

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

SEP B.V.

28-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SEP 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 E-LEARNING	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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Inhoud②				60%	10%
Begeleiding③				60%	10%
Leeromgeving④			10%	60%	10%
Afronding⑤				60%	10%
Organisatie en administratie				100%	
Relatiebeheer⑥			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen oordeel over
- ③ Drie referenten hebben hier geen oordeel over
- ④ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ⑤ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het kader van dit Cedeo onderzoek naar de e-learnings van SEP B.V. (hierna SEP) hebben tien referenten hun ervaringen gedeeld. Deze referenten waren betrokken bij de aanschaf van de e-learningmodules, hoewel niet iedereen de trainingen zelf heeft gevolgd. Waar dit invloed had op hun beantwoording, is dit expliciet vermeld. De meeste respondenten zijn al langer bekend met SEP en gaven aan opnieuw voor deze aanbieder te kiezen vanwege eerdere positieve ervaringen. Anderen ontdekten SEP via vakgenoten of door online te zoeken. Over het voortraject zijn de referenten unaniem positief. De website van SEP biedt uitgebreide en overzichtelijke informatie, wat als een groot voordeel werd ervaren. Daarnaast werd in de verkennende gesprekken goed doorgevraagd, waardoor organisaties precies konden bepalen welke e-learning het beste aansloot bij hun behoeften. Zoals een van de referenten opmerkte: "We kregen niet zomaar een standaardoplossing aangeboden, maar echt een pakket op maat."

Ook de flexibiliteit en het meedenken van SEP werden gewaardeerd: “Er werd niet alleen geluisterd naar onze wensen, maar ook actief meegedacht over mogelijkheden die wij zelf nog niet hadden overwogen.” Dit zorgde ervoor dat klanten met vertrouwen de volgende stap in het traject konden zetten. Met een klantgerichte benadering en een helder voortraject weet SEP zich volgens de gesproken referenten te onderscheiden als betrouwbare partner voor e-learningoplossingen binnen de overheid.

Opleidingsprogramma

Alle referenten ervaren het opleidingsprogramma van SEP als helder en goed gestructureerd. De meeste referenten oriënteerden zich eerst via de website van SEP, waar zij uitgebreide informatie konden vinden over de beschikbare e-learningmodules. Voor specifieke vragen of maatwerkopties hebben veel van hen vervolgens persoonlijk contact gehad met een SEP-adviseur: “We wilden bepaalde onderwerpen extra benadrukken en kregen hierin uitstekend advies. Er werden meerdere opties aangedragen, waarna we een goed onderbouwde keuze konden maken. Daar ben ik zeer tevreden over.” Deze persoonlijke benadering wordt door alle referenten gewaardeerd. Ze geven aan dat de informatie die zij vooraf ontvingen volledig overeenkwam met de uiteindelijke uitvoering: “Dit was een juiste voorstelling van zaken.” Een van de referenten vertelt: “Wij staan voor de uitdaging om grote groepen medewerkers effectief en efficiënt te trainen. SEP ondersteunt ons hierin door niet alleen standaardmodules aan te bieden, maar ook door inhoud op maat te leveren”. Dit wordt door meerdere respondenten als een groot pluspunt ervaren, zeker in een tijd waarin wet- en regelgeving snel verandert en actuele kennis cruciaal is. “Onze medewerkers moeten voortdurend op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen. SEP begrijpt dat en biedt precies de flexibiliteit die wij nodig hebben.”

Inhoud

Niet alle referenten hebben de e-learning zelf gevolgd en zij kunnen daarom geen inhoudelijke beoordeling geven. De referenten die dit wél kunnen, zijn echter zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit en opzet van de training. De inhoud wordt als compleet, actueel en goed gestructureerd ervaren. “Alle aspecten komen op overzichtelijke wijze aan bod. Het is een toegankelijke cursus en een fijne manier om je kennis up-to-date te houden.” Een groot voordeel van de e-learningmodules van SEP is de flexibiliteit. Medewerkers kunnen de training in hun eigen tempo volgen en eenvoudig combineren met hun dagelijkse werkzaamheden. Dit wordt als een groot pluspunt gezien: “Het prettige aan een e-learning is dat medewerkers hun eigen tijd kunnen indelen. In dit geval was er ook nog eens een heel duidelijke opzet met veel goede voorbeelden en oefeningen, zodat alles steeds overzichtelijk blijft.” Daarnaast wordt de nadruk op praktijkgericht leren als zeer waardevol ervaren. De training biedt niet alleen theorie, maar ook concrete toepassingen en oefensituaties die aansluiten bij de dagelijkse werkpraktijk: “Omdat je er in de praktijk mee aan de slag gaat, is oefenen en veel praktijksituaties zien erg belangrijk. In deze training was daar veel aandacht voor. Mensen hebben er echt profijt van.” Ook de afwisseling in leermethoden, zoals video's, interactieve opdrachten en toetsmomenten, wordt door deelnemers gewaardeerd. Dit zorgt voor een dynamische en effectieve leerervaring: “De mix van verschillende werkvormen maakt het leerproces afwisselend en interessant. Hierdoor blijft de stof beter hangen en wordt leren een stuk leuker.” Tot slot noemen sommige respondenten de mogelijkheid om de e-learning achteraf nog te raadplegen als een groot voordeel: “Fijn dat je altijd even terug kunt kijken als je iets wilt opfrissen.”

Begeleiding

De begeleiding tijdens de e-learningtrajecten van SEP wordt door de geïnterviewden als professioneel en ondersteunend ervaren. SEP zorgt ervoor dat medewerkers niet alleen toegang krijgen tot de modules, maar ook de juiste begeleiding ontvangen om deze effectief te doorlopen. “Het fijne is dat we niet alleen een e-learningmodule krijgen, maar ook ondersteuning in hoe we deze het beste kunnen inzetten binnen onze organisatie. SEP denkt daarin echt met ons mee.” Een belangrijk aspect van de begeleiding is volgens één van de referenten de voortgangsmonitoring. Zowel deelnemers als leidinggevendenden hebben inzicht in de voortgang en resultaten: “Het is prettig dat we kunnen zien hoe medewerkers vorderen. Dit helpt ons om hen waar nodig extra ondersteuning te bieden en zorgt ervoor dat de training optimaal wordt benut.” Een andere referent zegt met betrekking tot dit onderdeel: “De combinatie van online leren en praktische opdrachten werkt heel goed. Zo blijft de kennis beter hangen en kunnen medewerkers het direct toepassen in hun werk.” Drie referenten hebben hier geen oordeel door gebrek aan inzicht.

Leeromgeving

De digitale leeromgeving van SEP wordt door verreweg de meeste respondenten geprezen om zijn gebruiksvriendelijkheid, overzichtelijkheid en aantrekkelijke vormgeving. Deze positieve ervaringen dragen bij aan de hoge tevredenheidsscores die aan dit onderdeel worden toegekend. Een van de respondenten deelt zijn ervaring: “De leeromgeving is intuïtief en overzichtelijk, wat het voor onze medewerkers gemakkelijk maakt om de trainingen te volgen.” Hoewel de meeste referenten positief zijn, gaf een respondent een neutrale beoordeling voor de leeromgeving. Deze respondent waardeerde de functionaliteit van de leeromgeving, maar merkte op dat de interface soms iets minder snel reageerde dan gewenst, vooral bij grotere groepen gebruikers: “De leeromgeving werkt prima, maar soms duurt het wat langer om pagina’s te laden, vooral wanneer er meerdere medewerkers tegelijk toegang hebben. Dit heeft geen grote invloed op de algehele ervaring, maar het zou fijn zijn als het wat sneller was.” Overigens benadrukken de overige respondenten dat de leeromgeving gebruiksvriendelijk en efficiënt is, en dat er geen technische problemen waren die een belemmering vormden voor het leerproces.

Afronding

De afronding van e-learningmodules bij SEP wordt door alle respondenten als positief ervaren. In veel gevallen wordt een toets afgenomen; bij een succesvolle afronding ontvangen deelnemers een certificaat. Dit proces verloopt soepel, wat bijdraagt aan de tevredenheid van zowel deelnemers als referenten. “Het is voor deelnemers ook gewoon prettig om een tastbaar bewijs te zien van hun inspanningen.” Een referent benadrukt het belang van het certificaat als bewijs van competentie: “Voor deze training is dit een prima manier; de mensen laten hiermee zien dat ze voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen. Je certificaat is eigenlijk een brevet van bekwaamheid.” Naast de certificering waardeert een referent de evaluatie na afloop van het traject: “Na afloop hebben we geëvalueerd en ook meteen besproken wat voor ons mogelijke vervolgtrajecten zouden kunnen zijn.”

Organisatie en administratie

De geïnterviewde referenten zijn unaniem tevreden over de wijze waarop SEP de organisatorische en administratieve processen beheert. Deze positieve ervaringen dragen bij aan de algehele tevredenheid en het vertrouwen in SEP als opleidingspartner. Een van de referenten verwoordt het als volgt: “Als er klachten zijn of bij vragen, wordt er snel en adequaat gereageerd. Het gewenste resultaat wordt bereikt.” Tevreden referenten benadrukken de communicatie van SEP. Een van hen merkt op: “SEP is een organisatie met veel ervaring en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoordden mijn vragen snel en goed.” Daarnaast benadrukt een andere referent de helderheid van SEP in communicatie: “Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid schept en zo weet iedereen wat hij kan verwachten.” Deze citaten illustreren de waardering voor SEP’s transparante en toegankelijke benadering. Bovendien geven de referenten aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en op een duidelijke wijze zijn opgesteld.

Relatiebeheer

De meeste respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer van SEP. Zo legt een referent uit: “Ik ontvang met enige regelmaat een soort overzicht van trainingen die voor ons interessant zouden kunnen zijn. Dat is voldoende voor mij. Als het nodig is, trek ik zelf wel aan de bel.” Een andere referent waardeert het ontvangen van een nieuwsbrief, die hem op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen, maar geeft aan dat hij verder geen behoefte heeft aan intensief contact. Een derde referent is bijzonder tevreden over het relatiebeheer van SEP en zegt: “Ik spreek zo’n twee keer per jaar met onze contactpersoon over de inhoud van de trainingen. Hierbij krijg ik echt de ruimte om onze visie te delen en hier wordt vervolgens op gereageerd met een programma dat hierop aansluit.” Dit type contact wordt door deze referent als erg waardevol ervaren, omdat het hen de gelegenheid biedt hun specifieke wensen door te geven en een programma op maat te ontvangen. Echter, twee referenten geven hier een neutralere beoordeling. Zij geven aan dat het relatiebeheer vanuit SEP in hun geval wat beperkt is. Een van hen zegt: “Daar is misschien nog winst te behalen.” De andere referent merkt op: “Een proactievare benadering kan helpen om de relatie verder te verdiepen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten zijn unaniem positief over de prijs-kwaliteitverhouding van de e-learningmodules van SEP. Iedereen is tevreden over deze balans. Hier zijn enkele uitspraken die deze waardering goed weerspiegelen: "De prijs is heel redelijk voor een goed uitgewerkt programma. Het is relevant, toegankelijk en gebruiksvriendelijk, dus ik vind het absoluut de investering waard." "De prijzen zijn marktconform en de inhoud is precies zoals verwacht." "Ik ben zeer tevreden met de trainingen van SEP; ze leveren precies wat ze beloven en bieden daarnaast uitstekende service en ondersteuning." Deze opmerkingen geven een duidelijk beeld van de positieve indruk die de respondenten hebben van de waarde die SEP biedt in verhouding tot de prijs.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De respondenten zijn positief over de e-learningmodules van SEP, vooral vanwege het overzichtelijke voortraject en de klantgerichte benadering. SEP biedt maatwerk en denkt actief mee met de wensen van de klanten, wat bijdraagt aan de tevredenheid van de referenten. De flexibiliteit van de e-learningmodules wordt ook gewaardeerd, vooral de mogelijkheid om de trainingen in eigen tempo te volgen en te combineren met het werk. De inhoud is actueel en goed gestructureerd, met veel aandacht voor praktijkgerichte oefeningen. De begeleiding wordt als professioneel ervaren, met goede voortgangsmonitoring en ondersteuning. De digitale leeromgeving wordt door de meeste referenten geprezen vanwege gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid, hoewel een enkele respondent de snelheid als verbeterpunt noemt. Wat betreft het relatiebeheer is de meerderheid tevreden, hoewel twee referenten aangeven dat er ruimte is voor een proactievere benadering. De prijs-kwaliteitverhouding van de e-learningmodules wordt unaniem als zeer goed beoordeeld. Al met al zijn de referenten tevreden en zouden zij SEP aanbevelen als opleidingspartner.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met SEP B.V. op 28-03-2025.

Algemeen

SEP is een toonaangevende aanbieder van online trainingen die specifiek zijn ontwikkeld voor de overheid. Met een breed scala aan e-learningmodules ondersteunt SEP de permanente ontwikkeling van ambtenaren binnen diverse vakgebieden, zoals Burgerzaken, Ruimtelijk Domein, Sociaal Domein, Belastingen en Verkiezingen. De trainingen sluiten naadloos aan op de praktijk en bieden overheidsprofessionals de mogelijkheid om hun kennis en vaardigheden op een flexibele en effectieve manier te ontwikkelen. Naast vakspecifieke trainingen biedt SEP ook cursussen op het gebied van persoonlijke vaardigheden en professionele ontwikkeling. Hiermee wordt niet alleen vakinhoudelijke kennis vergroot, maar ook het functioneren binnen de overheidsorganisatie versterkt. De e-learningmodules zijn interactief, praktijkgericht en kunnen op elk gewenst moment worden gevolgd, waardoor ze optimaal aansluiten bij de werkagenda's van ambtenaren. Het gesprek vond plaats op het kantoor van SEP in Nijmegen met mevrouw Driessen en mevrouw Van Zeeland in Nijmegen.

Kwaliteit

SEP waarborgt de kwaliteit van haar online trainingen door een combinatie van actuele inhoud, innovatieve leermethodieken en een sterke focus op maatwerk. Door een goed begrip van de uitdagingen binnen de publieke sector speelt SEP in op veranderende wet- en regelgeving en actuele ontwikkelingen. Dit wordt mogelijk gemaakt door nauwe samenwerking met experts uit het werkveld, waardoor de trainingen altijd relevant en up-to-date zijn. Een belangrijk uitgangspunt in de werkwijze van SEP is het principe van vraaggericht doorontwikkelen. Dit betekent dat de trainingen voortdurend worden aangepast en verbeterd op basis van feedback en specifieke wensen van opdrachtgevers. Zo sluit het aanbod optimaal aan op de praktijk en de leerbehoeften van ambtenaren. De Adviseurs Lereren en Ontwikkelen spelen hierin een essentiële rol. Zij onderhouden nauw contact met klanten om trainingsprogramma's af te stemmen op individuele en organisatorische behoeften. Daarnaast werkt SEP volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) om de kwaliteit systematisch te borgen. Door deze continue verbeteraanpak worden trainingen regelmatig geëvalueerd en aangepast waar nodig. Dit zorgt ervoor dat de leerprogramma's niet alleen actueel blijven, maar ook effectief bijdragen aan de professionele ontwikkeling van ambtenaren. Door deze gedegen aanpak garandeert SEP hoogwaardige en praktijkgerichte e-learning die aansluit bij de behoeften van de overheid.

Continuïteit

SEP waarborgt niet alleen de kwaliteit van haar trainingen, maar ook de continuïteit van haar dienstverlening. Door voortdurend te investeren in innovatie en doorontwikkeling, blijft het aanbod aansluiten op de veranderende behoeften binnen de publieke sector. De samenwerking met experts en de actieve rol van de Adviseurs Lereren en Ontwikkelen zorgen ervoor dat trainingen actueel en relevant blijven. Door deze structurele aanpak blijft SEP een betrouwbare en toekomstbestendige partner voor e-learning binnen de overheid.

Bedrijfsgerichtheid

SEP ontwikkelt haar trainingen met een sterke focus op de specifieke behoeften van de publieke sector. De e-learningmodules sluiten naadloos aan op de dagelijkse praktijk van ambtenaren door een combinatie van inhoudelijke expertise, interactieve leermethoden en praktijkgerichte casussen. Dit zorgt ervoor dat de opgedane kennis direct toepasbaar is in de werkomgeving. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is maatwerk. SEP stemt haar trainingen af op de wensen van zowel individuele deelnemers als gehele organisaties. Door middel van nauwe samenwerking met opdrachtgevers worden leerprogramma's op maat samengesteld, zodat deze aansluiten bij de actuele vraagstukken binnen gemeenten en andere overheidsinstellingen. Daarnaast speelt flexibiliteit een grote rol. De trainingen zijn digitaal toegankelijk en kunnen op elk gewenst moment worden gevolgd, waardoor ze optimaal aansluiten bij de werkagenda's van ambtenaren. De Adviseurs Lereren en Ontwikkelen ondersteunen organisaties actief in het vertalen van leerbehoeften naar effectieve opleidingsprogramma's. Door deze bedrijfsgerichte aanpak biedt SEP niet alleen kennisoverdracht, maar draagt het ook bij aan de structurele ontwikkeling en professionalisering.

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