

Klanttevredenheidsonderzoek

Van Campen Consulting

07-06-2024



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	8

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 jaaromzet 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	70%	10%
Opleidingsprogramma②			10%	80%	
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders③			30%	20%	40%
Trainingsmateriaal④				50%	30%
Accommodatie⑤				30%	30%
Natraject⑥				50%	30%
Organisatie en Administratie⑦			20%	50%	20%
Relatiebeheer⑧				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨			20%	40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Bij vier referenten heeft de training in-company plaatsgevonden
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject
- ⑦ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑧ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑨ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Acht van de tien gesproken referenten tonen zich tevreden over het voortraject zoals Van Campen Consulting dit bij maatwerktrajecten oppakt. Velen geven aan dat dit bureau eveneens de Arbodienstverlening voor hen uitvoert. Met name daardoor zijn de lijnen kort en wordt een training als een verlengstuk daarvan gezien. "Ik had weinig ervaring met deze werkwijze dus de training was welkom", vertelt een van hen. Een volgende: "Het is een unieke manier van werken. Deze methode focust niet zozeer op de ziekte maar juist op de oplossingen van wat er wel kan." Anderen verklaren dat zij door de werkgever zijn aangemeld voor een specifieke training. Ook meldt een geïnterviewde: "We hebben een aantal jaren geleden behoorlijk wat trainingen via hen gedaan. Dat beviel goed en daar zijn we mee doorgegaan. Ook de boeken met hun visie op verzuim, spreken aan."

Twee referenten zijn neutraal en melden: "Ik had liever de informatie rechtstreeks van hen ontvangen. Nu vond ik het heel omslachtig" en "Uiteindelijk kwamen we erachter dat we in dit stadium de verwachtingen niet goed hebben gemanaged waardoor het verderop in het traject niet helemaal naar wens is verlopen."

Opleidingsprogramma

Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma omdat het via een collega is geregeld. Een volgende staat hier neutraal tegenover en zegt: "De leerdoelen bleken niet helemaal duidelijk opgenomen in het voorstel waardoor verwarring is ontstaan." De overige acht zijn positief. "Ik heb me via onze HR-adviseur ingeschreven. Al snel kreeg ik zelf de bevestiging en mijn persoonlijke inlogcode", vertelt een respondent. Een opdrachtgever meldt: "Het voorstel is nog een keer aangepast. Daarin toont Van Campen Consulting zich heel flexibel." Uit de gesprekken blijkt eveneens dat men de offerte uitgebreid vindt. "Hoewel het me niet helemaal helder was. Vervolgens heb ik nog een keer gebeld en toen was alles duidelijk", geeft een volgende aan. "De kosten waren netjes uitgesplitst zodat we ook inzage kregen in de online modules die we voorafgaand aan de training moesten volgen", zegt een volgende opdrachtgever.

Uitvoering

Voor negen van de tien referenten is de uitvoering van de betreffende training goed tot zeer goed verlopen. Sommigen hebben aan een in-company training deelgenomen. In enkele gevallen zijn er specifieke maatwerkwenen ingebracht terwijl anderen aangeven de standaard training te hebben ingekocht. Men is te spreken over de inzet van de docent én de acteur. Laatstgenoemde ervaart men van toegevoegde waarde. Enkele uitspraken: "Het is een intensief traject. We hebben afgesproken dat iedereen een eigen planning mag maken dat zich over maximaal twee jaar mag uitspreiden", "De deelnemers zijn erg tevreden. De theorie is duidelijk en het oefenen van vaardigheden ervaart men echt als van toegevoegde waarde" en "De cursisten hebben aangegeven dat het heel toepasselijk is geweest. Het is echt een programma op maat geworden met praktische oefeningen. Vooraf hebben zij nog vragen aan kunnen leveren." Anderen hebben zich ingeschreven binnen het open aanbod. Enkele reacties: "Ik vond het echt zinvol, mede dankzij de goede interactie en de afwisseling tussen theorie en praktijk", "Er werden verschillende werkvormen gehanteerd en we konden veel vragen stellen" en "De modules binnen de online leeromgeving vond ik vrij zwart-wit. Wat een verschil met de live dagen. Complimenten aan de acteur die goed kon inspelen op diverse situaties." Een geïnterviewde geeft een neutrale beoordeling: "We zijn van trainer gewisseld, mede omdat er wat kritiek vanuit de groep kwam over de opbouw van het programma en de professionaliteit van de trainer."

Opleiders

Drie respondenten zijn tevreden noch ontevreden over het functioneren van de trainers. Zij verklaren: "De eerste trainer deelde informatie van de ene groep in de andere groep en dat vonden wij niet netjes. Nadat we overleg hebben gehad met Van Campen Consultancy, zijn we van trainer gewisseld", "De trainer vond ik wat warrig en incongruent. Deze sprak zichzelf vaker tegen en voor mij, als beginner in dit vakgebied, was dit niet behulpzaam. Daarnaast bleek dat de trainer feedback ingewikkeld vond" en "Er was een klik met de trainer of niet. Deze had wel kennis van zaken maar miste flexibiliteit. Zo werd een aantal keren gezegd 'zo is het nu eenmaal', zonder verdere duidelijke uitleg." Een opdrachtgever deelt mee dat het geheel nog niet is afgerond en laat dit onderdeel buiten beschouwing. De overige zes tonen zich wel (zeer) tevreden op dit onderdeel. Enkelen lichten dit als volgt toe: "Het is een hele prettige en deskundige persoonlijkheid die op een boeiende manier weet te vertellen. Daarnaast komen er veel praktijkvoorbeelden aan bod. Ook het oefenen met de acteur is heel zinvol. Zo kun je direct zien hoe je het in de praktijk kunt toepassen", "De trainer is duidelijk in de communicatie en weet goed in te spelen op de behoefte in de groep. Deze heeft veel ervaring en is ook deskundig op inhoud" en "De twee trainers creëren een goede balans. De een is didactisch zeer vaardig en de ander zit meer op de inhoud. Tevens weten zij de veiligheid in de groep te behouden."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn alle referenten, die hier zicht op hebben, positief. In hun oordeel nemen zij ook de modules uit de online leeromgeving mee. “Per mail kregen wij informatie en huiswerk. We moesten een casus voorbereiden en dat was heel fijn”, “We kregen het programmaboek plus een kaart met handvatten”, “Het materiaal werd zowel op papier als digitaal ter beschikking gesteld. We kregen hand-outs waarbij de theorie gebundeld was” en “Van de onderwerpen kregen we korte samenvattingen. Tevens ontvingen we handleidingen voor methoden.” Daarnaast blijkt dat men ook naslagwerk heeft ontvangen, zoals een flyer met coderingen en een boekje over hoe te handelen in de praktijk. Ook dat ervaart men als waardevol. Twee opdrachtgevers hebben hier niet direct zicht op en geven daarom geen beoordeling op dit onderdeel.

Accommodatie

Bij vier referenten heeft de training in-company plaatsgevonden. Zes respondenten hebben gebruik gemaakt van de locatie van Van Campen Consultancy. Zij ervaren deze als fijn waarbij alle faciliteiten in orde zijn. “Het is een bedrijfspand dat niet echt inspirerend is. Maar alle faciliteiten zijn in orde. En speciale complimenten voor de host die erg gastvrij is. De catering is gewoonweg top”, vertelt een geïnterviewde. Meerdere referenten uiten zich in soortgelijke bewoordingen over de verzorging. Verder zegt men nog: “Alles is goed geregeld”, “Het is een prettige omgeving en de catering is fantastisch” en “Ik ben er erg over te spreken.” Wel maakt een van hen de opmerking dat de standplaats filegevoelig is.

Natraject

Het natraject krijgt louter enthousiaste reacties van de respondenten die er zicht op hebben. In dit stadium ontvangen deelnemers een evaluatieformulier en eventueel een certificaat. Enkele opdrachtgevers delen mee dat zij van de ingevulde evaluatieformulieren een verslag hebben gekregen. Zoals een van hen zegt: “Het is helder en herkenbaar.” Eventueel wordt het ook besproken wanneer daar aanleiding voor zou zijn. Op de vraag wat de trainingen hebben opgeleverd, wordt onder meer het volgende geantwoord: “Ik heb veel tools aangereikt gekregen en tevens is er een betere verbinding met de casemanager ontstaan”, “Wij hanteren nu een andere aanpak ten aanzien van verzuimmanagement”, “De trainingen zijn echt helpend om het verzuim op een andere manier te bekijken”, “We voeren betere gesprekken en zijn bekwaam om langdurig verzuim te verhelpen of te voorkomen” en “Het gedachtegoed is oplossingsgericht verzuim. Door de trainingen leer je het werk goed te doen en om het geheel op poten te zetten.” Bij twee referenten is het geheel nog niet afgerond dus onthouden zij zich van een oordeel.

Organisatie en Administratie

Voor zeven van de negen respondenten die hier ervaring mee hebben, verloopt de organisatie en administratie op een correcte manier. Zij vinden de bereikbaarheid goed en zijn tevens van mening dat Van Campen Consultancy de afspraken netjes nakomt. Zoals een van hen meedeelt: “Het is laagdrempelig georganiseerd.” Wel merkt een volgende op: “Soms moet ik achter een afspraak aan maar over het geheel genomen vind ik het strak en goed georganiseerd.” Een van hen heeft hier geen zicht op en geeft dan ook geen mening. Twee anderen beoordelen dit onderdeel met tevreden noch ontevreden score. Dat heeft met name betrekking op de afhandeling van de facturering. Zij verklaren: “De factuur klopte niet. Een onderdeel was inclusief maar is toch berekend. En daar hebben we veel over moeten mailen. Uiteindelijk is het hersteld” en “Er zijn best wat fouten opgetreden bij de facturering. Ik vind dat ze daar echt stappen kunnen zetten en hier zorgvuldiger naar mogen kijken.”

Relatiebeheer

Twee referenten vinden dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en geven geen mening. De resterende acht zijn tevreden en zeer tevreden over de manier waarop Van Campen Consultancy dit vormgeeft. “Na afloop hebben we nog relevante stukken gekregen”, “Ik ervaar hen als flexibel en proactief. Met een van de deelnemers verloopt het traject minder voorspoedig. Daar hebben we contact over gehad en deze krijgt nu eveneens coaching on the job”, “Ze hanteren korte lijnen. We hebben een vaste contactpersoon en we zorgen er altijd voor dat we voorafgaand aan de training nog een kort gesprek hebben” en “Het is niet veel maar dat vind ik goed zo.” Een van hen plaatst nog wel een kanttekening: “De trainer was twee keer te laat. De eerste keer was het overmacht, zo werd gezegd, maar de tweede keer had dit niet mogen gebeuren, vind ik. We hebben daar contact over gehad en het is netjes opgelost maar ik vind niet dat dit kan.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs en geven daarom geen oordeel. Twee anderen zijn neutraal: "Ik vind het erg prijzig. Zeker als ik kijk hoeveel werk ik er zelf nog in moet stoppen" en "Ik vind het echt aan de dure kant." De overige vijf beoordelen de verhouding als: "Goed, omdat het veel oplevert", "De prijs is stevig maar de kwaliteit is goed" en "We hebben offertes vergeleken en dan vind ik de prijs reëel." Toch geeft ook een tevreden respondent nog een opmerking: "Het is vrij kostbaar. We zijn overgegaan naar hun Arbodienst maar er kwam nog een heel pakket aan opleidingskosten bij."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat, op een na, alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal. Als positieve kenmerken van Van Campen Consultancy schetsen zij onder meer: "De persoonlijke benadering. Men weet een training echt op maat te maken en wanneer er extra ondersteuning nodig is, weten zij deze te geven", "De samenhang tussen verzuimbegeleiding en de trainingen is goed. Men speelt erop in en het versterkt elkaar echt. Daarnaast zijn het boeiende trainingen", "De deelnemers zijn tevreden en voelen zich gehoord en erkend", "De methodiek is helpend", "De filosofie spreekt aan doordat je leert dat de eerste twee weken binnen het verzuim heel belangrijk zijn. Daar dien je als werkgever kort op te zitten" en "De inzet van de acteur spreekt echt tot de verbeelding." Naast deze opmerkingen, heeft men ook nog een aantal tips: "De uitvoering vond ik over het geheel genomen niet goed genoeg. Dan stel ik mijzelf de vraag of we er voldoende rendement uit hebben gehaald. Zeker ook met het oog op de inspanningen die wij als organisatie zelf nog moesten leveren", "Probeer ook aan te sluiten op de lagere functies binnen een bedrijf", "Let op zorgvuldigheid bij de afhandeling", "Het lesmateriaal wordt vooraf gestuurd en tevens ontvang je nog spullen in de les. Ik heb liever alles in een map", "Wanneer alles volgens plan verloopt richting de verzuimende medewerker, dan is de casemanager minder in beeld. Maak dat duidelijk in het gesprek" en "Ik zou het fijn vinden als trainingen binnen het open aanbod ook doorgang vinden zodat nieuwe mensen heel snel in de materie ingewerkt kunnen worden." Allen geven tot slot aan dat zij Van Campen Consulting aanbevelen aan anderen hoewel een van hen een lichte aarzeling laat blijken.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Van Campen Consulting op 07-06-2024.

Algemeen

Van Campen Consulting (1991), hierna 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- en in-company trajecten die Van Campen Consulting in co-creatie met de opdrachtgever samenstelt.

Kwaliteit

Van Campen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De vaste trainer en trainer-acteur vormen de spil binnen het opleidingsaanbod. Daarnaast maakt men gebruik van de diensten van een aantal ZZP-ers die zowel de methodiek beheersen als op kunnen treden als casemanager voor de Arbodienst. Men stelt hoge eisen aan mensen die namens Van Campen deelnemers mogen begeleiden in een opleidingstraject. Zij dienen de visie op verzuimmanagement te snappen en uit te dragen vanuit enthousiasme. Kennis op HR-gebied is eveneens van belang. Nieuwe potentiële trainers worden meegenomen in een langdurig opleidingstraject waarin niet alleen vakinhoudelijke en didactische kwaliteiten centraal staan maar waar tevens het belang van verandermanagement wordt meegenomen. De filosofie van Van Campen is gericht op resultaat; vandaag geleerd is morgen toegepast. De dagelijkse praktijk krijgt dan ook veel aandacht. Men werkt graag samen met een poule aan acteurs om praktijksituaties vanuit de theorie inzichtelijk te maken. Een online leerplatform ondersteunt de deelnemers in de begeleiding. Twee keer per jaar organiseert men een bijeenkomst voor de professionals met wie men samenwerkt. Inhoud, kennis- en ervaringsuitwisseling staan daarin centraal. Evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Daarnaast is men intern bezig met een verdere professionaliseringsslag om nog beter tegemoet te komen aan veranderde wensen vanuit de markt.

Continuïteit

Van Campen wil zich steeds meer profileren als triage-expert. Met opdrachtgevers heeft men langlopende relaties en begeleidingstrajecten worden in co-creatie uitgevoerd. Ook nieuwe klanten weten hun weg naar Van Campen te vinden, vooral door mond-tot-mond reclame. Voor nieuwe doelgroepen verzorgt men pilots zodat zij optimaal kunnen worden klaargestoomd voor het vakgebied. Changemanagement gaat een steeds prominentere plek innemen binnen de serviceverlening. De nauwe samenwerking tussen arbodienstverlening en opleidingen krijgt de komende tijd nog meer aandacht. Maar daarnaast voorziet men in de behoefte om dit ook aan te bieden aan klanten die niet van arbodienst willen of kunnen wisselen. Gezien de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Van Campen Consulting bij maatwerk- en in-company-trajecten voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waarderen de inzet van Van Campen doordat zij trainingen op maat weten te maken en bereid zijn om extra ondersteuning te leveren wanneer dat nodig is. Men constateert dat er een nauwe relatie is tussen begeleiding op het gebied van verzuim en de trainingen die daarop gericht zijn. Daarnaast is men van mening dat theorie en praktijk op elkaar aansluiten en oefeningen situaties inzichtelijk maken. Zodat wat vandaag is geleerd, morgen kan worden toegepast.

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