

Klanttevredenheidsonderzoek

Zorg van de Zaak

20-03-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Zorg van de Zaak vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				78%	22%
Opleidingsprogramma				89%	11%
Uitvoering				78%	22%
Opleiders				56%	44%
Trainingsmateriaal②				56%	22%
Accommodatie③					
Natraject④		11%	22%	44%	11%
Organisatie en Administratie			33%	44%	22%
Relatiebeheer			22%	78%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			11%	56%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				89%	11%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen oordeel op het onderdeel trainingsmateriaal.
- ③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ⑤ Drie referenten geven geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals Zorg van de Zaak dit oppakt, tonen alle referenten zich (zeer) tevreden. Een aantal van hen geeft hierbij aan dat het een logische stap is om met hen in zee te gaan omdat zij ook al van de Arbodienst van Zorg van de Zaak gebruikmaken. Sommigen melden ook dat zij offertes bij meerdere leveranciers hebben opgevraagd terwijl anderen vertellen dat er raamcontracten tussen opdrachtgever en het bureau zijn waardoor men verplicht is om trainingen bij hen te volgen. Op de vraag wat men in dit stadium zo prettig aan de contacten vindt, antwoordt een aantal: "De potentiële trainer met wie wij om de tafel zaten, had niet alleen veel ervaring maar kon concrete voorbeelden voor een transitiefase laten zien", "Omdat wij al vaker met hen hebben gewerkt, kennen zij ons bedrijf al goed waardoor men in staat is om goed te luisteren en mee te denken. En dat viel niet mee want er lagen verschillende behoeften vanuit twee verschillende afdelingen" en "Men wist een duidelijke visie neer te leggen op de functie oude en nieuwe stijl."

Daarnaast vermeldt men ook nog dat het bureau het beste inspeelde op de vraagstelling ten opzichte van andere leveranciers, dat de verschillen tussen de locaties van de opdrachtgever zichtbaar werden en dat men daarover goed kon adviseren.

Opleidingsprogramma

Nadat de wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd, stuurt Zorg van de Zaak een programmavoorstel inclusief begroting. De referenten verklaren dat dit goed aansloot op hetgeen was besproken en dat het daarna intern is goedgekeurd. "We hebben wel nog een paar keer heen en weer gemaild om het nog beter op onze wensen af te stemmen. En omdat alles op korte termijn geregeld moest worden, werkte het bureau daar goed aan mee", verklaart één van de respondenten. Een ander: "We hebben afgesproken om eerst een proefsessie te organiseren voor de leidinggevendenden. Op basis van die ervaringen en de feedback, zouden we de training voor medewerkers verder vorm en inhoud geven." De kosten voor de diverse trajecten beoordelen de referenten als helder waarbij een enkeling opmerkt dat er nog wel over gesproken is. "Zorg van de Zaak staat daar ook voor open", zo geeft één geïnterviewde daarbij aan, "want we zijn er samen uitgekomen."

Uitvoering

In de uitvoering is alles naar wens verlopen waardoor alle referenten op dit onderdeel (zeer) positief zijn. "Het ging om een stuk bewustwording in het kader van gezonder leven. De trainer heeft dat in de workshop op een goede manier weten te brengen zodat mensen geboeid bleven luisteren. Dat kwam mede door het afwisselende programma door een goede mix van theorie en dingen doen", "De training van drie dagen heeft echt meerwaarde geboden. De meeste deelnemers hadden ooit de basistraining al gedaan en waren daardoor al gecertificeerd. Nu was er ruimte voor een stuk verdieping, onder andere door opdrachten, interactie en rollenspellen" en "Ons totale traject bestond uit meerdere onderdelen zoals voorlichtingsbijeenkomsten en trainingen aan diverse functiegroepen. Het doel was om bewustwording te creëren richting duurzame inzetbaarheid. Deels is dat gelukt; deels niet maar dat komt ook door de moeilijke transitiefase waarin wij nu zitten", zo verklaren drie tevreden respondenten. Aanvullend wordt nog het volgende opgemerkt: "Alle nieuwe medewerkers krijgen de training ook aangeboden", "Het waren leuke en zinvolle oefeningen en geen standaard verhaal. Voor de groepssamenstelling hadden we bewust gekozen voor een mix van senior en junior medewerkers en dat is heel goed bevallen" en "Bij de uitvoering is gebleken dat er op alle locaties andere behoeftes waren. Daaruit konden we concluderen dat we het programma een andere insteek moesten geven dus uiteindelijk hebben we nu een soort kapstok staan. En we hebben zeker een groei doorgemaakt." Vermeldenswaard is ook nog dat medewerkers meer zelfvertrouwen hebben gekregen en een eigen netwerk hebben opgebouwd waardoor ze sneller met elkaar contact zoeken om te sparren.

Opleiders

De opleiders die Zorg van de Zaak inzet, krijgen veel lof toegezwaaid. Hierbij geven de respondenten aan dat zij goed weten in te zoomen op de behoefte in de groep en met aansprekende voorbeelden komen. Ook gaat men pragmatisch te werk en daar waar nodig het geheel ondersteunt met theorie. "De trainers weten te levellen en te spiegelen en beschikken over een groot empathisch vermogen", "Zowel trainers als acteurs werden ingeschakeld. De deelnemers vonden hen aansprekend, open en ervaren", "De trainer is toegankelijk en enthousiast. Hij is ook iets ouder waardoor hij niet alleen senioriteit uitstraalt maar ook veel ervaring meeneemt. Hij wist meteen een veilige omgeving te creëren waardoor iedereen zich heel veilig voelde. En voordat hij het traject inging, heeft hij zelf op één van onze locaties geslapen om zich nog beter te kunnen inleven" en "Men let echt op het belang van de groep zonder het programma uit het oog te verliezen. Hij luistert heel goed waardoor hij signalen direct herkende en daarop anticepeerde", zeggen enkele respondenten. Twee, overigens tevreden, referenten, constateren nog wel het volgende: "Vooral in het begin had de trainer wat moeite om in beweging te komen en de juiste aansluiting te vinden" en "Soms vond ik hem te breedsprakig. Hij was zelf graag aan het woord. Dus ik zou adviseren om in de toekomst meer de dialoog te zoeken."

Trainingsmateriaal

Twee respondenten hebben op dit onderdeel geen mening; de één heeft zelf een presentatie gegeven en de ander deelt mee dat het te ver is weggezaakt waardoor hij het zich niet goed kan herinneren. De overige zeven vinden het materiaal, dat tijdens de training is gebruikt en is samengesteld door Zorg van de Zaak, inhoudelijk en qua uitvoering goed in elkaar zitten. Ter illustratie: “De deelnemers hebben een boekje gekregen en dat was voldoende zo omdat dat prima aansloot op het thema. Binnenkort krijgen we een nieuwe versie toegestuurd”, “Het materiaal staat ook op onze interne leeromgeving dus iedereen kan er altijd bij. Bovendien heeft men een document met praktische handvatten gekregen” en “We hebben uitgebreide informatie gekregen zoals een programmaboekje en een link met een inlogcode.”

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Over het natraject lopen de meningen enigszins uiteen. Eén referent onthoudt zich van een oordeel omdat het nog te vroeg is. Maar hij geeft tevens aan dat de mensen op een andere manier aan het denken zijn gezet en zij zich meer bewust zijn van het pakken van de regie. Degene die ontevreden is meldt dat het traject niet helemaal heeft opgeleverd wat men had verwacht ondanks dat hij eraan toevoegt dat de transitie nog niet is afgerond. Ook al wordt er nog een evaluatiegesprek gepland, feedback heeft hij tussentijds zeker al gegeven. Degenen die neutraal zijn, melden: “Over de kritische punten hebben we recent nog gesproken. Ook de borging is nog niet goed geregeld. Zorg van de Zaak denkt daar nog over na en komt nog met advies” en “Met de eindopdracht liep het wat rommelig af onder andere door miscommunicatie door degene die de training heeft gegeven en degene die coördinator voor de eindopdracht was.” De andere vijf zijn wel tevreden over het natraject. Sommigen melden daarbij de zij intern de evaluatie zelf hebben verzorgd; bij anderen speelde Zorg van de Zaak hierbij ook een rol. Daarnaast geeft men aan dat er een certificaat is uitgereikt en dat men daadwerkelijk rendement uit de trajecten heeft behaald. Ter illustratie enkele uitspraken: “Het instituut heeft de response bij ons opgevraagd en, mede naar aanleiding daarvan, hebben we nog tips gekregen”, “Medewerkers kennen elkaar nu beter en zoeken elkaar op om te sparren. De training is echt van toegevoegde waarde geweest” en “Na een training is er altijd even contact met de trainer. Wat is hem opgevallen of wat heeft hij gemist. Ook bespreken we de feedback die de cursisten hebben gegeven.”

Organisatie en Administratie

De meerderheid is goed te spreken over de organisatie en administratie zoals Zorg van de Zaak dit vormgeeft. Men vindt dat het instituut voldoende bereikbaar is en de afspraken nakomt. “Het loopt allemaal heel makkelijk”, verklaart één tevreden geïnterviewde. Maar, drie van hen zijn tevreden noch ontevreden en melden het volgende: “Als opdrachtgever heb ik veel zelf moeten regelen. Omdat Zorg van de Zaak een netwerk met samenwerkende partners is, is het een zoektocht wie je waarvoor nodig hebt. Terwijl ik tijdens de tender de indruk kreeg alsof het één grote organisatie was. Ik zou hen adviseren om nog eens goed te kijken naar de één-loket functie”, “De trainer vind ik niet goed bereikbaar en terugkoppeling duurt te lang naar mijn smaak” en “We zijn bezig om de training in ons interne portaal te plaatsen maar dit duurt heel lang. Er is toegezegd dat een collega contact op zou nemen maar dat is nooit gebeurd. Dus het zweeft nog ergens en dat is slordig.”

Relatiebeheer

De referenten geven aan dat zij beschikken over één of meerdere vaste contactpersonen waardoor zij elkaar goed weten te vinden en regelmatig met elkaar van gedachten wisselen. Een enkeling geeft ook aan af en toe informatie toegestuurd te krijgen. “En die is echt relevant dus ik krijg geen onzinberichten”, verklaart één van hen. Zeven respondenten tonen zich tevreden over hoe Zorg van de Zaak de relatie met hen onderhoudt. Twee geïnterviewden zijn neutraal en verklaren: “Gaande dit proces zijn wij overgestapt naar een andere leverancier. Daarna is er door Zorg van de Zaak kribbig gereageerd op onze vragen. Ik adviseer hen om de relatie hoe dan ook warm te houden. Je weet nooit wat er in de toekomst gebeurt. Overigens is de relatie met de trainer goed” en “Na afloop is er geen enkel contact meer geweest terwijl wij eigenlijk van plan zijn om de training één keer in de twee jaar te organiseren. Dus blijf contact houden.” Ook geven sommigen aan dat de relatie mede goed is omdat men via hen ook gebruik maakt van de Arbodienst.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten hebben te weinig zicht op de prijs zodat zij geen uitspraak over de prijs-kwaliteitverhouding kunnen doen. Van de overige zes zijn er vijf tevreden omdat zij vinden dat de verhouding in balans dan wel marktconform is. Eén geïnterviewde heeft aangegeven gaande het traject naar een andere leverancier te zijn overgestapt en is mede om die reden, tevreden noch ontevreden. “Er is ook weinig ruimte tot onderhandeling aan de voorkant”, zo vermeldt hij erbij.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten zich overal tevreden tonen over het traject en de samenwerking met Zorg van de Zaak. Verbetersuggesties zijn bij eerdere onderdelen al aan de orde gekomen. Eén van hen merkt nog wel op: “Nadat de offerte was getekend, bleken we toch minder deelnemers op de been te kunnen krijgen. Helaas wist men van geen wijken en dat kwam mij te commercieel over.” En een ander: “De deelnemers vonden het juridische aspect erg interessant terwijl één deelnemer de basiscursus nog niet had doorlopen. Kijk in de toekomst ook eens naar de samenstelling van de deelnemersgroep.” De positieve punten worden samengevat in de volgende uitspraken: “Men heeft kennis van zaken en de docenten voeren het prima uit”, “Men anticipeert direct op de feedback die je geeft. Dat gebeurt ook zonder discussie”, “Zorg van de Zaak denkt en beweegt met je mee”, “De combinatie tussen inhoudelijke kennis en het didactische vermogen van de docenten is goed”, “De trainer is heel positief beoordeeld door de cursisten. Mede door de manier waarop de training werd uitgevoerd heeft deze echt meerwaarde geboden”, “De trainer heeft een groot vermogen om zich in de organisatie in te leven en weet dat te vertalen naar een traject”, “De training is vlot tot stand gekomen en de medewerkers om wie het ging, voelen zich een stuk zelfverzekerder” en “De persoonlijke benadering, de accuratesse en de snelheid en daadkracht van handelen spreken mij zeer aan. Zorg van de Zaak heeft ook geholpen met het opstellen van reglementen en functieomschrijvingen.” Enkele referenten plaatsen wel de kanttekening dat zij hun oordeel met name baseren op het functioneren van de trainer. Allen zijn bereid om Zorg van de Zaak aan te bevelen aan anderen. Sommigen hebben dat ook al daadwerkelijk gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Zorg van de Zaak op 20-03-2017.

Algemeen

Zorg van de Zaak is een netwerk van bedrijven op het gebied van bedrijfszorg, leefstijlzorg en medische zorg. Zij streeft ernaar om mensen gezond en inzetbaar te houden en zo optimaal mogelijk te laten functioneren. Zorg van de Zaak hanteert een branchegerichte aanpak op het gebied van verzuim, re-integratie en preventie. De diverse bedrijfsonderdelen beschikken dan ook over uitgebreide en sector specifieke kennis en ervaring waarbij men, dankzij de participatie in het netwerk, in staat is om kennis te delen en over te dragen. Samen met de werkgevers wordt gefocust op duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Trainen en coachen vormt één van de pijlers binnen Zorg van de Zaak die als bedrijfsonderdeel zowel intern als extern mensen opleidt en coacht. Het gesprek vond plaats met mevrouw C. Schoonhoven (manager) en mevrouw T. Hilverda (coördinator).

Kwaliteit

Dankzij de sterke onderlinge verbondenheid tussen de diverse bedrijfsonderdelen, beschikt Zorg van de Zaak over veel expertise waardoor zij goed kan inspelen op maatwerkvraagstukken die opdrachtgevers aan hen voorleggen. De docenten die mijn bij de trainingen inzet, zijn allen intern werkzaam en verantwoordelijk voor de inhoud van het programma. Zij worden bestempeld als de 'kerndeskundigen'. Mede dankzij het feit dat zij zelf werkzaam zijn in de praktijk, zijn zij inhoudelijk deskundig en eveneens goed op de hoogte van alle actuele en innovatieve ontwikkelingen. Tevens maakt men gebruik van externe acteurs om, bijvoorbeeld door middel van rollenspellen, praktijkgerichte casussen na te spelen en zo meer inzicht in- en invloed op handelingsprocessen te bevorderen. Zorg van de Zaak hecht sterk aan kwaliteit van haar dienstverlening evenals het meten en borgen daarvan. Daartoe worden met opdrachtgevers en deelnemers standaard evaluaties uitgevoerd. Ook docenten geven een terugkoppeling. Wanneer daar aanleiding toe zou zijn, is men in staat om direct te anticiperen.

Continuïteit

Mede onder invloed van veranderende behoeften in de vraagstellingen vanuit de markt, past Zorg van de Zaak haar portfolio aan. Lag de nadruk enige tijd geleden op verzuimtrainingen; nu ligt de focus vooral op preventie en duurzame inzetbaarheid. Medewerkers dienen steeds meer eigen verantwoordelijkheid en regie op eigen handelen te nemen waardoor er kansen liggen in het begeleiden van volledige organisaties in plaats van een enkele afdeling. De groei, die Zorg van de Zaak als organisatie heeft doorgemaakt, zet zich in 2017 door. Dat geldt voor zowel de interne als externe trainingen. Dat wordt mede veroorzaakt doordat er in de markt meer geld wordt vrijgemaakt voor scholing in het kader van een 'leven lang leren'. Mede dankzij de meerwaarde van de interne samenwerkingspartners, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Zorg van de Zaak voor maatwerktrajecten voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zorg van de Zaak kijkt, waar mogelijk, naar toepassing van e-learning modules ter voorbereiding op een training. Op die manier kan er tijdens de bijeenkomsten nog meer worden gefocust op interactie en verdieping. Hierdoor denkt men een nog betere transfer te kunnen bewerkstelligen van theorie naar praktijk met voldoende aansluiting bij de dagelijkse werkzaamheden van de cursisten. Zorg van de Zaak gaat eveneens haar dienstverlening nader toespitsen op een extra stuk 'ontzorging' van de klant zodat zij nog meer toegevoegde waarde kan bieden. Daarbij zal men nadrukkelijk focussen op een aantal interne processen die verder geoptimaliseerd kunnen worden.

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