

Klanttevredenheidsonderzoek

MindCampus B.V.

18-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MindCampus B.V. vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 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				40%	60%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②				20%	30%
Natraject③		10%		30%	50%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer④			10%	20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			30%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

② Vijf referenten geven geen score voor de accommodatie omdat de training online was.

③ Eén referent geeft geen score voor de afronding omdat dit te ver is weggezakt in het geheugen.

④ Vijf referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer omdat dat elders is belegd.

⑤ Eén referent heeft onvoldoende zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Die tevredenheid geldt met name de soepele inschrijving: "De aanmelding verliep vlekkeloos" en "De inschrijving was goed geregeld." Negen van de tien respondenten zijn MindCampus op het spoor gekomen via de nieuwsbrief van de HR Academy: "Ik werd via de nieuwsbrief van de HR Academy attent gemaakt op de training", "Ik heb een abonnement op de HR-nieuwsbrief met updates via de mail. Daar bieden ze overzicht van nieuwe trainingen." Een geïnterviewde geeft aan: "Een collega had de cursus gedaan en was enthousiast."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma kan de goedkeuring wegdragen van alle tien de referenten. Zeven van hen zijn hier zeer tevreden over. De informatie die vooraf wordt geboden, is duidelijk. Enkele citaten: "De inhoud van de opleiding was helder", "Vooraf was duidelijk wat ik kon verwachten", "De inhoud stond goed beschreven in de uitgebreidere bijlage en sloot goed aan bij mijn vraag" en "De informatie vooraf was goed geregeld."

Uitvoering

De uitvoering van de training kan de goedkeuring wegdragen van alle referenten. Acht van hen zijn zeer tevreden en twee tevreden. Zij waarderen de inhoud en de ruimte voor eigen inbreng. De volgende uitspraken laten dit zien. “De training was heel goed, ik was de hele tijd geboeid”, “Het was vernieuwend en er was alle ruimte voor eigen inbreng”, “Alles is besproken en er was sprake van een leuke interactie”, “De inhoud werd inspirerend gebracht”, “De training bood meer dan verwacht. Ik heb een grote opbrengst ervaren”, “Er was een goede afwisseling van theorie en praktijk en de trainer gaf veel voorbeelden. Bovendien hebben we zelf kunnen experimenteren en toepassen” en “We hadden geen grote groep. Daardoor was er veel ruimte voor casuïstiek en inzoomen op eigen situaties.”

De trainingen sluiten goed aan bij de praktijk van de deelnemers: “Het was hands-on”, “Hoewel er van veel verschillende bedrijven mensen waren, kon ik toch de inhoud goed toepassen op mijn eigen situatie” en “De training is praktisch toepasbaar. Het heeft mijn verwachtingen overtroffen.”

Ook is er voldoende inhoud: “De training was gedegen met voldoende diepgang. We hebben niet zozeer geoefend, maar dat heb ik niet gemist.”

Wel zijn er de volgende kanttekeningen: “Het was veel theorie, zeker op de eerste dag. Op de tweede dag was er meer ruimte voor eigen casuïstiek”, “De training was relatief veel zenden”, “De training was online en ik vind het fijner een dag fysiek training te hebben” en “De organisatie van de terugkomdag en de bedoeling daarvan waren rommelig en onduidelijk. Die terugkomdag is er nog steeds niet geweest.”

Maar over het geheel overheerst de tevredenheid. Zo sluit een geïnterviewde af met: “Het was een fijne training.”

Opleiders

De trainers krijgen zeer veel lof. Alle tien de referenten beoordelen de trainer met een vijf, de hoogste score. Zij waarderen met name de deskundigheid en de ervaring van de trainers. Ter illustratie: “De trainer was deskundig en erg goed op de hoogte”, “De trainer was professioneel, zat goed in de materie en ze bracht het leuk”, “De trainer was deskundig, betrokken en had veel ervaring”, “Ze gaf veel voorbeelden en wist snel de angel eruit te halen” en “De trainer was didactisch zeer kundig, had veel praktijkervaring en gaf veel voorbeelden. Dat inspireert.”

De trainers spelen goed in op de groep, zo blijkt uit de volgende citaten: “De trainer kon de groep goed peilen en kon meebewegen”, “De trainer had aandacht voor de groep en kon goed inspelen op de verschillende behoeften”, “De trainer paste prima het tempo aan”, “De trainer vroeg door en speelde handig in op de niveauverschillen in de groep” en “De trainer was deskundig, speelde goed in op wat er gebeurde. Ze had zelf een HR-achtergrond en dat bood voldoende raakvlakken met de deelnemers.”

Ook worden de trainers als persoon prettig ervaren: “De trainer was fijn om naar te luisteren” en “De trainer was heel prettig. Ze gaf leuke voorbeelden en kon putten uit eigen ervaring. Tot slot deze uitspraken: “De trainer gaf een goede uitleg met veel voorbeelden”, “Er was een hoog tempo.” En tot slot: “Elke minuut in deze training werd goed besteed!”

Trainingsmateriaal

Het materiaal gebruikt bij de trainingen stemt tot (grote) tevredenheid. In de meeste gevallen gaat het om de presentatie, die na afloop wordt toegestuurd. Een enkele keer is er sprake van een boek dat dient als naslagwerk of gebruik van de digitale leeromgeving voor opdrachten en hand-outs. Enkele uitspraken: “Er was in de training een dashboard. Naderhand ontvingen we de presentatie die heel duidelijk was en ook ontvingen we nog ander lesmateriaal”, “De presentatie bevatte links naar andere AI-toepassingen. Zo kunnen we nog zelf grasduinen”, “De presentatie gebruik ik als naslagwerk en heb ik gedeeld met collega’s”, “We hebben hand-outs ontvangen en die waren netjes” en “We hebben materiaal ontvangen waarmee wij naderhand goed verder konden.”

Ook is er de volgende kanttekening: “De presentatie die werd gebruikt in de training, kwam niet overeen met de presentatie zoals die vooraf in de digitale omgeving stond.”

Accommodatie

Vijf referenten geven een score voor de accommodatie en zijn daar (zeer) tevreden over: “De training was op een locatie in Utrecht. Deze was goed bereikbaar en er was een goede catering”, “De accommodatie was goed bereikbaar, het eten was prima in orde” en “De accommodatie was helemaal prima en goed geregeld.”

Enkele aandachtspunten: “De eerste dag was het wat koud. De tweede dag was dat beter” en “De accommodatie was op zich wel goed, maar qua bereikbaarheid niet ideaal. Het ligt in het midden van het land en dat betekende voor mij een onhandige route over drukke snelwegen” en “De trainingsruimte was wat klein voor deze groep.”

Natraject

Van de negen respondenten die een score geven voor de afronding van het traject, zijn er vijf zeer tevreden en drie tevreden. Zij ontvangen een evaluatie na afloop en in veel gevallen kan nog met de trainer contact worden opgenomen als er vragen zijn. Twee referenten geven expliciet aan dat de leerdoelen zijn bereikt. De volgende uitspraken laten dit zien: “Er is sprake van een stukje nazorg: de trainer kan altijd worden gebeld voor vragen”, “Er is na afloop contact met de trainer mogelijk”, “We hebben onze leerdoelen kunnen behalen”, “De trainer heeft nadrukkelijk geïnformeerd of wij goed verder kunnen en gevraagd naar wat er nog nodig is. Hiermee was er aandacht voor de nazorg” en “De afronding is goed, Je kunt altijd vragen stellen en ik heb mijn leerdoel bereikt.”

De geïnterviewde die ontevreden is over de afronding, onderbouwt dit als volgt: “Ik heb niets meer gehoord over de tweede dag. Het is onduidelijk of die nog doorgaat. Ook heb ik volgens mij nog geen evaluatie ontvangen. Ik heb de afronding dan ook als heel rommelig ervaren.”

Organisatie en Administratie

Acht referenten zijn (zeer) te spreken over de organisatie en administratie. De inschrijving verloopt soepel en zij ontvangen snel een reactie: “De organisatie en administratie zijn zeker goed voor elkaar. Dat is prima geregeld”, “Ik kreeg de bevestiging ruim op tijd. Er waren geen vraagtekens” en “Ik werd verwelkomd bij de ingang en dat was prettig.”

Wel zijn er nog wat kanttekeningen: “Het ging aanvankelijk mis via het Stapbudget. Ik kreeg toch een factuur toegestuurd, maar daar hebben ze wel goed op gereageerd” en “Ik had aanvankelijk een probleem met het inloggen, maar dat was wel zo opgelost.”

De twee respondenten die een neutrale score geven, onderbouwen dit met: “Ik heb er wel wat achteraan moeten zitten. Er bleek een dubbele boeking te zijn gedaan. Dat is op zich opgelost, maar de bereikbaarheid ervaarde ik daarbij als wat minder” en “De e-learning vooraf klopte niet helemaal met de inhoud van de training zelf en er is geen afronding geweest.”

Relatiebeheer

Vijf referenten geven hun mening over het relatiebeheer. Twee van hen zijn zeer tevreden, twee zijn tevreden en een is neutraal. De HR Academy stuurt regelmatig nieuwsbrieven en die worden gewaardeerd: “We ontvangen zo nu en dan een nieuwsbrief. Daarmee is het relatiebeheer prima; niet te veel en niet te weinig”, “Het relatiebeheer is goed, we worden via de nieuwsbrief op de hoogte houden van vervoltrainingen” en “Ik krijg een nieuwsbrief van de HR Academy en daar staan interessante trainingen in. Dat is netjes.”

Degene met de neutrale score zegt hierover: “Ik ontvang wel erg veel nieuwsbrieven. Ik vind dat nogal sales gedreven. Doe dit meer vanuit een intrinsieke motivatie om kennis te delen over HR.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meningen van de respondenten verdeeld. Twee van hen zijn er zeer tevreden over, vier zijn tevreden en drie neutraal. De zeer tevreden referenten onderbouwen we dit met: “Je krijgt waar voor je geld” en “Ik vind het een redelijk prijs.” De tevreden referenten geven aan dat ze de prijs ‘marktconform’ vinden. Zij zeggen: “De prijs is in verhouding. Maar het moet zeker niet hoger zijn voor zo’n kort webinar” en “Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding goed. We hebben goed werk gekregen binnen het aangegeven budget.”

Degenen die neutraal zijn over de prijs-kwaliteitverhouding, zeggen hier het volgende over: “Ik vind het best prijzig voor een digitale bijeenkomst”, “Ik vond het redelijk aan de prijs. Maar dat was het ons wel waard” en “Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding niet goed en niet slecht en daarom geef ik een neutrale score.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn (zeer) te spreken over het geheel van de afgenomen training. Zij waarderen met name de inhoud, de kennis en kunde van de trainers en de soepele organisatie. Ter illustratie: “Ik ben tevreden over wat de training heeft gebracht”, “De training was gewoon top”, “Ik ben heel tevreden vanwege de inhoud. Ik heb er echt wat aan gehad”, “Ik waardeer het vakmanschap van de trainer. Bovendien verliep het aanmelden gemakkelijk”, “Ik was echt verrast door de manier waarop het webinar gegeven werd. Alles was supergoed geregeld. Ik vond de trainer en de inhoud heel goed” en “De trainer was deskundig, compliment!”

Eén referent geeft aan een webinar een prettige manier te vinden van kennisoverdracht. Een ander geeft juist de voorkeur aan een face-to-face bijeenkomst. Over het webinar is er de volgende tip: “Er was veel niveauverschil in de groep. Overweeg een instapniveau te hanteren, dan kun je meer de diepte in.”

De geïnterviewden hebben nog meer, uiteenlopende tips: “Geef een vervolg aan de training over ChatGPT en AI, verzorg een verdieping daarop”, “Laat het programma op de e-learning beter aansluiten op de training”, “Wees duidelijk over de terugkomdag. Of laat de terugkomdag vervallen waarmee de training in zijn geheel goedkoper kan worden”, “Bunnik is heel druk om heen te rijden, dus geografisch niet zo’n fijne locatie” en “De inschrijving verliep nu via een collega. Ik zou graag rechtstreeks mailings willen ontvangen.”

Op de vraag of zij MindCampus zullen aanbevelen, geven diverse respondenten volmondig aan dat ze dat zeker zullen doen. We sluiten af met deze uitspraak: “Het was gewoon goed geregeld, we hadden een goede trainer en het was nog leuk ook.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met MindCampus B.V. op 18-04-2024.

Algemeen

MindCampus, sinds 2021 onderdeel van Sijthoff Media, biedt met een professioneel, gedreven en ondernemend team opleidingen op het gebied van human resources management. Via de HR Academy weten vele HR-professionals de weg naar deze opleidingen te vinden. Het gaat om meer dan vijftig trainingen, masterclasses, webinars en events per jaar. Het bureau is daarmee een van de grootste aanbieders van trainingen en events voor HR-professionals in Nederland. Onder de aangeboden activiteiten vallen het Nationaal HR Analytics Congres, het HR Arbeidsvoorwaarden Congres en Tomorrow@work over veranderingen in het organiseren van werken en de werkomgeving. Dit Cedeo-onderzoek richt zich op de open opleidingen. Het resultaat van het onderzoek is besproken met Nathalie Lusink, directeur Educatie van Sijthoff Media en Melanie Donkers, Manager Operations - Educatie.

Kwaliteit

De trainingen worden uitgevoerd door ervaringsdeskundigen uit de praktijk. MindCampus probeert de toppers uit het vak aan zich te binden. Er wordt selectief ingestoken bij de werving van experts en aangestuurd op een langdurige samenwerking. Van de docenten wordt verwacht dat zij over didactische vaardigheden beschikken om in te spelen op de behoeften van de deelnemers. De docent ontvangt vooraf informatie over de deelnemers om zo optimaal op deze behoeften te kunnen aansluiten.

Eenmaal per jaar is er een live bijeenkomst voor de docenten. Hier komen actuele ontwikkelingen aan de orde en worden nieuwe werkvormen gedeeld. Door het jaar heen kijken de docenten bij elkaar mee en wisselen zij in kleinere groepjes online kennis en ervaringen uit bijvoorbeeld over de trends die zij zien. Dit sluit aan op de verbinding die MindCampus voorstaat tussen theorie en praktijk en tussen vakgenoten onderling met de focus op leren van elkaar en netwerk opbouwen.

Als het gaat om kwaliteit is er niet alleen aandacht voor de docenten, maar ook voor de inhoud en vorm van de trainingen. Met name de kennisintensieve trainingen hebben een strakke structuur met een presentatie die als naslagwerk kan worden gebruikt. Trainingen die gevoelig zijn voor de actualiteit, bijvoorbeeld vanwege jurisprudentie, worden eenmaal per jaar gereviewd. Bij een webinar kiest MindCampus er bewust voor de groep klein te houden (twaalf deelnemers) om zo meer verbinding te genereren en een grotere betrokkenheid.

Alle trainingen worden geëvalueerd door de deelnemers. Eventuele opmerkingen worden gedeeld met de docent. De docenten zijn kritisch op zichzelf en nieuwsgierig naar de evaluaties. Daar waar nodig wordt actie ondernomen om tot verbetering te komen. Feedback van de deelnemers kan ook leiden tot de aanscherping van een programma.

Continuïteit

De afgelopen jaren heeft MindCampus een sterke groei meegemaakt. Mede door de coronacrisis is het aandeel online trainingen, webinars en events fors gegroeid. Er is een trend naar meer blended learning waarbij de kennis via een e-learning wordt aangeboden. Door gerichte kennisoverdracht via video's en leesmateriaal kunnen bovendien de niveaoverschillen bij de start van een training worden verkleind. Bij het ontwikkelen van opleidingen wordt aangesloten bij opleidingsactiviteiten voor doelgroepen van andere merken binnen Sijthoff zoals Adformatie en Binnenlands Bestuur. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de aandacht voor innovatie en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van MindCampus voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast opleidingen met een open inschrijving verzorgt MindCampus ook incompanytrajecten. Het bureau wordt meer en meer ingezet als expert om intern trajecten vorm te geven. Hierbij is er een intensief contact tussen klant en docent. Ook zijn er klanten die intern in hun academy opleidingen aanbieden van MindCampus. Om de klanten goed te bedienen met nieuwe techniek wordt er gewerkt met virtual-reality (VR-bril). Ook wordt ingespeeld op de ontwikkeling dat de deelnemers zelf bepalen waar, wanneer en hoe zij willen leren. Daarnaast komt MindCampus tegemoet aan de toenemende vraag naar masterclasses over onderwerpen als binden en boeien. Andere opkomende thema's zijn datagedreven HR, duurzaamheid (groene arbeidsvoorwaarden), diversiteit en inclusie en generatiemanagement.

MindCampus zet in op een actieve alumngroep met een loyaliteitsprogramma. Zij bieden podcasts, gratis webinars en whitepapers aan en nodigen oud-deelnemers uit in dit netwerk kennis te delen. Zo draagt het bureau bij aan verdieping van kennis over actuele ontwikkelingen en trends op het vlak van HR.

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