief", "Ik lees de CommunicatieMIX graag en als ik ze nodig heb weet ik ze te vinden", "Als ik iets wil vragen stuur ik ze een mailtje. Op de website staat ook veel informatie" en "Ik word één keer per kwartaal thuis op de hoogte gehouden via de mail. Daarnaast volg ik hen op LinkedIn", aldus enkelen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten onthouden zich wat betreft de prijs-kwaliteitverhouding betreft van scoren, bij gebrek aan informatie. De overige acht ondervraagden kennen een score 'vier' of 'vijf' toe en noemen de prijs-kwaliteitverhouding onder andere "Goed", "Marktconform" en "Prima". Twee van hen voegen nog toe: "Het zijn best dure opleidingen, maar de prijs-kwaliteit zit op één lijn met die van andere instituten" en "Ze zijn veel goedkoper dan andere aanbieders. De cursussen zijn daar bovendien minder compact en niet zo goed van inhoud."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Van der Hilst zijn de geïnterviewden unaniem positief. Vier van de tien kennen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Vooral de samenhang tussen theorie en praktijk krijgt van de gesprokenen veel lof. "Het is een goede mix van theorie en praktijk. Vooral de bedrijfsbezoeken zijn nuttig", "Zowel praktisch als theoretisch zijn ze goed. Daardoor kun je de theorie ontzettend goed plaatsen", "De verbinding tussen het theoretisch kader en het praktische doen is uitstekend" en "Ze laten je zelf de achtergronden ontdekken", zo merkt men op. Ook de docenten krijgen veel waardering: "De docenten zijn erg kundig", "Van der Hilst heeft mensen die hun sporen hebben verdiend binnen hun vakgebied." Verder geeft men nog aan: "Van der Hilst is inhoudelijk goed afgestemd op de actualiteit", "Je krijgt in één dag een heel eenvoudige methode aangereikt om snel tot de kern van een verhaal te raken", "Ze staan landelijk als beste bekend. Ze zijn vriendelijk en klantgericht. Je kunt de docent bijvoorbeeld ook na de cursus nog vragen stellen." Naast deze lovende woorden worden er ook enkele verbeterpunten naar voren gebracht: "Ik vind als opdrachtgever en ex-examinator van Van der Hilst, dat er strengere eisen moeten worden gesteld aan het schrijven van een paper, zowel wat betreft de inhoud als met betrekking tot het taalgebruik en de spelling" en "De leslocatie in Doorn is moeilijk te bereiken, het trainingsmateriaal mag bij bepaalde trainingen wat uitgebreider en de cursus zou wat langer moeten duren" en "De leslocaties zijn voor mensen uit het oosten van het land te ver weg. Ook was ik minder gecharmeerd van de wijze waarop in het laatste jaar de administratie werd behandeld." Alle geïnterviewden tonen zich tot slot zonder meer genegen de opleidingen van Van der Hilst 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 Van der Hilst Communicatietrainingen bv op 13-09-2010.

Algemeen

Van der Hilst Communicatie is opgericht door Henk van der Hilst in 1974 als eerste opleider in Nederland op het gebied van PR & Voorlichting. In 1988 is het bedrijf overgenomen door Tjalling Damming en Hans Dorreboom. Sinds de oprichting zijn er ongeveer 10.000 mensen opgeleid voor 4 erkende beroepsniveaus in het communicatievak. Van der Hilst Communicatie is de enige opleider in Nederland die voor alle 4 beroepsniveaus gecertificeerde opleidingen heeft.

Van der Hilst heeft in het communicatieberoepsveld een sterke reputatie en grote naamsbekendheid. Naast de erkende beroepsopleidingen heeft Van der Hilst Communicatie nog 3 andere takken van dienstverlening te weten het geven van advies op het gebied van interne en externe communicatie van organisaties, in company en open trainingen en coaching bestaande uit assessments en persoonlijke coaching. De organisaties die opleidingen en trainingen afnemen, komen uit alle sectoren van de maatschappij: overheid, profit en non profit. Geografisch gezien komen de deelnemers uit het hele land met het zwaartepunt in het midden en zuiden en de Randstad.

Kwaliteit

Van der Hilst Communicatie kan gezien worden als dé specialist op het gebied van het communicatiever maken van mensen en organisaties. Met een breed samenhangend aanbod van diensten en producten kun je bij hen terecht voor een totaaloplossing die effectieve en betere communicatie bewerkstelligt. Er worden, zoals eerder genoemd, beroepsopleidingen op 4 niveaus aangeboden: assistent communicatiemedewerker, communicatiemedewerker/communicatieadviseur, senior communicatiemedewerker/sr. Communicatieadviseur en communicatiemanager. Het opleidingsinstituut zegt onderscheidend te zijn doordat het de praktijksituatie van de deelnemer als vertrekpunt neemt. Het geleerde is zodoende direct te relateren aan de eigen functie. Daarnaast bestaat een breed aanbod van trainingen gericht op communicatieprofessionals en op mensen die hun communicatieve skills willen vergroten. Ook in deze trainingen wordt altijd een link gelegd met de werkomgeving en de praktijk van de deelnemers. Elke opleidingsgroep heeft een eigen mentor (uit de praktijk van het vak) die bij alle lessen aanwezig is en die zorgt voor continuïteit, persoonlijke aandacht en een ongestoorde voortgang van de opleiding. De docenten die werkzaam zijn bij van der Hilst Communicatie zijn gepokt en gemazeld in de praktijk. Waar mogelijk bezoeken ze ook praktijkklocaties. De kwaliteit van hen wordt geborgd door interne opleidingsprogramma's en via systematische evaluaties onder deelnemers.

De inhoud van de opleidingen worden door de directe band met de praktijk (de adviseurs in de adviestak, de docenten en mentoren) en onze sterke band met (oud)cursisten gevormd. Door hen wordt het bureau voortdurend inhoudelijk gevoed vanuit de beroepspraktijk. Ook wordt er door Van der Hilst Communicatie een actieve rol vervuld binnen de beroepsvereniging Logeion. Deze bronnen worden benut om de opleidingen voortdurend te laten aansluiten op de praktijk. Doordat men op deze wijze het hele proces zelf in de hand heeft zijn de lijnen kort en kan er snel gereageerd worden op ontwikkelingen in het beroepsveld. Door deze werkwijze staan de opleidingen van Van der Hilst Communicatie zeer hoog aangeschreven als praktijkrelevant. Naast de tweejaarlijkse toetsing door Cedeo worden het bureau bovendien om de 3 jaar inhoudelijk getoetst door Logeion de grootste beroepsvereniging voor communicatieprofessionals.

Continuïteit

Op dit moment gaat het goed met Van der Hilst Communicatie. Met name de opleidingentak groeit en bloeit. De trainingen- en de adviestak hebben het eerste halfjaar last gehad van economische tegenwind. De verwachting voor het 2^e half jaar van 2010 zijn gematigd optimistisch. Ook in 2011 verwachten we nog een aarzelende markt. Niettemin zal Van der Hilst ook in 2010 en 2011 zwarte cijfers schrijven. Gezien de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en het gevoerde gesprek acht Cedeo de continuïteit van Van der Hilst Communicatie voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Van der Hilst Communicatie vindt dat mensen in alle aspecten van hun functioneren zo goed mogelijk toegerust moeten worden voor de praktijk. Dat betekent niet alleen aandacht voor kennis maar vooral voor toepassing van kennis in de praktijk. Daarbij komt het aan op persoonlijke skills en op het vermogen zaken gerealiseerd te krijgen in de organisatie. Dat laatste heeft alles te maken met persoonlijk kracht en professionele houding, aspecten die veel aandacht krijgen in de opleidingen van Van der Hilst communicatie.

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