

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Groeimee

31-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Groeimee vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject					100%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering		10%		20%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②		10%		50%	20%
Accommodatie③			10%	40%	20%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie④				40%	50%
Relatiebeheer⑤		10%		10%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				20%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑤ Zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting Groeimee geeft aan dat ze via internet bij het bureau zijn terechtgekomen. Enkelen lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder als volgt toe: "Ze krijgen goede reviews. De kwaliteit en de prijs zijn prima. De docenten zijn mensen uit de praktijk", "De cursus was betaalbaar en ze konden mij op korte termijn inplannen", "Ik kwam via de praktijkschool met hen in contact. De trainsters maakten een goede indruk" en "De opleiding werd ons door collega's aanbevolen." Aan het voortraject wordt unaniem de hoogst mogelijke score toegekend.

Meerderen bevestigen desgevraagd dat er navraag is gedaan naar de maatwerkbehoefte: “De trainster heeft goed geluisterd en haar best gedaan om de doelstellingen passend te maken voor ons”, “Wij hebben de cursus al voor drie verschillende afdelingen ingekocht. De leerdoelen worden steeds vooraf met de trainer besproken” en “We hebben een nieuw team en wilden iedereen op één lijn hebben. Ze hebben echt gezocht naar waar onze wens lag en hoe ze konden aansluiten bij onze visie.” De planning en de informatievoorziening zijn naar wens: “Het is nog een keer verplaatst. Dat is keurig afgehandeld”, “Ze werken snel. De voorlichting is heel goed. Je krijgt netjes een routebeschrijving en het lesmateriaal” en “Ik was heel laat, maar ik kon er nog bij. Ik kreeg meteen al het materiaal toegestuurd.”

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma kennen alle referenten een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Het programma geeft naar hun mening een helder, compleet en correct beeld van de inhoud van de opleidingen. Enkele reacties: “Ze hebben geschreven wat ze zouden gaan doen en gedaan wat ze hebben opgeschreven”, “Het programma voorzorg in een juiste omschrijving van de opleiding”, “We kregen een mail met een duidelijke uitleg waar cursus over ging en wat er behandeld werd”, “Het kwam precies overeen met hoe het was” en “Alles wat in de intake besproken was, stond in de offerte. Er hoefde niet meer aan gesleuteld te worden.” De prijsopgave is duidelijk en laat geen ruimte voor misverstanden.

Uitvoering

Voor de uitvoering geeft zeventig procent van de referenten de hoogst mogelijke score. Verder zijn twee referenten tevreden is één referent niet tevreden. De respondenten zijn in meerderheid goed te spreken over de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte. Ook worden de opleidingen over het geheel genomen als boeiend en afwisselend ervaren. Enkele reacties: “Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen. Er werden veel casussen behandeld. Het was leuk en informatief”, “Het was er erg op gericht dat de deelnemers een dialoog aangingen met elkaar”, “Het was niet alleen maar theorie, maar je kreeg ook veel opdrachten en kon zelf casussen inbrengen”, “Ze hanteerden een goede afwisseling in werkvormen” en “De collega’s gaven aan dat er veel interactie was en dat ze het zeer interessant vonden.” Meerderen bevestigen desgevraagd dat er sprake was van maatwerk. Een referent ter illustratie: “Het was een bestaand team dat in een ander team werd opgenomen. Deze collega’s hadden een sterke visie vanuit hun vorige werkplek. Er is volgens afspraak gefocust op de onderlinge verbinding en het herkennen en gebruiken van elkaars sterke punten.”

Enkele overigens tevreden gestemde referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: “Ik vond het een beetje eentonig en gericht op ‘zenden’. Je kon wel vragen stellen, maar er waren geen opdrachten. Ik houd meer van een beetje actie” en “Ik had nog wel een laagje dieper gewild op individueel niveau. Het was bijna op de grens van: ‘Als je dit nou maar doet, behaal je je punten.’ Je mag de mensen wel een beetje de spiegel voorhouden of ze wel op de goede plek zitten.”

De toegekende ‘twee’ wordt als volgt toegelicht: “De cursus was te kort. Het ging te snel. Er werd door de stof heen geracet. De onderwerpen zijn te belangrijk om niet goed bij stil te staan.”

Opleiders

Over de opleiders zijn de geïnterviewden unaniem positief. Zij zijn lovend over de didactische vaardigheden van de opleiders, hun praktijkervaring en deskundigheid. Enkele referenten: “Complimenten voor de trainster. Het was iemand uit de praktijk. Ze gaf goede voorbeelden en riep de juiste reacties op”, “Het was een prettige vrouw met de nodige kennis van zaken”, “De trainster was had veel praktijkervaring. Ze kon heel boeiend en beeldend vertellen. Ze zorgde voor een fijne sfeer en bracht veel nieuwe inzichten” en “De trainer is heel prettig, speelt in op vragen uit de groep, heeft oog voor veiligheid en is op de praktijk gericht.” Verder voegt iemand nog toe: “De trainer had enorm veel ervaring. Ze wist voor elke situatie een oplossing. Ze dacht goed mee, heel luchtig en relaxt”, “De trainer heeft vroeger beleidsplannen geschreven. Haar kennis is enorm breed. Regels zijn zwart-wit, maar zij kon prima tussen de regels doorlezen” en “De collega’s hingen aan haar lippen vanwege de eigen ervaring die ze meebracht. Haar bevindingen en verhalen maakten het net even wat interessanter.”

Trainingsmateriaal

Zeven van de acht referenten die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal, zijn er (zeer) tevreden over; er wordt één score 'ontevreden' toegekend. Het materiaal bestaat onder andere uit readers, korte artikelen en video's. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Er was voldoende materiaal. Alles werd digitaal toegestuurd", "De reader sloot goed aan bij de lessen", "De collega's kregen een boekje, een folder en wat hand-outs. Het was heel compleet", "De artikelen die we ter voorbereiding kregen, waren erg goed" en "We kregen een stukje systeemtheorie en vooraf hebben we een pdf gekregen waarin alles stond. Dat bleek achteraf een goed geheugensteuntje."

Eén referent maakt nog wel een kritische opmerking: "Bij sommige onderwerpen had ik graag wat dieper op de stof in gewild. Ook miste ik een beetje de logische volgorde en de samenhang. Het waren meer losse onderwerpen in plaats van dat het een trainingstraject was."

De ontevreden gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "Het materiaal was nogal overvloedig en niet heel boeiend. We moesten vooraf iets voorbereiden. Het was allemaal nieuw voor mij. Ik miste een samenvatting of een filmpje."

Twee referenten geven geen score voor het trainingsmateriaal, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Van de zeven referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er zes tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast is er één neutrale score. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het is een heel mooie locatie. Het zaaltje is goed en het eten uitstekend", "Het is goed te bereiken en er is genoeg parkeergelegenheid" en "Het is een prima leslocatie. De lunch is goed, met luxe broodjes."

Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "Er zijn mooiere accommodaties dan een buurthuis, maar gezien de prijs vond ik het oké." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Het was in een buurtcentrum. Het was er koud."

Drie referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat in hun situatie de training incompany heeft plaatsgevonden.

Natraject

Het natraject roept bij een meerderheid van de referenten (zeer) tevreden reacties op. Er wordt één neutrale score toegekend. In de regel is er sprake van een eindopdracht waarop feedback wordt gegeven. Enkele referenten: "Je moest een eigen casus uitwerken en kreeg een terugkoppeling", "Er moest een reflectieverslag worden geschreven" en "Het was prettig dat er feedback werd gegeven. Ik vond het heel leerzaam." Doorgaans wordt er bij voldoende aanwezigheid een certificaat van deelname uitgereikt. Ook krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Met de opdrachtgever wordt mondeling geëvalueerd. Een referent: "Ik heb de evaluatie met de trainster als heel positief ervaren" en "Er wordt ook echt iets gedaan met datgene wat aan de orde komt in de evaluaties. Er zijn bijvoorbeeld meer gesprekstechnieken in de training opgenomen."

Meerdere deelnemers onder de referenten bevestigen dat zij de contactgegevens van de trainers ontvangen, met de uitnodiging om nog eens contact op te nemen als er vragen rijzen. Er zijn voldoende mogelijkheden voor opvolging: "Ik spar heel regelmatig nog met de trainster in het kader van intervisie" en "Wij willen de opleiding structureel maken."

De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Wat ik heb gemist, is een evaluatie en een presentatie van het vervolgaanbod."

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: "Ik heb er zeker wat van opgestoken en ik kan het geleerde goed toepassen", "Ik heb goede adviezen gekregen over de casussen waarmee ik moeite had", "De thema's zijn vanuit verschillende perspectieven behandeld. Dat was erg leerzaam", "Het was een beetje saai, maar wel belangrijk. Het zit in mijn hoofd nu. Ik heb er veel aan gehad", "Ik zit zelf in de commissie van toezicht, maar toch heb ik er nog veel nieuwe dingen van geleerd" en "De teams mengen beter nu. Er zijn goede keuzes gemaakt. Er is een duidelijke taakverdeling. De collega's ervaren voldoende veiligheid en hebben er interesse in om met elkaar te gaan werken."

Organisatie en Administratie

Allen die een oordeel geven over de organisatie en administratie, zijn er (zeer) tevreden over. Stichting Groeimee handelt stipt en houdt zich goed aan de afspraken. De bereikbaarheid en de facturering zijn naar wens. Ook de klantvriendelijkheid en accuratesse voldoen aan de verwachtingen. Enkele reacties: "De concurrentie was slordig, maar hier komen ze hun afspraken goed na. Een hemelsbreed verschil", "Ze geven informatie goed door en besteden aandacht aan de details", "Elke vraag wordt beantwoord en je krijgt op tijd de juiste informatie. Alles wordt netjes afgehandeld" en "Ze zijn klantgericht genoeg. Ik was door een fout van mijzelf verdwaald. Ik kon ze onmiddellijk bereiken en ze hebben me goed geholpen." Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Zeventig procent van de referenten geeft geen score voor het relatiebeheer. Een aantal van hen zegt zich niet bewust te zijn van enige vorm van relatiebeheer. Anderen geven aan dat er geen of nauwelijks sprake is van relatiebeheer en dat ze er ook geen behoefte aan hebben. Van de drie referenten die wel een score geven, zijn er twee (zeer) tevreden en is er één niet tevreden. De (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: "Ik hoor niet veel, maar ik vind het prima zo. Als het nodig is, weet ik hen te vinden" en "Ik heb nog contact met de trainster op LinkedIn." Degene die ontevreden is over het relatiebeheer, licht dit als volgt toe: "Ik hoor helemaal niets van hen. Dat vind ik een gemiste kans."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op: "De prijzen zijn gemiddeld, dus vergelijkbaar met die van andere partijen", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima" en "Trainingen zijn altijd vrij kostbaar als ze uit zorggeld moeten worden betaald, maar hier is het goed te doen." Vier van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de opleidingen van Stichting Groeimee tonen alle referenten zich positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijzen zij allereerst op de kwaliteit van de trainers, het lesmateriaal en de inhoud: "De trainer kwam zelf uit de praktijk en had veel ervaring", "De docent was sympathiek en heel goed. Ze bracht de theorie naar de praktijk", "De training bevatte alles wat ik nodig had", "De casussen sluiten erg goed aan bij de werkelijkheid. Het heeft de teamleden echt geholpen om steviger in hun schoenen te staan" en "Ik heb zoveel informatie gekregen. Ik heb onlangs een paar presentaties voor mijn team gegeven. Ik kon het prima doen met wat ik had ontvangen."

Verder merken enkele referenten nog op: "Behalve over de inhoud ben ik ook heel tevreden over de planning en de organisatie" en "De samenstelling van onze teams is heel divers. Stichting Groeimee denkt goed mee, gaat met de mensen in gesprek en kijkt wat er nodig is. Ze proberen aan te sluiten en leveren maatwerk. We zijn heel blij met hen."

Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer bereid zijn om de open opleidingen van Stichting Groeimee aan te bevelen bij derden. Een referent zegt tot besluit: "Jazeker ben ik daartoe bereid, en ik ga mijn personeel er ook naartoe sturen!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma voerde met Stichting Groeimee op 31-03-2025.

Algemeen

Stichting Groeimee is een ervaren specialist in de jeugdhulp. Zij ondersteunen gemeenten en onderwijs in de uitvoering van de jeugdwet en de daarbij behorende taken met passie, toewijding en deskundigheid. Stichting Groeimee bestaat uit drie poten: opvoedhulp, detachering (bij gemeenten) en een trainingscentrum. Dit centrum verzorgt een basisaanbod van 25 verschillende soorten geaccrediteerde trainingen voor medewerkers, gemeenten en professionals die werkzaam zijn in het sociale domein, de jeugd- en welzijnssector of anderzijds professioneel betrokken zijn bij jeugdigen en hun gezin. De trainingen worden verzorgd door een team van twee ervaren trainers in vaste dienst en een netwerk van ervaren externe specialisten uit de praktijk. De kennis die professionals in het werkveld nodig hebben, wordt vertaald naar de praktijk. Om te zorgen dat deelnemers zich beter kunnen inleven vanuit het cliëntperspectief worden ervaringsdeskundigen ingezet. Het interview werd gehouden met Yvonne van Pouderoijen, teamleider trainingscentrum, en Sandra van der Vliet, senior trainer.

Kwaliteit

Groeimee heeft voortdurend oog voor kwaliteit en actualiteit. De trainers kennen het werkveld en weten wat er speelt. Er is sprake van een stevig netwerk met intensieve landelijke en regionale contacten met de wetenschap, vakgenoten en relevante organisaties.

De meeste trainingen die Groeimee biedt, zijn SKJ-gecertificeerd zodat de deelnemers hiermee punten kunnen halen voor de SKJ-registratie. Groeimee staat in nauw contact met het SKJ en het Registerplein zodat trainingen aan de eisen blijven voldoen en daarmee geaccrediteerd blijven of worden.

Bij de ontwikkeling en de uitvoering van de trainingen wordt gewerkt vanuit verschillende invalshoeken: het professionele perspectief, kennis (o.a. vanuit het kennisinstituut NJI) en vanuit de ervaringsdeskundigen.

De trainers zijn geselecteerd op basis van hun kennis, kunde en praktijkervaring. Zij professionaliseren zich continu verder op hun vakgebied en maken daarbij gebruik van een persoonlijk opleidingsbudget. Nieuwe trainers doorlopen een uitgebreid inwerktraject.

Na afloop van iedere training ontvangen de deelnemers een evaluatie. De feedback van deelnemers wordt direct verwerkt en meegenomen bij de volgende training. Na afloop van een traject is er contact met de opdrachtgever.

Continuïteit

Stichting Groeimee is voortdurend alert op de trends die er zijn in vakgebied en laat zich voeden vanuit contacten met onder andere hogescholen en NJI. Waar nodig werft het centrum externe trainers op nieuwe onderwerpen. De focus is en blijft: hoe kunnen we de professionals in deze tijd ondersteunen in het werk? Het trainingscentrum zet de komende tijd in op professionalisering van medewerkers niet alleen buiten, maar ook binnen de organisatie. Om nog meer aan te sluiten op de behoefte in het veld wordt het trainingsaanbod verder uitgebreid met meer blended trajecten.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit bij trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Stichting Groeimee houdt nauwlettend in de gaten waar behoefte aan is in de regio kop van Noord-Holland. Zowel de teamleider als de senior trainer nemen deel aan regionale en landelijke netwerken. De teamleider is ook betrokken bij onderzoek. Ze monitoren de vraagstelling vanuit het werkveld waardoor de trainingen daadwerkelijk gericht zijn op de praktijk en de professional die daarin werkzaam is.

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