

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting CED-Groep

07-11-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting CED-Groep 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 ONDERWIJSADVIES ..... | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                              | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>           | <b>8</b> |

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze zij 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 gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

### 3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

## 4. Procedure

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

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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) positieve advisering
  - 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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                                 | 1 | 2   | 3   | 4   | 5   |
|------------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|
| Voortraject                                          |   |     |     | 70% | 30% |
| Plan van aanpak                                      |   |     |     | 70% | 30% |
| Uitvoering                                           |   |     |     | 70% | 30% |
| Adviseurs en begeleiders                             |   |     | 10% | 50% | 40% |
| Materiaal②                                           |   |     | 10% | 40% | 10% |
| Afronding③                                           |   |     | 10% | 70% | 10% |
| Organisatie en Administratie                         |   |     | 10% | 50% | 40% |
| Relatiebeheer④                                       |   |     | 10% | 70% | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤                           |   | 10% |     | 60% |     |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal |   |     |     | 90% | 10% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de afronding.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten zijn al vanuit het verleden bekend met Stichting CED-Groep (hierna te noemen CED-Groep). Anderen zijn door een relatie op het bureau gewezen of hebben zelf op het internet gezocht. Ter illustratie: "Ik heb ooit een masterclass bij hen gevolgd en heb hen onlangs weer gevonden op het internet" en "We hadden een zoektocht naar leesonderwijs. Er zijn twee stromingen op dat gebied en wij wilden daar tussenin gaan zitten. Via via zijn we toen bij hen terechtgekomen." Meerdere redenen worden in de vraaggesprekken gegeven om te kiezen voor dit bureau, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, de kennis van het onderwijs, de ervaren en deskundige trainers en het passende aanbod. Enkele citaten op dit gebied: "We hebben voornamelijk gekozen op de persoon, de adviseur, die goed bij ons paste", "Ze hadden het juiste aanbod en gaven een goede presentatie. Ook past hun praktijkgerichte manier van werken bij ons", "CED-Groep heeft de expertise in huis op het gebied van speciaal onderwijs" en "De ervaringen zijn goed en de communicatie verloopt altijd heel prettig. Ook vind ik hen inhoudelijk sterk."

In de voorbereiding op het traject of de training is er goed overleg met de opdrachtgever om de behoefte en wensen helder te krijgen. Vervolgens wordt er een voorstel gedaan voor het plan van aanpak met de bijbehorende offerte en daarbij is er nog alle ruimte voor overleg en aanpassingen aan de hand van opmerkingen van de klant. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

### **Plan van aanpak**

Over het plan van aanpak van het traject worden in de interviews positieve geluiden gehoord. Men noemt de samenwerking en het overleg over het programma prettig en de afstemming goed. Er wordt goed geluisterd naar de klant en gebruik makend van de expertise van het bureau komt daar volgens de geïnterviewden een passend plan van aanpak uit. Ter illustratie: “We kopen nascholing incompany in en dat is tot op zekere hoogte maatwerk. We zoeken een thema dat voor ons van belang is en komen dan bij hen uit voor een passend programma”, “Met de IB-er hebben ze gekeken naar ‘Kleutersprongen 2.0’ en daarin was met de trainer zeker ruimte voor maatwerk”, “Op verschillende vlakken, op bestuursniveau en met mij als school, hebben we overleg over het programma. Er is een regiegroep en we hebben eens per twee weken overleg erover” en “Regelmatig hebben we contact over hun aanbod en het programma en of het bij ons past.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en de offerte is helder over de opbouw van de kosten.

### **Uitvoering**

Men laat zich tevreden tot zeer tevreden uit over de uitvoering van de trajecten en de trainingen en vindt dat aan de verwachtingen is voldaan. De referenten noemen de trajecten inhoudelijk van goede kwaliteit. Ook de goede samenwerking, het prettige overleg en de prima afstemming tijdens het traject worden als pluspunten genoemd. Enkele citaten die passen bij deze positieve beoordeling: “Het past helemaal bij ons en sluit aan bij de hulpvraag”, “Heel veel trainingen zijn online gehouden in plaats van fysiek op locatie door de coronamaatregelen en dat hebben ze prima opgepakt en goed verzorgd”, “Ze geven ons in het traject de ondersteuning die we nodig hebben. Ze hebben goede leraren voor de theoretische onderbouwing en de link naar de praktijk. Ook geven ze goede feedback in het proces”, “Over de workshops heb ik positieve geluiden gehoord van de leerkrachten. Ze kunnen daarbij ook kleine aanpassingen maken die afgestemd zijn op onze behoefte”, “Het was heel praktisch en een duidelijk verhaal met daarbij het coachen van de leerkrachten en ook lesbezoeken die als heel prettig en nuttig zijn ervaren. Het was tijdens corona en dan is het lastig om een optimale opbrengst te hebben, maar er is zeker bij ons de focus gekomen en een aanscherping van het didactisch handelen. Ook heeft het gezorgd voor meer plezier in het werk” en “Ze hebben het koersplan vormgegeven. Daarvoor hebben ze een goed plan opgesteld en ook uitgevoerd. Op het moment dat de tevredenheid wat minder was, werd daarover gesproken. Er was van beide kanten een open communicatie en ruimte voor feedback.”

### **Adviseurs en begeleiders**

In meerderheid zijn de respondenten goed te spreken over de kwaliteit van de adviseurs die CED-Groep inzet. Zij horen van deelnemers aan trainingen positieve geluiden. De adviseurs zijn deskundig op hun gebied en zijn praktijkgericht. Ook het geven van goede tips en handvaten wordt als positief punt genoemd. Enkele uitspraken: “We hadden te maken met een hele goede en prettige adviseur. Hij was heel kundig en wist zijn kennis goed over te brengen. We waren dan ook heel tevreden over hem”, “Door personele wisselingen bij hen zijn andere adviseurs ingezet in de plaats van de twee adviseurs die vaak worden ingezet bij ons en ook die waren van goede kwaliteit. Afhankelijk van de vraag zoeken ze er de juiste expert bij. Wij zijn zeer tevreden over hen, want ze luisteren naar de vraag en sluiten prima aan bij de doelgroep” en “De kwaliteit is prima. Ze kijken goed naar de vraag en belangrijk is dat ze dan ook maatwerk leveren. Ook komen ze netjes de afspraken na en reageren ze snel op onze mail.” Een van hen geeft een neutrale score en verwoordt zijn verbeterpunt als volgt: “We hadden te maken met een adviseur als aanspreekpunt en projectleider en soms had ik twijfels over zijn capaciteiten op het gebied van het leiden van een project. Het liep niet altijd even soepel en goed als ik zou willen.” Hij adviseert het bureau om goed te kijken bij een groot project naar de keuze van de adviseur en het niet bij een persoon neer te leggen maar het als CED-Groep op te pakken.

**Materiaal**

Bij vier referenten is er in het traject sprake van weinig tot geen materiaal en zij onthouden zich om die reden van een oordeel op dit onderdeel. De anderen laten zich in meerderheid tevreden uit over de kwaliteit van het verzorgde materiaal. Zij spreken als materiaal onder andere over boeken, hand-outs en powerpointpresentaties. Enkele citaten op dit gebied: "We hadden werkmappen van De Vreedzame School en daarnaast de presentaties en hand-outs. Dat was prima" en "Bij het begeleidingstraject wordt geen materiaal verstrekt. Bij nascholing is het lesmateriaal ruim voldoende en van goede kwaliteit." Een van hen geeft een score drie, omdat het materiaal voor de deelnemers bestond uit een map met hand-outs en dat voor hem wel wat uitgebreider had gekund. Ook pleit hij voor meer digitalisering van het materiaal.

**Afronding**

De meeste geïnterviewden geven over de afronding van de trajecten een positief oordeel. Bij een van de referenten is het traject nog niet afgesloten en hij vindt het dan ook te vroeg voor een score. Afhankelijk van het traject of de soort training kan er na afloop een bewijs van deelname zijn voor de deelnemers. Ook kan een rapportage onderdeel zijn van het traject. Aan het einde wordt aan de klant feedback gevraagd op het traject in de vorm van een evaluatie. Ter illustratie: "Ze hebben feedback gevraagd en zelf ook feedback en tips gegeven", "Er wordt in het traject regelmatig met hen geëvalueerd en dan nemen zij stapsgewijs steeds meer afstand en nemen wij het steeds meer over" en "Misschien niet officieel een evaluatie maar er is door hen wel feedback gevraagd." Op het gebied van de nazorg is er na afloop altijd ruimte om de adviseur nog te benaderen met vragen. Een van de referenten merkt op dat door de coronamaatregelen het traject niet optimaal is afgesloten. Er is nog wel een rapportage gevraagd om daarmee verder te kunnen en daarna is het een beetje stil geworden, omdat de subsidie ook ophield. Een ander heeft als afsluiting geen evaluatie gehad en hij weet niet zeker of aan de deelnemers wel feedback is gevraagd. Volgens hem had CED-Groep wel een terugkoppeling kunnen vragen en bij hem later kunnen informeren naar wat hij er nu mee doet. Daarom geeft hij een neutrale score. Men is tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten.

**Organisatie en Administratie**

De meerderheid van de respondenten is goed te spreken over de organisatie en administratie van CED-Groep. Er wordt door hen gesproken over een professioneel bureau dat de zaken goed regelt. Men noemt CED-Groep flexibel als het gaat om aanpassingen aan de hand van de wensen van de klant, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ik vind hen zeker flexibel. Bijvoorbeeld in de coronatijd hebben ze de dingen soepel aangepast" en "Soms is het natuurlijk ook voor hen lastig om te schuiven met data, maar ze komen altijd met een oplossing." Het bureau en de individuele medewerkers zijn over het algemeen goed te bereiken via de e-mail en telefoon. Er wordt snel gereageerd. Enkele citaten ter illustratie: "Afhankelijk van het traject hebben we een vast aanspreekpunt en het contact verloopt dan soepel", "Ik krijg altijd snel antwoord op mijn vragen", "Afhankelijk van de persoon is de bereikbaarheid soms wat minder en moet ik weleens een herinnering sturen. Met de directeur verloopt het contact altijd goed" en "De lijnen zijn kort en dat werkt heel prettig." De gemaakte afspraken worden keurig nagekomen en ook over de facturatie is men tevreden. Ter illustratie: "We wilden bijvoorbeeld de factuur graag in delen betalen en dat was geen probleem" en "Het klopt eigenlijk altijd en als er een vraag over is, dan is dat altijd bespreekbaar." Een van hen heeft nog wel als aandachtspunt de interne communicatie. Hij heeft gemerkt dat soms de e-mail van de ene persoon al is beantwoord door een ander binnen het bureau. Hij geeft om deze reden een score drie.

**Relatiebeheer**

De meerderheid van de respondenten laat zich positief uit over de wijze waarop CED-Groep het contact met de klant onderhoudt. Zij spreken in dit kader over een nieuwsbrief en mailings die met enige regelmaat worden verstuurd. Bij een van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer en hij geeft geen score. Daarbij merkt hij op dat hij het soms toch wel fijn zou vinden om informatie te krijgen en bijvoorbeeld op de hoogte te worden gehouden van het nieuwe aanbod. Enkele citaten: "Vooral tijdens het traject is er regelmatig contact. Daarbuiten zie ik nieuwsbrieven en word ik ingelicht over nieuwe dingen. Ik vind het prima zo, want ik weet hen te vinden", "Naast de nieuwsbrief en mailings informeren ze met enige regelmaat naar hoe het ermee gaat" en "Ze onderhouden zeker het contact. Als het een tijdje stil is van onze kant, nemen ze contact op en blijven ze zo in beeld." Een van hen geeft een neutrale score. Hij ontvangt dan wel mailings en uitnodigingen voor bijeenkomsten, maar hij ervaart niet echt een warme band van de kant van het bureau. Het ontbreken van een vaste contactpersoon kan volgens hem daarbij misschien ook een rol spelen.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Drie van de geïnterviewden hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de trajecten of hebben geen vergelijking gemaakt met andere bureaus. Zij geven daarom geen score voor dit onderdeel met daarbij de opmerking dat zij tevreden zijn over de kwaliteit. De meerderheid van de overige referenten geeft een positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de geleverde kwaliteit goed maar vinden de trajecten niet goedkoop, ondanks dat zij zich ervan bewust zijn dat de prijzen redelijk conform de markt zijn. Ter illustratie: "Het is wel marktconform, maar we hebben twee scholen en dan vind ik het niet goedkoop. Ze leveren expertise, maar dat mag voor mij soms wel goedkoper", "Het is kwaliteit maar het is wel prijzig en daarom kijken we bewust naar waar we hen inzetten" en "Als ik kijk naar de kwaliteit dan past daar hun prijs wel bij." Een van hen vindt de trainingen wel aan de prijs in vergelijking met andere trainingen in het land. Een ander plaatst CED-Groep qua prijs van de trajecten in het bovensegment en dat is voor hem reden voor een score twee.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden over de uitvoering van de trajecten en trainingen door CED-Groep. Ook over de samenwerking met het bureau is men goed te spreken. Als sterke punten komen onder andere naar voren: de goede samenwerking met het bureau, de jarenlange knowhow, het leveren van maatwerk en de expertise. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ze hebben echt de deskundigheid in huis voor onze doelgroep", "Het is maatwerk en verder heeft het te maken met de kwaliteit van de persoon met wie je samenwerkt. Dat zit bij hen wel goed", "Ze zijn flexibel in de planning, zodat je snel kunt beginnen", "Positief is dat het een programma heeft gebracht dat meer extern is gericht dan voorheen en het heeft ons meer structuur gebracht" en "Het is praktijkgericht. Er zijn duidelijke verwachtingen uitgesproken en die zijn zij ook nagekomen. Ook waren ze heel flexibel in het aanpassen van het programma aan onze wensen." Naast de aandachtspunten die al bij de verschillende onderwerpen naar voren zijn gekomen hebben de referenten geen verbeterpunten voor het instituut. Men is bereid om CED-Groep naar anderen te noemen als onderwijsadviesbureau.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Stichting CED-Groep op 07-11-2022.

### Algemeen

Stichting CED-Groep, onderwijsadvies en -ontwikkeling, is al ruim een halve eeuw actief in de wereld van onderwijs en kinderopvang. Het werkveld reikt van kinderopvang tot en met mbo. CED-Groep, hierna voor het leesgemak ook CED genoemd, biedt een breed pakket aan diensten en producten op het gebied van onderzoek, ontwikkeling, advies, begeleiding, coaching en training. De diensten worden aangeboden vanuit diverse units met een landelijk dekking. Voor alle activiteiten geldt dat CED inspeelt op de ontwikkelingen in het onderwijs. Het doel is duurzaam bij te dragen aan het verbeteren van het onderwijs. Alles is erop gericht om ieder kind kansen te bieden en hen te helpen om zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen. De CED-Groep kan worden omschreven als innovatief, vernieuwend en resultaatgericht. In de dienstverlening schakelt men soepel tussen bestuursafdeling en klaslokaal. Men is inzetbaar op alle niveaus in de organisatie. Kansengelijkheid, 'de beste kansen voor ieder kind', is voor CED het uitgangspunt. Dit is terug te zien in de ontwikkelde aanpakken en leermiddelen voor specifieke groepen, zoals nieuwkomers en kinderen met een stoornis of beperking. CED werkt zonder winst oogmerk, gedreven uit passie en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de onderwijsadviestrajecten. De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken met mevrouw Els Rietveld, bestuurssecretaris.

### Kwaliteit

In de voorbije jaren heeft de CED-Groep zich sterk ontwikkeld als marktgerichte (vraaggestuurde) organisatie. Men heeft hierbij kwaliteit hoog in het vaandel. Zo is CED onder andere lid van branchevereniging Onderwijs Ontwikkeling Nederland (OON) en voldoet men aan strenge kwaliteitseisen. Van adviseurs wordt verwacht dat zij marktgericht te werk gaan en verder investeren in het aanbod en de kwaliteit. Met zo'n 200 medewerkers is CED-Groep één van de grotere adviesbureaus in Nederland. Alle relevante disciplines zijn vertegenwoordigd binnen de organisatie. Men investeert als kennisintensieve organisatie continu in de kennis en professionaliteit van de medewerkers. Er zijn momenteel een 100-tal adviseurs in dienst van CED-Groep. Daarnaast maakt men zeer incidenteel gebruik van een aantal flexibel inzetbare externe adviseurs. Kenmerkend voor alle adviseurs is de kwaliteitsgerichtheid, de persoonlijke benadering en de passie voor het vak. Velen zijn al jaren aan de organisatie verbonden. Bij CED vindt men 'leren met en van elkaar' belangrijk. Met intervisie, workshops en lunchpresentaties wordt veel kennis gedeeld. Daarnaast vormen monitoring en optimalisatie van de totale dienstverlening een continu aandachtspunt binnen de totale organisatie. Zo wordt de kwaliteit van de uitgevoerde projecten structureel bewaakt door het houden van evaluaties. De uitkomsten hiervan worden gedeeld met de betrokken adviseurs. De hieruit voortvloeiende verbeterpunten worden onder de loep genomen en leiden daar waar nodig tot verbeteracties. Verder streeft men rondom de trajecten naar zoveel mogelijk standaardisatie en uniformiteit in werkprocessen.

### Continuïteit

CED-Groep staat garant voor de kwaliteit van de eigen producten en maatwerkoplossingen. De dienstverlening sluit aan op actuele thema's en complexe vraagstukken als resultaatgericht werken, burgerschap en kansengelijkheid. De CED-Groep heeft een goede naamsbekendheid opgebouwd en kent een trouw klantenbestand. Men heeft aandacht voor marketing en relatiebeheer. De goede kwaliteit van de dienstverlening; de hoogwaardige kwaliteit van de producten en de duurzame maatwerkoplossingen worden als sterke punten gezien. De constante kwaliteit en de betrouwbaarheid zorgen ervoor dat veel klanten al jaren de weg naar CED-Groep weten 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 CED-Groep voor de komende tijd voldoende is geborgd.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

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

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)