

Klanttevredenheidsonderzoek

Internationale School voor Wijsbegeerte

25-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Internationale School voor Wijsbegeerte 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie					100%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij de opleidingen van Internationale School voor Wijsbegeerte (hierna: ISVW) wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld. Opvallend is dat veel referenten het instituut al geruime tijd kennen en over periodes van meerdere jaren al cursussen volgen. Enkel respondenten zeggen hierover: "Ik ken het instituut al jaren en het inschrijven gaat altijd heel makkelijk", "Ik ben al sinds 2011 bekend met het instituut. Met mijn gold card gaat het inschrijven altijd heel snel" en "Ik ken de eigenaar persoonlijk en heb zelfs geholpen met het opzetten van het instituut; het aanmelden gaat altijd zonder problemen." Echter, ondanks de algemene tevredenheid, geven enkele geïnterviewden wel wat verbeterpunten aan: "Het was voor mij onduidelijk dat het gekozen onderdeel deel uitmaakte van een serie van zes, wat enige teleurstelling veroorzaakte" en "De website van het instituut is enigszins onoverzichtelijk en niet alle functies werken naar behoren." Samenvattend, de geïnterviewden zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over het instituut wat betreft het voortraject van de opleidingen. De inschrijvingsprocedure wordt als efficiënt beschouwd, hoewel er enkele opmerkingen zijn over de duidelijkheid van het aanbod en de functionaliteit van de website.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn allen tevreden tot zeer tevreden als het gaat om het opleidingsprogramma zoals het vooraf gecommuniceerd wordt. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat ze duidelijk zijn geïnformeerd over het standaard opleidingsaanbod. Eén van de geïnterviewden vermeldt: “Het overzicht van het gehele programma was duidelijk, hoewel niet in detail werd beschreven wat we tijdens deze specifieke cursus zouden doen.” De financiële aspecten van de opleidingen worden ook als helder ervaren door de meeste referenten. Eén respondent zegt hierover: “De financiën waren duidelijk, maar de factuur werd laat opgestuurd.” Een andere geïnterviewde zegt: “Ik heb alle financiële informatie ontvangen en het was allemaal duidelijk.”

Uitvoering

De geïnterviewden hebben overduidelijk hun waardering uitgesproken voor de uitvoering van de opleidingen door het instituut, wat blijkt uit de hoge scores die zijn gegeven. De didactische werkvormen en de theoretische verdieping krijgen veel lof. Een respondent benadrukt de waarde van werken in subgroepjes door te zeggen: “Het was heel fijn in subgroepjes te werken; dat gaf echt verdieping en er werd ook een goede sfeer gecreëerd.” De evolutie van de cursusinhoud wordt eveneens geprezen, dit blijkt uit de volgende citaten: “In de loop der jaren is de variatie in sprekers en inhoud toegenomen, met een focus op emoties naast de traditionele filosofen” en “Ik blijf elke keer terugkomen omdat elke cursus weer iets nieuws biedt. Er wordt heel mooi een link gelegd tussen filosofische denkwijzen en actuele ontwikkelingen.” Hoewel de algemene feedback zeer positief is, zijn er enkele kritische opmerkingen over de groepsgrootte. Eén respondent deelt zijn ervaring: “Ik vond het wel jammer dat we in een bestaande groep kwamen van 21 man; dat vond ik best een grote groep.” Een ander voegt toe: “De groepsgrootte was erg aan de grote kant met 50 mensen, wat de interactie tijdens het plenaire gedeelte beperkte.” Desondanks blijft de algehele indruk van de geïnterviewden dat men zeer tevreden is over de uitvoering van de opleidingen, met een sterke nadruk op de kwaliteit van de inhoud en de didactische aanpak.

Opleiders

De trainers van het instituut worden door de geïnterviewden als uitzonderlijk competent en deskundig beschouwd. Men beoordeelt hen dan ook bijna unaniem met de hoogste score. Een respondent uit zijn tevredenheid door te zeggen: “Ik ben tevreden over de trainers; ze gingen goed om met feedback en hadden een onderhoudende manier van spreken.” Een andere geïnterviewde prijst de integriteit van de trainer: “Ik had te maken met een hele integere man die genoeg ruimte bood voor veiligheid en ervoor zorgde dat iedereen aan bod kwam.” De deskundigheid van de trainers wordt herhaaldelijk benadrukt. Enkele citaten ter illustratie: “De trainers zijn echt heel goed. Het zijn hoogleraren, dus ik denk dat het niet veel beter kan. Ze hebben een hoog niveau van deskundigheid” en “De trainers doen allemaal hun best, ze zijn heel deskundig en weten echt waar ze het over hebben. Hun kennis en filosofische inzichten, en de dwarsverbanden die ze benoemen, zijn echt indrukwekkend.” Toch zijn er enkele kritische geluiden. Een respondent merkt op: “Ik merkte dat andere mensen al eerder samen les hadden gehad. Daardoor ging de trainer soms verder op onderwerpen in die al besproken waren, wat voor sommigen, zoals ik, lastig te volgen was.” Een ander geeft gemengde feedback over twee docenten: “Ik vond de ene docent echt een kampioen in zijn vak, maar de andere spreker greep me minder. Desondanks was het samenspel tussen de twee erg goed; ze vulden elkaar mooi aan.” Desalniettemin is de algehele indruk van de geïnterviewden zeer positief, waarbij de opleiders van het instituut worden gezien als topexperts in hun vakgebied.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door het instituut wordt verstrekt, wordt door de geïnterviewden als waardevol en informatief beschouwd. Enkele citaten ter illustratie: “Het gebruikte trainingsmateriaal bestond uit een reader en korte hand-outs. Ik gebruik het materiaal nog steeds als naslagwerk” en “Het boek dat we kregen was goed, maar het was wel prijzig.” De kwaliteit van het materiaal wordt herhaaldelijk geprezen, maar er zijn enkele opmerkingen over de tijdigheid van de levering en de complexiteit van het boek. Eén respondent licht toe: “Het boek is ingewikkeld, maar ze hebben er een uitstekende cursus van gemaakt. De hand-outs en het materiaal werden soms laat opgestuurd, wat ook door de trainer werd opgemerkt.” Een ander voegt toe: “Ik heb een boek gekocht dat de cursus ondersteunde. Het is een moeilijk boek, maar met de begeleiding kreeg ik er inzicht in. Zelfs de vertaler gaf toe dat hij het soms moeilijk vond, wat aangeeft hoe complex de stof is. Er was wel enige vertraging in de levering van de hand-outs.” Ondanks enkele logistieke uitdagingen, is de algemene indruk van het trainingsmateriaal zeer positief met scores variërend tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.

Accommodatie

De referenten geven unaniem hoge scores voor de accommodatie van het opleidingsinstituut, wat duidelijk hun grote tevredenheid weerspiegelt. Eén van de respondenten uit zijn waardering als volgt: “De locatie straalt pracht uit, de kamers zijn uitstekend verzorgd en het eten voldoet aan alle verwachtingen. Bovendien is er voldoende parkeergelegenheid.” Een andere deelnemer voegt toe: “Ik bevind me in een schitterende omgeving. De kamers zijn een lust voor het oog en zowel het ontbijt als het diner zijn voortreffelijk. Ik had echter wel een breder aanbod aan veganistische opties verwacht, gezien de filosofische benadering van de organisatie.” Hoewel de tevredenheid hoog is, zijn er enkele suggesties voor verbetering. Eén geïnterviewde merkt op: “Het eten is smaakvol en van hoge kwaliteit. De locatie is optimaal, maar er zijn momenten waarop de airconditioning niet naar behoren functioneert, wat eerder ook al een aandachtspunt was.” Een andere cursist geeft aan: “Hoewel ik de algehele ervaring op het landgoed in Leusden waardeer, merk ik dat de goedkoopste accommodatie-optie enigszins spartaans is en het pand enige tekenen van ouderdom vertoont.” Samenvattend is de algemene consensus dat de accommodatie superieur is, met enkele kleine verbeterpunten. Een respondent vat het treffend samen: “De ambiance is aangenaam, de ruimtes zijn comfortabel en de locatie is simpelweg betoverend. Het culinaire aanbod is van topkwaliteit. Gewoonweg een top plek.”

Natraject

De feedback over het natraject van de opleiding is positief. De meeste respondenten geven aan dat ze waardevolle inzichten hebben opgedaan. Eén respondent vermeldt: “Ik heb veel geleerd en nieuwe inzichten verkregen, vooral door de vertaling naar actuele ontwikkelingen. Dit is ook de reden waarom ik blij deelnemen aan de cursus.” Een andere deelnemer voegt toe: “Ik heb zeker veel inzicht gekregen uit de cursus. Het is een intensieve cursus verspreid over meerdere dagen, waarbij je de stof goed verwerkt, ook tijdens de momenten tussen de sessies door, zoals tijdens het eten.” Echter, er zijn enkele opmerkingen over het gebrek aan follow-up na de opleiding. Zo zegt één geïnterviewde: “Er was weinig contact na afloop, ook niet met andere deelnemers. Ik had het op prijs gesteld als er een manier was geweest om contact te blijven onderhouden.” Een andere respondent merkt op: “Er waren online evaluaties, maar ik heb geen mailing ontvangen. Toch zie ik het geleerde wel terug in de praktijk.” Hoewel sommige deelnemers geen behoefte hadden aan een uitgebreid natraject, suggereren anderen dat het een waardevolle toevoeging zou zijn. Eén respondent zegt: “Er was geen natraject, wat ik niet erg vond. Toch denk ik dat het een waardevolle aanvulling zou zijn geweest.” Een ander voegt toe: “Er was niets na afloop, maar de cursus was zeer nuttig. Het zou echter beter zijn geweest als er enige vorm van follow-up was geweest.” Samenvattend waarderen de geïnterviewden de opgedane kennis en inzichten tijdens de opleiding, maar er is ruimte voor verbetering in het natraject om de implementatie van het geleerde in de praktijk verder te bevorderen.

Organisatie en Administratie

De feedback over de organisatie en administratie van het instituut is grotendeels positief, met de meeste respondenten die tevredenheid uiten over hun ervaringen. Een van de geïnterviewden merkt op: "Alles is prima geregeld. Wat ik bijzonder waardeer, is dat je tot vijf dagen voor de cursus kunt afzeggen en je geld terug kunt krijgen." Een andere respondent voegt toe: "De logistiek is uitstekend; wanneer zaken worden vergeten, worden ze alsnog opgestuurd." Desondanks worden er enkele verbeterpunten genoemd. Een respondent geeft aan: "De informatie zelf was goed, maar de levering verliep niet altijd soepel. Trainingsmateriaal werd bijvoorbeeld niet op tijd geleverd." Dit wordt ook door een andere geïnterviewde bevestigd. Dit maakt voor één referent dat hij een neutrale score geeft. Verder wordt de financiële afhandeling genoemd als verbeterpunt: "Het is soms onduidelijk wat je moet doen, vooral met de financiële afhandeling. Een factuur werd bijvoorbeeld niet verzonden omdat iemand op vakantie was", aldus een respondent. Bovendien wijst een andere deelnemer op enkele operationele hiaten: "Bij aankomst konden we niet direct inchecken, wat ik als een nadeel beschouw. Ze zouden klantgerichter kunnen zijn en meer servicegericht. Ook zijn ze niet altijd punctueel in het tijdig verstrekken van informatie." Samenvattend zijn de geïnterviewden over het algemeen tevreden over de organisatorische en administratieve aspecten van het instituut, hoewel er ruimte is voor verbetering op bepaalde gebieden, met name in de tijdige levering van materialen en informatie.

Relatiebeheer

Veel respondenten waarderen de communicatie en de manier waarop het instituut contact met hen onderhoudt. Eén geïnterviewde merkt op: "Ik krijg regelmatig e-mails en de jaarlijkse programmakrant. Hoewel ik de krant niet altijd doorneem, omdat ik de informatie op de website raadpleeg. Wat heel prettig was, is, dat toen ik mijn oplader vergat, ik deze de volgende dag al per post ontving." Een andere respondent prijst de persoonlijke benadering van het instituut: "De behandeling is altijd vriendelijk en menselijk, zowel aan de balie als in andere contacten. Er is altijd iemand beschikbaar die direct antwoord kan geven of die iemand anders kent die dat kan." Toch zijn er enkele suggesties voor verbetering. Een deelnemer geeft aan: "Ze zijn heel prettig in het contact, maar het initiatief vanuit het instituut kan proactiever zijn. Nu moet je vaak zelf het initiatief nemen." Een ander voegt toe: "Er zijn weinig activiteiten na de cursus en ik ontvang ook geen e-mails over het onderwerp of over mogelijke vervolgtrajecten. Ik denk dat ze meer aan klantbehoud kunnen doen door actiever contact te onderhouden." Samenvattend zijn de geïnterviewden tevreden over het relatiebeheer van het instituut, maar er is ruimte voor verbetering, vooral in het proactief onderhouden van contact en het informeren over vervolgtrajecten en nieuwe ontwikkelingen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De algemene consensus over de prijs-kwaliteitverhouding van het instituut is dat het aan de hogere kant is, maar de kwaliteit van de opleiding rechtvaardigt de kosten. Een respondent merkt op: "Het is wel prijzig voor sommige mensen, en dat kan een drempel vormen. Echter, je krijgt absoluut waar voor je geld." Een andere deelnemer voegt toe: "Het is veel geld, maar ik vind het de investering waard." Er is echter ook een suggestie voor het instituut om een fonds op te zetten voor degenen die de kosten niet kunnen dragen, waarbij sommige deelnemers bereid zouden zijn anderen te sponsoren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over het instituut is opmerkelijk hoog. De deelnemers waarderen met name de kwaliteit van de docenten, de faciliteiten en de totale ervaring. Eén deelnemer merkte op over de sfeer en de locatie: “De locatie, gecombineerd met de organisatie, creëert een unieke ‘bubbel’. Het biedt een welkome afstand van de dagelijkse drukte, wat bijdraagt aan effectief leren en reflecteren.” Een andere deelnemer voegde toe: “Het instituut onderscheidt zich door zijn prachtige omgeving en uitstekende faciliteiten. De ruimtes zijn comfortabel en er wordt altijd goed gezorgd voor eten en drinken.” De expertise en het hoge niveau van de sprekers worden eveneens benadrukt: “Het meest opvallende kenmerk is de kwaliteit van de docenten; dergelijke expertise is zeldzaam in Nederland”, “De sprekers zijn van uitzonderlijke kwaliteit, vooral op inhoudelijk vlak. De spreiding over zes weekenden biedt voldoende ruimte voor reflectie en verwerking.” en “De sprekers tonen een diepgaande expertise. Ze zijn in staat om complexe onderwerpen toegankelijk en inzichtelijk te presenteren.” Desondanks zijn er enkele aandachtspunten. Een deelnemer suggereert: “Een mogelijk verbeterpunt is het beperken van de groepsgrootte tot bijvoorbeeld maximaal 40 deelnemers.” Verschillende deelnemers merken op dat de groepen soms te groot zijn, waardoor er minder interactie mogelijk is. Bovendien wordt aangegeven dat de organisatorische kant verbetering behoeft. Eén deelnemer merkte op: “Ondanks de uitstekende kwaliteit van de docenten, zou ik graag een nauwere band met de wetenschap zien, zoals een samenwerking met experts, bijvoorbeeld Vincent Ecke.” Bijna alle deelnemers komen al meerdere jaren bij het instituut en zijn van plan dat ook te blijven doen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Internationale School voor Wijsbegeerte op 25-10-2023.

Algemeen

De Internationale School voor Wijsbegeerte (ISVW) bestaat ruim 100 jaar en heeft zichzelf ten doel gesteld om filosofie te bevorderen. Daartoe organiseert zij onder meer basiscursussen, filosofieweken, masterclasses en filosofiereeksen voor professionals. ISVW is een maatschappelijke organisatie zonder winstoogmerk of steun uit publieke gelden. De inkomsten bestaan uit de verhuur van faciliteiten aan derden, cursusgelden en trainingen voor het bedrijfsleven en de overheid, contributies, giften en legaten. ISVW verzorgt opleidingen, cursussen en trainingen op het eigen landgoed en verspreid over verschillende locaties in Nederland. Het landgoed bestaat uit verschillende conferentiezalen en hotelkamers. Daarnaast beschikt ISVW over een eigen uitgeverij. Alle inkomsten uit het conferentieoord en de uitgeverij komen ten goede aan de filosofie waardoor hoogwaardige filosofiecursussen en -opleidingen tegen een gunstige prijs kunnen worden aangeboden. In het totale dienstenpakket nemen opleidingen en open trainingen een belangrijke plaats in. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de opleidingen met een open inschrijving.

Kwaliteit

ISVW biedt een aantal beroepsopleidingen die jaarlijks kunnen wisselen qua thematiek. Daarnaast is er een breed aanbod binnen de open inschrijving. De programma's worden uitgevoerd door zo'n 100 docenten die zich nauw verbonden voelen met de organisatie en haar doelstellingen. De docenten van ISVW zijn allen enthousiast, tonen veel inzet en beschikken over de benodigde inhoudelijke expertise en ervaring. De meesten zijn academische filosofen met wie men al (heel) lang samenwerkt. Ook beschikken zij over voldoende didactische kwaliteiten. ISVW bewaakt de kwaliteit van haar programma's zorgvuldig. Evaluaties vormen daarbij een belangrijke graadmeter. Het programma-aanbod wordt samengesteld, gemonitord en zo nodig aangepast door de Programmaraad samen met de cursusprogramator. Zij komen regelmatig bijeen om de programma's te evalueren en te actualiseren. Er bestaat een nauwe samenwerking met universiteiten en vooraanstaande maatschappelijke instellingen die mede input geven aan de programma's. Ook topfilosofen uit het buitenland worden ingezet.

Continuïteit

Het programma-aanbod van ISVW is divers en geschikt voor een breed geïnteresseerd publiek. Vele cursisten keren regelmatig terug vanwege hun goede ervaringen met het instituut, zowel qua inhoud van de programma's met uitstekende docenten, als de beleving van landgoed met haar faciliteiten. Op basis van het (wederom) uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, alsmede op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van ISVW voor het aanbod met open inschrijving, voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast het brede opleidingsprogramma biedt ISVW online evenementen (avondprogramma's), een summerschool, open dagen en podcasts. Voorts verzorgt zij een nieuwsbrief en kunnen "Vrienden van ISVW" elkaar treffen in "Het Vriendencafé". Mede door bovengenoemde activiteiten en door het verrichten van extra marketingactiviteiten (gecoördineerd door een commercieel medewerker) heeft ISVW een groot publiek weten aan te spreken. Daarnaast bestaat er thans landelijke interesse voor het vak Filosofie. Dat maakt dat ISVW voldoende bestaansrecht heeft. Tezamen met (onder meer) de verkoop van boeken verwerft ISVW inkomsten die worden besteed aan de verbreding en verdieping van het vak filosofie. Door continue bezinning op het programma-aanbod blijft ISVW actief anticiperen op veranderende vraagstellingen vanuit de markt, zonder aan de basisgedachte te tornen.

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