

Klanttevredenheidsonderzoek

BVO Opleidingen B.V.

27-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BVO Opleidingen 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, 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			14%	43%	43%
Opleidingsprogramma			14%	29%	57%
Uitvoering				29%	71%
Opleiders				29%	71%
Trainingsmateriaal②				14%	43%
Accommodatie③					
Natraject④			14%	29%	43%
Organisatie en Administratie			14%	43%	43%
Relatiebeheer				43%	57%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑤				43%	43%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Zeven referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Eén referent geen inzicht in het natraject.
- ⑤ Eén referent geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door BVO Opleidingen B.V. (hierna BVO genoemd) hebben zeven referenten meegewerkt.

Vrijwel alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop BVO invulling geeft aan het voortraject. Meestal is er sprake van een langdurige samenwerking. Zo vertelt een respondent: "Wij nemen al jarenlang trainingen bij deze aanbieder af. De ervaringen zijn overwegend positief: de trainingen worden kwalitatief goed beoordeeld en het is voor ons inmiddels vanzelfsprekend om bij BVO trainingen af te nemen." Wanneer het bestaande aanbod niet volstaat, wordt er contact opgenomen met de accountmanager, die actief meedenkt, adviseert en samen met de organisatie tot een maatwerkvoorstel komt: "Op basis daarvan volgt een advies, dat wij toetsen en indien nodig aanpassen."

In sommige gevallen is BVO gekozen na een aanbesteding. Een respondent licht toe: “Op basis van de prijs-kwaliteitverhouding kwamen zij als beste uit de bus. De kwaliteit sprak ons direct aan: ze presenteerden een goed doordacht programma met verschillende interventies, waaronder een collectief programma met overnachting, persoonlijke interventies en een buddy-systeem. Nadat de opdracht was verstrekt, is de invulling in de eerste fase nog verder verfijnd.”

Niet alle ervaringen zijn even positief. Een van de referenten geeft aan dat het intakeproces omslachtig en bureaucratisch aanvoelde. “Tijdens de intake kon ik mijn wensen aangeven, maar dat proces vond ik wat stroperig. Eerst sprak ik met een accountmanager om de vraagstelling toe te lichten, daarna werd er contact gezocht met een beschikbare docent. Vervolgens moest ik in een nieuw gesprek deels dezelfde toelichting geven.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt, zoals vooraf besproken en afgestemd, helder en duidelijk schriftelijk vastgelegd. De meeste referenten geven aan dat de inhoud en de financiële afspraken correct worden weergegeven in de offerte. Zo wordt er opgemerkt dat “het programma en de offertes in de regel goed zijn opgesteld,” al moeten er soms nog kleine correctie worden aangebracht. Een ander benadrukt: “De offerte en het plan van aanpak zijn altijd goed.”

Toch klinkt er ook een kritische noot. Een respondent vertelt dat het programma inhoudelijk voldeed aan de verwachtingen, maar dat het financiële gedeelte minder duidelijk was vastgelegd: “Het programma zelf vond ik goed en wat er is opgeleverd, voldeed aan onze verwachtingen. Alleen ontbrak er een offerte, waardoor het een soort open cheque was.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop BVO de maatwerktrajecten uitvoert. Meer dan zeventig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden”. In alle gevallen sluit de uitvoering aan bij de verwachtingen die vooraf zijn geformuleerd.

Een van de respondenten beschrijft hoe het traject precies verloopt zoals gepland. Het gaat om een meerjarig programma waarin deelnemers hun eigen casussen kunnen inbrengen en leerdoelen formuleren. Er zijn intervisiebijeenkomsten en workshops, afgestemd op de individuele leervragen. Volgens deze referent biedt het programma voldoende diepgang en ruimte voor een persoonlijke leerroute naast het collectieve aanbod.

Ook een andere respondent bevestigt dat de uitvoering naar verwachting is. De training is interactief, wordt verzorgd door twee trainers, en maakt gebruik van diverse werkvormen, variërend van korte onderwijsblokken tot het inzetten van acteurs.

Een derde referent is eveneens positief en geeft aan dat de uitvoering steeds conform verwachting verloopt. “Inmiddels hebben we meerdere sessies ingepland. Wij vragen deelnemers na afloop altijd feedback, onder andere op kennis, didactiek en inhoudelijkheid. Deze training scoort daar erg goed op.”

Opleiders

Net als bij de uitvoering van de trajecten, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die BVO inzet.

Een van de respondenten spreekt lovend over twee vaste trainers: “Het zijn twee hele bekwame trainers die we al jaren kennen. Ze zijn energiek, competent en didactisch sterk. Ze kennen onze organisatie goed en sluiten aan bij wat wij nodig hebben.”

Ook een andere referent geeft aan dat de trainers doorgaans goed aansluiten bij de groep en dat eventuele knelpunten bespreekbaar zijn: “Soms is er minder aansluiting met een deelnemer, maar dat kan gelukkig besproken worden. Er is ruimte voor dat gesprek.”

Een derde respondent benadrukt de ervaring en de verschillende stijlen van de trainers. De een hanteert een coachende benadering, de ander richt zich meer op groepsdynamiek. Deze combinatie zorgt voor een veilige, vertrouwelijke leeromgeving waarin deelnemers zich durven openstellen en daadwerkelijk leren. Tegelijkertijd wordt er een kritische kanttekening geplaatst: “Ik had iets meer scherpte van één trainer verwacht. Soms voelde het alsof er iets te veel werd geklaagd door deelnemers over de organisatie, zonder voldoende reflectie of het nemen van eigen verantwoordelijkheid.”

Trainingsmateriaal

Vier van de zeven referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal dat binnen de maatwerktrajecten wordt ingezet.

Een van hen geeft aan: "Deelnemers hadden toegang tot een online portal, waar ze een voorbereidende opdracht moesten doen. Ook werd hun niveau daar getest. Dat werkte goed."

Een andere respondent waardeert de zorgvuldige voorbereiding en de variatie in het materiaal: "De casuïstiek werd uitgewerkt in de vorm van een vlog met acteurs, en er was ook ondersteunend materiaal zoals boekjes en schriftjes. Het was goed voorbereid en er is duidelijk veel geïnvesteerd." Tegelijkertijd plaatst deze referent een kritische kanttekening: het materiaal sloot volgens hem vooral aan bij één type deelnemer. "Achteraf gezien zou ik daar nu een andere keuze in maken."

Accommodatie

De accommodatie wordt door de respondenten niet beoordeeld, omdat de trainingen in hun gevallen uitsluitend in-house plaatsvinden of op een locatie die door de opdrachtgever zelf is geregeld.

Natraject

Het natraject stemt de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen geeft aan geen waardering te kunnen geven, omdat hem onbekend is hoe het natraject is vormgegeven.

De evaluatie aan het einde van het traject wordt door meerdere respondenten als waardevol ervaren. Zo geeft een van hen aan: "De training heeft de dilemma's binnen ons team blootgelegd en gezorgd voor bewustwording in het handelen. Het gaf ook aanknopingspunten voor verbetering in de toekomst. Er is verder geen vorm van nazorg aangeboden, maar daar was ook geen behoefte aan."

Een andere respondent benadrukt het belang van de terugkomdag: "Dan wordt er uitgebreid geëvalueerd, en vindt de afsluiting plaats. Dit wordt ook altijd teruggekoppeld naar mij door BVO. Ik ben die laatste dag zelf aanwezig om te horen wat het heeft opgeleverd. Het gaat dan vaak over persoonlijke ontwikkeling en nieuwe inzichten bij de deelnemers."

Eveneens klinkt er ook een verbeterpunt met betrekking tot de borging van het geleerde. Een respondent geeft aan dat het langetermijneffect niet altijd zichtbaar is: "Halen deelnemers er daadwerkelijk alles uit? Leidinggevendens nemen soms te weinig ruimte om het geleerde eigen te maken. Een training maakt je tenslotte niet meteen een goede leidinggevende - daar moet je zelf mee aan de slag." Over nazorg is volgens deze respondent weinig bekend, mede doordat er niet actief naar wordt gevraagd en er vanuit leidinggevendens weinig terugkoppeling komt. Daarnaast wordt er ruimte voor verbetering gezien in de evaluatie richting de opdrachtgever door BVO.

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten zijn van mening dat BVO de administratieve en organisatorische zaken op een goede en klantgerichte manier regelt.

Een van hen benadrukt het soepele verloop van de samenwerking: "We hadden prettig contact. Alles verliep zoals het moest. De lijntjes waren kort en als er iets speelde, werd dat direct opgepakt en aangepast. Ze zijn klantvriendelijk, goed bereikbaar en communiceren duidelijk."

Een andere respondent beschrijft hoe BVO effectief samenwerkte met de eigen backoffice van de organisatie: "De administratieve en organisatorische kant verliep soepel. Er zijn activiteiten geëvalueerd en soms bijgesteld. Niet alles was oplosbaar, maar dat had ook te maken met externe afhankelijkheden."

Daarnaast ziet een neutrale respondent ruimte voor verbetering: "De samenwerking met de organisatie en administratie verloopt wisselend. Er wordt efficiënt gewerkt, maar de werkwijze sluit niet altijd goed aan op onze verwachtingen. We hebben meerdere keren punten op het gebied van communicatie aangegeven, maar het wordt niet opgepakt. Dat maakt het lastig en geeft een gevoel van machteloosheid."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het relatiebeheer door BVO. De communicatie wordt als prettig, professioneel en klantgericht ervaren.

Een respondent benadrukt dat de contactpersonen goed aansluiten bij de behoeften van de organisatie: "Ze luisterden goed, gaven waardevolle adviezen en probeerden niet ongevraagd extra diensten aan te bieden. Dat werd als erg prettig ervaren."

Een ander geeft aan dat het contact meestal verloopt via een centraal e-mailadres voor offertes en via de accountmanager voor overige vragen. Hoewel de accountmanager als vriendelijk en prettig in de omgang wordt ervaren, zou het volgens deze respondent wenselijk zijn om één vast aanspreekpunt te hebben.

Ook een derde referent is positief over de samenwerking, die zij als professioneel en stabiel omschrijft. Wel geeft zij de voorkeur aan direct contact met de trainers, met wie tijdens evaluaties niet altijd overleg mogelijk is vanwege hun aanwezigheid in het lesprogramma: "Gaandeweg kreeg ik gelukkig wel meer gelegenheid om hen beter te leren kennen. Dit hangt ook samen met hun aansturingsstructuur."

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben volledig zicht op de prijsstelling en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrainingen van BVO. Degenen die hier wél een oordeel over kunnen geven, zijn overwegend positief, al worden er ook enkele kritische kanttekeningen geplaatst. Een respondent merkt op: "De trainingen zijn aan de prijzige kant, maar dat geldt eigenlijk voor alle aanbieders. De kwaliteit is echter goed, en vooral de trainer was zeer capabel."

Een ander vindt de prijs-kwaliteitverhouding in balans, mits er ruimte blijft voor maatwerkafspraken: "Het is wel belangrijk dat er ruimte blijft voor onderhandeling, zodat beide partijen tevreden zijn."

Een derde respondent uit kritiek op het gebrek aan transparantie: "Ik vond de prijs uiteindelijk erg hoog. Dat kwam vooral doordat er geen prijsafsprake was gemaakt, waardoor de uren bleven oplopen. Ik was achteraf verrast door de hoogte van het factuurbedrag."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven BVO in hun eindoordeel overwegend een hoge score. Zij zijn positief tot zeer positief over de samenwerking, die vaak als prettig, professioneel en soms langdurig wordt omschreven. Als sterke punten worden met name de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen, het meedenken vanuit BVO en de inzet van betrokken trainers genoemd.

Een aantal respondenten spreekt expliciet de intentie uit BVO aan anderen aan te bevelen. Een van hen zegt: "Ik ben erg tevreden, vooral over de inhoudelijke kennis en de manier waarop ze met ons meedenken. Het sluit gewoon heel goed aan bij onze behoeften." Een ander voegt toe: "De trainers zijn echt goed. Ze hebben de gedrevenheid en passie om de leerstof over te brengen, en dat werkt aanstekelijk voor de cursisten."

Ook worden de flexibiliteit en het brede aanbod gewaardeerd: "De snelheid van schakelen en het inhoudelijk meedenken door de accountmanager zijn sterke punten. De deelnemers ervaren de inhoud als positief. Wel zou de administratie beter kunnen inspelen op klantwensen. Daarnaast: als trainingen herhaaldelijk niet doorgaan, is het wellicht beter die uit het aanbod te halen."

Tegelijkertijd worden er enkele kritische noten gekraakt. Eén respondent is tevreden over de inhoud, maar terughoudend in zijn aanbeveling: "Ik ben tevreden over de uitkomst, maar minder over de prijs. Ik zou hen dan ook niet snel aanbevelen aan iemand anders. Daarnaast vond ik het een vrij logge organisatie. Ik werk liever rechtstreeks samen met de trainster zonder tussenpersonen."

Een andere referent noemt het programma inhoudelijk sterk, maar ziet ruimte voor verbetering in de toepassing van casuïstiek en de scherpte van de trainer: "De coach-trainer creëerde een veilige sfeer, maar we hadden af en toe iets meer scherpte mogen zien, vooral in het benadrukken van eigen verantwoordelijkheid." Toch geeft ook deze respondent aan BVO aan te bevelen.

Tot slot worden enkele praktische verbeterpunten benoemd, zoals het voorkomen van het ongevraagd opvragen van privégegevens en het hebben van een vast aanspreekpunt. Ondanks deze aandachtspunten blijft het eindoordeel positief: "Ik zou de samenwerking aanbevelen aan anderen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met BVO Opleidingen B.V. op 27-05-2025.

Algemeen

Boertien Vergouwen Overduin (BVO) is een gerenommeerd opleidingsinstituut dat zich richt op de ontwikkeling van mensen en organisaties via trainingen, opleidingen en leiderschapsprogramma's. De organisatie is actief binnen diverse sectoren waaronder overheid, HR, sales, communicatie en projectmanagement. Als onderdeel van de NCOI Groep beschikt BVO over landelijke dekking en een breed opleidingsaanbod. BVO onderscheidt zich door de toepassing van recente neurowetenschappelijke inzichten, kleinschalig en praktijkgericht onderwijs, en een sterke focus op persoonlijk leren. De organisatie blijft zich ontwikkelen op thema's als talentontwikkeling en begeleiding van young professionals.

Kwaliteit

BVO hanteert een duidelijke visie op leren waarin duurzaam leerrendement, persoonlijke effectiviteit en toepasbaarheid in de praktijk centraal staan. Opleidingen zijn gebaseerd op actuele wetenschappelijke inzichten, met name uit de neurowetenschappen, en worden verzorgd in kleinschalige groepen waarin maatwerk en interactie de norm zijn. Voorafgaand aan ieder traject worden leerbehoeften zorgvuldig in kaart gebracht via intakegesprekken en gevalideerde instrumenten zoals de Birkman-methode, zodat het programma optimaal aansluit bij de doelen van deelnemers en organisaties. Lesmateriaal wordt in eigen beheer ontwikkeld en voortdurend geactualiseerd, ondersteund door het digitale platform e-Connect. Trainers worden geselecteerd op basis van inhoudelijke deskundigheid en ruime praktijkervaring, en blijven zich professioneel ontwikkelen via vakpublicaties, intervisie en interne kennisdeling. Kwaliteit wordt gedurende het hele traject geborgd via evaluaties, certificering en persoonlijke begeleiding. De transfer naar de werkpraktijk krijgt nadrukkelijk aandacht door middel van realistische oefeningen, persoonlijke actieplannen, reflectieopdrachten en individuele coaching. Digitale ondersteuning en follow-up dragen bij aan het duurzaam toepassen van nieuw gedrag en het zichtbaar maken van resultaat in de dagelijkse werkcontext. Feedback van deelnemers en opdrachtgevers wordt actief verzameld en benut voor continue verbetering van de dienstverlening.

Continuïteit

BVO waarborgt continuïteit door een robuuste organisatorische structuur, digitale ondersteuning en landelijke dekking. De samenwerking met opdrachtgevers is gericht op de lange termijn en kenmerkt zich door co-creatie, persoonlijke aandacht en flexibiliteit. BVO anticipeert op sectorontwikkelingen met innovatie in digitale leeroplossingen, toepassing van neurowetenschappelijke inzichten en het gericht inspelen op behoeften van jong talent.

Bedrijfsgerichtheid

De organisatie volgt marktontwikkelingen via eigen publicaties, klantonderzoeken en evaluaties. Het aanbod wordt afgestemd op de doelstellingen van de klant door het hanteren van maatwerktrajecten met voorafgaande analyse. Klanten worden actief betrokken bij de ontwikkeling en evaluatie van programma's via co-creatie en regelmatige terugkoppeling. BVO ondersteunt veranderopgaven binnen organisaties met leiderschapsprogramma's die gericht zijn op strategische ontwikkeling, wendbaarheid en gedragsverandering, onderbouwd met gevalideerde instrumenten en coaching.

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