

Klanttevredenheidsonderzoek

Multi Certifications B.V.

29-07-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van Multi Certifications B.V.	3
Samenvatting	3
Sterke punten - Cedeo Open opleidingen	5
Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen	6
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen	7
Scores	7
Toelichting op scores	8
Voortraject	8
Opleidingsprogramma	9
Uitvoering	10
Opleiders	11
Trainingsmateriaal	12
Natraject	13
Organisatie en Administratie	14
Relatiebeheer	15
Prijs-kwaliteitverhouding	16
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	17
Trends bedrijfsopleidingen	18
Cedeo-erkenning	19
Achtergrond	19
Criteria	19
Methode	20
Procedure	21
Conclusie van Cedeo	22

Profiel van Multi Certifications B.V.



Multi Certifications is een onafhankelijke organisatie die zich richt op auditing, certificering, trainingen en begeleiding op het gebied van managementsystemen. De organisatie is actief in Nederland, Suriname en het Caribisch deel van het Koninkrijk en ondersteunt organisaties bij het ontwikkelen, implementeren en verbeteren van managementsystemen, onder meer op het gebied van kwaliteitsmanagement, informatiebeveiliging, arbeidsveiligheid,

milieu, voedselveiligheid en bedrijfscontinuïteit.

De open opleidingen richten zich op professionals die verantwoordelijk zijn voor managementsystemen binnen hun organisatie, met een praktijkgerichte aanpak waarin ruimte is voor interactie en het uitwisselen van ervaringen. Voor een aantal opleidingen wordt ook een bedrijfsbezoek georganiseerd om theorie en praktijk beter te verbinden.

Daarnaast verzorgt Multi Certifications, onder meer samen met het Surinaams Standaarden Bureau (SSB), trainingen voor kwaliteitsmanagers, interne auditoren en organisaties die zich voorbereiden op certificering. Zo ondersteunt Multi Certifications organisaties bij zowel het opbouwen van managementsystemen als de voorbereiding op certificeringstrajecten.

Samenvatting

Aan dit onderzoek naar een aantal open opleidingen van Multi Certifications hebben tien referenten hun medewerking verleend. De gesproken referenten zijn unaniem positief over de kwaliteit van de dienstverlening en beoordelen de samenwerking als tevreden tot zeer tevreden. Zij waarderen de professionele aanpak, de inhoudelijke deskundigheid en de praktijkgerichte invulling van de opleidingen en begeleiding.

Het voortraject wordt als zorgvuldig en transparant ervaren. Referenten geven aan dat Multi Certifications een goede reputatie heeft op het gebied van kwaliteitsmanagement en certificering en dat de organisatie vanaf het eerste contact duidelijk communiceert over de aanpak en wederzijdse verwachtingen. Ook over de inhoud en opbouw van het opleidingsprogramma zijn de referenten positief. De programma's sluiten goed aan bij de praktijk en bieden ruimte om in te spelen op actuele vraagstukken binnen de eigen organisatie.

De uitvoering van de online bijeenkomsten via Zoom verloopt volgens de referenten soepel en interactief. De behandelde onderwerpen zijn relevant en direct toepasbaar. Ook de bedrijfsbezoeken, die onderdeel uitmaken van sommige trajecten, worden als waardevolle aanvulling genoemd. De opleiders worden omschreven als deskundige auditoren met ruime praktijkervaring, die complexe onderwerpen helder weten over te brengen en oog hebben voor de situatie van de deelnemers.

Klanttevredenheidsonderzoek

Ook over de organisatie en administratie zijn de referenten unaniem tevreden. De communicatie verloopt duidelijk, afspraken worden nagekomen en vragen worden snel beantwoord. Het natraject en het relatiebeheer sluiten volgens de meeste referenten goed aan bij hun behoeften. Enkele referenten geven aan dat zij na afronding weinig gebruik hebben gemaakt van de nazorg of geen behoefte hadden aan vervolcontact. Eén referent merkt op dat een incidentele inhoudelijke update of een periodiek contactmoment na afloop een waardevolle aanvulling zou kunnen zijn.

Per saldo zijn de referenten van mening dat Multi Certifications een deskundige, betrouwbare en praktijkgerichte partner is, die organisaties op professionele wijze ondersteunt bij het ontwikkelen van managementsystemen en het succesvol voorbereiden op certificeringstrajecten.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Deskundige begeleiding:

De auditoren beschikken over veel praktijkervaring en weten theorie en praktijk op overtuigende wijze met elkaar te verbinden.

“

“Je merkt dat zij veel praktijkervaring hebben en precies weten waar zij over spreken.”

Praktijkgerichte aanpak:

De inhoud sluit goed aan bij de dagelijkse praktijk en is direct toepasbaar binnen de eigen organisatie.

“

“Het programma was goed afgestemd op onze organisatie en bood precies de verdieping die we nodig hadden.”

Goede voorbereiding:

Organisaties voelen zich goed ondersteund tijdens de voorbereiding op het certificeringstraject.

“

“We waren goed voorbereid op de certificering en wisten precies wat er nog van ons werd verwacht.”

Professionele organisatie:

Het traject verloopt gestructureerd, met duidelijke communicatie en een zorgvuldige administratieve ondersteuning.

“

“De organisatie was goed op orde en we wisten steeds waar we aan toe waren.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Relatiebeheer na afloop:

Een beknopt periodiek contactmoment of een korte inhoudelijke update zou door sommigen worden gewaardeerd.

“

“Na afronding van het traject is er eigenlijk geen vervolgcontact meer geweest, maar daar hadden wij op dat moment ook geen behoefte aan.”

Behoefte aan nazorg verschilt:

De behoefte aan begeleiding na afloop is afhankelijk van de situatie van de organisatie.

“

“Voor onze organisatie was de begeleiding na afloop minder noodzakelijk, maar de ondersteuning was beschikbaar wanneer dat nodig was.”

Onderhoud van contact:

Enkele referenten geven aan dat een incidenteel contactmoment na afronding van het traject een waardevolle aanvulling zou kunnen zijn, mits dit beperkt blijft.

“

“Het contact is prettig. We weten hen te vinden als dat nodig is en dat is voor ons voldoende.”

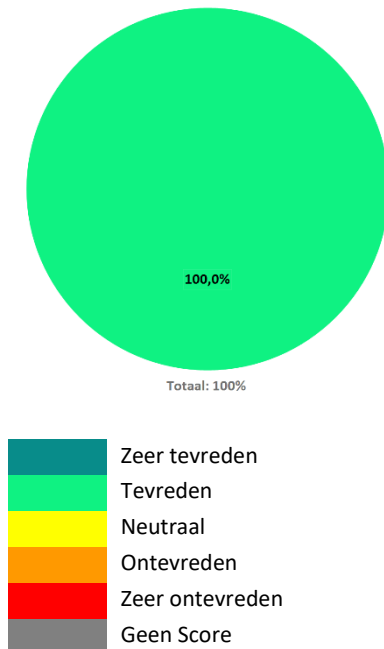
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

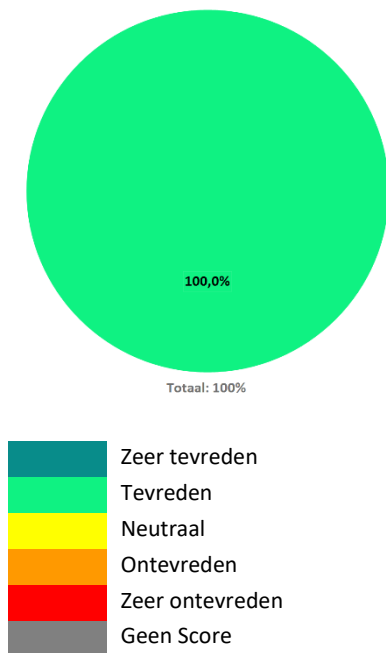
	Zeet ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeet tevreden	Geen score
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject				100%		
Opleidingsprogramma				100%		
Uitvoering				90%	10%	
Opleiders				90%	10%	
Trainingsmateriaal				50%		50%
Accommodatie						100%
Natraject			20%	80%		
Organisatie en Administratie				100%		
Relatiebeheer			30%	70%		
Prijs-kwaliteitverhouding				70%		30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%	

Toelichting op scores



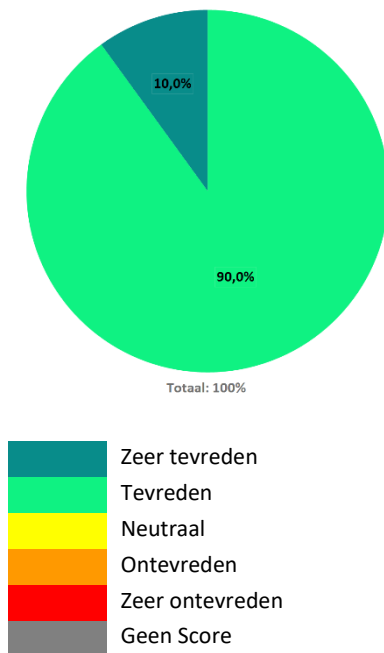
Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open trainingen georganiseerd door Multi Certifications BV hebben tien referenten hun medewerking verleend. Het voortraject wordt door alle gesproken referenten als zorgvuldig en professioneel omschreven. Zij kwamen met Multi Certifications in contact vanuit hun werkzaamheden, veelal via een aanbeveling van het Surinaams Standaarden Bureau (SSB). Volgens de referenten heeft Multi Certifications in Suriname een sterke reputatie opgebouwd op het gebied van kwaliteitsmanagement en de begeleiding van certificeringstrajecten. Deze goede naam, gecombineerd met de specifieke expertise van de organisatie, vormde voor hen een belangrijke reden om voor Multi Certifications te kiezen: "Via SSB werd Multi Certifications nadrukkelijk aanbevolen vanwege de deskundige begeleiding bij kwaliteits- en certificeringstrajecten." Tijdens de eerste contacten nemen de adviseurs de tijd om de organisatie, de doelstellingen en de uitgangssituatie zorgvuldig in kaart te brengen. De referenten waarderen de heldere uitleg over de aanpak, de transparantie ten aanzien van het traject en de duidelijke communicatie over wederzijdse verwachtingen: "Al in de voorbereidende fase was duidelijk welke stappen zouden worden gezet en wat daarbij van ons werd verwacht." Daarnaast geven de referenten aan dat afspraken zorgvuldig worden nagekomen en dat vragen snel en adequaat worden beantwoord. Hierdoor ontstaat vanaf de start een solide basis voor een constructieve samenwerking: "De professionele benadering en duidelijke communicatie gaven ons vanaf het eerste contact vertrouwen in het verdere traject."



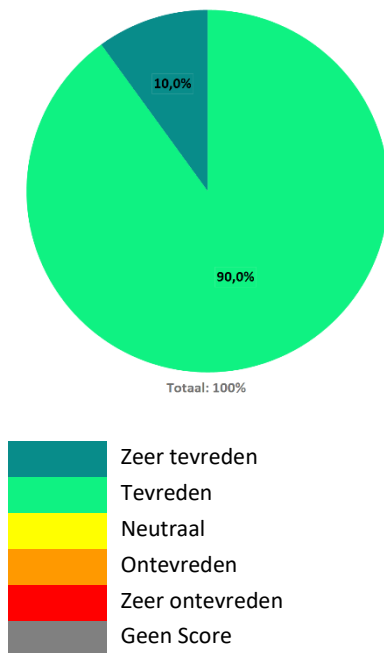
Opleidingsprogramma

De referenten zijn unaniem positief over de inhoud en opbouw van het opleidingsprogramma. Volgens hen sluit het programma goed aan bij de doelstellingen van de organisatie en is er sprake van een logische samenhang tussen de verschillende onderdelen. Daarbij wordt voldoende ruimte geboden om specifieke aandachtspunten uit de eigen praktijk aan bod te laten komen, waardoor de opgedane kennis direct toepasbaar is: "Het programma was goed afgestemd op onze organisatie en bood precies de verdieping die we nodig hadden." De referenten waarderen daarnaast dat gedurende het traject oog blijft bestaan voor de voortgang en dat waar nodig accenten kunnen worden verlegd. Hierdoor blijft het programma gedurende de uitvoering aansluiten bij de actuele situatie en de leerbehoefte van de deelnemers: "Er was ruimte om in te spelen op vraagstukken die zich tijdens het traject voordeden." Deze flexibele benadering, gecombineerd met een duidelijke structuur, draagt volgens de referenten bij aan een effectief leerproces en een doelgerichte voorbereiding op certificering: "De inhoud was praktisch, overzichtelijk en direct bruikbaar binnen onze eigen organisatie."



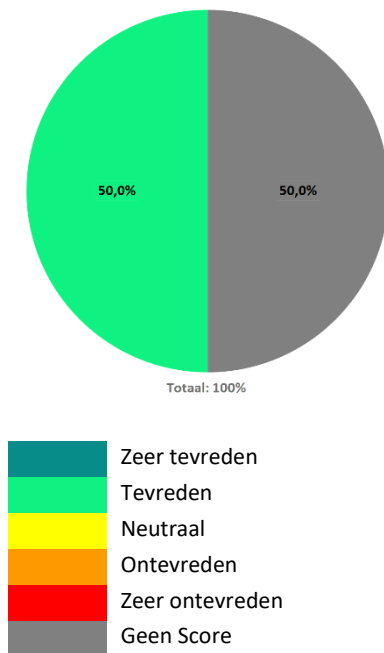
Uitvoering

De uitvoering van het opleidingstraject wordt door alle referenten positief beoordeeld. Zij zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het programma wordt verzorgd. De online bijeenkomsten via Zoom verlopen volgens hen soepel en gestructureerd, waardoor de aandacht volledig kan uitgaan naar de inhoud. De behandelde onderwerpen worden als actueel en relevant ervaren en sluiten goed aan bij de dagelijkse praktijk: “De bijeenkomsten waren inhoudelijk interessant en hadden een duidelijke relatie met onze dagelijkse werkzaamheden.” Enkele referenten noemen daarnaast het bedrijfsbezoek als een bijzonder waardevol onderdeel van het traject. Door praktijksituaties van dichtbij te bekijken en hierover met elkaar in gesprek te gaan, krijgt de behandelde theorie meer betekenis en wordt de vertaalslag naar de eigen organisatie inzichtelijk gemaakt: “Het bedrijfsbezoek maakte de theorie tastbaar en was voor ons een echte meerwaarde.” De referenten geven aan dat er tijdens de online bijeenkomsten voldoende gelegenheid is voor het stellen van vragen en het uitwisselen van ervaringen. Deze interactieve werkwijze draagt volgens hen bij aan een prettig leerklimaat en een effectieve kennisoverdracht: “Ondanks de online setting was er veel ruimte voor interactie en bleef iedereen actief betrokken.”



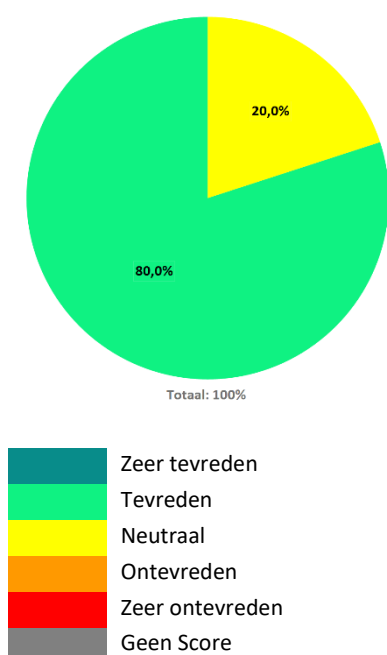
Opleiders

De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over de inzet en deskundigheid van de opleiders. Zij omschrijven hen als ervaren professionals die beschikken over uitgebreide kennis van kwaliteitsmanagement en certificering. Doordat de opleiders zelf werkzaam zijn als auditor, weten zij de theorie voortdurend te verbinden met de praktijk en kunnen zij putten uit een brede ervaring. Dit draagt volgens de referenten bij aan de geloofwaardigheid en de kwaliteit van de bijeenkomsten: “Je merkt dat zij veel praktijkervaring hebben en precies weten waar zij over spreken.” De referenten waarderen daarnaast de bevlogen wijze waarop de opleiders de lesstof overbrengen. Complexe onderwerpen worden op een heldere manier toegelicht en er is oog voor de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Hierdoor sluiten voorbeelden en toelichtingen goed aan bij de verschillende organisaties die deelnemen aan het traject: “De trainers brachten de stof met enthousiasme en hadden veel begrip voor onze praktijksituatie.” Ook de open houding van de opleiders wordt positief beoordeeld. Er is ruimte voor vragen, discussie en het delen van ervaringen, waardoor deelnemers actief bij de bijeenkomsten worden betrokken: “Hun deskundigheid, toegankelijkheid en betrokkenheid maakten dat de bijeenkomsten zowel leerzaam als prettig waren om te volgen.”



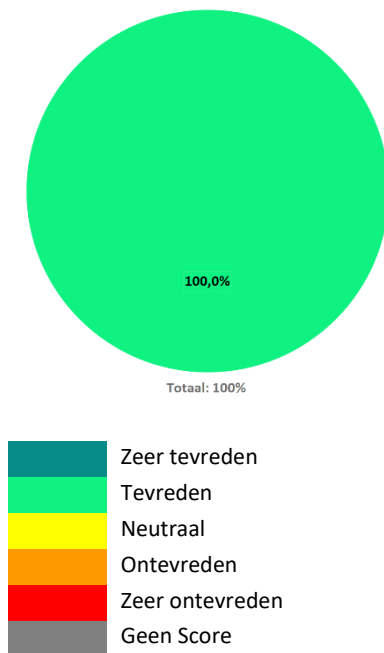
Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben een uitgesproken mening over het cursus- en ondersteuningsmateriaal. Degenen die hierover een oordeel geven, zijn echter tevreden over de kwaliteit en bruikbaarheid ervan. Zij geven aan dat de documentatie overzichtelijk is samengesteld en goed aansluit bij de verschillende fasen van het certificeringstraject. Het materiaal biedt houvast tijdens de voorbereiding, ondersteunt de implementatie van kwaliteitsprocessen en kan ook na afloop als praktisch naslagwerk worden gebruikt: “De documentatie sloot goed aan bij het certificeringstraject en gaf ons voldoende houvast.” Volgens de referenten is het materiaal bovendien praktisch ingericht en direct toepasbaar binnen de eigen organisatie. Hierdoor kunnen deelnemers de aangereikte informatie eenvoudig gebruiken bij de verdere inrichting en borging van het kwaliteitssysteem: “We hebben het materiaal ook na afloop nog regelmatig geraadpleegd tijdens de verdere implementatie.” Hoewel niet iedere referent zich expliciet uitlaat over het cursus- en ondersteuningsmateriaal, zijn degenen die dit wel doen zonder uitzondering positief over de toegevoegde waarde ervan.



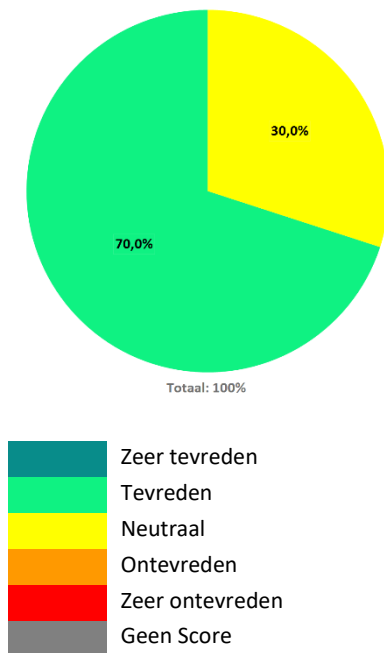
Natraject

Over het natraject zijn de meeste referenten tevreden. Zij geven aan dat de begeleiding ook na afloop van de bijeenkomsten op een passende wijze wordt voortgezet en dat zij zich goed ondersteund voelen in de aanloop naar de daadwerkelijke certificering. Met name de aandacht voor de afronding van het traject en de voorbereiding op de audit wordt als waardevol ervaren. Hierdoor gaan organisaties volgens de referenten met vertrouwen de laatste fase van het certificeringstraject in: “We waren goed voorbereid op de certificering en wisten precies wat er nog van ons werd verwacht.” Daarnaast waarderen de referenten dat ook na de bijeenkomsten ruimte bestaat voor het stellen van vragen en het bespreken van aandachtspunten die zich tijdens de verdere implementatie voordoen. De lijnen blijven kort en de begeleiding wordt op passende wijze voortgezet zodat eventuele onduidelijkheden tijdig kunnen worden weggenomen: “Het was prettig dat we ook na afloop nog konden sparren wanneer daar behoefte aan was.” Twee referenten zijn neutraler in hun beoordeling van het natraject. Zij geven aan dat hun behoefte aan aanvullende begeleiding na afronding van de bijeenkomsten beperkt was, omdat de organisatie het verdere traject grotendeels zelfstandig heeft voortgezet of de certificering kort daarna plaatsvond. Hierdoor hebben zij slechts in beperkte mate gebruikgemaakt van de nazorgmogelijkheden. Dit doet volgens hen echter geen afbreuk aan de kwaliteit van de dienstverlening: “Voor onze organisatie was de begeleiding na afloop minder noodzakelijk, maar de ondersteuning was beschikbaar wanneer dat nodig was.” Per saldo zijn de referenten positief over de nazorg. Zij ervaren deze als toegankelijk, passend bij de behoefte van de organisatie en gericht op een zorgvuldige afronding van het traject.



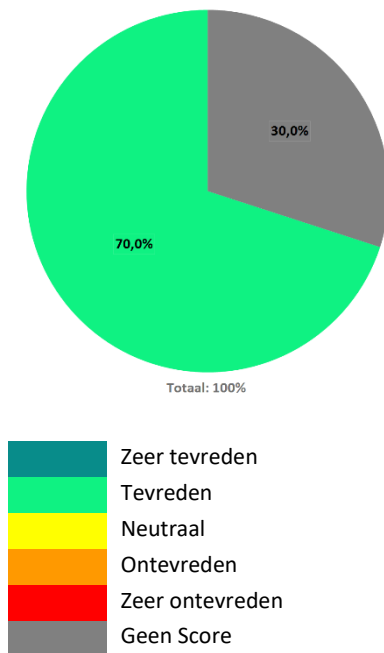
Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem tevreden over de organisatie en administratieve ondersteuning van Multi Certifications. Zij geven aan dat het traject organisatorisch goed is voorbereid en dat de verschillende onderdelen op een overzichtelijke en efficiënte wijze worden gecoördineerd. Afspraken worden volgens hen nagekomen en de communicatie rondom planning, documentatie en praktische zaken verloopt duidelijk en tijdig: “De organisatie was goed op orde en we wisten steeds waar we aan toe waren.” Daarnaast waarderen de referenten de bereikbaarheid en de snelle opvolging van vragen. Wanneer zich tussentijds een vraag of praktisch aandachtspunt voordoet, wordt hier volgens hen adequaat op gereageerd. Hierdoor verloopt het traject zonder onnodige vertragingen en kunnen organisaties zich richten op de inhoudelijke voorbereiding: “We kregen snel een reactie op onze vragen en alles werd netjes afgehandeld.” Ook de algemene ondersteuning gedurende het traject wordt als professioneel ervaren. De administratieve processen verlopen soepel en dragen bij aan een prettige samenwerking. Volgens de referenten zorgt de combinatie van duidelijke communicatie, goede afstemming en een zorgvuldige organisatie ervoor dat het gehele traject efficiënt en gestructureerd verloopt: “De praktische zaken waren uitstekend geregeld, waardoor wij ons volledig konden richten op het traject zelf.”



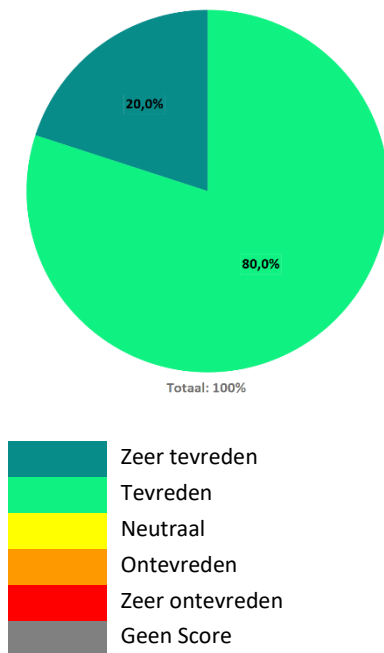
Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over het relatiebeheer van Multi Certifications. Zij geven aan dat het contact op een natuurlijke en professionele wijze wordt onderhouden en goed aansluit bij hun behoefte. Daarbij wordt het gewaardeerd dat de organisatie zichtbaar blijft zonder nadrukkelijk aanwezig te zijn. De referenten weten Multi Certifications eenvoudig te vinden wanneer zich een vraag voordoet of wanneer behoefte bestaat aan aanvullende ondersteuning: “Het contact is prettig. We weten hen te vinden als dat nodig is en dat is voor ons voldoende.” Drie referenten zijn neutraler in hun beoordeling. Zij geven aan dat er na afronding van het traject weinig of geen contact meer is geweest. Dit wordt niet als een gemis ervaren, omdat hiervoor binnen hun organisatie geen directe aanleiding bestond: “Na afronding van het traject is er eigenlijk geen vervolcontact meer geweest, maar daar hadden wij op dat moment ook geen behoefte aan.” Als verbeterpunt merkt één referent op dat een periodiek contactmoment of een incidentele update over relevante ontwikkelingen of wijzigingen binnen het vakgebied een waardevolle aanvulling zou kunnen zijn. Daarbij wordt nadrukkelijk aangegeven dat dit beknopt mag blijven en niet te frequent hoeft plaats te vinden. Per saldo zijn de referenten tevreden over de wijze waarop Multi Certifications invulling geeft aan het relatiebeheer en ervaren zij de organisatie als toegankelijk en betrokken.



Prijs-kwaliteitverhouding

Van de gesproken referenten hebben drie geen goed beeld van de prijs-kwaliteitverhouding, omdat zij niet betrokken zijn geweest bij de contractering of de financiële afhandeling van het traject. De overige referenten zijn hierover tevreden. Zij zijn van mening dat de kwaliteit van de begeleiding, de deskundigheid van de auditoren en de praktische toepasbaarheid van de dienstverlening in een goede verhouding staan tot de gemaakte investering: “Gezien de kwaliteit van de begeleiding vinden wij de prijs zeker gerechtvaardigd.” Daarnaast geven de referenten aan dat het traject voldoende waarde oplevert voor de organisatie. De ondersteuning draagt volgens hen niet alleen bij aan het behalen van de certificering, maar ook aan het verder ontwikkelen en borgen van het kwaliteitssysteem. Hierdoor ervaren zij de investering als verantwoord: “Het traject heeft ons veel opgeleverd, ook voor de verdere ontwikkeling van het kwaliteitssysteem.” De referenten geven aan dat vooraf duidelijk is wat zij kunnen verwachten en dat de geleverde dienstverlening aansluit bij de gemaakte afspraken. Dit draagt volgens hen bij aan een positief oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding: “Wanneer je kijkt naar de deskundigheid en de ondersteuning die je ontvangt, is de verhouding gewoon goed.”



Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De gesproken referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Multi Certifications en kijken positief terug op het gevolgde traject. Zij waarderen de professionele aanpak, de inhoudelijke deskundigheid en de praktijkgerichte invulling van de begeleiding. Volgens de referenten vormen de verschillende onderdelen van het traject een samenhangend geheel, waarbij voorbereiding, uitvoering en nazorg goed op elkaar aansluiten. Ook de duidelijke communicatie, de zorgvuldige organisatie en de toegankelijkheid van de medewerkers dragen volgens hen bij aan een prettige samenwerking. De online bijeenkomsten verlopen efficiënt en interactief en sluiten goed aan bij de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Daarnaast wordt de deskundige begeleiding richting certificering als een belangrijke meerwaarde ervaren. Enkele referenten plaatsen een kanttekening bij onderdelen als het relatiebeheer of het natraject, maar geven daarbij aan dat dit vooral samenhangt met hun beperkte behoefte aan aanvullende ondersteuning en niet met de kwaliteit van de dienstverlening. Per saldo zijn de referenten van mening dat Multi Certifications een deskundige en betrouwbare partner is, die organisaties op een professionele en praktijkgerichte wijze begeleidt bij het ontwikkelen van kwaliteitsmanagement en het succesvol doorlopen van certificeringstrajecten.

Trends bedrijfsopleidingen

De recente internationale rapporten over leren en ontwikkelen laten een duidelijke en consistente beweging zien richting in bedrijfsopleidingen. Organisaties verschuiven van generieke trainingsprogramma's naar strategische, gepersonaliseerde leeroplossingen die direct bijdragen aan organisatieresultaten en wendbaarheid.

Een centrale trend is de opkomst van **skills-based learning**. Organisaties richten zich steeds minder op functietitels en steeds meer op concrete vaardigheden als basis voor talentontwikkeling. Dit vraagt om gerichte analyse van skill gaps en het ontwikkelen van leerinterventies die aansluiten op specifieke behoeften van individuen en teams. Hierdoor neemt de vraag naar maatwerkopleidingen sterk toe.

Daarnaast groeit het belang van **continue ontwikkeling**. In een arbeidsmarkt waarin vaardigheden snel verouderen, wordt leren een doorlopend proces in plaats van een eenmalige interventie. Uit onderzoek blijkt dat 91% van de L&D-professionals continu leren cruciaal vindt voor carrièresucces. Maatwerk speelt hierbij een sleutelrol, omdat leeroplossingen flexibel en direct toepasbaar moeten zijn.

Een derde belangrijke ontwikkeling is de integratie van **loopbaanontwikkeling en leren**. Organisaties die investeren in carrièregerichte leerprogramma's presteren beter op het gebied van talentbehoud, betrokkenheid en innovatie. Leren wordt steeds vaker gekoppeld aan interne mobiliteit, coaching en persoonlijke groeipaden, wat de effectiviteit van maatwerk versterkt.

Tot slot zorgt **technologie**, met name **AI**, voor verdere versnelling. AI maakt het mogelijk om leertrajecten te personaliseren, schaalbaar aan te bieden en real-time aan te passen aan veranderende skillbehoeften.

Conclusie

Bedrijfsopleidingen ontwikkelen zich tot een strategisch instrument waarmee organisaties wendbaarheid vergroten, talent behouden en toekomstbestendig blijven.

Bronnen

- LinkedIn Learning (2025), *Workplace Learning Report*
- World Economic Forum (2025), *Future of Jobs Report*
- Donald H. Taylor (2026), *Global Sentiment Survey*

Cedeo-erkenning

Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 26.000 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.

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 het haar 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 haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

Methode

Cedeo benadert tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtgevers, (opleidings-) functionarissen en deelnemers 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 criteria), 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Assessments
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

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 besluit.
- Dit besluit kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Cedeo verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Conclusie van Cedeo

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.nl, met:
 - profiel, inclusief logo
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties