

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Op Eigen Kracht

20-08-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van Bureau Op Eigen Kracht	3
Samenvatting	3
Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen	4
Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen	5
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen	6
Scores	6
Toelichting op scores	7
Voortraject	7
Opleidingsprogramma	8
Uitvoering	9
Opleiders	10
Trainingsmateriaal	11
Natraject	12
Organisatie en Administratie	13
Relatiebeheer	14
Prijs-kwaliteitverhouding	15
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	16
Trends bedrijfsopleidingen	17
Cedeo-erkenning	18
Achtergrond	18
Criteria	18
Methode	19
Procedure	20
Conclusie van Cedeo	21

Profiel van Bureau Op Eigen Kracht



Bureau Op Eigen Kracht is sinds 1995 actief als opleidings- en adviesorganisatie op het gebied van agressiehantering, weerbaarheid en gevaarsbeheersing. De organisatie verzorgt trainingen, opleidingen en train-de-trainertrajecten

voor medewerkers, leidinggevend en teams binnen onder meer zorg, onderwijs, overheid, handhaving en bedrijfsleven. De aanpak is praktijkgericht en wordt afgestemd op de werksituatie van deelnemers. In de trajecten wordt gewerkt met oefeningen en situaties die aansluiten bij de dagelijkse praktijk. Het team bestaat uit ervaren professionals zoals psychologen, communicatiewetenschappers en (oud) politiefunctionarissen. De opleidingen zijn gericht op het herkennen, voorkomen en hanteren van agressie en geweld en op het vergroten van veiligheid en professioneel handelen.

Samenvatting

De samenwerking met Bureau Op Eigen Kracht en de uitgevoerde maatwerkopleidingen worden door de geraadpleegde referenten over de gehele linie hoog gewaardeerd. Op vrijwel alle onderzochte onderdelen overheersen positieve beoordelingen, waarbij de totaaltevredenheid unaniem als tevreden of zeer tevreden wordt beoordeeld. Ook de prijs-kwaliteitverhouding, organisatie en administratie, uitvoering en kwaliteit van de opleiders worden hoog gewaardeerd. Een terugkerend sterk punt is de praktijkgerichte maatwerk aanpak. Respondenten ervaren dat trainingen zorgvuldig worden afgestemd op de eigen werksituatie en dat ruimte bestaat voor specifieke casuïstiek en wensen vanuit de organisatie. Daarnaast worden de deskundigheid, toegankelijkheid en betrokkenheid van de opleiders veelvuldig genoemd als onderscheidende kwaliteiten. Ook de korte communicatielijnen, snelle bereikbaarheid, zorgvuldige afhandeling en de op samenwerking gerichte houding dragen volgens de geïnterviewden bij aan een positieve ervaring. De aandachtspunten zijn beperkt en betreffen vooral wensen ter verdere versterking van de dienstverlening. Meerdere respondenten geven aan behoefte te hebben aan beknopt ondersteunend of naslagmateriaal voor deelnemers. Daarnaast wordt door enkele geïnterviewden een frequentere terugkoppeling tijdens of direct na afzonderlijke trainingssessies als wenselijk benoemd. Ten aanzien van relatiebeheer lopen de behoeften uiteen: waar de meeste respondenten geen actieve communicatie missen, zou een enkeling periodiek geïnformeerd willen worden over nieuwe ontwikkelingen en opleidingsmogelijkheden. Over het geheel genomen wordt Bureau Op Eigen Kracht hoog gewaardeerd om het maatwerk, de praktijkgerichtheid, deskundige uitvoering en betrouwbare samenwerking. De aanbevelingsbereidheid is hoog.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Aansluiting op de werksituatie:

Het programma wordt vooraf vormgegeven rondom de specifieke context en praktijk van opdrachtgevers, waarbij wensen van organisaties als vertrekpunt dienen.

“

“We hebben casussen via medewerkers opgehaald, daar is Bureau Op Eigen Kracht mee aan de slag gegaan en zij hebben de training perfect op maat gemaakt.”

Meerwaarde voor de praktijk:

Deelnemers zijn enthousiast over de opzet en inhoud van sessies die goed aansluiten op wat ze nodig hebben.

“

“Dit is onze best gewaardeerde training. Het voldoet echt aan de behoeften van de deelnemers.”

Hooggewaardeerde opleiders:

Geïnterviewden noemen de opleiders als bepalende factor en roemen hun vakkenis, toegankelijkheid en inlevingsvermogen.

“

“De trainers maken het verschil. Hiermee heeft Bureau Op Eigen Kracht echt goud in handen (...).”

Zorgvuldigheid en bereikbaarheid:

Respondenten ervaren korte lijnen en een snelle en zorgvuldige afhandeling van zaken.

“

“Ik ben tevreden over de zorgvuldigheid waarmee alle praktische zaken worden afgehandeld. Ze zijn ook goed bereikbaar.”

Samenwerking op resultaat:

Geïnterviewden ervaren een leverancier die meedenkt en zich richt op blijvend effect, niet op omzet.

“

“Bureau Op Eigen Kracht is echt een fijne samenwerkingspartner. Het gaat ze niet om de verkoop van trainingen, maar ze nemen het, samen met ons, echt serieus om onze doelgroep te helpen en impact te creëren voor hun dagelijkse praktijk.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Behoefte aan ondersteunend materiaal:

Een deel van de geïnterviewden mist tastbare documentatie om het geleerde later terug te kunnen lezen.

“

“Ik zou het waarderen als deelnemers iets van naslagwerk meekrijgen. Misschien de sheets of de theorie beperkt uitgewerkt.”

Frequentere terugkoppeling per sessie:

Meerdere respondenten wensen ook gaandeweg een traject korte terugkoppelingsmomenten, in plaats van uitsluitend aan het slot.

“

“Ik denk dat het goed zou zijn als er tussentijds, na elke training, ook een moment van feedback is.”

Periodiek op de hoogte houden:

Een respondent zou structureel willen vernemen welk aanbod beschikbaar is en welke vernieuwingen er spelen.

“

“Voor mij zou een nieuwsbrief, eens per kwartaal, met informatie over nieuwe of vervolgopleidingen of andere ontwikkelingen een toegevoegde waarde zijn. Ik ontvang nu niets en denk dat dit echt een gemiste kans is.”

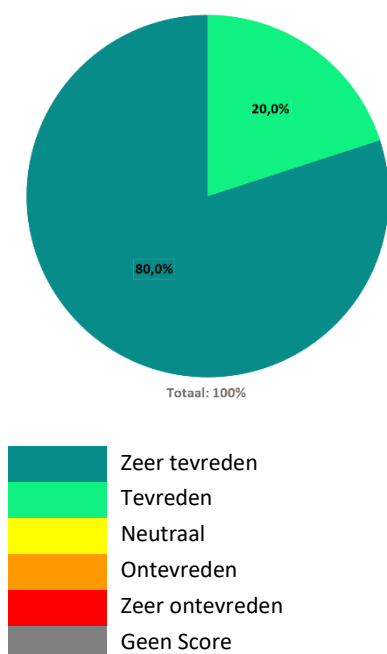
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van Bureau Op Eigen Kracht, 1 inkopers en 1 deelnemers. 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				20%	80%	
Opleidingsprogramma				20%	80%	
Uitvoering				20%	80%	
Opleiders				20%	80%	
Trainingsmateriaal			10%	20%		70%
Accommodatie						100%
Natraject				30%	50%	20%
Organisatie en Administratie				20%	80%	
Relatiebeheer			10%	10%	10%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	20%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%	

Toelichting op scores



Voortraject

Aanleiding en keuze

De geïnterviewden komen op uiteenlopende manieren met Bureau Op Eigen Kracht in contact. Een deel kent het bureau al jaren, anderen hebben het via Google of LinkedIn gevonden of hebben de keuze gemaakt na een vergelijking met andere aanbieders. Een respondent merkt op: “We hebben al een lange samenwerking met Bureau Op Eigen Kracht en nemen jaarlijks verschillende trainingen bij ze af.” Een referent die verschillende partijen benaderde, geeft aan: “Wat mij met name aansprak, was het verhaal dat ik las op de website en hun praktische benadering. Het gaat echt over vaardigheden en niet zozeer over theorie of juridische aspecten.” Een andere geïnterviewde noemt als pluspunt dat het bureau echt gespecialiseerd is in agressie.

Afstemming vooraf

Meerdere geïnterviewden stellen het op prijs dat het bureau de inhoud laat aansluiten op de eigen praktijk. Een referent beschrijft: “We hebben vooraf gesprekken om een training specifiek aan te laten sluiten op de praktijk van de betreffende functiegroep. Er wordt goed geluisterd.” Een geïnterviewde geeft aan: “We hebben casussen via medewerkers opgehaald, daar is Bureau Op Eigen Kracht mee aan de slag gegaan en zij hebben de training perfect op maat gemaakt.” Bij de organisaties met een langere samenwerking is voorafgaand aan een training doorgaans weinig afstemming meer nodig. Een respondent merkt op: “De training is in de basis steeds gelijk, maar vooraf hebben we contact over eventuele aanpassingen die voortkomen uit behoeften die mensen hebben uitgesproken.”

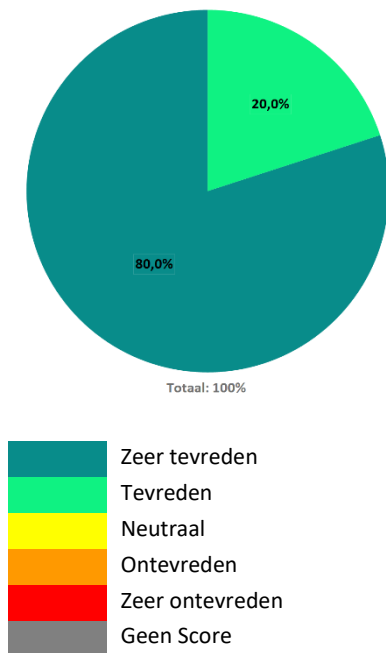
Opleidingsprogramma

Opzet en specificatie

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop offertes en programma's worden opgesteld. De kosten worden volgens meerdere respondenten zorgvuldig en gespecificeerd uitgewerkt. Een geïnterviewde licht toe: "De offerte is heel duidelijk en overzichtelijk, met helderheid over de verschillende kostenposten." Een aantal organisaties werkt met een vaststaande offerte en ontvangt per traject een factuur, waardoor geen sprake is van steeds terugkerende offertetrajecten.

Aandacht bij maatwerk en afstemming

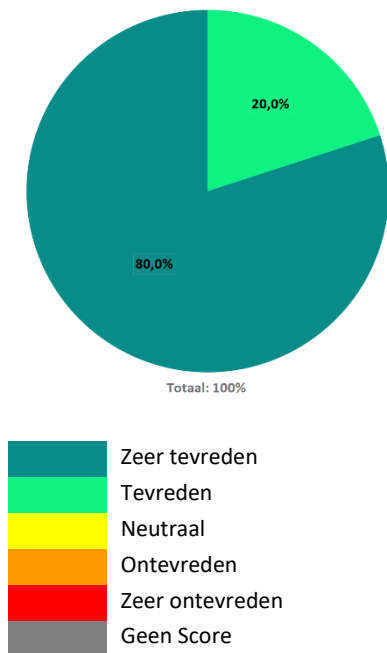
Ook de inhoudelijke aansluiting van het programma wordt als pluspunt genoemd. Een respondent beschrijft: "Het programma is keurig vormgegeven en goed aangesloten bij het soort mensen waar de training voor bedoeld is." Twee geïnterviewden plaatsen een nuance bij de afstemming. Een geïnterviewde beschrijft: "Soms verloopt het nog een beetje rommelig en is het over en weer afstemmen, maar uiteindelijk komt het altijd goed." Overige respondenten omschrijven het offerte- en programmatraject als soepel, snel en goed verlopend.



Uitvoering

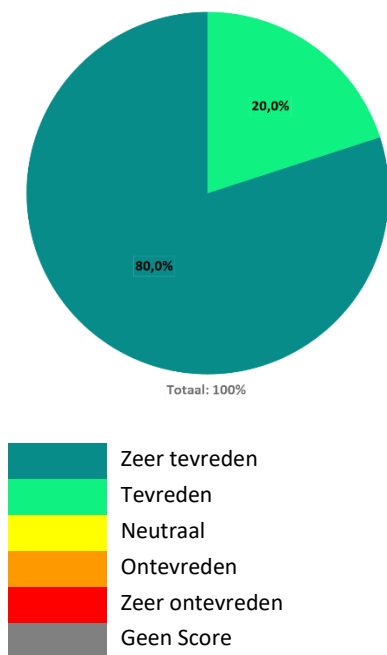
Beleving van deelnemers

De uitvoering wordt door de geïnterviewden hoog gewaardeerd. Meerdere respondenten verwijzen naar de evaluaties die zij van deelnemers terugkrijgen. Een referent geeft aan: “We ontvangen de evaluaties van Bureau Op Eigen Kracht en daarin zie ik nooit negatieve ervaringen. Deelnemers zijn zeer positief.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Dit is onze best gewaardeerde training. Het voldoet echt aan de behoeften van de deelnemers.” Een andere referent merkt op: “Ze hebben ons laten zien dat trainingen ook echt op een andere manier kunnen.” Ook de praktische opzet met een acteur en het naspelen van eigen praktijksituaties wordt genoemd als pluspunt.



Praktijkgerichtheid en maatwerk

De respondenten zijn te spreken over de handvatten die deelnemers meekrijgen en de ruimte voor eigen inbreng. Een geïnterviewde merkt op: “De deelnemers zien de meerwaarde van deze training en krijgen handvatten mee voor de praktijk. Ik hoor regelmatig: ‘de tijd vloog voorbij’.” Een andere referent beschrijft: “Er is ruimte voor individuele casussen en er wordt goed geluisterd naar wensen van deelnemers. Zo was er bijvoorbeeld ook ruimte om rollenspelen in kleinere groepen te doen.”



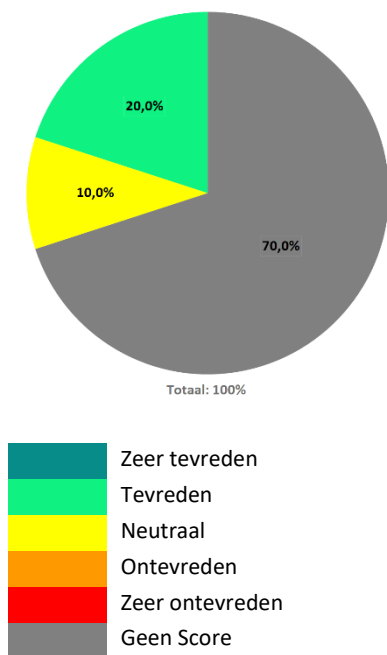
Opleiders

Deskundigheid en toegankelijkheid

De opleiders worden door de geïnterviewden zonder uitzondering positief beoordeeld. Een referent geeft aan: “De trainers maken het verschil. Hiermee heeft Bureau Op Eigen Kracht echt goud in handen. De deelnemers zijn zeer te spreken over de opleiders en acteurs.” Verschillende respondenten zijn te spreken over de toegankelijkheid en de manier waarop de stof wordt overgebracht. Een geïnterviewde beschrijft: “De trainers zijn deskundig, laagdrempelig en de stof wordt uitnodigend gebracht.”

Aandacht voor de deelnemer

De persoonlijke benadering wordt herhaaldelijk als pluspunt genoemd. Een respondent merkt op: “Een groot compliment voor de opleiders, ook voor de wijze waarop ze oog hebben voor onze medewerkers. Ze tonen empathie en helpen de deelnemers met waar ze tegenaan lopen in de praktijk.” Een andere geïnterviewde geeft aan: “Er wordt echt tijd genomen voor persoonlijke ervaringen en ik vind het zo knap hoe ze zich kunnen inleven.” Verschillende organisaties werken met wisselende trainers en acteurs, afhankelijk van de beschikbaarheid, maar de respondenten geven aan hierover doorgaans tevreden te zijn.



Trainingsmateriaal

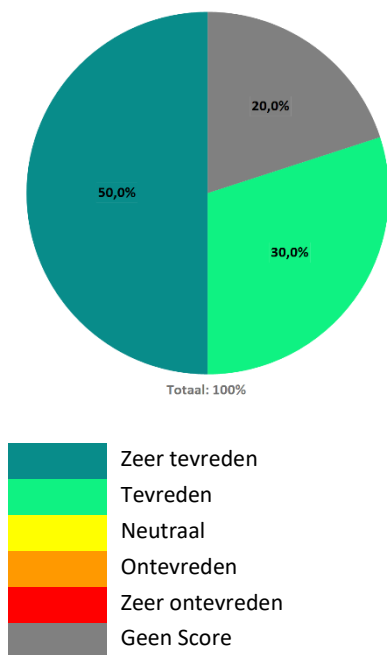
Praktijkgericht karakter

Bij dit onderdeel geven zeven geïnterviewden geen score, omdat er volgens hen nauwelijks of geen opleidingsmateriaal aanwezig is of omdat zij hier geen zicht op hebben.

Verskillende respondenten plaatsen dit in de context van het praktijkgerichte karakter van de trainingen. Een geïnterviewde beschrijft: “Ze zijn niet echt voorlopers als het gaat over opleidingsmateriaal, maar de trainingen zijn ook vooral praktijkgericht, dus het is minder noodzakelijk.” Een referent die wel materiaal heeft gezien, merkt op: “Ze krijgen een model mee dat ze ook bij zich kunnen dragen in de praktijk. Het is beknopt, maar prima voor deze doelgroep.”

Behoefte aan naslagwerk

Eén geïnterviewde geeft een neutrale score vanwege het ontbreken van opleidingsmateriaal. Deze respondent geeft aan: “Ik zou het waarderen als deelnemers iets van naslagwerk meekrijgen. Misschien de sheets of de theorie beperkt uitgewerkt.” Eenzelfde behoefte komt terug bij een andere referent: “Ik denk dat een document met een korte samenvatting of een overzichtje met tips als naslagwerk heel handig zou zijn voor deelnemers.”



Natraject

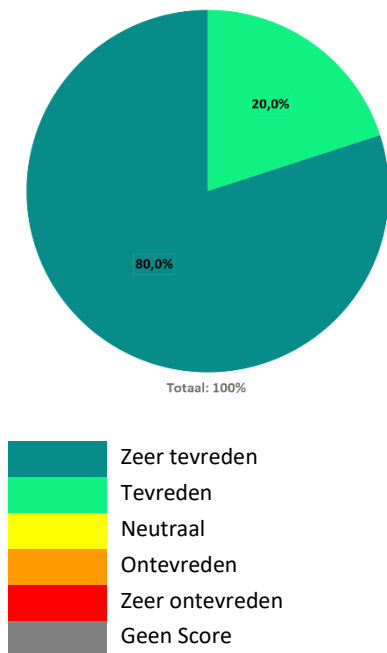
Evaluatie

Versillende geïnterviewden noemen jaarlijkse evaluatiegesprekken als pluspunt en omschrijven het contact als laagdrempelig. Een referent die andere afspraken heeft gemaakt, geeft aan: “Wij ontvangen altijd een evaluatie van Bureau Op Eigen Kracht met, op ons verzoek, ook tips en tricks, aandachtspunten en zaken die opvielen en waar wij als organisatie kunnen verbeteren.” Twee geïnterviewden geven geen score voor dit onderdeel, omdat een natraject voor hen niet echt aan de orde is.

Wensen rond terugkoppeling

Ondanks de hoge tevredenheidsscores, spreekt een aantal respondenten een wens uit voor meer of frequentere terugkoppeling. Een geïnterviewde beschrijft: “Er is niet echt sprake van natraject. Dat is ook niet nodig, want het verloopt eigenlijk altijd positief. Ik zou het wel prettig vinden om feedback te krijgen in de vorm van terugkoppeling van de trainer zelf, over hoe het is verlopen op zo’n dag. Ik zou ook openstaan voor bijvoorbeeld een korte online vragenlijst waar wij onze ervaringen in kunnen delen.” Een andere referent geeft aan: “Ik denk dat het goed zou zijn als er tussentijds, na elke training, ook een moment van feedback is.” Een respondent in de beginfase van de samenwerking merkt op: “De dag erna een telefoontje krijgen in plaats van een e-mail zou misschien nog prettiger zijn. Zeker in dit beginstadium van het samenwerken zou dat nog versterken.”

Organisatie en Administratie



Bereikbaarheid en snelheid

Het organisatorische en administratieve handelen worden door de geïnterviewden hoog gewaardeerd. De respondenten zijn vooral te spreken over de snelheid en de bereikbaarheid. Een geïnterviewde beschrijft: “Ze reageren supersnel. Mails worden vaak zelfs binnen een uur beantwoord.” Een andere referent merkt op: “Ze zijn heel direct bereikbaar en als er iets is, wordt het snel opgelost. Korte lijntjes.” Meerdere organisaties geven aan met een vaste contactpersoon te werken via wie alles verloopt, en noemen de flexibiliteit bij het plannen van data als pluspunt.

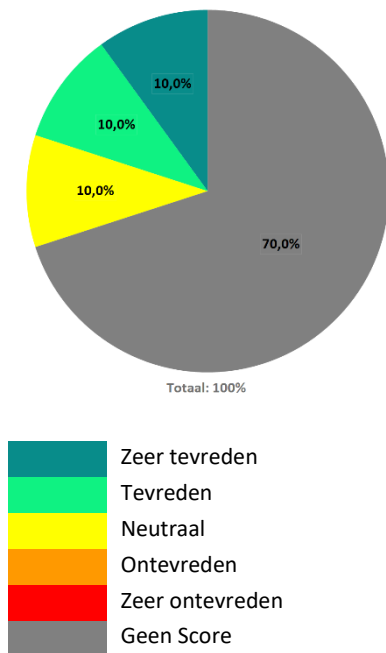
Zorgvuldigheid en benadering

Naast de snelheid noemen de geïnterviewden de zorgvuldigheid van de afhandeling. Een respondent geeft aan: “Ik ben tevreden over de zorgvuldigheid waarmee alle praktische zaken worden afgehandeld. Ze zijn ook goed bereikbaar.” Een geïnterviewde hecht daarbij waarde aan de persoonlijke toon: “Ze zijn snel en zorgvuldig en ik vind vooral de menselijke benadering heel prettig. Niet alleen maar de zakelijke toon.” Verschillende respondenten geven aan dat het bureau soepel meewerkt aan wijzigingen en klantvriendelijk reageert.

Relatiebeheer

Beperkt relatiebeheer

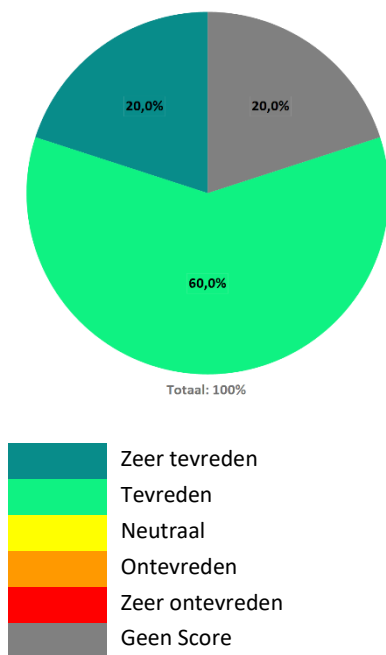
Bij dit onderdeel geven zeven geïnterviewden geen score. Het merendeel geeft aan geen nieuwsbrief of andere vormen van relatiebeheer te ontvangen en dit ook niet te missen. Een referent stelt het op prijs zelf het initiatief te kunnen nemen: “Ik hoef geen nieuwsbrieven of andere relatiebeheerzaken. Ik weet ze zelf wel te vinden.”



Waardering en wens voor proactief contact

Hoewel een groot deel van de geïnterviewden aangeeft geen behoefte te hebben aan algemene berichten, wordt een proactief contact door meerdere respondenten gewaardeerd. Een geïnterviewde noemt een voorbeeld: “Toen het een tijdje stil was van onze kant, ontvingen we een mailtje met de vraag of ze iets voor ons kunnen betekenen.” Eén geïnterviewde geeft een neutrale score en licht deze inhoudelijk toe. “Voor mij zou een nieuwsbrief, eens per kwartaal, met informatie over nieuwe of vervolgopleidingen of andere ontwikkelingen een toegevoegde waarde zijn. Ik ontvang nu niets en denk dat dit echt een gemiste kans is.”

Prijs-kwaliteitverhouding



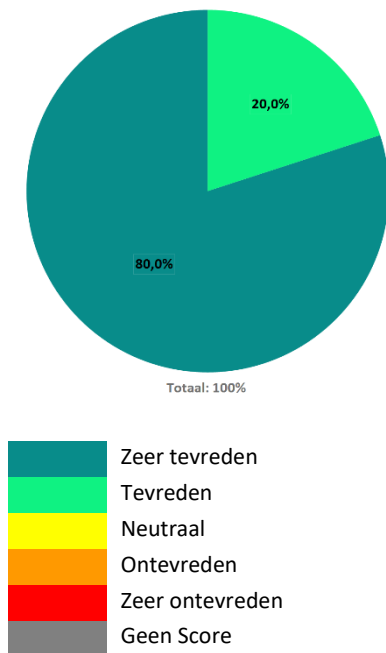
Verhouding tot het gebodene

De geïnterviewden zijn te spreken over de verhouding tussen prijs en het geleverde. Een referent beschrijft: “Ze zijn niet goedkoop, maar wat er wordt geleerd is nodig. Ik vind dat de prijs in verhouding staat tot wat we krijgen.” Een geïnterviewde betreft daarbij het aantal deelnemers: “De kwaliteit is goed en ook met het oog op het aantal mensen dat kan deelnemen, vind ik de prijs goed.”

Marktconformiteit

Verschillende respondenten plaatsen de prijs in marktperspectief en noemen deze reëel en verantwoord. Een geïnterviewde geeft aan: “Ik vind de prijs heel netjes in de markt. Het is een verantwoorde prijsstelling.” Een andere respondent baseert het oordeel op de aanhoudende tevredenheid: “Het feit dat ik nooit ben gaan winkelen en heb gekeken naar andere organisaties, zegt eigenlijk genoeg. Ik ben zeer tevreden.” Twee respondenten geven geen score, omdat zij de prijs niet met andere aanbieders kunnen vergelijken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Algeheel oordeel

De tevredenheid over de afgenomen opleidingen en de samenwerking met Bureau Op Eigen Kracht is hoog. De respondenten stellen de korte lijnen en de gezamenlijke aanpak op prijs. Een respondent geeft aan: “We hebben een goede samenwerking met korte lijntjes. Ze denken met ons mee en ze staan voor ons klaar.” Een andere referent geeft aan: “Ik ben heel erg tevreden. Ik vind Bureau Op Eigen Kracht erg toegankelijk, aardig en we hebben een fijne samenwerking.” Een derde referent verwijst naar de beleving van de deelnemers: “Deelnemers zijn voorafgaand aan de training een beetje sceptisch omdat ze liever gewoon aan het werk zijn, maar na afloop zijn ze heel enthousiast, zowel over de manier waarop de training is gegeven als over wat ze hebben geleerd.”

Samenwerking en aanbeveling

Meerdere respondenten benadrukken de partnerrol van het bureau. Een geïnterviewde beschrijft: “Bureau Op Eigen Kracht is echt een fijne samenwerkingspartner. Het gaat ze niet om de verkoop van trainingen, maar ze nemen het, samen met ons, echt serieus om onze doelgroep te helpen en impact te creëren voor hun dagelijkse praktijk.” Een andere geïnterviewde licht toe: “Ik denk dat het verschil echt zit in de details. Naast dat ze geweldig werk leveren, staan ze echt naast ons en versterken we elkaar om daadwerkelijk in de praktijk mensen weerbaarder te maken.” Meerdere geïnterviewden geven aan het bureau te zullen aanbevelen of dit al aan andere partijen te hebben gedaan.

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