

# Klanttevredenheidsonderzoek

Xynthesis

02-08-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Xynthesis 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 OUTPLACEMENT.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO</b> .....	<b>9</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk 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.

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 een 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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

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 Outplacement

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs				50%	50%
Afronding				60%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer②				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③				10%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Xynthesis. Sommigen hebben dit bureau aangereikt gekregen door de werkgever. Anderen hadden in het verleden al goede ervaringen opgedaan met Xynthesis of hebben op het internet gezocht. Meerdere redenen worden in de interviews genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede relatie, de bereikbaarheid, het pragmatisme in de werkwijze, de kwaliteit van de coaches, de landelijke dekking en de resultaatgerichtheid. Ter illustratie: "Het zag er betrouwbaar uit op de website en ik ben heel vriendelijk te woord gestaan", "Ik wilde hulp bij het maken van de juiste keuze voor mijn toekomst en een familielid van mij heeft hen aanbevolen", "Het contact met het vaste aanspreekpunt is heel prettig en ik kan snel schakelen met hen", "De lijnen zijn kort en de ervaringen zijn goed met hen. Ook is de landelijke dekking voor ons belangrijk, zodat er een coach in de buurt van de kandidaat beschikbaar is" en "Ik heb drie bureaus benaderd en op grond van de goede 'klik' met de coach heb ik voor hen gekozen." Vaak wordt de kandidaat door de werkgever aangemeld voor het traject en wordt op dat moment ook enige relevante informatie verstrekt over de werknemer. Vervolgens is er een kennismaking en intakegesprek met de coach, waarin uitleg wordt gegeven over wat het bureau te bieden heeft en ook wordt gekeken naar de wensen van de kandidaat. Men laat zich positief uit over de manier waarop Xynthesis te werk gaat in het voortraject.

### Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van het traject heerst bij allen tevredenheid. In de voorbereiding op het traject wordt volgens de geïnterviewden ruim de tijd genomen om te kijken naar de behoefte en wensen van de kandidaat. Aan de hand daarvan wordt het plan van aanpak van het traject opgesteld en kan het traject van start gaan. Enkele uitspraken: “We hebben vooraf overleg gehad over het programma en het was in principe echt maatwerk. Ook tijdens het traject hielden we contact met elkaar om te kijken naar het verloop en zo nodig aanpassingen te doen”, “De coach neemt contact op met de medewerker en, als die er een goed gevoel bij heeft, wordt aan de hand van de intake een offerte gemaakt voor een programma met een aantal modules” en “Er is een bepaald budget beschikbaar en de invulling gebeurt op basis van de loopbaanvraag van de medewerker. Het is maatwerk.” De kosten van de trajecten zijn vooraf helder en de bijbehorende offerte is duidelijk.

### Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over de uitvoering van de trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en als sterke punten komen onder andere het maatwerk, de flexibiliteit en de goede communicatie met de opdrachtgever naar voren. Ter illustratie enkele citaten: “Ik had niet de behoefte aan ondersteuning bij het solliciteren, maar ik wilde mezelf overwinnen en het vertrouwen in mezelf krijgen. Dat is goed gelukt”, “Ze geven praktische tools voor het vinden van een nieuwe baan en kijken naar je CV en LinkedIn”, “Er zijn vaste afspraken over de tussentijdse evaluatiemomenten, maar ook was er soms spontaan tussendoor even contact over het verloop van het traject. Er zijn een aantal vaste onderdelen in het traject op het gebied van solliciteren en daarnaast wordt de tijd genomen om te kijken naar wat je wil en hoe je nu verder wil”, “Het was een luisterend oor in de gesprekken. Daarnaast waren er testen om te kijken naar wat het beste bij mij past”, “Het heeft mij veel gebracht, want ik heb weer een baan gevonden. Ik was met name niet thuis op LinkedIn en daarop hebben we een profiel aangemaakt. Verder waren er de gebruikelijke opdrachten en oefeningen op het gebied van solliciteren. Eventuele sollicitatiebrieven werden door de coach beoordeeld en daarnaast heb ik de gesprekken als heel prettig ervaren”, “Het was aangepast aan mijn behoefte. Ik heb mij gesterkt gevoeld en begrepen gevoeld. Er was aandacht op het psychische vlak met rollenspelen en het je verplaatsen in situaties” en “Ik ben heel goed geholpen. Ik kwam uit een hele vervelende situatie en dit was echt een verademing. Het was heel ondersteunend en heel persoonlijk afgestemd op mijn behoefte. Het was stap voor stap opgebouwd in fases met gesprekken en een online programma met testen om mezelf te ontdekken.”

### Adviseurs

Met tevredenheid spreken de respondenten over de kwaliteit van de adviseurs en coaches die zijn ingezet bij de trajecten. Men heeft het over betrokken mensen met veel expertise. Ook de flexibiliteit en klantgerichtheid worden als positieve punten genoemd. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: “Ik heb nooit een wanklank gehoord bij de kandidaten over de kwaliteit van de coaches. Het niveau is oké”, “Het was een hele fijne coach. Vanaf het begin hadden we een goede ‘klik’. We waren ongeveer van dezelfde leeftijd en daarbij voelde ik mij heel goed thuis. Hij was heel persoonlijk, heel betrokken en ook heel bereidwillig om mij buiten de coachingsuren te helpen”, “Hij kon goed luisteren en heeft mij ook tegengas gegeven. Hij heeft mijn gevoelens naar boven gekregen”, “Ik vond hem heel goed. Hij gaf duidelijkheid in het traject naar alle partijen” en “Ik vond zijn praktische benadering heel fijn en er was ook veel ruimte op het persoonlijke vlak. Hij was heel goed bereikbaar en was ook heel duidelijk in zijn communicatie.”

### **Afronding**

Over de afronding van de trajecten zijn allen goed te spreken. Afhankelijk van het soort traject kan er een afsluitend rapport zijn en/of een eindgesprek plaatsvinden als afronding van het traject. Na afloop wordt door het bureau ook feedback gevraagd op het verloop van het traject. Enkele uitspraken: "Bij de tweede spoortrajecten verzorgen ze een goede rapportage en bij outplacement is dat niet nodig. In de evaluatie wordt het proces van het traject bekeken en voor eventuele vragen zijn ze goed bereikbaar", "Tussentijds hebben we evaluatiemomenten en het wordt afgerond met een eindgesprek", "We hebben een gezamenlijk gesprek gehad met de medewerker en de coach", "Een echte afsluiting moet nog gebeuren door mijn zwangerschapsverlof. We hebben in de tussentijd nog wel contact gehad, ook via social media" en "Uit de testen kwam het advies om naar een carrière in de medische richting te kijken en daarmee ben ik aan de slag gegaan. Daardoor had ik nog wat uren begeleiding tegoed en dat kan ik naar behoefte invullen." Allen laten zich positief uit over de bereikte doelen in de trajecten door Xynthesis, wat naar voren komt in de volgende citaten: "De resultaten zijn soms lastig te toetsen. Ze hebben bij een aantal kandidaten goede resultaten geboekt. Die hebben een andere baan gevonden. Soms wordt het gewenste resultaat niet bereikt, maar dat is dan niet te wijten aan hen" en "Ik had redelijk snel weer een baan en we hebben toen ook het interval tussen de sessies groter gemaakt om het te monitoren. Ik heb nu nog twee sessies tegoed die ik naar behoefte kan afnemen". Op het gebied van de nazorg na afloop van het traject vertellen meerdere referenten dat er altijd nog ruimte is om de coach te benaderen voor een stukje ondersteuning. Enkele citaten: "Ze hebben duidelijk aangegeven dat ik met vragen terecht zou kunnen via de mail, telefoon of WhatsApp en daarvan heb ik ook gebruik gemaakt" en "Ik had als doel om snel te beginnen en dat kon bij hen. Het traject is ook heel positief afgesloten en de coach heeft naderhand nog contact gezocht om te informeren naar hoe het nu met mij gaat."

### **Organisatie en Administratie**

Men geeft een positieve beoordeling voor de organisatie en administratie van het bureau. Men spreekt over duidelijke afspraken en heldere communicatie door het bureau. De bereikbaarheid wordt heel goed genoemd en daarbij wordt gesproken over vaste contactpersonen die snel reageren op vragen. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturen kloppen met de uitgemaakte offerte. "De facturen komen altijd prima overeen met de offerte. Een enkele keer staat er voor ons niet de juiste kostenplaats vermeld, maar dat wordt dan snel gecorrigeerd", geeft een tevreden respondent aan. Ook vindt men het bureau flexibel, zowel in de contacten met de opdrachtgever als in de omgang met de kandidaat. Enkele citaten ter illustratie: "Zowel naar mij toe als naar de kandidaten zijn zij zeker flexibel. Ook dat is het stukje maatwerk dat ze leveren" en "Ik vind dat ze in het traject heel flexibel hebben ingespeeld op mijn complexe thuissituatie." Over het geheel spreekt men dan ook over een bureau dat zijn zaken organisatorisch en administratief goed op orde heeft.

### **Relatiebeheer**

Bij twee van de geïnterviewden is er niet echt sprake geweest van relatiebeheer door het bureau en zij geven daarbij aan dit niet als een gemis te ervaren. "Alleen als er een traject speelt hebben we contact en dat vind ik prima", vertelt een van beiden. De overige referenten laten zich tevreden uit over de wijze waarop Xynthesis de relatie met de klant onderhoudt. Enkele uitspraken op dit gebied: "Via LinkedIn hebben we nog contact en hij heeft mij naderhand nog adviezen gegeven", "Als ik nog behoefte heb aan ondersteuning of contact, dan staat de deur open", "Regelmatig is er contact via de telefoon of e-mail", "Ook buiten het traject om onderhouden ze de relatie op een prettige manier" en "Ze zijn via LinkedIn bereikbaar en hebben na afloop ook nog interessante vacatures doorgestuurd."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Zes respondenten onthouden zich van een score op dit onderdeel, ofwel omdat ze zich niet hebben beziggehouden met de kosten van het traject, ofwel omdat ze geen vergelijking hebben gemaakt met soortgelijke trajecten bij andere bureaus. Over de geleverde kwaliteit zijn zij tevreden. Ter illustratie: "Ik heb me er niet in verdiept, maar er was een budget beschikbaar en dat is verbruikt voor een aantal sessies. We zijn op een bepaald moment wel over het aantal sessies heen gegaan, maar de coach vond dat geen probleem. Hij wilde het traject op een goede manier afronden" en "Ik ben tevreden over wat ze hebben gepresteerd, maar ik heb geen vergelijkingsmateriaal en geef daarom geen score." De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij Xynthesis. Zij noemen de prijzen marktconform en redelijk en vinden de geleverde kwaliteit goed. Enkele citaten: "Ik vind het heel goed waar voor je geld" en "Gemiddeld vragen ze dezelfde prijzen als andere bureaus en door hun snelheid van werken, hun flexibiliteit en de goede coaches is de verhouding prima."

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Alles bij elkaar laten de referenten zich positief uit over de uitvoering van de loopbaan- en outplacementtrajecten. Ook de samenwerking met het bureau in het traject wordt positief beoordeeld. Als sterke punten komen onder andere uit de vraaggesprekken naar voren: het persoonlijk contact, de bereikbaarheid en benaderbaarheid, de pragmatische aanpak, de kwaliteit van de coaches, het snelle schakelen en de flexibiliteit. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ik heb door de oefeningen meer inzicht gekregen in wat ik wil, wat ik kan en wat ik als werk zoek voor de toekomst. Ook de persoonlijke aandacht vond ik belangrijk", "Ik voelde mij op mijn gemak om te kunnen zeggen wat ik wilde", "De rapportages zien er goed uit en ze hebben kwalitatief goede adviseurs", "Ze hebben echt maatwerk geleverd", "Ik vond het interessant om een goede analyse te krijgen en dan ook samen te praten over de resultaten" en "Ze zijn heel flexibel, zakelijk en to-the-point. De contacten in het traject waren met alle partijen goed en dat vind ik belangrijk." Twee referenten hebben nog wel een aandachtspunt voor het bureau en verwoorden dit als volgt: "Ik hoor van hen niets over ontwikkelingen op het coachingsvlak en dat zou ik wel interessant vinden" en "Ik ben misschien wat te analytisch. Ik zou bij de loopbaanoriëntatie nog wat meer willen halen uit de psychologie en daarbij wat meer de diepte in willen gaan in het traject." Allen zijn bereid om Xynthesis aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Xynthesis op 02-08-2022.

### Algemeen

Xynthesis ondersteunt werknemers, werkgevers, werkzoekenden en zelfstandigen op het gebied van arbeidsmobiliteit en vitaliteit. De missie van het bureau is om de juiste persoon duurzaam en energiek op de juiste plaats in het arbeidsproces (terug) te brengen. Men doet dit met betrokkenheid, vitaliteit en zicht op kwaliteiten waarbij de dienstverlening zo precies mogelijk wordt afgestemd op de behoeften en vragen van bedrijven, instellingen en hun medewerkers. Het doel is een oplossing te bereiken, die past bij de medewerker en die ook voor het bedrijf de meest effectieve oplossing is. Men werkt vooral voor de zakelijke, financiële en maatschappelijke dienstverlening; van overheid tot onderwijs. De dienstverlening van Xynthesis bestaat uit loopbaan en vitaliteits-coaching, re-integratie en outplacement. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de outplacement activiteiten. De uitkomsten zijn besproken met Jos Maas, initiatiefnemer en oprichter van Xynthesis.

### Kwaliteit

Professionaliteit staat hoog in het vaandel bij Xynthesis. Zo ontwikkelt het bureau niet alleen het aanbod aan haar cliënten en opdrachtgevers maar ook de eigen kennis en vaardigheden. Diensten worden zorgvuldig afgestemd op de wensen, behoeften, situatie en mogelijkheden van de opdrachtgevers en kandidaten. De (senior) coaches bieden ondersteuning bij het vinden van een (nieuwe) passende baan zodat kandidaten energiek, met plezier, in balans en duurzaam aan het werk kunnen. De werkwijze is op maat en te typeren als persoonlijk en daadkrachtig. Men werkt met zo'n 45 coaches waarmee een landelijke dekking kan worden geboden. Met het merendeel werkt men al jaren (intensief) samen. Voor Xynthesis is het van belang dat coaches, naast kennis en vaardigheden, voldoende levenservaring hebben om met kandidaten te kunnen meedenken. Daarnaast worden zij geselecteerd op basis van hun passie voor het vak. Met regelmaat organiseert het bureau thema- en intervisiebijeenkomsten voor de coaches. Hier worden actuele thema's behandeld en (markt)ontwikkelingen besproken. In het contact met de kandidaten stellen de coaches zich open op, dragen zij suggesties aan en tonen zij geduld. Ook houden zij kandidaten een spiegel voor en ondersteunen zij hen bij belangrijke besluiten. Vertrouwen, veiligheid, daadkracht en resultaatgerichtheid vormen dan ook de kernwoorden in de dienstverlening.

### Continuïteit

De goede kwaliteit van dienstverlening, de goede resultaten, het maatwerk en de kwaliteit van de coaches worden als sterke punten van Xynthesis gezien. Positieve recensies, de goede naam en eerdere goede ervaringen zorgen ervoor dat opdrachtgevers al jaren hun weg naar het bureau weten te vinden. Ook ten tijde van de COVID-19 pandemie heeft Xynthesis zich flexibel en klantgericht opgesteld en daadkrachtig op de maatregelen geanticipeerd. Daar waar mogelijk heeft een deel van het contact online plaatsgevonden of is men met kandidaten gaan wandelen. Xynthesis heeft in deze tijd het aantal opdrachten aanzienlijk zien slinken, maar deze tijd niet onbenut gelaten. Men heeft geïnvesteerd in de website en nieuwe producten. Zo werkt met tegenwoordig met online interactieve tools die cliënten dagelijks steunen in het proces van vitalisering en het vinden van een baan. Doordat de cliënt dagelijks opdrachten ontvangt kan de coach zich concentreren op wat er bij de cliënt speelt en kan men direct de diepte in. Gezien de nieuwe ontwikkelingen, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de zeer goede resultaten van het meest recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Xynthesis voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Xynthesis streeft er naar een kwalitatieve speler in het vakgebied te blijven. Men kiest voor een mensgerichte benadering die erop is gericht om mensen in hun kracht te zetten. Mede dankzij deze aanpak hebben verschillende partijen binnen diverse branches hen als preferred supplier geselecteerd. Marktonwikkelingen worden nauwgezet met het gehele team gevolgd. De toekomst is mede gericht op het principe van "hybride coaching"; een effectieve mix van (traditionele) face-to-face coaching gecombineerd met online coaching (e-coaching). Digitale instrumenten worden daartoe steeds meer uitgebreid. Acquisitie geschiedt voornamelijk door adverteren, het gebruik van Addwords en SEO (website ranking).

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)