

Klanttevredenheidsonderzoek

Maxxecure B.V.

18-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Maxxecure 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 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, ondoorgroendelijk 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				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	10%
Accommodatie③					
Natraject④			30%	30%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤			10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn tevreden en zeer tevreden over het voortraject zoals Maxxecure dit vormgeeft bij maatwerktrajecten met betrekking tot agressie en een veilige werkomgeving. De meeste opdrachtgevers melden dat zij al jarenlang zakendoen met dit instituut en waarderen mede het feit dat zij zich kunnen inleven in de context en werkomgeving van de deelnemers. "Niet alleen weten zij hoe onze organisatie in elkaar zit maar we nemen hen ook mee als er wijzingen optreden in onze interne protocollen", verklaart een van hen. Ook blijkt uit de gesprekken dat zij als beste bureau zijn geselecteerd op basis van een aanbesteding of een uitvraag onder meerdere leveranciers. "We hebben met meerdere aanbieders gesproken en Maxxecure kwam als beste uit de bus. Dat kwam onder andere doordat zij meedachten en wisten waar ze over spraken.

Tijdens een meeting per Teams wisten zij ook goede tips en tricks mee te geven”, “Zij boden het beste totaalplaatje. Bovendien werken ze echt in partnership met ons samen” en “De doorslag gaf bijvoorbeeld de afwisseling tussen online - en fysieke bijeenkomsten en het maatwerk dat zij konden bieden”, vertellen drie respondenten desgevraagd. In dit stadium melden zij eveneens kwaliteiten als doorvragen, meedenken en de flexibiliteit. “En wat ik daarnaast nog wil toevoegen, is dat zij veel ervaring binnen onze sector hebben”, licht een geïnterviewde nog toe.

Opleidingsprogramma

Naast voorstellen in het kader van een aanbestedingstraject, krijgen referenten een inhoudelijk voorstel plus een offerte. Allen bevestigen dat dit aansluit op hetgeen in het voortraject is geïnterviewd en besproken. Zoals enkelen toelichten: “Er is goed ingezoomd op de specifieke wensen van het team”, “We hebben eerst een aantal gesprekken gevoerd en vervolgens de offerte ontvangen. Deze was uitgebreid en het viel mij echt op dat ze goed hadden geluisterd. Daardoor sloot deze goed aan” en “Op basis van de gesprekken hebben we een eerste praatstuk gehad dat heel gedegen in elkaar zat. Daarna hebben we de punten op de ‘i’ gezet.” Anderen geven aan dat een traject meer standaard is geworden omdat men al langere tijd met elkaar samenwerkt. “Onze filialen vallen onder een paraplu. Gezamenlijk kijken we dan hoe de moederorganisatie functioneert en wat we kunnen overnemen. Daarnaast geven we onze eigen invulling”, “In het begin hebben we functiegroepen bij elkaar gezet. Inmiddels geven we trainingen aan groepen die bijvoorbeeld veel en minder klantencontacten hebben. Dus nu kunnen we de problematiek beter aanpakken” en “Het is echt een traject in co-creatie geworden omdat zij inmiddels onze organisatie goed kennen en op de hoogte zijn van de protocollen”, verklaren enkele anderen. Ook geeft een geïnterviewde nog specifiek aan dat Maxxecure een stuk ontzorging voor haar rekening neemt.

Uitvoering

Over de uitvoering van de diverse trainingen zijn alle respondenten positief en zeer positief. Uit de interviews blijkt dat er veel aandacht is voor voorbeelden die de deelnemers vanuit hun eigen praktijk kunnen indienen. Daarbij wordt er sterk ingezoomd op de context binnen de werkomgeving van de diverse functiegroepen. De trainingen hebben een hoog interactief karakter waarbij in veel gevallen ook rollenspellen met acteurs worden ingezet. De opdrachtgevers vertellen dat de deelnemers heel enthousiast zijn zoals blijkt uit de volgende citaten: “Vooraf moesten ze een opdracht doen die de knelpunten duidelijk aangaf. Daar werd in de uitvoering goed op ingespeeld”, “In de regel is er meer aandacht voor de praktijk waarbij de theorie vooral ondersteunend is”, “We zijn eerst begonnen met medewerkers die veel klantcontact hebben. Van daaruit hebben we het verder ontwikkeld naar teamleiders die voor nazorg en opvang zorgen. Inmiddels vinden er herhalingstrainingen plaats gericht op speciale thema's”, “De opbouw, inhoud en presentatie zijn goed. We luisteren naar de feedback en er wordt vooraf geïnterviewd wie wat heeft meegemaakt en het wil delen. De basis is voor alle collega's hetzelfde” en “In het begin was het nog even zoeken maar we konden het programma meteen bijstellen voor alle volgende keren.” Deze laatste opmerking komt bij meerdere gesprekken naar voren, in iets andere bewoordingen. Tevens geeft een geïnterviewde nog het volgende aan: “Vanuit de trainingen kijken we nu verder hoe zij ons bedrijf mee kunnen helpen ontwikkelen op het gebied van agressiehantering.”

Opleiders

De opleiders en acteurs krijgen hoge scores; zeventig procent geeft hen de hoogst mogelijke score. Dat heeft vooral te maken met het feit dat zij betrokken zijn bij het onderwerp, openstaan voor feedback uit de groep, goede aansluiting weten te bewerkstelligen vanuit de input en het levendig kunnen brengen. Zo worden zij onder meer getypeerd: “Zij begrijpen onze organisatie, zijn goed benaderbaar en duidelijk. De trainer durft ook door te pakken en zaken te benoemen. En ze hebben veel ervaring”, “Men blijft vragen en doorvragen. Dat motiveert de cursisten”, “Over het algemeen weten ze het heel goed neer te zetten vanuit een bepaalde situatie”, “Men kijkt heel goed naar wat er nodig is. Ook zijn zij in staat om flexibel te schakelen”, “De trainer en acteur kijken naar de behoefte in de groep en laten het programma daarop aansluiten zonder de rode draad te verliezen” en “Alles is bespreekbaar. Soms mag een trainer wat subtieler zijn maar de confronterende houding werkt op zich prima.” Sommige opdrachtgevers hebben hier wat minder zicht op en verklaren dat de opleiders goede beoordelingen krijgen.

Trainingsmateriaal

Zes van de zeven referenten die zicht hebben op het trainingsmateriaal, tonen zich tevreden op dit onderdeel. De meesten geven aan dat er niet veel materiaal is gebruikt. Zo heeft men bijvoorbeeld de slides na afloop gekregen maar ook posters, kaartjes en hand-outs. Zij zijn van mening dat dit voldoende is. "Er is in de training vooral gewerkt met een acteur. Theorie is niet veel aan bod geweest", verklaart een van hen daarbij. Een tweede: "Er is vooral aandacht aan ons eigen agressieprotocol besteed. Deelnemers hebben daarna een overzicht gekregen over hoe te handelen in een bepaalde situatie." Degene die tevreden noch ontevreden is, deelt mee: "Er is nauwelijks iets uitgereikt. Dat kan wat mij betreft wel wat beter." Drie respondenten hebben geen zicht op het gehanteerde materiaal en onthouden zich van een oordeel.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Een referent onthoudt zich van een oordeel op het natraject omdat het geheel nog niet is afgerond. Van de resterende negen, tonen zes van hen zich (zeer) positief op dit onderdeel. Er wordt geëvalueerd met de deelnemers; soms vanuit Maxxecure, soms verzorgt de organisatie dit intern. De meesten geven aan dat dit ook altijd tussen beide partijen wordt besproken. Een enkeling verklaart tevens dat deelnemers ook een certificaat ontvangen of dat deelname wordt geregistreerd in het interne Learning Management Systeem. Op de vraag wat de trainingen hebben opgeleverd, vertelt men onder meer het volgende: "Alle medewerkers weten wat de lijn is die we hanteren waarbij we streven naar eenduidigheid. Iedereen is er ook meer van overtuigd dat alle incidenten altijd besproken en opgevolgd moeten worden", "Er wordt vooral ingezet op de escaleren. Cursisten leren vooral hoe ze uit de emotie kunnen blijven. Iedereen krijgt de basistraining en verder kijken we wat er nodig is", "Medewerkers zien echt het effect in de praktijk. Zij geven aan dat het onder andere komt omdat er in de training veel geoefend is" en "De mensen voelen zich veiliger en hebben ondersteuning gekregen in hun handelen." Drie respondenten zijn neutraal gestemd. Zij vertellen dat er weinig tot geen contact meer is geweest na afloop van een training. Na een evaluatiegesprek hebben zij niets meer van Maxxecure gehoord en dat zouden zij wel op prijs stellen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij Maxxecure in goede handen, zo geven de respondenten aan. Zij zijn van mening dat het bureau goed te bereiken is en de afspraken nakomt. Enkele citaten: "Mocht er iets niet kloppen, dan wordt het altijd snel hersteld", "Binnen een dag krijg je per mail antwoord", "We hebben een vaste contactpersoon met wie we goed kunnen schakelen" en "Er zijn wel wat wisselingen geweest maar daar is helder over gecommuniceerd." Een referent meldt nog op dit onderdeel: "Inhoudelijk gaat het goed maar ik moet ze soms wel eens achter de vorden aanzitten." Ook heeft een van hen nog een tip: "Het geheel gaat goed maar ik zou hen adviseren om ook eens te kijken welke transfer zij nog kunnen maken om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen."

Relatiebeheer

Voor de overgrote meerderheid is het door Maxxecure gevoerde relatiebeheer goed tot prima op orde. Men beschikt in veel gevallen over een vast contact bij wie men met alle vragen terecht kan. Een van hen zegt: "Nu zijn we intern eerst bezig om het geheel in te bedden. Daarna komen we wellicht weer bij hen terug voor een vervolgtraining." Ook zegt men: "Alles loopt soepel. We kunnen direct schakelen waarna er meteen actie volgt", "Jaarlijks voeren we met elkaar een gesprek over de voortgang. Wat zijn de ontwikkelingen bij ons intern en waar kan hun dienstverlening op aansluiten" en "Wij hebben hun naam aan een andere organisatie doorgegeven. Daar hebben zij heel snel op geacteerd en ons daar ook over geïnformeerd." Twee respondenten zijn van mening dat Maxxecure nog meer proactief op de relatie mag zijn. Dat is voor een van hen reden om neutraal te scoren. "Ik zou hen adviseren om zelf ook eens op de lijn te komen en te inventariseren of alles nog steeds aansluit. Daar liggen echt nog kansen voor hen", zegt hij erbij. Een respondent heeft het van een collega overgenomen en zelf nog te weinig zicht op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten positief en zeer positief. Zij noemen de prijs realistisch en marktconform. Daarnaast vinden zij dat ze echt waardevolle trainingen geleverd hebben gekregen. Typeringen als 'goed', 'in balans' en 'prima' worden meermaals in de gesprekken genoemd. Ook meldt een geïnterviewde: "We hebben destijds een aantal partijen met elkaar vergeleken en daar springen zij nog steeds bovenuit." Een tweede: "Ze doen echt veel moeite en hanteren niet het principe uurtje-factuurtje." En tot slot: "Voor de onlinetraining hadden we een financiële afspraak gemaakt. Maar dat haalden we niet, onder andere omdat we vrij veel verloop hebben. Nu hebben we met elkaar een afkoopsom afgesproken voor onbeperkt toegang."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en samenwerking met Maxxecure. Zo schetst een aantal van de hen de meest positieve punten: "Ze hebben een brede aanpak qua trainingsmogelijkheden. Men weet goed te luisteren naar de klant en daarbij aan te sluiten. Het is echt een betrouwbare partner", "De opbouw van de lessen is levendig en echt op de praktijk gericht", "Ze denken echt mee en verdiepen zich goed in de context", "Het is een deskundige partij met wie we op een prettige manier samenwerken. Ze stralen energie uit", "Men levert maatwerk", "Men heeft veel ervaring op het thema en met de doelgroep" en "Alle processen lopen goed." Ook geeft men nog een aantal tips: "Let op de briefing die aan de acteurs wordt gegeven. Laat hen bijvoorbeeld melden dat er een scenario wordt uitgespeeld. En vermeld dat aan de opdrachtgever plus de deelnemers", "Kijk nog eens naar andere kanalen zoals social media. Daar vindt ook veel agressie tegen medewerkers plaats. Blijf vernieuwen en inspelen op de actuele trends", "Hou goed contact met de opdrachtgever, ook wanneer de trainingen worden uitgevoerd" en "Wees proactief op de relatie." Deze laatste twee opmerkingen worden door meerdere referenten in soortgelijke bewoordingen uitgesproken. Allen geven desgevraagd aan dat zij Maxxecure van harte aanbevelen aan anderen.

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 Maxxecure B.V. op 18-09-2024.

Algemeen

Maxxecure is expert in gedrags- en beleidsmatige veiligheidsoplossingen. Daarin ligt de focus op het weerbaar maken van mens, organisatie en de samenleving. Concreet betekent dat het weerbaar maken in confrontaties met afwijkend en ongewenst gedrag in diverse situaties en/of branches. De interventies van Maxxecure voorkomen en/of beperken schade aan materiële en immateriële eigendommen. Het uiteindelijke doel is een bijdrage leveren aan een weerbare samenleving. Het bureau biedt onderzoek, advies, coaching en training over safety & security-gelieerde vraagstukken. Haar werkgebied strekt zich uit van opleidingstrajecten over veilige zorg in de gezondheidszorg tot agressie in gemeentes, vervoer en de retail. Speerpunt in de omgang met agressie is het herkennen van diverse vormen van afwijkend en agressief gedrag en vervolgens zo te handelen dat risico's tot het minimum beperkt worden waarbij de eigen veiligheid voorop staat. Maxxecure heeft een uitgebreid pakket aan opleidingsinterventies die op maat worden toegespitst op de behoefte van de opdrachtgever. Bewustwording en preventie vormen pijlers om daarmee vervolgens gedragsverandering te kunnen realiseren. Maxxecure is onderdeel van de Groep Moovs. Binnen de groep werkt een aantal labels nauw met elkaar samen; Moovs, Maxxsafety, MZ3-0, Publiek Domein en Savant Learning Partners.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Maxxecure hoog in het vaandel. Trainers zijn deels in vaste dienst maar men kan eveneens gebruikmaken van een grote groep freelancers plus acteurs. Zij beschikken over inhoudelijke deskundigheid en over ervaring in de vakgebieden. Vaak beschikt men over werkervaring in relevante sectoren, zoals tbs-instellingen en ontvangen zij een gedegen opleiding. Kwaliteit op sociale veiligheid vraagt om goed opgeleide en sterke mensen die een voorbeeldrol vervullen. Intraïnessies, regulier overleg, freelance-avonden en evaluaties vormen belangrijke pijlers. Sommigen volgen zelf nog een expert-opleiding om zich nog verder te ontwikkelen en specialiseren, zowel op kennis als op vaardigheden. Integriteit binnen de totale dienstverlening is een belangrijk aandachtspunt. Naast fysieke bijeenkomsten legt Maxxecure zich steeds meer toe op verdere digitalisering van producten zoals podcastseries, activatiecampagnes en e-learning. Ter aanvulling op de maatwerk-trainingstrajecten voor opdrachtgevers, wordt Maxxecure ook gevraagd voor grotere integrale trajecten. Hierbij werkt men samen met de klant onder meer aan (nieuw) beleid, normen, huisregels en protocollen.

Continuïteit

De complexiteit binnen een weerbare samenleving neemt toe. Aanscherping van protocollen is dan ook een continu aandachtspunt. Binnen het grotere geheel worden niches steeds belangrijker zoals aandacht voor agressie op social media en stalking. Dat maakt dat de vraag naar verdiepende trainingen op specifieke onderwerpen toeneemt. Mede ingegeven door de grote maatschappelijke impact van het onderwerp. Daarbij kijkt Maxxecure eveneens naar de nieuwste vormen van digitalisering zoals AI. Een van de belangrijkste aandachtsgebieden vormt de vraag hoe de materie levend en het onderwerp bespreekbaar te maken en te houden. Maxxecure zoekt altijd naar de meest passende oplossing binnen de context van de opdrachtgever waarbij de toegevoegde waarde en impact van de trajecten het speerpunt vormen. Daartoe experimenteert men de mogelijkheden voor kortere, impactvolle trainingen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Maxxecure bij maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn vooral goed te spreken over de eigen context die in de trajecten wordt meegenomen. Mede dankzij het interactieve karakter worden processen inzichtelijk. Daardoor ontstaat er een vloeiende transfer van theorie naar praktijk. Dat maakt dat opdrachtgevers en deelnemers graag met hen samenwerken.

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