

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Groeimee

01-05-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Groeimee 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		70%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal		10%		80%	10%
Accommodatie				80%	20%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer②					
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

- ② Geen van de referenten hebben op het onderdeel Relatiebeheer gescoord.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

In het onderzoek naar de trainingen met een open inschrijving van Stichting Groeimee (hierna Groeimee te noemen) zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Voor enkelen is het een interne training geweest. Anderen geven aan dat zij via eigen netwerk op de training zijn geattendeerd. Redenen om voor Groeimee te kiezen, worden onder andere als volgt weergegeven: "Groeimee staat goed aangeschreven" en "Ik heb zelf al eerder goede ervaringen met hen opgedaan." De respondenten waarderen de helderheid in de communicatie en zijn tevreden over de inhoudelijke voorbereiding op de training, zoals twee van hen dit als volgt schetsen: "Alles is vooraf helder omschreven" en "Fijn dat er voorafgaand aan de training vragen zijn gestuurd. Dat zet mij als deelnemer al op scherp." Twee respondenten geven aan dat zij, achteraf bezien, de training als verrassend leuk en leerzaam hebben ervaren. Ook blijkt uit de gesprekken dat men punten kan halen voor beroepsregistratie in het SKJ-register. Eén geïnterviewde is ontevreden en vertelt: "Ik had graag het trainingsmateriaal voorafgaand aan de training ontvangen."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma is voor alle respondenten helder, aansprekend, aantrekkelijk en actueel. Men geeft aan dat alles op de website duidelijk te vinden is, of, zoals twee van hen verwoorden: “Alle relevante details staan omschreven dus je weet vooraf waar je aan toe bent” en “Ook de mails voorafgaand aan de training zijn helder en vriendelijk van toon.” Ondanks dat alle referenten zich op dit onderdeel positief tonen, worden er ook wat kanttekeningen bij geplaatst: “Vooraf heb ik losse bestanden gekregen. Voor mij was het niet altijd duidelijk wat de relevantie voor het opleidingsprogramma was” en “Ik zou mij kunnen voorstellen dat, wanneer deelnemers nieuw zijn in het vakgebied, er behoefte is aan meer informatie vooraf. Bovendien is er een risico op niveauverschil binnen de uitvoering.” Daarnaast meldt een tweetal respondenten dat de informatieverstrekking vooraf wat abstract was, waardoor zij geen goede inschatting konden maken van de inhoud en het effect van de training. Desondanks zijn allen tevreden over het opleidingsprogramma.

### **Uitvoering**

De uitvoering leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. In hun oordeel betrekken referenten zaken als de link tussen theorie en praktijk, het kunnen duiden en het anticiperen op casuïstiek uit de praktijk, het inspelen op signalen vanuit de groep en de afwisselende werkvormen. Enkele citaten ter toelichting: “De uitvoering was super. Er was een geweldige aansluiting bij de werksituatie van iedere deelnemer uit de groep. De bespreking van een casus werd afgewisseld met het werken in groepen of een film ter ondersteuning. Ook kregen we vragen voorgelegd”, “Naast de diversiteit in werkvormen was er ook veel ruimte voor eigen inbreng” en “Er werd goed ingespeeld op signalen uit de groep. Omgekeerd werden ook wij uitgedaagd om zelf signalen te geven. Tevens werden de leerdoelen, die aan de start van de training waren opgesteld, aan het eind nagelopen.” Uit de interviews blijkt daarnaast dat Groeimee bij sommige trainingen twee trainers inschakelt. Mede omdat zij goed op elkaar zijn ingespeeld, is voor de deelnemers de rolverdeling tussen beiden duidelijk en dat weet men te waarderen. Twee elementen uit de trainingen worden door een aantal respondenten verschillend beoordeeld. Ten aanzien van ‘de veiligheid in de groep’, melden twee referenten: “Er werd veel ruimte besteed aan de veiligheid in de groep. Aanvankelijk vond ik dat wat overdreven, maar gaandeweg de training merkte ik hoeveel effect dat had op de openheid van de groep. Daar heb ik veel van geleerd” en “Ik voelde niet altijd de ruimte om inbreng te geven, omdat de onuitgesproken norm vrij soft was, terwijl ik uit een wat harder werkveld kom.” Daarnaast hebben twee respondenten verschillende inzichten over de grootte van de groep: “Het was fijn dat de groep niet te groot was en dat er mensen uit verschillende werkvelden waren. Daardoor kon je veel leren van elkaars perspectief. Hier werd in de training voldoende ruimte voor gegeven” en “Het was fijner geweest als de groep groter was geweest. Dan was er meer dynamiek en mogelijkheid om van elkaar te leren.”

### **Opleiders**

Alle respondenten zijn over de trainers unaniem tevreden tot zeer tevreden. De trainers kunnen goed en duidelijk uitleggen, brengen praktijkervaring in, waardoor de theorie gaat leven en de relevantie duidelijk wordt. Ook kunnen de trainers gemakkelijk schakelen naar de voorbeelden en casussen uit de groep. Enkele citaten ter illustratie: “Het was duidelijk dat de opleiders zelf ook uit de praktijk komen, de inbreng was herkenbaar en waardevol”, “Ik vond de trainer geweldig! Vol passie, heel respectvol, passende feedback en kon goed omgaan met de niveauverschillen in de groep”, “Ik vond dat de trainers goed feedback gaven en de grote lijn bewaakten (ook op tijd afkapten) en begeleiding bij opdrachten was prettig. Ik heb mijn zus getipt over de training, omdat ik de trainers zo goed vond”, “De trainers waren gewoon goed. Je merkte hun eigen ervaring en de theorie werd direct naar de praktijk vertaald. Verder was de toevoeging van de ervaringsdeskundige heel waardevol. Je kon daardoor gelijk een voorstelling maken bij de theorie” en “De trainer bracht veel kennis en ervaring in. Hierdoor kon ze ook gemakkelijk meebewegen en zich inleven in de ervaringen die deelnemers inbrachten, zonder dat de kern van het betoog werd kwijtgeraakt.”

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn negen referenten tevreden tot zeer tevreden. De belangrijkste reden is dat het trainingsmateriaal als naslagwerk te gebruiken is in de praktijk. Zo werd er gezegd: “Ik ben nu niet met een zaak bezig, maar als ik weer een zaak heb, dan weet ik zeker dat ik het trainingsmateriaal er weer op na zal slaan”, “De checklisten gebruik ik nog heel veel”, “Het trainingsmateriaal bestond uit een casus, sheets, een website en een app. De website en app waren mega handig en deze gebruik ik zeer regelmatig in de praktijk” en “De beroepscode heb ik nu niet nodig, maar als de situatie zich voordoet kan ik die zeker gebruiken als naslagwerk.” Men waardeert dat het trainingsmateriaal duidelijk is en klaarligt bij de start van de training. Enkele reacties van referenten: “De module lag keurig klaar, net als de schrijfspullen. Fijn dat de hand-outs geprint waren; dan zit je rustiger in de training. Ik denk dat ik de module, als ik een heftige zaak heb, nog wel als naslagwerk zal gebruiken” en “Prettig boekje. Beetje Jip en Janneke taal, maar dat was juist wel fijn.” Bij een aantal trainingen zijn er wel aandachtspunten: “Er was nu alleen een PowerPoint. Mocht de training nog een verdieping krijgen, dan is het wel nodig dat er meer theorie op papier bijkomt” en “Het trainingsmateriaal voorafgaand aan de training was veel. Het werd versnipperd aangeleverd en de relevantie ervan was niet overal duidelijk. Het was fijner geweest als de losse documenten als boekje werden gebundeld met leerdoelen erbij.” Eén respondent was ontevreden: “Er was geen trainingsmateriaal. Dit vond ik een groot nadeel van de training.”

### **Accommodatie**

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodaties. De meeste reacties zijn in lijn met de volgende citaten: “Gewoon prima, fijn dat je gemakkelijk kon parkeren”, “Ik vond het heel fijn dat de koffie, thee en lunch zo goed verzorgd waren. En ook dat er nog een sapje halverwege de middag was. Dat maakt zo’n dag toch wat luxer en het ondersteunt de inspanning die zo’n dag kost.” en “Het kerkje was erg sfeervol, maar wel een beetje fris.” Over de online trainingen zijn de meeste respondenten tevreden: “De training werd online gegeven en dat was gewoon goed geregeld” en “Je merkte dat de trainers daar ervaring mee hadden, waardoor het online-gebeuren heel soepel liep.” Eén referent geeft als aandachtspunt: “Ik was erg verbaasd dat er alleen met een flip-over werd gewerkt; dat vond ik nogal ouderwets. Ik had eerder een digibord verwacht.” Deze respondent vindt het echter niet hinderlijk.

### **Natraject**

De meeste geïnterviewden geven aan dat er geen sprake is van een officieel natraject. Wel voelen deze respondenten zich vrij om nog te bellen of contact te zoeken met de trainer als ze vragen hebben. Drie respondenten geven aan achteraf contact te hebben gehad met Groeimee. Eén respondent zegt hierover: “Ik kon zelfs nog vragen stellen aan de ervaringsdeskundige!” Een aantal respondenten geven ook wat aandachtspunten mee: “Ik had best een terugkomdag willen hebben” of “Ik moest een reflectieverslag schrijven en daar kreeg ik snel en uitgebreid antwoord op. Dat was prettig. Ook was er een klassikale toets, maar dat voelde meer als ‘voor de vorm’. Je werd daar niet individueel op beoordeeld.” Ten slotte geven alle respondenten aan dat ze het gevoel hebben de leerdoelen van de training te hebben gehaald. Op de vraag of ze het geleerde ook toepassen in de praktijk, reageren de vijf respondenten die het trainingsmateriaal als naslagwerk gebruiken heel stellig met ‘ja’. De rest van de respondenten weet niet zeker of ze de kennis uit de training in de praktijk toepassen.

### **Organisatie en Administratie**

Alle deelnemers zijn positief over de administratie en organisatie. Iedereen geeft aan dat er snel en accuraat gereageerd wordt op mail en telefoon. Enkele reacties: “Er was duidelijk één contactpersoon en dat was prettig. Deze persoon stuurde op tijd informatie en hield zich aan afspraken”, “Ik had me op het laatste moment opgegeven en kon desondanks zo instromen. Dat was fijn!” en “Er waren afspraken met de gemeente gemaakt. Die werden tussen Groeimee en de gemeente geregeld, dus daar had ik als deelnemer geen regelwerk meer aan. Dat was heel fijn!”

**Relatiebeheer**

Omdat alle respondenten individuen zijn die deelnamen aan een training van Groeimee kent niemand het relatiebeheer een score toe.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle respondenten geven aan dat ze tevreden zijn over de prijs-kwaliteit verhouding. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat ze de prijs hoog vinden, maar dat ze dezelfde prijzen bij andere aanbieders zien. Ze beschouwen de prijzen daarom als normaal. Opmerkingen bij de prijs-kwaliteitverhouding waren: "Heel goed!" en "Ik vind de prijzen altijd enorm hoog, maar de kwaliteit is er wel naar."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Iedere respondent is tevreden en enthousiast over Groeimee. De sympathieke communicatie, de inhoudelijkheid van de trainers en de relevantie voor het werkveld worden bij herhaling genoemd. Representatieve uitspraken zijn: "De lijnen zijn kort, de inhoud is accuraat, ze weten heel goed welke informatie voor ons als deelnemers belangrijk en complex is", "Hele fijne training. Boven verwachting goed! Met name door de gepassioneerde trainer, die zo goed de theorie naar de praktijk wist te vertalen" en "Gewoon hele goede trainers. Ze weten precies waar je tegenaan loopt in de praktijk."



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Stichting Groeimee op 01-05-2023.

### Algemeen

Stichting Groeimee is een ervaren specialist in de jeugdhulp. Zij ondersteunen gemeenten en onderwijs in de uitvoering van de jeugdwet en de daarbij behorende taken met passie, toewijding en deskundigheid op het gebied van jeugdhulp. Binnen Stichting Groeimee staat de zorg voor de jeugdige en hun gezin centraal. Het trainingscentrum verzorgt een basisaanbod van 25 verschillende soorten geaccrediteerde trainingen voor medewerkers, gemeenten en professionals die werkzaam zijn in het sociale domein, de jeugd- en welzijnssector of anderzijds professioneel betrokken zijn bij jeugdigen en hun gezin. Het gehele aanbod is afgelopen jaar geactualiseerd en wordt verder uitgebreid met e-learnings als een voorloper / proeverij op de training; bijvoorbeeld op gebied van sociale netwerk hulpverlening. De trainingen worden verzorgd door een team van twee ervaren trainers in vaste dienst en een netwerk van ervaren externe specialisten uit de praktijk. De kennis die professionals nodig hebben wordt vertaald naar de praktijk, die aansluit op de behoeften en actuele ontwikkelingen. En om te zorgen dat deelnemers zich beter kunnen inleven vanuit het cliëntperspectief worden ervaringsdeskundigen ingezet; bijvoorbeeld bij de training Straatcultuur. De organisatie is op het moment van dit onderzoek in ontwikkeling vanwege een fusie met Klots Jeugdhulp. Het interview werd gehouden met mevrouw Y. van Pouderoijen, Teamleider trainingscentrum.

### Kwaliteit

Groeimee is een stichting met als missie om de dienstverlening van de professionals in het werkveld maximaal te ondersteunen en te ontzorgen zodat zij zich primair kunnen richten op de jeugdige en zijn sociale omgeving. Daarbij houden zij de ontwikkelingen in het werkveld in het vizier, zijn ze betrokken bij verschillende landelijke en regionale netwerken en werken zij dicht bij de praktijk. De trainingen zijn gericht op professionals die hun handelingsrepertoire willen uitbreiden en hun kennis en inzicht op een specifiek gebied willen vergroten. Op basis van veranderende behoeften in het werkveld, zijn de trainingen - evidence based - verder ontwikkeld en geactualiseerd met ervaringen uit de praktijk. De trainers zijn geselecteerd op basis van hun kennis, kunde en praktijkervaring. Zij professionaliseren zich continu verder op hun vakgebied en maken daarbij gebruik van een persoonlijk opleidingsbudget. Nieuwe trainers worden persoonlijk ingewerkt door de trainingscoördinator. De feedback van deelnemers wordt direct verwerkt en meegenomen bij de volgende training en elke zes weken vindt er een terugkoppeling naar managers plaats. Bij evt. klachten kan men gebruik maken van de klachtenregeling via de website. Samengevat zijn de trainingen van Groeimee gericht op het vergroten van de kennis en de handelingsgerichtheid van professionals. De trainingen worden verzorgd door een team van praktijkgerichte en ervaringsdeskundige trainers met oog voor het cliëntperspectief.

### Continuïteit

Stichting Groeimee houdt nauwlettend in de gaten waar behoefte aan is in de regio kop van Noord-Holland. Zowel de trainingscoördinator als de trainers nemen deel aan regionale en landelijke netwerken en zijn betrokken bij onderzoek. Ze monitoren de vraagstelling vanuit het werkveld waardoor de trainingen daadwerkelijk gericht zijn op de praktijk en de professional die daarin werkzaam is. Groeimee staat in nauw contact met het SKJ en het Registerplein zodat trainingen aan de eisen blijven voldoen en daarmee geaccrediteerd blijven of worden. Om het hele netwerk en opvoedomgeving rondom de jeugdige en hun gezin te optimaliseren vervult de organisatie niet alleen een rol richting interne medewerkers maar vooral ook richting aanpalende organisaties, zoals gemeenten. De verwachting is dat de vraag naar e-aanbod verder zal groeien. Het trainingscentrum breidt daarom ook het aanbod van e-learnings en webinars verder uit. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit bij trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De combinatie met de actuele ontwikkelingen en de betrokkenheid van de organisatie maakt dat Stichting Groeimee als kennispartner hoog wordt gewaardeerd. Kennisoverdracht wordt gecombineerd met interactieve werkvormen, zoals bijvoorbeeld het oefenen met een acteur in moeilijke situaties. De trainingen zijn altijd gericht op de aansluiting bij de dagelijkse praktijk van het werkveld. Daarnaast kunnen deelnemers aan trainingen eigen casuïstiek inbrengen en wordt er ruimte in de programma's ingebouwd om casussen en ontwikkelingen in het vakgebied te bespreken. Om de transfer van het geleerde in de training naar de praktijk te bevorderen wordt er veel reflectie voor, tijdens en na de trainingen ingebouwd. Deelnemers worden gestimuleerd om na te denken wat het betekent om het geleerde in praktijk te brengen, hoe dit in hun functie kan worden toegepast en wat men morgen anders gaat doen. De verwachting is dat het aanbod van e-learning de komende jaren zal groeien, omdat men merkt dat professionals steeds sneller zoveel mogelijk kennis willen opdoen.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo