

Klanttevredenheidsonderzoek

BSL Media & Learning

20-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BSL Media & Learning 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	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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②		10%		60%	20%
Accommodatie			30%	30%	40%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

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

- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van BSL Media & Learning geeft desgevraagd aan wel vaker een congres of masterclass van BSL Media & Learning te bezoeken. Enkelen zeggen: "Ik ga elk jaar naar het Nursing Festival", "Ik heb meerdere congressen van hen bezocht om mijn kennis verder te ontwikkelen. Het bevalt goed", "Ik heb al heel veel masterclasses bij deze aanbieder gevolgd" en "Ik wil graag veel van allerlei onderwerpen weten. Deze events stillen mijn honger naar informatie." Een referent voegt nog toe: "Ik deed deze keer voor het eerst mee omdat een collega die ik erg waardeer er zou spreken, en omdat het onderwerp regionalisering tot mijn takenpakket behoort."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt naar wens. Enkele referenten: "Je krijgt netjes een bevestiging en een uitnodiging met een routebeschrijving" en "Bij de uitnodiging zit een formulier waarop je de onderwerpen van je keuze kunt invullen, zodat je aan de door jou geselecteerde workshops kunt deelnemen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Ik had mij per ongeluk twee keer ingeschreven en stond twee keer op de lijst. Dat hadden ze niet gezien."

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Dit geeft naar hun mening een helder en correct beeld van de inhoud: “Het programma is heel duidelijk”, “De sprekers en de onderwerpen stonden er keurig in vermeld”, “De omschrijving van de inhoud was goed”, “Het programma was helder en het klopte 100% met de realiteit” en “Het programma is heel duidelijk en praktisch. Alles wat je nodig hebt, staat erin.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor de score: “De omschrijving van de inhoud had wel wat uitgebreider gemogen.” De prijsopgave geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Negen van de tien referenten kennen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe en er is één neutrale score. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de inhoud, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het was een goed georganiseerd congres met heldere bijdragen. Er was genoeg gelegenheid voor interactie”, “De dagvoorzitter zorgde voor voldoende ruimte voor interventie en discussie”, “Het publiek werd goed betrokken met oefenopgaven en vraagstukken om in groepjes uit te werken”, “Je kiest zelf vijf of zes onderwerpen waarover je meer wilt weten. Er zijn grotere en kleinere tenten en overal zijn stands waar je vragen kunt stellen”, “Je kon meepraten vanuit de zaal via een microfoon. Er waren acteurs die rollenspellen deden. Daar kreeg je naderhand uitleg over. Dat maakte dat er een goede link was naar de praktijk” en “De opzet met theater en rollenspel werkt altijd goed, zeker als je daarna nog in kleinere workshops op het onderwerp in kunt gaan.” Enkele referenten voegen nog toe: “Ik heb een goede keuze kunnen maken uit goede onderwerpen. Ik vind het belangrijk om mij als arts ook in dit soort onderwerpen te verdiepen” en “Ik vond de interactie met andere deelnemers zeer leerzaam en plezierig.”

Enkele referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: “Ik had nog graag wel wat meer interactie gehad in kleinere groepen” en “De setting was erg massaal. Ik snap dat dat commercieel aantrekkelijk is, maar dan ben je toch wat meer terughoudend in het stellen van vragen. Ze zouden het kunnen opdelen in sessies om in kleiner verband uit te wisselen met de spreker of enkele collega’s die wat beter dan gemiddeld geïnformeerd zijn.”

De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Je krijgt heel veel informatie, maar ik wil het graag meer voorbeelden en casussen. Ik wil antwoord op mijn vragen uit de praktijk. Ook vind ik het waardevol om gericht te sparren met mededeelnemers. Daar zit een schat aan kennis. Bij sommige events is gebeurt dit overigens allemaal al.”

Opleiders

Aan de opleiders kennen alle referenten een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Zij prijzen de opleiders om hun kennis van zaken en hun presentatievaardigheden: “De sprekers zijn deskundig genoeg”, “Ze komen met goede voorbeelden en prima uitleg. Ik was onder de indruk van hun niveau”, “Vooraf de psychiater was goed in staat dingen vanuit de praktijk te duiden en vragen te beantwoorden”, “De sprekers waren van topkwaliteit. Ze zijn goed uitgekozen. Ze konden een grote zaal adequaat bij de hand nemen en boeien”, “De sprekers staan boven de materie en kunnen goede handvatten geven” en “Het waren mensen die heel veel van iets afwisten. Fantastisch om naar te luisteren!” Ook de acteurs en de dagvoorzitters worden goed gewaardeerd: “De acteurs zijn echt goed”, “Ze konden het heel levensecht uitbeelden” en “De dagvoorzitter durfde vragen te stellen en wist het goed samen te vatten.”

Enkele maken ieder nog wel een kritische opmerking: “Er zit soms wat overlap in de sprekers. Dan heb je een verhaal ook al bij een vorig congres gehoord”, “Twee van de sprekers waren wat minder actueel” en “Niet alle sprekers waren even deskundig of goed in staat om het over te brengen. De dame die het boekje had geschreven deed het op een nogal schoolse manier. Ze zat in mijn allergie.”

Trainingsmateriaal

Op één ontevreden gestemde na zijn alle referenten die hun mening geven over het trainingsmateriaal, er goed over te spreken. Het materiaal bestaat voornamelijk uit folders, boeken en digitale informatie. “Je krijgt een tas toegestuurd met folders en veel digitale informatie”, “We hebben een boekje ontvangen”, “Ik heb een mail gekregen met de bijdragen van de sprekers. Ik heb er nog wel even in gekeken”, “De PowerPointpresentatie is ter beschikking gesteld”, “We kregen een goed boek nagestuurd dat aansloot bij het onderwerp” en “Er worden ter plekke dingen uitgedeeld en je kunt ook het een en ander downloaden, zoals oefenopgaven.”

Degene die niet tevreden is, geeft de volgende reden voor de score: "Het is allemaal promotiemateriaal wat je krijgt. Je ziet zelfs reclame liggen voor alarmsystemen en kozijnen. Iedereen staat daar voor zijn eigen kraampje. De boeken moet je zelf kopen." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Accommodatie

Afgezien van drie neutraal gestemden, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. Ze zijn lovend over de bereikbaarheid, de ambiance en de catering: "Het is midden in het land, dus het is goed te bereiken. De lunch is prima verzorgd", "Het was een heel mooi en prettig gebouw" en "De zaal is groot, rustig en overzichtelijk. Het eten is heel lekker." De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Ik vond het moeilijk ter plekke te komen", "Het was buiten in tenten. Als het had geregend, zou het geen fijne accommodatie zijn geweest" en "Het restaurant moest gedeeld worden met mensen van buiten het congres. Dat maakte het lastig om te netwerken. Ook was de tijdsduur voor de lunch te kort, vanwege het lange wachten bij het buffet."

Natraject

Het natraject stemt alle referenten (zeer) tevreden. Als van toepassing, worden er punten toegekend en/of ontvangt de deelnemer een certificaat. In sommige gevallen wordt er documentatie nagestuurd. Een referent: "Je krijgt alle stukken die in de toekomst nog relevant kunnen zijn" en "Ze sturen snel de presentaties en linkjes na."

De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Meerderen geven aan hierop terugkoppeling te hebben ontvangen. Enkele referenten: "Er wordt geluisterd naar mijn feedback en er wordt ook actief om mijn mening gevraagd" en "Alles wat ik heb aangedragen wordt serieus genomen." Gevraagd naar de resultaten van de congressen en masterclasses, reageert men over het geheel genomen enthousiast: "Je krijgt een globale indruk of je op het goede spoor zit met je organisatie. Je kunt benchmarken of het goed verloopt en of er nog nieuwe dingen zijn", "Ik neem er zeker veel van mee terug naar huis", "Een aantal bijdragen waren zeer de moeite waard", "Ik heb veel praktische handvatten gekregen en inzichten over de omgang met mensen met dementie", "Voor artsen, zoals ik, is dit heel nieuw. Het kan ons enorm helpen om de taal te spreken van de manager, en dat is belangrijk" en "Ik heb er veel aan gehad. Ik kom er steeds op terug. Bovendien heb ik er leuke contacten aan overgehouden."

Enkelens zinnen ieder nog wel een kanttekening: "Er is niet heel veel ruimte voor verdieping" en "De ene keer boeit het mij meer dan de andere. Dat ligt aan de onderwerpen."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn de respondenten unaniem positief. De inschrijving verloopt vlot en levert geen problemen op. De facturering is naar verwachting. Eventuele problemen worden naar wens opgelost. Een greep uit de reacties: "Je merkt aan alles dat er een goede organisatie achter zit", "De congressen zijn prima georganiseerd. De facturering is netjes", "Ik had mij dubbel ingeschreven en dat hadden ze wel in rekening gebracht, maar het is ook weer heel snel en netjes gestorneerd", "Je ziet meteen bij binnenkomst dat alles keurig geregeld is. Er staat bijvoorbeeld iemand bij de deur om je de weg te wijzen, zodat je niet hoeft te zoeken" en "Ik heb nergens omkijken naar, dus dan moet het wel goed in orde zijn."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het relatiebeheer. Ze ontvangen met enige regelmaat nieuwsbrieven en mailing: "De nieuwsbrieven komen redelijk frequent, maar niet te vaak. Het is nooit opdringerig", "Ik word heel netjes op de hoogte gehouden" en "Ik krijg zo nu en dan aanbiedingen via mijn abonnement op de congressen over nursing." In een aantal gevallen is er sprake van persoonlijk contact. Dit wordt door de referenten op prijs gesteld. Enkele reacties: "Ze staan open voor wat je aandraagt. Er wordt echt geluisterd naar mijn feedback", "Er wordt weleens gevraagd of ik een spreker ken, of over welke onderwerpen ik meer zou willen horen", "De programmamanager benadert mij via LinkedIn en maakt mij op dingen attent" en "Ze zitten echt op de relatie. Ze gaan een connectie met je aan. Ze onthouden wat je aan het doen bent en komen erop terug."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding lopen enigszins uiteen. Zeventig procent van de referenten is (zeer) tevreden. Daarnaast zijn twee respondenten neutraal en twee zijn er niet tevreden over. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het is aan de prijs, maar ook wel erg goed”, “Het zijn heel marktconforme prijzen”, “Het is een beetje aan de dure kant, maar ik snap het wel. En het wordt geaccrediteerd” en “Het is fors aan de prijs maar je krijgt er ook wel iets voor, qua documentatie, sprekers en organisatie. Ik krijg ook weleens korting voor een introducee.”

De neutraal gestemden geven de volgende reden voor hun score: “Ik vind het best prijzig. Wat mij betreft schaffen ze de lunch af. De wachtrijen zijn sowieso te lang om fatsoenlijk te kunnen lunchen” en “Ik vind het idioot duur. Mijn budget is meteen op. Van mij mag het op een iets minder luxe locatie en dan voor een lagere prijs.” De toegekende ontevreden score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik was niet helemaal tevreden over de uitvoering en ging uiteindelijk een beetje teleurgesteld naar huis, dus ik vond de prijs-kwaliteitverhouding niet goed.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van BSL Media & Learning zijn negen van de tien referenten positief. Er wordt één score ‘drie’ toegekend, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau, wijzen de referenten onder meer op het inhoudelijk niveau en de toepasbaarheid in de praktijk: “Het is inhoudelijk van goed niveau en over het algemeen actueel”, “De lezingen zijn verrijkend en niet al te uitgebreid”, “De onderwerpen zijn met zorg uitgezocht”, “Je krijgt handvatten die je kunt toepassen in de praktijk”, “Je wordt er echt wijzer van” en “Ik heb veel inzichten opgedaan over hoe je met dementie kunt omgaan.” Andere reacties zijn: “Het is professioneel georganiseerd”, “Het is overzichtelijk en goed gedoseerd” en “De dagen zijn niet alleen leerzaam maar het is ook heel leuk om met mensen uit je beroepsgroep samen te zijn.”

Eén referent heeft nog wel een punt van aandacht: “Ik ben arts en vind de opleidingen heel relevant voor mijn beroepsgroep. Ik zou dit elke dokter gunnen, maar wij hebben maar een bepaald aantal cursusdagen die we moeten opnemen om aan onze accreditatie te voldoen. Het zou mooi zijn als BSL Media & Learning zich er hard voor zou maken dat onze beroepsgroep voor deze masterclasses ook punten toegekend krijgt.” Alle referenten, inclusief de neutraal gestemde, tonen zich desgevraagd genegen om de open opleidingen van BSL Media & Learning aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met BSL Media & Learning op 20-12-2024.

Algemeen

BSL Media & Learning is het grootste mediabedrijf voor de gezondheidszorg in Nederland. Zij bieden kwalitatief hoogstaande en toegankelijke vakinformatie met online platforms, boeken en tijdschriften, tools, e-learningproducten en events. Zo dragen zij er zorg voor dat de zorgprofessional over voldoende kennis en vaardigheden beschikt. Hierbij gaat het om alle professionals in de zorg, inclusief beleidsmedewerkers en managers. BSL Media & Learning ondersteunt hen in hun scholing of nascholing, carrière en praktijkvoering met congressen, kennisbeurzen, webinars, masterclasses, collegereeksen en korte opleidingen. Hierbij gaat het om zo'n 140 events per jaar. BSL Media & Learning bedient de doelgroep met topauteurs, talentvolle sprekers en scherpe redacteurs en acteurs. Het aanbod is daarmee inhoudelijk sterk en op de praktijk gericht. BSL Media & Learning werkt vanuit de gedachte 'voor professionals door professionals', samen met gerenommeerde partners zoals Nijenrode. Het bedrijf is onderdeel van het wereldwijd opererende Springer Nature. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek was gericht op de opleidingen en kennisevents met een open inschrijving.

Kwaliteit

De zorgprofessional kwaliteit bieden staat voorop. De events van BSL Media & Learning behandelen elk denkbaar zorggerelateerd thema. De sprekers en opleiders zijn experts in hun vakgebied en worden geselecteerd op hun vermogen kennis over te dragen. De kwaliteit en actualiteit van de inhoud wordt geborgd door een portfoliomanager. Deze heeft veel contact met de media- redacteurs, die op de hoogte zijn van de actuele ontwikkelingen in het betreffende vakgebied.

Na afloop ontvangen alle deelnemers per mail een evaluatie. Ook kunnen zij na afloop op de presentatiepagina op de website relevante informatie vinden zoals presentaties en artikelen. Ieder jaar opnieuw wordt de kwaliteit van alle events en opleidingen onder meer op basis van de evaluaties onder de loep genomen. Ook wordt iedere keer kritisch gekeken naar het aanbod: Waarom kiezen we deze spreker of opleider? Sluit de inhoud aan bij de verwachtingen van de klant? Is de dagvoorzitter actueel en voldoende bekend met het vakgebied?

BSL Media & Learning is er scherp op of hun kennisactiviteiten de deelnemers punten kan opleveren en welke accreditatie daarvoor nodig is. Zo beschikt de opleider over de ABAN-accreditatie (Accreditatie Bureau Algemene Nascholing) en over accreditatie voor nursing-opleidingsactiviteiten.

Continuïteit

Voor de events van BSL Media & Learning bestaat grote belangstelling. Door een combinatie van verschillende events te blijven bieden met waardevolle inhoud, actualiteit en beleving blijft het bedrijf deelnemers trekken.

De informatie die tijdens het interview is verstrekt, de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en actualiteit geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van BSL Media & Learning voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BSL Media & Learning ambieert een goede setting voor optimale kennisontwikkeling te creëren. Er wordt in alle events gestuurd op veel interactie en leren van elkaar. Het bedrijf sluit optimaal aan op vragen uit de markt onder andere door in evaluaties uit te vragen welke thema's aan de orde moeten komen en welke sprekers gevraagd moeten worden. Ook is er veel contact met mensen in het veld. Op die manier blijft het bedrijf de zorgprofessional effectief ondersteunen.

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