Klanttevredenheidsonderzoek

Blom Opleidingen

29-09-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van Blom Opleidingen **3**

Samenvatting **3**

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen 4

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen 5

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen **6**

Scores 6

Toelichting op scores **7**

Voortraject 7

Opleidingsprogramma 9

Uitvoering 10

Opleiders 11

Trainingsmateriaal 12

Accommodatie 13

Natraject 14

Organisatie en Administratie 15

Relatiebeheer 16

Prijs-kwaliteitverhouding 17

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal 18

Trends bedrijfsopleidingen **19**

Cedeo-erkenning **20**

Achtergrond 20

Criteria 20

Methode 20

Procedure 21

Conclusie van Cedeo **22**

Profiel van Blom Opleidingen

Blom Opleidingen is een Nederlands opleidingsinstituut gespecialiseerd in trainingen voor intern transport. De organisatie richt zich op het opleiden van bestuurders van onder andere heftrucks, reachtrucks, hoogwerkers en bovenloopkranen. Met meer dan 25 jaar ervaring en meerdere opleidingslocaties door heel Nederland verzorgt Blom zowel open inschrijvingen als incompany trainingen voor bedrijven en uitzendorganisaties. De opleidingen zijn sterk praktijkgericht en gericht op veiligheid, efficiëntie en vakbekwaamheid. Door het combineren van theorie en intensieve praktijkoefeningen helpt Blom Opleidingen organisaties om risico's te verminderen en de productiviteit te verhogen, terwijl medewerkers beschikken over de juiste certificering en vaardigheden voor veilig werken.

Samenvatting

Op basis van de positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek wordt de Cedeo-erkenning voor open opleidingen aan Blom Opleidingen verleend.
Het totaalbeeld van de open opleidingen en de samenwerking met Blom Opleidingen is positief. Referenten waarderen vooral het ruime landelijke aanbod, de klantvriendelijkheid en de korte lijnen. Inschrijven verloopt doorgaans gemakkelijk en de informatie over opleidingen, voorwaarden en prijsafspraken is duidelijk. De trainingen zijn praktijkgericht, sluiten aan op de werkzaamheden en worden in overzichtelijke groepen gegeven. Ook over de opleiders, trainingslocaties, bereikbaarheid, flexibiliteit en organisatorische ondersteuning zijn de ervaringen positief. De prijs wordt, mede door kortingen en vaste afspraken, passend gevonden bij de geleverde kwaliteit.
De beschikbaarheid verschilt per regio. Soms zijn onvoldoende trainingen op korte termijn beschikbaar of worden trainingen bij te weinig inschrijvingen geannuleerd. Andere aandachtspunten zijn de gebruiksvriendelijkheid van het online portaal, een vergissing in de facturering na afmeldingen en de grote hoeveelheid informatie op de website. Bij de toetsing mag meer rekening worden gehouden met dyslexie, vindt een referent. Ook heeft een respondent graag snellere beantwoording door support. Een opdrachtgever heeft behoefte aan meer persoonlijk contact met de contactpersoon.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Landelijk beschikbaar aanbod:
Door het landelijke aanbod kunnen medewerkers snel een training volgen op een locatie in de buurt.

“Door het landelijke aanbod kunnen we mensen snel op training sturen en is er meestal een locatie binnen een halfuur rijden. Dat is in onze branche echt belangrijk.”

Praktijkgerichte uitvoering:
In de trainingen wordt veiligheid gekoppeld aan herkenbare situaties uit de dagelijkse praktijk.

”We horen terug dat er veel vanuit de praktijk wordt gewerkt en dat veiligheid echt gekoppeld wordt aan situaties die mensen tijdens hun werk tegenkomen.”

Duidelijke uitleg en kleine groepen:
De trainingen bieden duidelijke uitleg in groepen die prettig klein blijven.

”Onze mensen noemen vooral dat alles heel duidelijk wordt uitgelegd en dat de groepen prettig klein blijven. Daar zijn ze echt over te spreken.”

Positieve waardering voor de trainers:
Medewerkers zijn positief over de trainers.

”Ik ben er zelf niet bij, maar vanuit onze medewerkers hoor ik eigenlijk alleen maar positieve verhalen over de trainers.”

Flexibele ondersteuning:
Blom Opleidingen denkt mee en probeert ook wijzigingen op het laatste moment te regelen.

”Zelfs als er last-minute nog iets verandert, proberen ze het gewoon te regelen. Dat maakt het voor ons heel makkelijk samenwerken.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Annulering bij onvoldoende inschrijvingen:
Een geplande training wordt soms geannuleerd wanneer zich te weinig deelnemers hebben ingeschreven.

> *”Een andere referent noemt als aandachtspunt dat een geplande training soms wordt geannuleerd wanneer er te weinig inschrijvingen zijn, wat voor de betreffende deelnemers vervelend is.”*

Gebruiksvriendelijkheid online portaal:
Het online portaal is volgens een referent complex en niet meer van deze tijd.

> *”De interface is gewoon niet gebruiksvriendelijk en niet meer van deze tijd. Het is veel te complex voor wat je ermee moet doen.”*

Onjuiste facturering na afmelding:
Na het afmelden van een deelnemer worden soms toch kosten berekend die de opdrachtgever moet laten corrigeren, meldt een referent.

> *”Wij melden iemand af, maar vervolgens worden de kosten toch doorberekend. Dan kost het weer tijd om dat recht te laten zetten en het geld terug te krijgen.”*

Meer persoonlijk contact:
Een periodiek gesprek met de contactpersoon over de samenwerking wordt gemist.

> *”We hebben onze contactpersoon eigenlijk nog nooit live gezien.”*

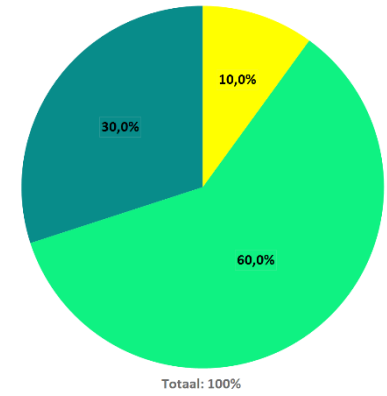
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Dit zijn allen opdrachtgevers die Cedeo Open opleidingen hebben ingekocht van Blom Opleidingen. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van ‘Zeer ontevreden‘ tot ‘Zeer tevreden’ of bij ‘Geen score’.

Scores

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Geen score
Score	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
Voortraject			10%	60%	30%	
Opleidingsprogramma				70%	30%	
Uitvoering				60%	20%	20%
Opleiders				60%	10%	30%
Trainingsmateriaal			10%	70%		20%
Accommodatie				60%	30%	10%
Natraject				60%	40%	
Organisatie en Administratie				50%	50%	
Relatiebeheer				60%	40%	
Prijs-kwaliteitverhouding				90%		10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%	

Toelichting op scores



Voortraject

Lokaal aanbod en beschikbaarheid

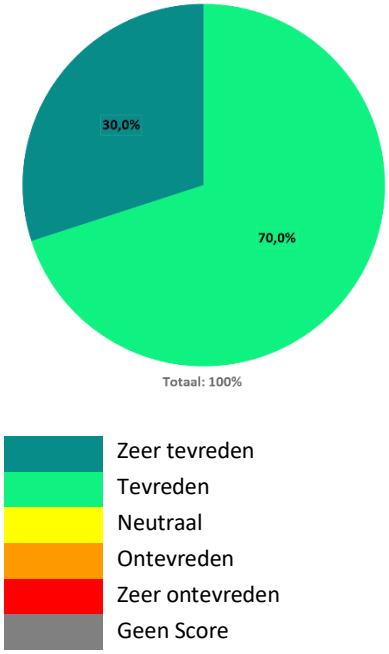
Een belangrijk pluspunt is het ruime aanbod op verschillende locaties in het land. Daardoor kunnen organisaties medewerkers vaak snel op een training plaatsen zonder dat zij ver hoeven te reizen. Voor sommige opdrachtgevers is dat extra belangrijk omdat medewerkers een opleiding nodig hebben voordat zij bepaalde werkzaamheden mogen uitvoeren. Een referent vertelt: “Door het landelijke aanbod kunnen we mensen snel op training sturen en is er meestal een locatie binnen een halfuur rijden. Dat is in onze branche echt belangrijk.” Ook wordt gewaardeerd dat er doorgaans op korte termijn plek beschikbaar is.

Die beschikbaarheid is niet overal hetzelfde. Eén referent beoordeelt het voortraject neutraal en ervaart dat er in de eigen regio soms juist te weinig trainingen op korte termijn worden aangeboden. Dat heeft direct gevolgen voor de planning: “Als er hier geen cursus beschikbaar is, moeten medewerkers wachten met hun training en kunnen ze ondertussen ook niet zelfstandig aan het werk.” Een andere referent noemt als aandachtspunt dat een geplande training soms wordt geannuleerd wanneer er te weinig inschrijvingen zijn, wat voor de betreffende deelnemers vervelend is.

Gebruiksvriendelijkheid online portaal

Aanmelden via de website of het bestaande platform verloopt voor de meeste referenten gemakkelijk. Ook vaste contactpersonen en snelle reacties dragen eraan bij dat inschrijvingen vlot kunnen worden geregeld. De gebruiksvriendelijkheid van het online portaal zelf kan volgens enkele referenten echter beter. Voor de neutraal beoordelende referent is dit een belangrijk verbeterpunt: “De interface is gewoon niet gebruiksvriendelijk en niet meer van deze tijd. Het is veel te complex voor wat je ermee moet doen.”

Ook het afmelden van deelnemers verloopt niet altijd goed. Een referent geeft aan dat een geannuleerde inschrijving soms toch wordt gefactureerd. Vervolgens moet de opdrachtgever er zelf achteraan om het bedrag terug te krijgen: “Wij melden iemand af, maar vervolgens worden de kosten toch doorberekend. Dan kost het weer tijd om dat recht te laten zetten en het geld terug te krijgen.”



Opleidingsprogramma

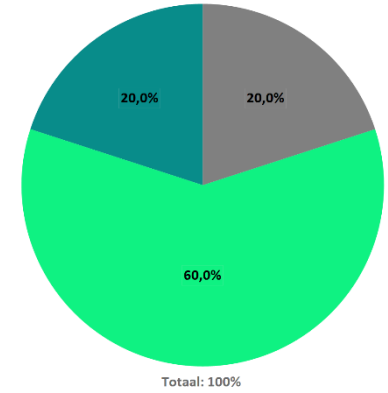
Duidelijkheid vooraf

De informatie over de opleidingen en de gemaakte afspraken is duidelijk. Deelnemers ontvangen vooraf het programma en opdrachtgevers weten welke financiële en contractuele voorwaarden gelden. Ook vaste prijsafspraken zijn zichtbaar op het moment dat een deelnemer wordt aangemeld. Een referent waardeert vooral dat verschillende communicatiekanalen hetzelfde heldere beeld geven: “Zowel op de website als in de mail is het gewoon heel duidelijk wat er is afgesproken en wat je kunt verwachten.”
Een opdrachtgever merkt op dat soms opnieuw naar bestaande contractafspraken moet worden verwezen. Zodra dit wordt aangegeven, wordt het volgens deze referent wel correct opgepakt.

Overzichtelijkheid van de informatie

Hoewel de informatie op de website inhoudelijk duidelijk is, vindt een referent de hoeveelheid tekst vrij veel. De belangrijkste punten zouden volgens deze respondent sneller herkenbaar mogen zijn, bijvoorbeeld door meer met kernpunten te werken. “Er staat veel informatie en het klopt allemaal, maar met wat meer steekpunten zou je veel sneller kunnen zien wat voor jou echt belangrijk is.”

Uitvoering



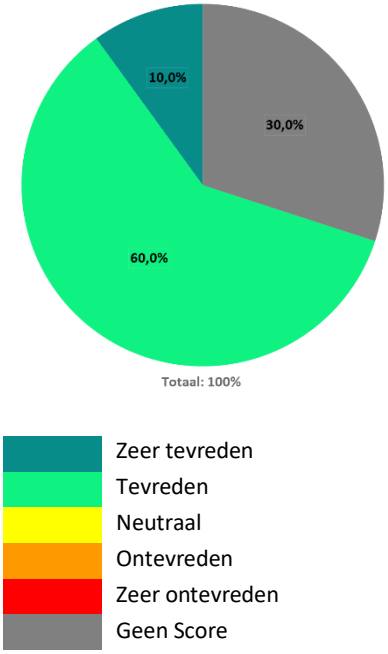
Praktijkgerichte uitvoering

De terugkoppeling over de uitvoering is positief. De trainingen worden als praktijkgericht ervaren en sluiten aan op de werkzaamheden waarvoor deelnemers worden opgeleid. Een referent noemt daarbij specifiek de aandacht voor veiligheid: “We horen terug dat er veel vanuit de praktijk wordt gewerkt en dat veiligheid echt gekoppeld wordt aan situaties die mensen tijdens hun werk tegenkomen.” Dat maakt de inhoud volgens deze opdrachtgever direct herkenbaar voor de deelnemers.

Duidelijkheid en groepsgrootte

Ook de manier waarop de trainingen worden aangeboden spreekt aan. De uitleg wordt als duidelijk ervaren en de groepen zijn volgens referenten niet te groot. Daardoor kunnen deelnemers de inhoud goed volgen en blijft er ruimte voor begeleiding. Een opdrachtgever vertelt: “Onze mensen noemen vooral dat alles heel duidelijk wordt uitgelegd en dat de groepen prettig klein blijven. Daar zijn ze echt over te spreken.”
Twee referenten beoordelen dit onderdeel niet omdat zij geen zicht hebben op de uitvoering.

Opleiders

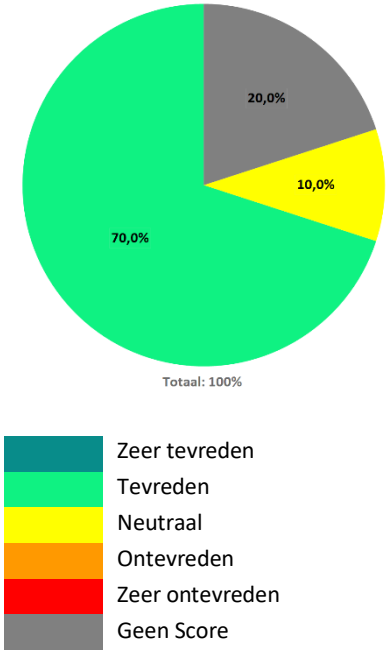


Waardering vanuit deelnemers

Opdrachtgevers zijn niet altijd zelf bij de trainingen aanwezig, maar krijgen vanuit hun medewerkers positieve reacties over de opleiders terug. Een referent benadrukt hoe eenduidig die terugkoppeling is: “Ik ben er zelf niet bij, maar vanuit onze medewerkers hoor ik eigenlijk alleen maar positieve verhalen over de trainers.” Een andere opdrachtgever geeft aan dat deelnemers “heel erg te spreken” zijn over de begeleiding.

Beschikbaarheid van Engelstalige trainers

Een opdrachtgever noemt een ontwikkeling die de dienstverlening heeft verbeterd. In het verleden waren er niet altijd voldoende trainers beschikbaar die een training in het Engels konden verzorgen. Dat leverde soms praktische problemen op bij het plannen van groepen. Inmiddels speelt dit volgens de referent niet meer: “Een tijd geleden hadden we nog weleens moeite omdat er te weinig Engelstalige trainers waren. Daar zijn echt stappen in gezet, want dat probleem hebben we nu eigenlijk niet meer.”
Drie referenten beoordelen de opleiders niet omdat zij hier onvoldoende zicht op hebben.



Trainingsmateriaal

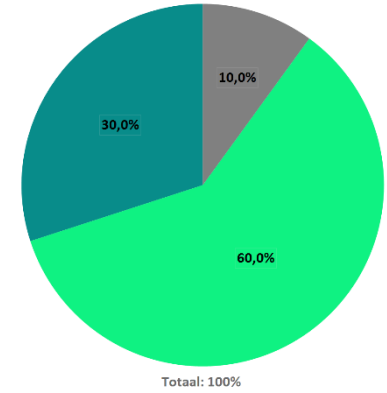
Digitale voorbereiding

Deelnemers ontvangen vooraf digitaal opleidingsmateriaal, bijvoorbeeld in de vorm van een e-learning, handleiding of online instructieboekje. Het materiaal kan ook via de bestaande digitale leeromgeving van de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Een referent vindt dat vooral praktisch: “Wij hebben de lesstof gewoon in ons eigen leerportaal staan. Dat is handig, want onze medewerkers kunnen het daar direct vinden tussen de andere opleidingen.” De e-learning wordt daarnaast als nuttige voorbereiding op de training ervaren. Een opdrachtgever vertelt: “Er zit altijd een e-learning bij. Dat is fijn, omdat mensen dan vooraf al met de stof bezig zijn.”

Interactiviteit van de e-learning

De vorm van de digitale voorbereiding sluit niet voor iedereen even goed aan. Eén referent beoordeelt het opleidingsmateriaal neutraal en vindt de e-learning te tekstgericht. Er wordt veel informatie aangeboden, maar deelnemers worden volgens deze respondent weinig actief bij de inhoud betrokken: “Het is behoorlijk droge en veel stof, met weinig interactie. Het zou beter werken als je tijdens de e-learning wat meer moet doen in plaats van vooral lezen.” Twee referenten beoordelen het opleidingsmateriaal niet omdat zij er geen zicht op hebben.

Accommodatie





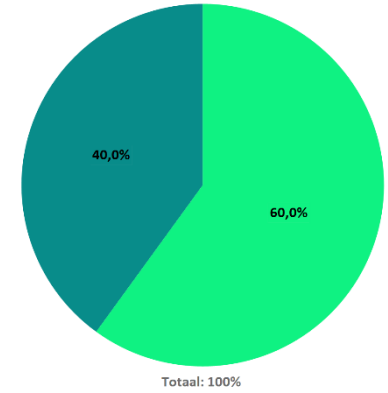
Landelijke spreiding

De ruime keuze aan trainingslocaties wordt nadrukkelijk gewaardeerd. Voor organisaties die medewerkers uit verschillende regio's opleiden, is het prettig dat er meestal een locatie in de buurt beschikbaar is. Ook de mogelijkheid om op relatief korte termijn ergens terecht te kunnen wordt genoemd. Een referent zegt hierover: "Wat voor ons heel fijn is, is dat er eigenlijk altijd wel een locatie in de buurt is waar mensen snel terechtkunnen."

Kwaliteit van de locaties

Naast de spreiding worden ook de trainingslocaties zelf positief beoordeeld. Ze bieden volgens referenten de voorzieningen die nodig zijn om de trainingen goed te kunnen verzorgen. Een opdrachtgever combineert beide pluspunten in zijn oordeel: "Ze hebben landelijke dekking, maar het zijn ook gewoon goed uitgeruste trainingslocaties. Je hoeft dus niet te kiezen tussen dichtbij en een goede locatie."
Eén referent beoordeelt de accommodatie niet omdat deze daar geen zicht op heeft.

Natraject

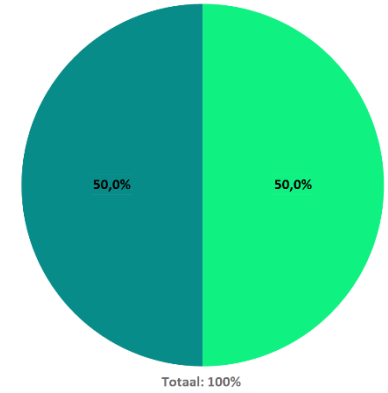


Toetsing en afronding

Veel opleidingen worden afgesloten met zowel een theoretische als een praktische toets. De meeste deelnemers behalen beide onderdelen direct; wanneer dat niet lukt, bestaat de mogelijkheid om te herkansen. Een referent noemt daarnaast als verbeterpunt dat bij de toetsing nog beter rekening kan worden gehouden met dyslexie: “Over het algemeen gaat het goed, maar bij de toets zou er wat mij betreft nog iets meer rekening mogen worden gehouden met mensen met dyslexie.”

Opbrengst en evaluatie

De trainingen zijn voor veel medewerkers verplicht, maar worden tegelijkertijd als inhoudelijk relevant voor het werk ervaren. Vooral voor mensen die nog weinig ervaring hebben, kan de opleiding veel toevoegen. Een referent benadrukt dat de verplichting niets afdoet aan de waarde ervan: “Het is een verplichte training, maar mensen hebben er zeker iets aan. Voor hun werk is die kennis eigenlijk gewoon essentieel.”
De wijze van evalueren verschilt. Bij een organisatie wordt jaarlijks met Blom geëvalueerd en wordt die frequentie als passend ervaren. Een andere referent geeft aan dat er geëvalueerd wordt zo nodig: “We hebben geen vasten evaluatiemomenten maar als er iets niet goed loopt weten we ze te vinden en zijn er korte lijnen.”



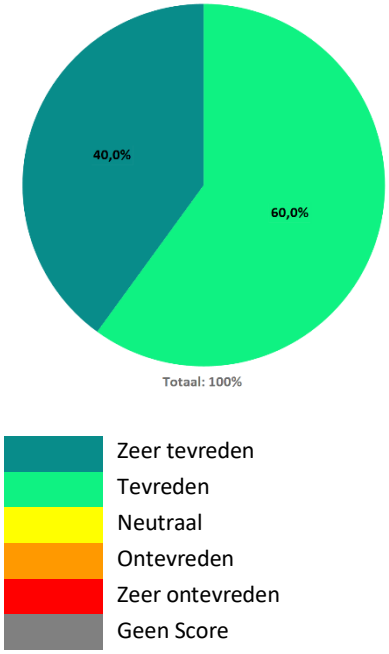
Organisatie en Administratie

Bereikbaarheid en klantvriendelijkheid

Het contact met de organisatie verloopt gemakkelijk. Referenten noemen snelle reacties, goede telefonische bereikbaarheid en een vriendelijke benadering. Vragen worden doorgaans snel opgepakt en het contact met support wordt als prettig ervaren. Een opdrachtgever zegt hierover: “Als we contact opnemen, krijgen we snel antwoord en ze zijn altijd vriendelijk. Ook telefonisch kun je ze gewoon goed bereiken.”

Flexibiliteit en ondersteuning

Bij wijzigingen wordt gemakkelijk meegedacht. Ook aanpassingen op korte termijn kunnen vaak nog worden verwerkt. Een referent waardeert juist die praktische instelling: “Zelfs als er last-minute nog iets verandert, proberen ze het gewoon te regelen. Dat maakt het voor ons heel makkelijk samenwerken.” Een aandachtspunt betreft de kennis van medewerkers die mensen te spreken krijgen wanneer zij het algemeen nummer bellen. Een referent ervaart dat support niet altijd direct weet hoe het systeem op dit punt werkt of bij wie de vraag thuishoort. Daardoor duurt het soms onnodig lang voordat een duidelijk antwoord volgt: “Als ik een vraag heb over een annulering, wil ik eigenlijk meteen het juiste antwoord krijgen. En als support het zelf niet weet, verbind me dan direct door naar iemand die het wel weet. Nu moet ik te vaak te lang wachten op antwoorden, dat kan efficiënter.”



Relatiebeheer

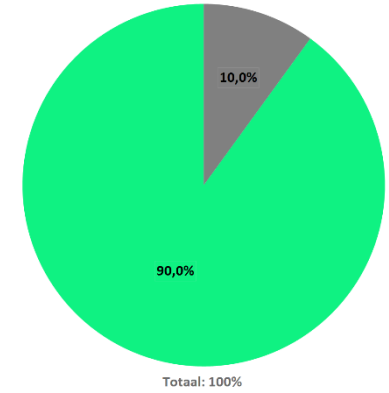
Vaste contactpersonen en korte lijnen

Het contact met Blom verloopt veelal via vaste contactpersonen. De lijnen zijn kort en opdrachtgevers weten bij wie zij terechtkunnen wanneer er iets speelt. Bij sommige organisaties bestaat al langere tijd een intensieve samenwerking. Een referent beschrijft het contact als volgt: “We zien elkaar meerdere keren per jaar en hebben via allerlei routes contact. Daardoor voelt het echt als een warme samenwerking.” Ook de snelheid waarmee contact kan worden gelegd wordt gewaardeerd. Een andere opdrachtgever zegt: “Als er iets is, hebben we heel snel en makkelijk contact en ze denken ook echt met ons mee.”

Proactiviteit in het contact

Een referent zou graag zien dat Blom zelf wat vaker het initiatief neemt. De samenwerking verloopt goed, maar het contact is vooral per e-mail en ontstaat meestal wanneer de opdrachtgever zelf een vraag heeft. Ook wordt een periodiek gesprek over de samenwerking gemist. “We hebben onze contactpersoon eigenlijk nog nooit live gezien.”

Prijs-kwaliteitverhouding



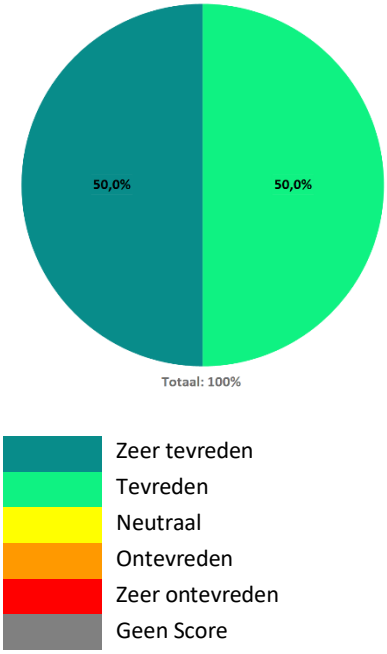
Prijs en kwaliteit

Blom wordt niet als de goedkoopste aanbieder ervaren, maar de prijs wordt in verhouding tot de kwaliteit passend gevonden. Daarbij speelt vooral de praktische inhoud van de trainingen een rol. Een referent ziet daar een duidelijke meerwaarde in vooral voor de minder ervaren medewerkers: “Ze zijn iets duurder, maar daar staat ook kwaliteit tegenover. Vooral mensen die net beginnen doen tijdens de training veel praktijkervaring op en daar hebben ze echt iets aan.”

Kortingen en prijsafspraken

Voor organisaties die veel trainingen afnemen, zorgen kortingen en vaste prijsafspraken ervoor dat de kosten gunstiger uitvallen. Die afspraken dragen bij aan de positieve waardering van de prijs-kwaliteitverhouding. Een opdrachtgever zegt hierover: “Door de kortingen en onze prijsafspraken blijft het voor ons heel schappelijk. Daarbij krijgen we wel de kwaliteit en klantvriendelijkheid die we belangrijk vinden.”
Eén referent beoordeelt dit onderdeel niet omdat de financiële afspraken via een andere afdeling lopen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Sterke punten

In het totaalbeeld komen vooral de klantvriendelijkheid, de samenwerking en het ruime lokale aanbod naar voren. De landelijke spreiding maakt het mogelijk om medewerkers op veel plaatsen en vaak op korte termijn in te plannen. Daarnaast worden de korte lijnen en de bereidheid om mee te denken als duidelijke sterke punten genoemd. Een referent waardeert vooral de oplossingsgerichte houding: “Wat ik echt sterk vind, is dat ze niet meteen zeggen dat iets niet kan. Ze kijken samen met ons naar een andere oplossing en staan ook echt open voor feedback.”
Ook de kwaliteit van de trainingen ondersteunt het positieve oordeel. De uitvoering wordt als duidelijk en praktijkgericht ervaren en opdrachtgevers krijgen positieve reacties terug over de trainers.

Aandachtspunten

Naast de positieve ervaringen worden enkele afzonderlijke verbeterpunten genoemd. Zo kan het online portaal volgens referenten gebruiksvriendelijker worden ingericht en wordt vanuit een andere organisatie meer interactie in de e-learning gewenst. Ook noemt een referent de wens dat Blom wat vaker zelf het initiatief neemt in het relatiebeheer. In het totaaloordeel zijn echter alle referenten tevreden en bijna allemaal werken zij al langere tijd met Blom samen.

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