

Klanttevredenheidsonderzoek

Van Campen Consulting

30-11-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Van Campen Consulting 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	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, 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			11%	77%	11%
Opleidingsprogramma②			11%	44%	33%
Uitvoering				55%	44%
Opleiders				44%	55%
Trainingsmateriaal③			11%	55%	
Accommodatie④					11%
Natraject			11%	44%	44%
Organisatie en Administratie			22%	66%	11%
Relatiebeheer⑤			11%	44%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			33%	33%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				66%	33%

- 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 Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer 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 maatwerkopleidingen van Van Campen Consulting (hierna Van Campen te noemen) zijn langs verschillende wegen bij het bureau terechtgekomen. In veel gevallen neemt men naast opleidingen ook arbodienstverlening bij Van Campen af. Enkel referenten: "De directeur van Van Campen gaf een presentatie bij onze werkgeversbranchevereniging", "Onze HR afdeling beval hen aan" en "Ze waren al werkzaam binnen onze organisatie. Naar aanleiding van een dossier kwamen we elkaar tegen en zijn we samen verder gegaan." Men licht de keuze voor Van Campen verder als volgt toe: "Zij zijn de grootste kennisdragers op dit gebied", "We hebben gekozen voor de methode die zij hebben ontwikkeld en die kunnen zij goed uitdragen", "Iedereen kan zich hier vinden in de methodiek", "Hun aanpak als arbodienstverleners en opleiders is anders dan die van anderen. Die laten de arts de bepalende factor zijn" en "Naast de theorie komt ook het praktisch omgaan met de materie bij Van Campen goed aan bod."

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er wordt naar hun mening goed geluisterd naar de wensen van de opdrachtgever: “Het contact is heel prettig”, “Er wordt uitvoerig overlegd”, “De trainer neemt altijd contact op om onze eisen te inventariseren en te bespreken waar we op dat moment tegenaanlopen” en “Er wordt goed doorgevraagd naar wat wij willen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Als het gaat om het maken van afspraken en terugbellen is Van Campen wat minder professioneel.”

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over, behalve één neutraal gestemde. De inhoud van de offerte is in overeenstemming met wat er in de intake is afgesproken. De financiële kant van de zaak is over het geheel genomen helder. Enkele (zeer) tevreden reacties: “We ontvangen voor elke training een aangepaste offerte”, “We hoefden niet meer heen en weer te tikken” en “Er was vooraf goed afgestemd. De omschrijving van de inhoud en de prijsopgave waren perfect.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik kreeg eerst een voorstel dat qua inhoud niet matchte en toen één dat qua prijs en opzet niet overeenkwam. Ik heb er veel moeite in moeten steken.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De trainingen voldoen wat betreft interactief gehalte, praktijkgerichtheid en inhoudelijk niveau ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: “Het was inhoudelijk ongelofelijk goed”, “Het was heel concreet. Er waren veel oefenmomenten. Er werd goed op de mensen ingespeeld”, “Er zijn veel praktische oefeningen en rollenspellen met een acteur gedaan. Die helpen heel goed”, “Er was volop gelegenheid om de methodiek toe te passen en zich de filosofie achter de training eigen te maken” en “Er zijn casussen besproken die actueel waren. Dat maakt dat de mensen zich gehoord voelen. De methode werd goed uitgelegd.” Ook over het maatwerkgehalte is men goed te spreken: “Ze horen hoe ons bedrijf in elkaar zit. Ze ondersteunen de manier waarop wij onze mensen erkennen” en “We hebben de training ook ingezet voor een iets bredere trainingsdoelstelling dan alleen verzuim; het aanspreken van mensen en het geven van leiding.” Enkelen zetten ieder nog wel een kanttekening: “De training voor meewerkend leidinggevenden was minder effectief. De korte workshops op thema waren wat praktischer. Die zijn beter ontvangen” en “De training was deels online. Dat deed veel wat minder, omdat we in groepjes uit elkaar gingen en er geen begeleiding en feedback van de docent was.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis, praktijkervaring en didactische vaardigheden. “De trainers zijn heel goed in hun vak. Ze zijn wendbaar en krachtig. Hun aanpak is duidelijk”, “Ze weten waarover ze het hebben. We krijgen veel enthousiaste reacties van deelnemers”, “De cursusleider was ervaren, bekwaam, to-the-point en praktisch”, “Ze zijn goed in het improviseren. Ze gaan in op de wensen van mensen maar het programma blijft het programma” en “Het zijn mensen met praktijkervaring. Er was bijvoorbeeld een casemanager bij met ervaring in de sociale werkvoorziening.” Eén referent zet nog een kritische noot: “Wat ik miste bij de docent, was een stukje verbinding met de doelgroep en het wegnemen van weerstand bij de deelnemers.”

Trainingsmateriaal

Een meerderheid van de referenten is (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Daarnaast wordt er één ‘drie’ toegekend. Het materiaal bestaat uit boeken, artikelen en e-learning. Men is goed te spreken over de inhoud en de uiterlijke vormgeving: “De boeken zijn prima. De methodiek wordt heel duidelijk omschreven: wat je eraan hebt, wat de situatie in Nederland is, etc.”, “Het materiaal was goed verzorgd en inhoudelijk goed” en “De e-learning was heel compleet, met drie modules, de standaardmethodiek en een toets.” In sommige gevallen is er sprake van maatwerk. Een referent: “We hebben het materiaal in goede samenwerking ontwikkeld. Zij vullen aan waar ik iets mis en omgekeerd. Ik ben kritisch op de verzorging. Zij zorgen dat het goed is.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Als we de leaflets op intranet willen plaatsen, moeten we ervoor betalen.” Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aan de accommodatie kennen acht van de negen referenten geen score toe, omdat in hun situatie de opleidingen in-company zijn. De enige referent die wel een score geeft, toont zich zeer tevreden: "Soms regelt Van Campen de accommodatie. Het is goed verzorgd. De catering is prima. Het is prima bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid."

Natraject

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Een evaluatie met de opdrachtgever behoort tot de standaard gang van zaken. Feedback wordt serieus genomen en vindt opvolging. Enkele reacties: "Ze pakken dat heel professioneel aan. Ze sturen de evaluatie op en we worden benaderd om deze te bespreken", "Er wordt altijd aan het einde van de dag geëvalueerd in hoeverre het passend en toepasbaar is" en "Ze luisteren goed en nemen de feedback ter harte. De volgende groep heeft er baat bij." Van Campen koppelt de eigen bevindingen ook terug: "Er wordt altijd teruggekoppeld en soms ook advies gegeven", "Als ze merken dat er veel behoefte is aan een bepaald thema, geven ze dat aan" en "De praktische tips voor verdere verbetering zijn een mooie bijvangst." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "We moesten zelf vragen om een evaluatie. Wij zijn als eerste landelijk groep getraind als ambassadeurs. Ze ondersteunen onvoldoende in die rol." Gevraagd naar het resultaat van de opleidingen, reageert men onder meer als volgt: "Het verzuim is in de coronaperiode niet erg gestegen. Dit komt natuurlijk ook door de arbeidstverlening, maar we hebben zeker de indruk dat de trainingen daaraan hebben bijgedragen", "We hebben veel positieve reacties gekregen", "De methode is goed uitgelegd. Alle neuzen staan bij de leidinggevendenden dezelfde kant op" en "De training is effectief. We zien veel resultaat. Ik geloof in de aanpak, de filosofie en de methode."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men in grote meerderheid tevreden tot zeer tevreden. Twee referenten geven een score 'drie'. De (zeer) tevreden gestemden zijn te spreken over de facturering, de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de snelheid van handelen en de klantvriendelijkheid. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: "Ze doen wat ze afspreken. Je kunt hen goed bereiken. De facturen zijn in orde. Ze zijn vriendelijk en alles is goed geregeld. Ik ben tevreden." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Er was gedoe over een factuur" en "Er gaat veel fout. Afspraken worden niet nagekomen. Verzoeken om een afspraak worden niet beantwoord. Verschillende mensen antwoorden op dezelfde vraag."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn acht van de negen referenten tevreden tot zeer tevreden; daarnaast wordt er een score 'drie' toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: "We worden af en toe getipt over een webinar of een andere training", "Ze komen met goede ideeën om verbeteringen aan te brengen", "Ze hebben de flexibiliteit om maatwerk te leveren en bij de actualiteit aan te sluiten" en "We zijn in nauwe samenwerking een traject aangegaan en dat bevalt heel goed." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ze mogen wat mij betreft in de acquisitiefase wel wat zakelijker en scherper zijn. Ik moet er zelf nogal achteraan en wordt niet altijd teruggebeld. Overigens wordt dit volledig gecompenseerd door de professionaliteit op overige vlakken." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept bij vijf van de negen referenten een (zeer) tevreden reactie op. Er worden drie 'drieën' gegeven. Enkele (zeer) tevreden gestemden geven ieder aan: "De verhouding is goed" en "De prijs is in orde voor wat je ervoor terugkrijgt." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "De investering is fors, gezien het rendement wat het oplevert", "Opleidingen zijn eigenlijk altijd te duur. De verhouding is zoek. Dat geldt ook voor deze opleidingen" en "Het is echt kostbaar voor een werkgever." Twee referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van Van Campen tonen allen zich tevreden of zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, prijst men Van Campen allereerst om de kwaliteit van de inhoud en de docenten: “De docenten zijn praktisch en resultaatgericht. Ze weten waarover ze het hebben. Ze hebben een enorme bult ervaring in het niet medisch insteken”, “Ze hebben een goed verhaal”, “Van Campen heeft heel veel elementen uit de positieve psychologie bij elkaar gezet die goed werken” en “Ze brengen het iedere keer terug naar de methodiek, naar het trainen en oefenen.” Enkelen voegen ieder nog toe: “De methodiek die ze voorstaan, dragen ze op aansprekende wijze en met energie uit”, “Ze staan naast je en begeleiden je. De directeur begrijpt heel goed wat onze organisatie nodig heeft” en “Wij zijn erg positief over de creativiteit, hoe ze meedenken in oplossingen.” Allen geven desgevraagd aan graag bereid te zijn de maatwerkopleidingen van Van Campen aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Van Campen Consulting op 30-11-2022.

Algemeen

Van Campen Consulting (1991), hierna voor het leesgemak ook van Campen genoemd, is een organisatieadviesbureau voor zowel de profit- als non-profit sector. Het bureau profileert zich als expert op het gebied van Arbodienstverlening en Opleiden & Organisatieontwikkeling. De dienstverlening bestaat uit het ondersteunen en realiseren van veranderingsprocessen waarbij mensen centraal staan. Van Campen garandeert verbetering van efficiëntie, productiviteit, bedrijfscultuur en verzuimreductie. Men biedt interventies op het gebied van instroommanagement en verzuimmanagement. Bij instroommanagement (eerstelijns zorg) richt men zich op 'de juiste hulp door de juiste hulpverlener op het juiste moment'. Bij verzuimmanagement richt men zich op duurzame vermindering van het verzuim. De afgelopen jaren heeft Van Campen zich ontwikkeld tot kennis- en expertisecentrum op het gebied van triage, vitaliteit en verzuim. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerk/incompany trajecten die Van Campen Consulting in co-creatie met de opdrachtgever samenstelt. Het gesprek vond plaats met mevrouw Marleen Teunis (algemeen directeur) en mevrouw Ellis Franssen (trainer/ontwikkelaar) van Van Campen Consulting.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Van Campen. Men hecht sterk aan de kwaliteit van de totale dienstverlening. Zo wordt naast vakkennis en didactische capaciteiten van trainers verwacht dat zij goed op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen en wetgeving. Ook hanteert men een intern kwaliteitssysteem zodat ieders functioneren goed kan worden gemonitord en begeleid. Van Campen werkt nauw samen met acteurs om praktijksimulaties en theorie inzichtelijk te maken. Voor de uitbraak van de COVID-19 pandemie organiseerde het bureau een drietal bijeenkomsten die een verplicht karakter kennen. Deze dagen stonden in het teken van verdere professionalisering en deskundigheidsbevordering. Met ingang van het nieuwe jaar worden deze activiteiten weer ingepland. Voor nieuwe trainers wordt een ruime inwerkperiode ingepland. Ook is er aandacht voor verdere begeleiding. Alle aandacht is erop gericht om de kwaliteit vast te houden en hen in staat te stellen conform de juiste protocollen te handelen. Klanttevredenheid is belangrijk voor Van Campen. Datzelfde geldt voor tussentijdse- en eindevaluaties. Deze vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Eventuele hieruit voortvloeiende verbeterpunten worden onder de loep genomen en leiden waar nodig tot verbeteracties.

Continuïteit

In de afgelopen jaren heeft Van Campen een uitstekende reputatie en naamsbekendheid opgebouwd. Zelf ontwikkelde methodes en bewezen resultaat zijn hierbij enkele succesfactoren. Om daadkrachtig te kunnen anticiperen op veranderende vraagstellingen, monitort Van Campen de markt continu. Zo onderhoudt men structureel de actuele vakkennis en de richtlijnen vanuit de wetgeving. Ook tijdens de COVID-19 pandemie heeft Van Campen Consulting daadkrachtig gehandeld. Men heeft alert op de situatie geschakeld en daar waar mogelijk de uitvoering op een andere manier ingevuld. Programma's zijn aangepast en trainers zijn hierin bijgeschoold. Van Campen staat garant voor de kwaliteit van de maatwerkoplossingen. Mede dankzij een uitgebreide inventarisatie in het voortraject is men in staat om adequaat te anticiperen op wensen van opdrachtgevers. Van Campen heeft een goede naamsbekendheid opgebouwd en kent een trouw klantenbestand. De goede kwaliteit van de dienstverlening en de deskundige trainers worden als sterke punten gezien. De constante kwaliteit en de betrouwbaarheid zorgen ervoor dat men al jaren de weg naar hen weet te vinden. Gezien de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dan ook dat de continuïteit van Van Campen Consulting voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De trainers die Van Campen aan zich heeft weten te binden, worden door de referenten van het Cedeo-onderzoek goed gewaardeerd. Dit wordt mede ingegeven door het feit dat men over veel vakinhoudelijke kennis en praktijkervaring beschikt. Daarnaast wordt hun kennis en bekendheid met de sector, evenals de heldere transfer van theorie naar praktijk, als pluspunten gezien. Dankzij het inbrengen van eigen situaties, rollenspellen en praktijksimulaties krijgen deelnemers helder inzicht in toepassing van het geleerde in de praktijk. Naast de expertise van de opleiders vormt ook de zorgvuldige kwaliteitsbewaking aan de hand van de evaluaties een borg voor de kwaliteit van de dienstverlening. Alle opleidingstrajecten worden zorgvuldig geëvalueerd. Een deel van de gemaakte opmerkingen in het Cedeo-onderzoek is dan ook reeds bekend bij Van Campen Consulting en inmiddels opgepakt/verbeterd.

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