

# Klanttevredenheidsonderzoek

AOb - Scholing

08-12-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AOb - Scholing vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

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

# 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, ondoorgondelijk 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 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:

- 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 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 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.
- 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		50%	40%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie③					
Natraject④		10%	10%	30%	20%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer⑤		10%	10%	20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			30%	30%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van AOb -Scholing (hierna AOb te noemen) doet al langere tijd zaken met het bureau. Eén van hen zegt: "Er is in het verleden vaker contact geweest met AOb. Dan ging het steeds om informatie en advies." In een aantal gevallen is er sprake van een abonnement. Enkele geïnterviewden: "Het feit dat we een abonnement hebben, geeft al aan dat we tevreden zijn. Het abonnement zelf is ook weer een reden om veel gebruik te maken van AOb" en "Het serviceabonnement zorgt ervoor dat we ons steeds door hen laten bijscholen over bepaalde onderwerpen. Onze MR is vrij nieuw, dus we waren blij met het maatwerk dat AOb kon bieden." Met uitzondering van één ontevreden gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Over het geheel genomen vindt men de snelheid van handelen goed. Er wordt uitgebreid geïnformeerd naar de wensen van de opdrachtgever.

Enkele reacties: “Het was snel geregeld”, “We hebben goed onze behoeften kunnen aangeven”, “We hebben eerst gesproken met de contactpersoon en daarna met de docent. Ze hebben goed geïnformeerd naar onze maatwerk wensen” en “We hebben prima overleg gehad. Ze zijn open en bereidwillig.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “We hebben lang moeten wachten. Er was een compleet gebrek aan communicatie. Pas toen een derde partij erop aandrong, is er contact met ons opgenomen.”

### **Opleidingsprogramma**

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Het programma is beknopt genoeg en voldoende afgestemd op de organisatie. De inhoud is in overeenstemming met wat er in het voortraject is afgesproken. Een greep uit de reacties: “Het klopte met hetgeen we vroegen”, “Onze wensen staan er allemaal in”, “Het programma was helder en compact” en “Het sloot precies aan op wat wij gevraagd hadden en wat er besproken was. Er stond niets overbodigs in.” De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent geeft het opleidingsprogramma geen score, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid zijn naar verwachting, evenals het niveau en de balans tussen theorie en oefening: “Het was een prima cursus. Ik heb begrepen dat iedereen heel positief was”, “Het was heel duidelijk en voor iedereen goed te begrijpen”, “We hebben genoeg geoefend. Er was veel gelegenheid voor discussie en het stellen van vragen”, “Alles is vanuit een breder kader en vanuit de wetgeving toegelicht” en “We hebben allerlei praktische en toepasbare informatie gekregen.” Er is in voldoende mate sprake van maatwerk: “Er was genoeg ruimte om naar aanleiding van de vragen van het onderwerp af te wijken”, “We hebben een aantal dingen vanuit de GMR ingebracht om zicht te krijgen op de zaak. Alles is conform afspraak gegaan”, “Wij hadden veel diepgaande vragen. Onze wensen zijn goed uitgevoerd” en “Ze hebben zorgvuldig naar onze school gekeken. Ze hadden zich prima voorbereid.” Over het onlineonderwijs is men goed te spreken: “De cursus was online. Dat was heel leuk opgelost. De trainer stond in zijn kantoor met een flip-over. Hij had ons van tevoren alles toegestuurd” en “Ondanks dat het online was, was er toch een sfeer van vertrouwelijkheid.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “We wilden een deel voor beginners en een deel voor gevorderden doen, maar dat konden we niet betalen. We hebben toen gekozen om alleen het eerste deel te doen, maar dat bleek achteraf te makkelijk.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Er heerst tevredenheid over hun deskundigheid: “De docent was kundig genoeg”, “Hij had er veel verstand van”, “De docent had op al onze vragen antwoord” en “De adviseur is erg goed op de hoogte en zeer to-the-point. Hij draagt goede alternatieven aan en maakt de kaders en verhoudingen heel duidelijk. Hij kijkt zorgvuldig naar onze situatie.” Men prijst de docenten ook om hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: “Ze zijn vriendelijk, open en meedenkend”, “De docent kan dingen goed uitleggen. Hij is laagdrempelig en ontspannen”, “De docent luisterde goed naar de deelnemers”, “Hij had goede didactische vaardigheden” en “De docent is heel bereidwillig om mee te denken. Het persoonlijke aspect speelt een duidelijke rol. Je voelt zijn betrokkenheid.” Meerderen geven aan dat zij herhaaldelijk gebruik maken van dezelfde docenten: “De eerste training was heel duidelijk. Daarom hebben wij deze docent de volgende keer weer uitgenodigd”, “Dit is al de vierde keer dat we om deze docent vragen. Er is een vertrouwensband ontstaan” en “We hebben een min of meer vaste docent. Dat bevalt heel goed. Hij weet wat hij verteld heeft. Het is prettig om een vast aanspreekpunt te hebben.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept bij alle referenten (zeer) tevreden reacties op. Het bestaat voornamelijk uit boeken en mappen. Er is ook sprake van digitale lesstof. Het materiaal is goed als naslagwerk te gebruiken. Enkele referenten: "De map bevat veel informatie, wetteksten en artikelen over de MR. Hij geeft veel houvast", "We kregen de PowerPoint nagestuurd en nog wat losbladige informatie", "We hebben alle materiaal op papier maar ook digitaal ontvangen" en "Ik pak de reader er nog steeds weleens bij." Het materiaal is in veel gevallen op maat gemaakt. Enkele referenten: "Het materiaal was echt toegespitst op onze situatie", "Ze hadden er dingen uitgepikt die met onze school te maken hadden" en "Er zaten veel antwoorden bij op onze specifieke vragen." Twee overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: "Ik kreeg de hand-outs in een plastic mapje. Ik had ze liever digitaal ontvangen" en "Een A4tje met achtergrondinformatie specifiek voor ons had ik wel op prijs gesteld. We betalen ten slotte voor maatwerk."

### **Accommodatie**

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van online- en in company-opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

### **Natraject**

Vijf van de zeven referenten die een oordeel geven over het natraject, zijn tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er één score 'drie' en één score 'twee' toegekend. Drie referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er na afloop mondeling geëvalueerd met de deelnemers. Ook krijgen deze een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Soms vindt er ook een evaluatie plaats met de opdrachtgever. Een referent: "De docent vroeg goed door naar mijn ervaringen. Hij nam mijn feedback serieus." Over de vervolgmogelijkheden is men goed te spreken. "We gaan dit najaar nog een terugkommiddag inplannen", aldus een referent ter illustratie. De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik heb toevallig met de docent gesproken omdat ik hem naar de trein bracht, maar er was geen sprake van een echte evaluatie op initiatief van AOb." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze hadden beloofd dat ze nog materiaal zouden nasturen. Dat is niet gebeurd." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, tonen de meeste geïnterviewden zich enthousiast: "We zijn er een stuk wijzer van geworden", "Ik heb eruit kunnen halen wat ik wilde", "We hebben alle antwoorden gekregen", "Het leidt iedere keer weer tot inzicht en verdieping" en "Het heeft mede geleid tot het best mogelijke resultaat. Het heeft ons zeer geholpen!" Eén referent is wat minder positief over het resultaat: "Het resultaat is niet goed genoeg, we hebben alleen de basis uitgelegd gekregen. Achteraf hadden we beter het deel voor gevorderden kunnen kiezen."

### **Organisatie en Administratie**

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn allen goed te spreken over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet aan de verwachtingen, evenals de communicatie en de facturering. Ook over de zorgvuldigheid en klantvriendelijkheid is men tevreden. Eventuele fouten worden snel gecorrigeerd. Een greep uit de reacties: "De facturering is netjes en snel. Het overleg is prettig en goed", "Het contact gaat voornamelijk via de trainer. Het is een kort lijntje. Erg plezierig", "Alles is via mail verlopen vanwege corona. De links klopten en het technische deel was goed in orde" en "Ze zijn klantgericht in de planning. De bevestiging en offerte zijn in orde. De communicatie is prima." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Het voortraject kwam te laat op gang" en "Het duurde te lang voordat we terecht konden."

**Relatiebeheer**

Van de zes referenten die hun mening uitspreken over het relatiebeheer zijn er vier tevreden tot zeer tevreden. Eén geïnterviewde geeft een score 'drie' en een ander toont zich ontevreden. De vier overigen kennen geen score toe omdat ze zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer. Geen van de referenten kan met zekerheid bevestigen dat er een nieuwsbrief wordt toegestuurd. Een enkeling ontvangt zo nu en dan mailing: "We hebben voor de vakantie nog een keer een mail gekregen over het bijzondere jaar en dat ze open staan voor contact." De contacten verlopen voornamelijk via de docenten. "We hebben de afgelopen periode steeds even gesproken om te kijken hoe het verliep", zegt een referent. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De website is goed, maar ik krijg geen nieuwsbrieven en ze nemen geen initiatief tot evaluatie of contact." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik hoor niets van hen. Wij overwegen weer iets af te nemen. Het zou fijn zijn als je een nieuwsbrief kreeg, of informatie over actuele ontwikkelingen."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding lopen enigszins uiteen. Vier van de zeven referenten die op dit onderdeel een score geven, tonen zich (zeer) tevreden. Daarnaast zijn er drie neutraal gestemden. De overige drie geïnterviewden kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Volgens mij is het zeer marktconform", "Je krijgt voldoende waar voor je geld" en "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ze zijn een beetje duur vergeleken met sommige andere opleidingsaanbieders", "Ik vond het vrij duur, zeker omdat de training in ons geval niet veel voorbereidingstijd meer nodig heeft" en "Ik vind alle cursussen in opleidingsland eigenlijk te duur. Ook dit zou zeker scherper kunnen."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van AOb zijn negen van de tien referenten positief. Eén iemand kent een score 'drie' toe, om redenen toegelicht bij het onderdeel 'uitvoering'. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met AOb, wijst men onder andere op de inhoudelijke kwaliteit en het goede resultaat: "De cursus voldeed helemaal aan onze verwachtingen over de inhoud", "Het is een goede basistraining over wet- en regelgeving De reader is heel inzichtelijk", "Al onze vragen zijn beantwoord" en "Het heeft ons veelomvattende kennis gegeven. We hebben veel meer ontvangen dan we hebben gevraagd." Ook het maatwerkgehalte roept goedkeurende reacties op: "Ze hebben goed geluisterd naar onze wensen en die ook uitgevoerd", "Het was echt maatwerk" en "Het is heel fijn dat ze precies bieden wat jij vraagt." Allen tonen zich desgevraagd genegen de maatwerkopleidingen van AOb aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met AOb - Scholing op 08-12-2021.

### Algemeen

De AOb, de Algemene Onderwijsbond, speelt als grootste onderwijsbond van Nederland een belangrijke rol in het overleg tussen overheid, schoolbesturen en andere belangenorganisaties. De AOb behartigt de belangen van leden, beantwoordt vragen en organiseert activiteiten. Leden van de AOb kunnen afkomstig zijn uit alle sectoren van onderwijs. Daarnaast is de bond toegankelijk voor zowel werkzoekenden als studenten en voor lesgevend en ondersteunend personeel. De AOb ziet het als hun belangrijkste taak om ervoor te zorgen dat de leden van de AOb iedere dag hun werk goed kunnen doen. Hierbij ondersteunt men hen met professionele zeggenschap en arbeidsvoorwaarden. In de visie van de bond is voor goed onderwijs goed geschoold, professioneel en gemotiveerd personeel noodzakelijk. AOb Scholing is onderdeel van de AOb en richt zich op professionalisering en (na)scholing. Binnen het totale cursusaanbod van AOb Scholing nemen medezeggenschap, cao afspraken en financiën een belangrijke plaats in. Alle trainingen zijn maatwerk. Cursussen, trainingen, advies en begeleiding vormen de pijlers waarop trajecten vorm en inhoud krijgen. AOb Scholing richt de dienstverlening op het ondersteunen van mensen in hun rol als professionele gesprekspartner van schoolbesturen en directies. Daarnaast biedt men ondersteuning aan leerkrachten en onderwijsondersteunend personeel als het gaat om het ontwikkelen van specifieke vaardigheden ondersteunend aan de uitoefening van hun vak. AOb Scholing is goed bekend met het werkveld van de professionals en zich ervan bewust dat deze continu in beweging is.

### Kwaliteit

AOb Scholing hecht veel waarde aan kwaliteit. Intern besteedt men dan ook veel aandacht en zorg aan de continue professionalisering van trainers en aan de totale dienstverlening. De trainers komen regelmatig (minimaal 5 keer per jaar) bij elkaar zodat ze van elkaar kunnen leren. Ook vinden er tijdens die bijeenkomsten bijscholing plaats. AOb Scholing hecht sterk aan het voldoen aan de verwachtingen door een uitgebreide inventarisatie van de wensen in het voortraject in combinatie met de mogelijkheden die men kan bieden. Met opdrachtgevers en deelnemers worden trajecten na afloop ook geëvalueerd zodat de kwaliteit die men nastreeft geborgd wordt. Naast vaste trainers kan de AOb, indien nodig, ook gebruik maken van trainers uit de flexibele schil.

### Continuïteit

Binnen het onderwijs volgen de ontwikkelingen elkaar snel op. AOb Scholing probeert op alle actualiteiten zo alert mogelijk in te spelen, zoals op trends als krimp, reorganisaties, schaalvergroting maar ook op aandachtspunten per sector. Daarnaast is men continu op zoek om de interne processen te verbeteren om nog beter aan te kunnen sluiten op vraagstellingen vanuit het onderwijs. AOb heeft de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd op prijs gesteld door de deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van AOb Scholing voor de komende periode voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

AOb Scholing is een bekende speler op het gebied van opleidingen binnen de sector onderwijs. De kracht is mede gelegen in het feit dat men intern beschikt over deskundige experts die kunnen schakelen op specifieke vraagstellingen van de klant. Trajecten worden als maatwerk ervaren omdat deze aansluiten op de dagelijkse praktijk van de professionals. Bij het samenstellen van de maatwerktrajecten ziet de AOb er dan ook op toe dat de opdrachtgever zelf goed meedenkt en zeggenschap heeft over de inhoud van de cursus. De betrokken en klantgerichte opstelling van de AOb is niet onopgemerkt gebleven bij de referenten van het klanttevredenheidsonderzoek. Zij geven dan ook expliciet aan de trajecten als maatwerk te ervaren en deze te appreciëren.

## 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](http://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