

Klanttevredenheidsonderzoek

Smart Group Futuring People BV

24-10-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Smart Group Futuring People BV 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 OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan 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.

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 een 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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 Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Plan van aanpak			10%	40%	50%
Uitvoering			20%	10%	70%
Adviseurs			10%	10%	80%
Afronding②		10%	10%	20%	50%
Organisatie en Administratie③				40%	40%
Relatiebeheer④				30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				20%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score voor de afronding.
- ③ Twee referenten geven geen score voor de organisatie en administratie.
- ④ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Acht referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de outplacement- en loopbaanbegeleidingstrajecten van Smart Group Futuring People BV (hierna Smart Group te noemen) geven desgevraagd aan dat zij via hun toenmalige werkgever bij Smart Group zijn terechtgekomen. In een aantal gevallen kon er door de deelnemer gekozen worden uit meerdere aanbieders en/of adviseurs/coaches. Daarbij konden deelnemers zich op de coaches oriënteren middels presentaties en intakegespreken. De keuze voor Smart Group viel dan ook veelal samen met de keuze voor een bepaalde coach. Enkele referenten: "De adviseur was al wat ouder, net als ik. Wat hij vertelde, sprak me aan", "Er stonden zo'n 50 mensen op onze portal. Deze coach sprak mij aan vanwege zijn nuchterheid", "Ik heb gekozen voor deze adviseur bij Smart Group omdat hij net als ik boventallig was geworden, en dat nog wel bij hetzelfde bedrijf. Bovendien vond ik hem wat persoonlijker dan de adviseur van het andere bureau. Dat was belangrijk voor mij vanwege het stukje emotionele verwerking" en "Tijdens de presentaties via Teams kon ik vanwege mijn visuele beperking de teksten niet lezen. In tegenstelling tot de adviseur van de andere aanbieder die het ging voorlezen, zei die van Smart Group: 'Dan gaan we gewoon praten.' Toen hij mij ook nog belde dat het hem een uitdaging leek om met mij samen te werken, heb ik meteen toegehaakt."

In andere gevallen kon men niet zelf kiezen maar werd er een adviseur toegewezen. Dat bleek steeds een goede greep: “Ik wilde voor mijzelf beginnen. De adviseur had ervaring met zelfstandig ondernemen” en “Ze hebben iemand voor me uitgezocht met wat meer senioriteit. Het bleek een goede match.” Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De oriëntatie op de situatie en de wensen van de deelnemer voldoet aan de verwachtingen: “De adviseur heeft goed doorgevraagd naar mijn situatie en waar ik dacht dat hij toegevoegde waarde kon leveren”, “Het was heel fijn schakelen” en “De adviseur stelde vragen naar mijn financiële en sociale omstandigheden en gaf mij meteen het gevoel dat ik mij niet zo druk hoefde te maken.” Ook de praktische voorbereiding verloopt over het geheel genomen naar wens. Een referent: “De intake met de contactpersoon ging vooral over de praktische zaken, zoals data en locatie. Het ging heel soepel. Ik kon ook digitaal testen doen op het web van Smart Group.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik was er klaar voor om gas te geven, maar het duurde twee weken voordat ik na de intake werd teruggebeld.”

Plan van aanpak

Aan het plan van aanpak worden overwegend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend; één referent geeft een ‘drie’. Het plan is volgens de meesten duidelijk, concreet en passend bij de persoonlijke situatie en doelstelling. Men waardeert dat de richting en het einddoel scherp zijn vastgelegd en dat er vanaf de start een herkenbaar traject ligt: “Het plan was strak en gaf een duidelijke omschrijving van het einddoel op basis van mijn levensfase”, “De doelstellingen waren meteen helder en afgestemd op mijn wens om als ondernemer te starten”, “We hebben samen het plan gemaakt en ik herkende mij erin” en “De doelstelling was direct duidelijk: begeleiden bij het vinden van een nieuwe baan”. De referent die een ‘drie’ toekent licht toe dat er voor hem geen uitgewerkt plan lag en dat het traject wat ad hoc werd aangepakt.

Uitvoering

Acht van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering; er worden twee ‘drieën’ toegekend. De begeleiding sluit in de meeste gevallen goed aan bij de wensen en verwachtingen. De sessies worden als waardevol en persoonlijk ervaren. Deelnemers voelen zich gehoord en serieus genomen: “Het waren prettige gesprekken waarin ik steeds mijn gedachten kon rangschikken en prioriteren”, “Ik kon mijn emoties kwijt en kreeg weer hoop en perspectief” en “Er werd goed geluisterd en mijn twijfels werden weggenomen.” De aanpak is praktijkgericht, met veel aandacht voor concrete stappen en persoonlijke ontwikkeling: “Ik werd geholpen bij het maken van keuzes en kreeg duidelijkheid over hoe ik mij richting het UWV moest opstellen” en “De gesprekken boden structuur. We werkten samen aan mijn businessplan en ik werd ook begeleid richting het UWV.” Verschillende geïnterviewden noemen de ondersteuning bij het maken van een cv en LinkedIn-profiel: “Ik had nog nooit iets met LinkedIn gedaan. Ik werd geholpen met het opstellen van een kort en overzichtelijk cv, inclusief een vrolijke foto die meteen online werd gezet”, “Ik ben goed geassisteerd met mijn cv en LinkedIn. Ik kreeg ook veel nuttige tips voor mijn sollicitatiegesprekken” en “Er werd kritisch meegedacht over mijn activiteiten en ik kreeg adviezen over wat wel en niet te doen.” Ook het werken met opdrachten, whiteboard-sessies en assessments wordt genoemd als effectief. De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het traject startte te vroeg, waardoor het al bijna was afgerond voordat ik daadwerkelijk begon met solliciteren” en “De eerste fase was te veel gericht op het vinden van een baan, terwijl ik juist tijd nodig had om het gedwongen vertrek te verwerken.”

Adviseurs

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs. Ze zijn te spreken over hun praktische kennis en coaching vaardigheden: "Mijn coach had veel kennis en ervaring als ondernemer. Hij gaf goede tips om zaken te onderzoeken", "Hij vond de juiste balans tussen luisteren en het bieden van een theoretisch kader. Hij gaf waardevolle adviezen" en "De coach is open en toegankelijk, vat goed samen en stelt scherpe vragen, zodat je je gedachten helder krijgt." Deelnemers zien de coaches als warm, betrokken en flexibel en ervaren vaak een persoonlijke klik. Enkele reacties: "Het contact verliep heel natuurlijk. De coach wist overal waarde toe te voegen, zelfs bij onverwachte wendingen in het gesprek", "De coach was informeel, luisterde goed en schakelde makkelijk tussen adviseren, motiveren en coachen", "Hij nam de tijd en kwam zelfs helemaal naar Groningen voor persoonlijke gesprekken" en "Het was prettig dat hij in dezelfde levensfase zat en vanuit de praktijk meedacht." De neutraal gestemde vertelt dat hij iets meer initiatief had verwacht: "Het was voor de coach ook lastig omdat ik nog niet aan het solliciteren was, maar ik had verwacht dat hij mij wat meer had gepusht of zou hebben aangegeven dat het traject te vroeg startte."

Afronding

Zeventig procent van de referenten kent aan de afronding een score 'vier' of 'vijf' toe. Daarnaast worden er één 'drie' en één 'twee' gegeven. De overgebleven referent kent geen score toe, omdat in zijn situatie het traject nog niet is afgerond. De meeste geïnterviewden vinden de afronding zorgvuldig en goed geregeld. Zij waarderen het dat er voldoende aandacht is voor het samen terugblikken op het traject en het bespreken van de opvolging: "Na afloop hadden we nog een afrondende sessie waarin we mijn vervolgstappen bespraken", "Ik kon mijn traject afsluiten met een laatste gesprek en een aantal gesprekken met potentiële klanten", "We hebben telefonisch doorgenomen hoe het traject was verlopen en wat de volgende stappen konden zijn" en "Mijn coach belde mij later nog eens om te horen hoe het ging." De referent die een score 'drie' geeft, licht zijn score als volgt toe: "Er zou nog een vervolgspraak komen, maar die is er uiteindelijk niet geweest. Ik heb zelf geen initiatief genomen en mijn coach ook niet." De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Er was geen moment van gezamenlijke reflectie of overdracht. Ik had dat wel graag willen hebben om beter te weten wat ik na het traject zelf kon oppakken." De meeste referenten geven aan dat het traject hen daadwerkelijk verder heeft geholpen. Dit geldt voor hun persoonlijke ontwikkeling zowel als het realiseren van concrete doelstellingen, zoals het vinden van een nieuwe baan of het starten van een eigen bedrijf: "Ik heb geleerd mijn competenties te vertalen naar wat ik zoek in een nieuwe functie", "Ik werd over de streep getrokken om een goed cv te maken en kreeg weer vertrouwen in mezelf. Na vier weken had ik een leuke baan gevonden bij het Vredespaleis", "Ik kon binnen mijn organisatie doorstromen naar een andere functie", "Mijn coach bracht mij in contact met iemand uit zijn netwerk, waardoor ik nu bij de Bank of China werk", "Het traject heeft me geholpen om mijn propositie scherp te krijgen en mijn bedrijf in de markt te zetten", "Ik heb geleerd hoe ik mijn oude vak kon combineren met een nieuw ondernemerschap. Ik ben nu partner in een franchiseconstructie" en "Ik heb nu een succesvol bedrijf met zeven medewerkers." Een van de referenten vertelt dat het traject hem inzicht gaf, maar dat andere factoren hebben meegespeeld in zijn uiteindelijke keuze: "Ik heb duidelijkheid en zelfvertrouwen gekregen om te zien wat nodig was om voor mezelf te beginnen. Uiteindelijk heb ik besloten dit niet te doen, omdat de markt binnen mijn vakgebied ongunstig bleek."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. De bereikbaarheid en communicatie zijn naar wens. Afspraken worden nagekomen en de planning verloopt in goed overleg: "Het was prettig dat de planning steeds in overleg werd vastgesteld en dat de coach telefonisch goed bereikbaar was", "Ze kwamen de afspraken keurig na", "Het plannen van afspraken verliep rechtstreeks met de coach" en "Er werd meteen een WhatsApp-groep aangemaakt waar alles snel en accuraat geregeld kon worden." Ook aanvullende verzoeken worden vlot en naar wens afgehandeld. Een geïnterviewde vertelt: "Ik wilde op een gegeven moment nog een training volgen. Mijn coach heeft ervoor gezorgd dat dit snel werd goedgekeurd en geregeld." Een enkele keer was er sprake van een klein technisch probleem, bijvoorbeeld een verkeerde link naar een onlinebijeenkomst, maar dit werd direct opgelost. Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het contact buiten het traject verloopt meestal via de coach en wordt als prettig ervaren: “Ik heb nog steeds goed contact met mijn adviseur via WhatsApp”, “Als ik iets heb, kan ik mijn coach direct benaderen en zet hij het binnen de organisatie uit” en “De coach was goed bereikbaar en bleef ook na het traject nog een paar keer contact houden.” Enkelen geven aan dat ze na afronding weinig of geen contact meer hadden met Smart Group zelf, wat in hun ogen geen bezwaar is: “Ik heb niets meer van hen gehoord, maar dat vind ik ook goed zo” en “Het contact is afgerond, het is helemaal prima zo.” Drie referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts twee van de tien referenten spreken zich uit over de prijs-kwaliteitverhouding. Beiden kennen het een score ‘vier’ toe. De overige acht referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Zij vinden de prijs in verhouding tot de kwaliteit goed. Eén van hen zegt: “Ik kan me niet herinneren dat ik het destijds veel geld vond. Je krijgt er voldoende voor terug om aan de inspanningsverplichting te voldoen.” De ander noemt het tarief eenvoudigweg “prima”.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alle referenten zijn in totaliteit tevreden tot zeer tevreden over de outplacement- en loopbaanbegeleidingstrajecten van Smart Group. Als sterke kant van de trajecten wordt vooral de kwaliteit van de coaches benadrukt. De begeleiding wordt omschreven als persoonlijk, gestructureerd en doelgericht. Men waardeert het dat de coaches helpen om het proces te kaderen: “Het is fijn dat iemand je op weg helpt zodat je niet stuurloos alle kanten opgaat”, “Ik kreeg goede en praktische adviezen” en “Mijn coach hielp mij om mijn gedachten te ordenen en structuur aan te brengen.” De persoonlijke aandacht en klik met de coach worden vaak als groot pluspunt genoemd. Deelnemers ervaren de coaches als benaderbaar, warm en betrokken: “De open houding van de coach en de persoonlijke klik maakten het traject waardevol”, “Hij nam de tijd om ook bij het emotionele stuk en de rouwverwerking stil te staan” en “De adviseur gaf vertrouwen waardoor ik in mijn eigen kracht durfde te gaan staan.” Ook de deskundigheid en ruime ervaring van de coaches worden geprezen. Een geïnterviewde vertelt: “Mijn adviseur heeft zelf alle stappen richting ondernemerschap doorlopen. Hij wist precies waar ik op moest letten en welke valkuilen ik kon vermijden.” Anderen noemen de brede kennis op het gebied van bedrijfsplannen en markten. Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over het vermogen van de coaches om ervaringen uit de praktijk te delen. Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij Smart Group zonder meer zouden 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 Smart Group Futuring People BV op 24-10-2025.

Algemeen

Smart Group Futuring People B.V. (hierna: Smart Group) ondersteunt organisaties al ruim 35 jaar bij het versterken van de balans tussen organisatieontwikkeling en persoonlijke groei. De missie is het creëren van duurzaam perspectief door omstandigheden te scheppen waarin mensen en organisaties zich blijvend kunnen ontwikkelen. Smart Group voert hiertoe onder meer collectieve mobiliteitsprojecten uit in combinatie met individuele loopbaantrajecten via omscholing, training en/of coaching. Ondersteuning in het nemen van eigen verantwoordelijkheid en eigen regie, het ontwikkelen van visie, en het begeleiden van mensen van werk naar werk of de opstap naar ondernemerschap, vormen de corebusiness van de organisatie. Zelfsturing, zingeving, creativiteit, plezier en passie vormen hierbij belangrijke bouwstenen. Smart Group biedt trajecten op het gebied van arbeidsmobiliteit, organisatieontwikkeling en consultancy, gericht op het begeleiden van mensen naar nieuw werk of ondernemerschap, het ondersteunen van organisatieverandering en het bevorderen van innovatie en wendbaarheid. De organisatie werkt landelijk en bedient zowel MKB-bedrijven als multinationals in uiteenlopende sectoren. Dit Cedeo-rapport richt zich op de outplacement-, loopbaanbegeleidings- en coachingstrajecten van Smart Group.

Kwaliteit

Smart Group staat bekend om haar maatwerkbenadering, praktijkgerichte aanpak en persoonlijke aandacht. Elk traject wordt afgestemd op de specifieke situatie van de opdrachtgever en de deelnemer. De organisatie heeft inmiddels meer dan 35.000 mensen begeleid naar een nieuw toekomstperspectief, wat haar ervaring en expertise onderstreept. Smart Group heeft 10 adviseurs in vaste dienst met daaromheen een flexibele schil van zzp-ers die zich nauw verbonden voelen aan de organisatie. Smart Group hecht sterk aan professionaliteit en kwaliteit in de uitvoering; adviseurs zijn CMI- of Noloc-gecertificeerd en werken binnen een cultuur van kennisdeling en continue ontwikkeling. Kwaliteit wordt structureel gemonitord via evaluaties en een cliëntvolgsysteem dat inzicht biedt in de voortgang en resultaten van trajecten. De combinatie van deskundigheid, betrokkenheid en persoonlijke benadering maakt Smart Group tot een betrouwbare partner voor duurzame ontwikkeling van mens en organisatie.

Continuïteit

Smart Group heeft een solide positie opgebouwd door jarenlange ervaring te combineren met innovatie en digitalisering. De organisatie heeft geïnvesteerd in online leeromgevingen en blended trajecten waarin fysieke ontmoetingen worden aangevuld met digitale ondersteuning. Hierdoor blijft Smart Group wendbaar en toekomstbestendig. De positieve resultaten uit klantonderzoeken en de sterke reputatie in de markt bevestigen dat de organisatie haar continuïteit goed heeft geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Doel van de organisatie is het bedrijf gezond te houden en waar nodig uit te bouwen. Hiertoe kent en onderhoudt Smart Group een groot netwerk. Smart Group maakt zich bij haar doelgroepen bekend door aanwezigheid op beurzen en door deelname aan evenementen. Ook doet zij gerichte marketingactiviteiten voor werving van opdrachten, zoals LinkedIn campagnes, en verstuurt zij met regelmaat een nieuwsbrief naar haar klantenkring. Maar de grootste aanwas van nieuwe opdrachten genereert Smart Group op basis van mond-op-mond reclame. De persoonlijke aandacht die Smart Group aan haar klanten besteedt wordt alom gewaardeerd. Opdrachtgevers en individuele medewerkers zien Smart Group als een gerespecteerde en professionele speler in de markt met wie men vaak al vele jaren tot grote tevredenheid zaken doet.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu