

Klanttevredenheidsonderzoek

MindCampus B.V.

21-03-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MindCampus B.V. 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoordringend 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 en deelnemers, 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, 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③			20%	50%	20%
Accommodatie④				20%	
Natraject⑤				80%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer		10%	10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	10%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- 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 Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van MindCampus B.V. zijn op diverse manieren bij het bureau (hierna MindCampus te noemen) terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Ik kwam hen tegen op Google, mijn interesse werd gewekt door wat er op de website stond en ik heb mij geabonneerd op hun nieuwsbrief", "Een collega van mij beval MindCampus aan", "We hebben rondgevraagd in ons netwerk" en "Mijn leidinggevende attendeerde mij op dit bureau." Men licht de keuze voor MindCampus als volgt toe: "Wat er op de website stond sprak mij erg aan. Het kwam heel laagdrempelig over", "Ik had eerder een webinar gevolgd en kreeg een mailtje met deze aanbieding" "Mijn compagnon en ik wilden weten hoe professionele marketing in elkaar steekt en op welk niveau wij ons bevinden. Deze opleiding sloot aan op onze behoefte" en "We waren op zoek naar inspiratie en andere perspectieven. Het aanbod paste goed bij waarnaar wij op zoek waren." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt naar wens.

Enkele reacties: “Je kunt je via een aanmeldingsformulier op de website inschrijven. We konden snel terecht” en “Je krijgt snel een bevestiging.” In de regel kunnen er van tevoren cases worden ingeleverd. “We hebben van tevoren een casus ingebracht. Die is ook daadwerkelijk besproken”, zegt een referent.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website staat, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een duidelijk en realistisch beeld van de inhoud van de opleidingen. De website is overzichtelijk en gebruiksvriendelijk. De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Een greep uit de reacties “De inhoud van de opleiding wordt goed gepresenteerd. De prijzen staan er duidelijk bij”, “Alles wat er in het programma stond, klopte”, “De website is goed. Alles is er makkelijk op te vinden”, “Ik ben zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Als het mij niet zo zou hebben aangesproken, had ik mij niet ingeschreven” en “Het programma gaf goed aan waarover de training zou gaan en dat bleek achteraf ook te kloppen.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Aan de uitvoering van de trainingen en webinars kennen allen een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Zij zijn tevreden over het interactief gehalte, balans tussen theorie en praktijk, afwisseling in werkvormen en praktijkgerichtheid. Enkele reacties: “Ook al was het online, het was heel interactief”, “Het was min of meer een informeel gesprek met elkaar. De groep was klein genoeg om veel vragen te kunnen stellen”, “Het werd goed geleid. Er was voldoende gelegenheid om cases in te brengen, van tevoren maar ook tijdens de dag”, “Er is altijd een duidelijke koppeling met de praktijk”, “Het was een heel leuke training, informatief en pragmatisch” en “Het voordeel was dat de deelnemers afkomstig waren uit heel verschillende branches. Door de interactie werd het erg interessant.” Enkelens plaatsens ieder nog wel een kritische noot: “De groep was wel wat erg klein. Met meer deelnemers had je meer input en praktijkervaringen vanuit andere bedrijven gehad” en “Voor het laatste onderdeel moest je een apart inloggen. Je werd vertegenwoordigd door een Avatar. Het geluid was niet helemaal goed, het was chaotisch. Je wist niet wie wie was, wat vroeg en waarom. Ik ben op dat moment afgehaakt. Later bleek het om een pilot te gaan en niet om een standaard onderdeel van de programma’s.” MindCampus blijft nieuwe dingen proberen om de leer- en klantervaring te verbeteren. Soms valt dat positief uit, soms moet het terug naar de tekentafel, zoals in dit geval.

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische vaardigheden. “De docent had een eigen bedrijf en veel praktijkervaring. Hij kon interessante dingen vertellen”, “De docent was kundig en bracht het leuk”, “Je kon via de chat vragen stellen en met elkaar communiceren. De andere deelnemers hadden dezelfde vraagstukken, wat het heel nuttig maakte” en “De docent was een vak-professional die in zijn eigen bedrijf gebruik maakte van allerlei platforms en technologische toepassingen. Hij kon het goed vertalen en toepasbaar maken.” In een aantal gevallen is er sprake van meerdere docenten of sprekers: “De docenten namen allebei een dagdeel voor hun rekening, ze hadden beiden iets toe te voegen vanuit hun specialisme” en “Er waren meerdere sprekers die over hun werkveld vertelden. Ze wisten waarover ze het hadden omdat ze er middenin zaten. Er waren er bij die vanuit hun eigen organisatie diversiteitsbeleid hadden opgesteld. Ze konden goed vertellen hoe je mensen daarin meeneemt.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Het bleef teveel hangen in theoretische uiteenzettingen. Ik kwam voor de praktische informatie. Die heb ik overigens ook wel gekregen.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt zeven van de negen referenten die er een score voor geven tevreden tot zeer tevreden. Twee anderen kennen ieder een score ‘drie’ toe. Het materiaal bestaat voornamelijk uit digitale lesstof. Daarnaast is er ook sprake van boeken en mappen. Het materiaal is inhoudelijk van voldoende kwaliteit. Het is goed geschikt als naslagmateriaal. “Het was genoeg voor het doel waarvoor ik mij had aangemeld”, “Het boek was interessant. Het was geschreven door een collega van de docent” en “Je kon alles zelf downloaden. Ik pak de lesstof er nog vaak bij, samen met mijn aantekeningen.” De toegekende ‘drieën worden ieder als volgt gemotiveerd: “We hebben geen naslagwerk gekregen. Dat had ik wel graag gewild” en “We kregen de presentaties maar er was geen toelichting bij.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, omdat er in zijn situatie geen sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Omdat binnen dit onderzoek grotendeels sprake is van de online- en in company trainingen en seminars, kent het grootste deel van de referenten op dit onderdeel geen score toe. De twee referenten die wel een oordeel geven, tonen zich tevreden. Eén van hen zegt: “Ze zitten op verschillende plekken die allemaal goed bereikbaar zijn en prima faciliteiten hebben.”

Natraject

Alle referenten die hun mening uitspreken over het natraject zijn tevreden of zeer tevreden. Eén referent kent geen score toe, omdat hij zich onvoldoende van het natraject weet te herinneren. Een aantal referenten bevestigt desgevraagd dat er sprake was van een certificaat van deelname. Ook krijgt men een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over de mogelijkheid om naderhand nog de docenten te benaderen. “Als je nog specifieke vragen hebt, kun je contact met hen opnemen”, zegt een van hen. De resultaten van de trainingen en seminars zijn naar wens. Enkelen vertellen: “Het heeft mij voldoende opgeleverd. Ik ben er dagelijks mee bezig”, “Het was geheel naar verwachting. Ik heb er een hoop van opgestoken”, “Het heeft mij veel input en inzichten gegeven waarvan ik nog vaak gebruik maakt”, “Ik breng het in de praktijk op mijn werk. Het is prettig dat je veel info nog kunt nalezen”, “We hebben een paar dingen echt kunnen overnemen van de training” en “Je krijgt handvatten waarmee je meteen iets kunt.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze zijn te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de aanmelding, de facturering en de organisatie van het onlineonderwijs. “We krijgen heel snel antwoord op mailtjes”, “Als je vragen hebt, word je snel teruggebeld en goed geholpen”, “De aanmelding verloopt vlotjes. Ze zijn goed bereikbaar” en “We kregen netjes de aanmeldlink. Alles werkte goed en ging heel gemakkelijk. De facturaties is tijdig en correct.”

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij zo nu en dan een nieuwsbrief of mailing ontvangen: “Ik krijg mailtjes met nieuws of over trainingen die op de planning staan. Ik bekijk ze allemaal, want er staan regelmatig interessante dingen in”, “Ze sturen nieuwsbrieven met al het aanbod, heel compleet” en “Je wordt goed op de hoogte gehouden. De nieuwsbrieven zijn informatief en duidelijk.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ze doen niet zoveel aan relatiebeheer. Ze zouden weleens persoonlijk contact kunnen opnemen.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik zou wel graag opvolging willen zien na de training in de vorm van info over specifieke vervolgentrainingen of relevante literatuur, of een winter- of zomercampus of verdiepingseminar. Wij hebben onlangs een marketingbedrijf in de arm genomen. We hadden ook wel een partner van hen willen hebben, als ze die zouden aanbieden. Ik denk dat ze kansen laten liggen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de acht referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De prijs is relatief laag”, “Ik vond het wel meevallen voor twee dagdelen”, “Het is niet zo’n heel grote investering”, “De prijs en de kwaliteit zijn prima in balans” en “De prijzen zijn goed, in vergelijking met die van andere aanbieders.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Ik vind het wat duur voor wat er aangeboden wordt, gezien het feit dat het online was.” Twee van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van MindCampus zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van MindCampus, prijst men het bureau allereerst om de inhoudelijke kwaliteit en de praktische toepasbaarheid: "Ik ben heel blij met de sterke koppeling met de praktijk", "Je krijgt in korte tijd enorm veel inzichten aangereikt", "Je kunt het gewoon gelijk in de praktijk gebruiken. Dat is heel prettig" en "Het is duidelijk en toepasbaar." Ook over de docenten is men lovend: "Het zijn vakkundige, professionele docenten", "Het staat of valt met de trainer. Het was een arbeidsjurist die heel goed kon vertellen" en "De docenten zijn altijd mensen uit de praktijk. Ze komen met voorbeelden waarin je je heel goed kunt verplaatsen." Verder zegt men: "De prijs-kwaliteitverhouding is echt een pluspunt" en "Ze bieden op dit moment ook veel gratis webinars aan, bijvoorbeeld over het behouden van talent. Ik hoop dat de webinars ook na coronatijd nog blijven", Allen tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de open opleidingen van MindCampus 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 MindCampus B.V. op 21-03-2022.

Algemeen

Sinds 2017 is MindCampus een zelfstandig opererende netwerkorganisatie met een professioneel, gedreven en ondernemend team. Het bureau kent twee focusgebieden gericht op human resources management en facility management. Het bureau heeft een 'platte' organisatie met een open en informele sfeer, waarmee men snel kan anticiperen op de steeds veranderende markt en klantbehoeften. Onder de merken HR Praktijk(.nl), HR Strategie(.nl), HR Rapporteren(.nl), F-Facts(.nl), F-Facts Rapporteren(.nl) en F-Facts Jobs(.nl) verzorgt MindCampus opleidings- en media-activiteiten voor HR- en Facility management. Daarnaast beschikt men over een HR- en Facility management-Academy, respectievelijk HR Academy(.nl) en F-Academy(.nl), waar men zich richt op het opleiden van professionals. Leergangen, trainingen, cursussen maar ook masterclasses, seminars en events zijn services die daar deel van uitmaken. MindCampus biedt zowel in-company-trajecten als trainingen met een open inschrijving. Het voorliggende Cedeo onderzoek richt zich op dit laatste. In september 2021 is MindCampus overgenomen door Sijthoff Media, een content-led en community-gedreven mediabedrijf. Door deze overname heeft Sijthoff Media zijn HR-portfolio uitgebreid en beschikt nu over een volledig aanbod aan opleidingen, events en media voor zowel Chief Human Resource Officers (CHRO's) als HR-professionals. Tegelijkertijd geeft deze overname MindCampus de benodigde financiële en personele slagkracht om zich verder te ontwikkelen en te groeien.

Kwaliteit

Van de totale poule aan externe experts werkt MindCampus samen met een vaste groep opleiders die goed bekend zijn met de organisatie. Van hen wordt verwacht dat zij actuele trends en ontwikkelingen kunnen vertalen in een inhoudelijk sterk programma dat inspeelt op de diverse bewegingen in de markt. De scope is vooral gericht op strategisch en tactisch niveau met direct in de praktijk toepasbare trainingen. Deze worden primair uitgevoerd door ervaringsdeskundigen uit de praktijk en bij specifieke programma's door hoogleraren met ondersteuning van wetenschappelijke programma's. Verder wordt van trainers verwacht dat zij deskundig zijn in hun vakgebied en over didactische vaardigheden beschikken die aansluiten en inspelen op de behoeften van de deelnemers. MindCampus streeft naar het creëren van waardevolle verbindingen die van toegevoegde waarde zijn voor de deelnemers. Alle trainingen worden geëvalueerd met zowel de deelnemer als de trainer. Daar waar nodig neemt men actie om verbetering toe te passen.

Continuïteit

MindCampus biedt al jaren haar programma's zowel live/klassikaal als online aan. Juist deze combinatie maakt hen onderscheidend ten opzichte van andere aanbieders. Dat geldt voor zowel de korte cursussen op een enkelvoudig onderwerp als op trajecten op strategisch-tactisch niveau. Blended learning neemt een prominente positie in binnen het aanbod. Via bijvoorbeeld virtual classrooms stimuleert men voor, tijdens en na de uitvoering van een programma het aanhouden van onderlinge relaties, zowel met de andere cursisten als met de trainer. Dat komt ook tegemoet aan de kernwaarden van MindCampus: betrouwbaar en betrokken, het zoeken van inspiratie in verbinding en de kracht van samenwerking. Gezien de huidige situatie rondom het Corona-virus, is MindCampus erin geslaagd om programma's om te bouwen naar online varianten. Het overgrote merendeel van haar klanten is daar enthousiast over. Over enkele maanden hoopt het bureau dat er weer ruimte ontstaat voor 'live' bijeenkomsten en onderzoekt men op dit moment de mogelijkheden voor andere formats die maximaal aan kunnen sluiten op de huidige behoefte in de markt. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de aandacht voor innovatie en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van MindCampus voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen jaren heeft MindCampus een sterke groei meegemaakt, vooral op gebied van opleidingen en online trainingen voor Human Resources en Facility Management. Mede door de coronacrisis is het aandeel online trainingen, webinars en events is HR Academy, fors gegroeid. Naast opleidingen met een open inschrijving verzorgt MindCampus ook in-company trajecten. Het bureau wordt meer en meer ingezet als expert om intern (complexe) trajecten vorm te geven. Men bemerkt dat daar echt beweging ontstaat. Bij opleidingen met een open inschrijving stimuleert men vooral om onderlinge verbindingen aan te gaan. Ook kan men hierbij facilitaire ondersteuning verzorgen maar dit blijkt in de praktijk van de deelnemers toch lastiger te organiseren. Maar, MindCampus blijft gefocust op het natraject en relatiebeheer, omdat men van mening is dat dit belangrijke onderdelen vormen binnen de corebusiness van hun totale dienstverlening. De huidige economische situatie in de markt zorgt ervoor dat er weer meer budget wordt vrijgemaakt voor scholing van medewerkers. Zo constateert MindCampus dat er een toenemende vraag is naar in-company opleidingen. Men besteedt veel tijd en aandacht aan goed gefundeerd relatiebeheer. Voor aanvang van opleidingstrajecten inventariseert het bureau uitvoerig waar de wensen liggen. Vervolgens bekijkt men welk programma het beste aansluit op de behoefte en welk rendement de ingezette trajecten kunnen opleveren. De klantgerichte instelling en flexibele opstelling van het bureau zijn niet onopgemerkt gebleven bij de referenten van het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek. Men laat zich tevreden uit over de samenwerking en de kwaliteit van de geleverde diensten.

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