# Klanttevredenheidsonderzoek

KTBA Netherlands BV

14-10-2026

# INHOUDSOPGAVE


**Profiel van KTBA Netherlands BV | Merieux Nutrisciences | Expert Partners** **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 18

Procedure 19

**Conclusie van Cedeo** **20**

## Profiel van KTBA Netherlands BV

Merieux Nutrisciences | Expert Partners is een advies- en opleidingsorganisatie gespecialiseerd in kwaliteit, voedselveiligheid, duurzaamheid en wet- en regelgeving binnen de voedingsmiddelen- en consumentengoederensector. De organisatie ondersteunt producenten, retailers en andere bedrijven met consultancy, audits, interim-ondersteuning en praktijkgerichte trainingen. Het opleidingsaanbod omvat onder meer HACCP, kwaliteitsmanagement, voedselveiligheidscultuur, etikettering, auditing en relevante kwaliteitsstandaarden. Dankzij de combinatie van diepgaande vakkennis en ruime praktijkervaring helpen zij organisaties om te voldoen aan wet- en regelgeving, risico's te beheersen en hun kwaliteitsprocessen continu te verbeteren. Zo draagt Merieux Nutrisciences | Expert Partners bij aan veilige, duurzame en toekomstbestendige voedselketens.

## Samenvatting

Op basis van de positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek wordt de Cedeo-erkenning voor maatwerkopleidingen aan KTBA Netherlands BV verleend.
De referenten zijn over het geheel genomen positief over de opleidingen en de samenwerking met KTBA. De afzonderlijke onderdelen van het opleidingstraject worden overwegend positief beoordeeld.
Een belangrijk sterk punt is de mate waarin KTBA de opleidingen afstemt op de wensen van de opdrachtgever en de praktijk van de organisatie. In het voortraject worden de opleidingsbehoefte, deelnemersgroep en relevante praktijksituaties geïnventariseerd en verwerkt in het programma. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillen in werk- en denkniveau en taal. De offertes en programma's worden als duidelijk en verzorgd ervaren.
Er is waardering voor de uitvoering van de trainingen. De trainingen zijn interactief en praktijkgericht, met een combinatie van theorie, opdrachten, oefeningen en casuïstiek. Het gebruik van eigen praktijksituaties en interactieve werkvormen draagt bij aan de betrokkenheid van deelnemers. De opleiders worden gewaardeerd om hun deskundigheid, ervaring en het vermogen om de lesstof duidelijk en praktijkgericht over te brengen. Er zijn verschillen in de wijze waarop docenten voor de groep staan, maar niet in de ervaren inhoudelijke kwaliteit.
De genoemde aandachtspunten zijn beperkt. De communicatie en opvolging kunnen volgens een respondent soms sneller en wijzigingen van contactpersonen worden niet altijd direct goed verwerkt. Daarnaast mist één opdrachtgever na afloop een terugkoppeling over het verloop van de trainingsdag.

## Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

**Maatwerk en aansluiting op de praktijk:**
KTBA stemt opleidingen goed af op de wensen van de opdrachtgever en gebruikt daarbij situaties uit de eigen praktijk.

*”Ik ben heel tevreden over KTBA. Wat er voor mij vooral uitspringt, is de praktische toepasbaarheid van de opleiding. Ze luisteren goed naar onze wensen, leveren maatwerk en zorgen ervoor dat de inhoud echt aansluit bij onze praktijk.”*

**Interactieve en aansprekende trainingsopzet:**
De interactieve werkwijze en opdrachten zorgen ervoor dat deelnemers actief bij de training worden betrokken.

*”Ik vond de training heel verfrissend en ook de deelnemers waren positief. Dat zat vooral in de interactie en in het feit dat er veel opdrachten waren waaraan de deelnemers moesten werken.”*

**Deskundige en ervaren opleiders:**
De opleiders beschikken over veel vakkennis en weten de inhoud duidelijk over te brengen.

*”Ik vond het een fijne opleider met heel veel kennis. Hij kon de onderwerpen ook duidelijk uitleggen en er was een goede interactie met de deelnemers.”*

**Goede afstemming op verschillende deelnemers:**
KTBA houdt bij de inrichting van de opleiding rekening met verschillen in niveau en taal binnen de deelnemersgroep.

*”Ik vind dat ze echt rekening hebben gehouden met alle verschillende werk- en denkniveaus en ook toegankelijk door het gebruik van meerdere talen.”*

**Persoonlijke benadering:**
Ondanks de omvang van KTBA ervaren opdrachtgevers het contact als persoonlijk.

*”Ik vind het positief dat het, ondanks dat het een grote organisatie is, persoonlijk blijft. Ze reageren snel en pakken dingen snel op.”*

## Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

**Terugkoppeling na de training:**
Een opdrachtgever mist na afloop een terugkoppeling over het verloop van de trainingsdag.

> *”Wat ik wel heb gemist, is een terugkoppeling aan mij als opdrachtgever over hoe de trainingsdag is verlopen.”*

**Communicatie en opvolging verbeteren:**
De communicatie en opvolging kunnen volgens een respondent soms sneller.

> *”Als ik dan toch iets moet noemen, zou de communicatie en opvolging soms wat sneller kunnen. Ik merk dat er door vakanties of parttime werken soms niet direct wordt gereageerd.”*

**Wijzigingen van contactpersonen beter verwerken:**
Veranderingen in contactpersonen worden niet altijd direct goed administratief verwerkt.

> *”Als je aangeeft dat de contactpersoon verandert, wordt dat niet altijd goed opgepakt en moet je dit meerdere keren herhalen.”*

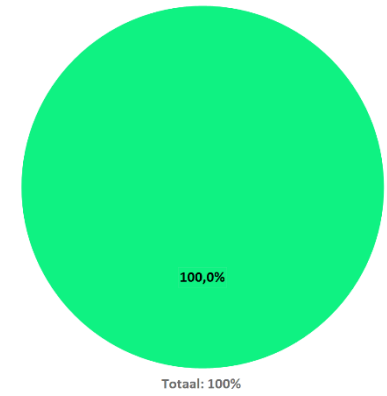
## Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van KTBA Netherlands BV | Merieux Nutrisciences | Expert Partners en 4 deelnemers. 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 | | | | 100% | | |
| Opleidingsprogramma | | | | 80% | 20% | |
| Uitvoering | | | | 60% | 40% | |
| Opleiders | | | | 60% | 40% | |
| Trainingsmateriaal | | | | 80% | 10% | 10% |
| Accommodatie | | | | | | 100% |
| Natraject | | | 10% | 80% | 10% | |
| Organisatie en Administratie | | | 10% | 90% | | |
| Relatiebeheer | | | 10% | 60% | 20% | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | 10% | 90% | | |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 90% | 10% | |

# Toelichting op scores



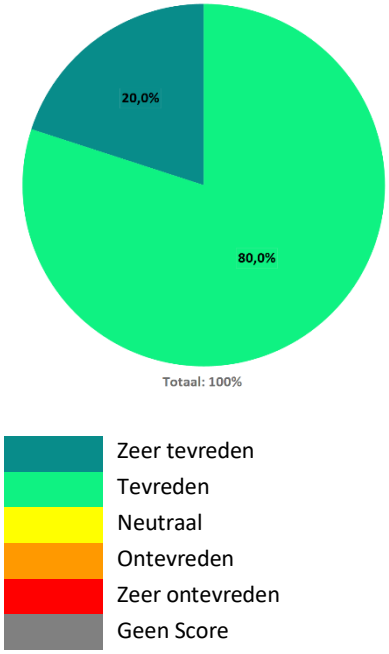

## Voortraject

### Bestaande samenwerking en keuze voor KTBA

De meeste referenten werken al langer met KTBA Netherlands BV (hierna: KTBA) samen en kennen de organisatie vanuit eerdere opleidingen, consultancy of audits. Bij een nieuwe opleidingsbehoefte wordt veelal rechtstreeks contact opgenomen met KTBA. Een aantal geïnterviewden vergelijkt vooraf ook andere aanbieders. De keuze voor KTBA wordt onder meer bepaald door eerdere positieve ervaringen, de prijs-kwaliteitverhouding, de bekendheid met KTBA en de mogelijkheid om maatwerk te leveren. Zo kiest een respondent voor KTBA omdat een consultant die een deel van de training verzorgt, de organisatie al kent en uit de regio komt. Een andere geïnterviewde kiest KTBA vanwege de interactieve leermethode.

### Inventarisatie en maatwerk

In de voorbereiding inventariseert KTBA de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever. Daarbij wordt onder meer gesproken over de deelnemersgroep, gewenste onderwerpen en specifieke praktijksituaties. Een referent licht toe: “We hebben een heel divers publiek, van laag- tot hoogopgeleid. We wilden daarom een opleiding over voedselveiligheid die voor iedereen toegankelijk was.” Verschillende opdrachtgevers leveren daarnaast eigen informatie, foto’s of ander materiaal aan om de training op de organisatie af te stemmen. Een respondent zoekt specifiek een opleider die verschillende thema’s kan combineren en geeft aan dat KTBA hierin maatwerk kan bieden dat andere aanbieders niet kunnen leveren.



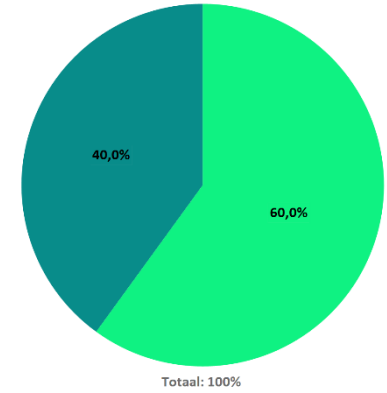

## Opleidingsprogramma

### Duidelijke offertes en programma's

De opdrachtgevers zijn positief over de offertes en opleidingsprogramma's van KTBA. De offertes worden onder meer als uitgebreid, duidelijk en verzorgd omschreven. Vooraf is volgens de geïnterviewden voldoende duidelijk welke onderwerpen tijdens de training aan bod komen en, waar van toepassing, welke materialen en certificaten worden verstrekt.

### Afstemming op organisatie en deelnemers

Een belangrijk positief punt is de mate waarin KTBA het programma afstemt op de organisatie en de deelnemers. Verschillende respondenten geven aan dat wensen uit de voorbereiding daadwerkelijk in het programma worden verwerkt. Dit betreft zowel aanvullende onderwerpen als eigen materiaal van de opdrachtgever.
Ook wordt rekening gehouden met de samenstelling van de deelnemersgroep. Een referent licht toe: "Ik vind dat ze echt rekening hebben gehouden met alle verschillende werk- en denkniveaus en ook toegankelijk door het gebruik van meerdere talen." Bij een andere organisatie worden eveneens de voor de opdrachtgever belangrijke onderwerpen en het eigen materiaal in het programma verwerkt en is het materiaal in verschillende talen beschikbaar.




## Uitvoering

### Interactief en praktijkgericht

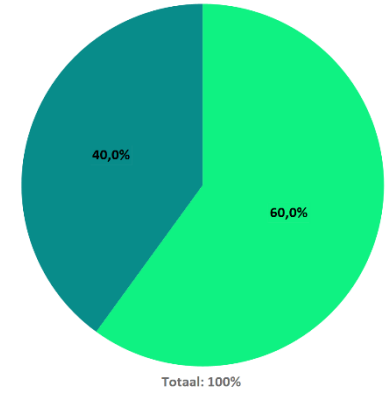
De uitvoering van de trainingen wordt positief beoordeeld. Een terugkerend sterk punt is het interactieve en praktijkgerichte karakter. De trainingen bestaan uit een combinatie van theorie, opdrachten, oefeningen, groepswerk en casuïstiek. Een respondent beschrijft: “Ik vond de training heel verfrissend en ook de deelnemers waren positief. Dat zat vooral in de interactie en in het feit dat er veel opdrachten waren waaraan de deelnemers moesten werken.”

### Eigen praktijksituaties

Bij meerdere trainingen worden voorbeelden, risicoanalyses en praktijksituaties uit de eigen organisatie gebruikt. Hierdoor kunnen deelnemers tijdens de training vraagstukken bespreken die zij daadwerkelijk in hun werk tegenkomen. Een geïnterviewde merkt hierover op: “Omdat het echt maatwerk was met alleen deelnemers vanuit onze organisatie, konden we onze eigen problemen en praktijksituaties bespreken. Dat zou je bij een algemene opleiding normaal gesproken niet zo snel doen.”

### Betrokkenheid van deelnemers

Ook interactieve spel- en competitie-elementen worden positief ontvangen. Een referent beschrijft het effect daarvan: “Ik merkte dat de deelnemers daardoor fanatiek werden en goed betrokken waren.” De meertalige opzet draagt er bij deze training aan bij dat iedereen kan deelnemen.” Opdrachtgevers die niet zelf bij de training aanwezig zijn, ontvangen eveneens positieve reacties van deelnemers. Eén opdrachtgever krijgt daarbij ook een kritische kanttekening terug: “De deelnemers vonden het een lange dag, maar ze vonden de training wel interessant.” Een andere referent geeft in algemene zin aan dat praktische trainingen waarin deelnemers zelf kunnen oefenen de deelnemers meer geïnteresseerd houden.



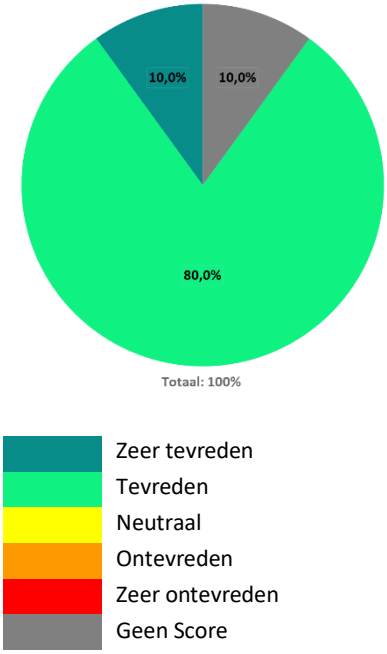

## Opleiders

### Deskundigheid en ervaring

De opleiders worden omschreven als ervaren, deskundig, praktijkgericht en in staat om de lesstof duidelijk over te brengen. Daarnaast waarderen de geïnterviewden de manier waarop trainers deelnemers bij de opleiding betrekken en interactie stimuleren. Een geïnterviewde omschrijft een opleider als “een fijne opleider met heel veel kennis” en voegt daaraan toe dat hij de onderwerpen duidelijk kan uitleggen en er een goede interactie met de deelnemers is.

### Interactie en praktijkgerichtheid

Een respondent die ervaring heeft met verschillende docenten van KTBA ziet wel verschillen in hun manier van optreden, maar niet in de inhoudelijke kwaliteit: “De ene docent is wat vlotter dan de andere, maar inhoudelijk is het goed. Het verschil zit vooral in de sfeer en de manier waarop iemand voor de groep staat.” Een andere referent waardeert dat de docent praktijkgericht is en weet wat er speelt, waardoor hij de inhoud kan koppelen aan situaties die de organisatie in de praktijk tegenkomt.




## Trainingsmateriaal

### Verschillende vormen van materiaal

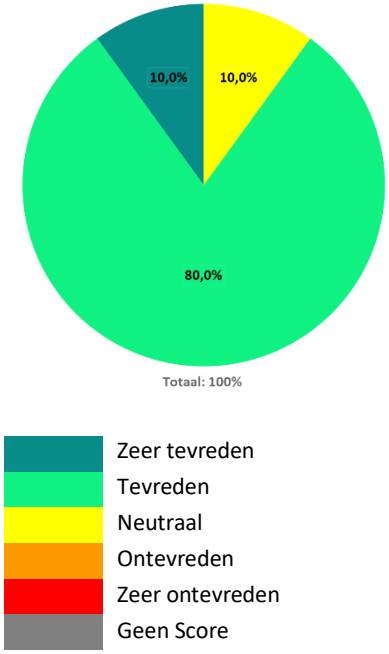
Het trainingsmateriaal bestaat, afhankelijk van de opleiding, onder meer uit hand-outs, syllabi, opdrachten en informatie over relevante wetgeving. Sommige opdrachtgevers ontvangen daarnaast een digitale versie of materiaal waarmee zij de behandelde norm na afloop zelf nog kunnen doornemen. Een respondent waardeert dit laatste omdat de inhoud daardoor ook na de training kan worden geraadpleegd.

### Afstemming op de organisatie

Bij verschillende maatwerktrainingen verwerkt KTBA informatie van de opdrachtgever in het trainingsmateriaal. Het kan daarbij gaan om informatie over het eigen kwaliteitssysteem of ander bedrijfsspecifiek materiaal. Een referent geeft aan: “Wij leveren zelf informatie aan en die wordt ook in het trainingsmateriaal verwerkt. Het ziet er gewoon verzorgd uit.” Bij een andere organisatie stelt KTBA op basis van aangeleverd materiaal over het kwaliteitssysteem onder meer een quiz samen.

### Beschikbaarheid en ontvangst

Een geïnterviewde beschrijft het ontvangen materiaal als volgt: “Ze hebben een syllabus ontvangen met alle informatie erin, die ook op ons bedrijf was afgestemd.” Bij een andere training is het materiaal in verschillende talen beschikbaar en wordt via een QR-code toegang tot het trainingsmateriaal geboden.
Eén respondent moet na afloop zelf nog om de hand-out vragen: “Die hand-out heb ik uiteindelijk wel gekregen en die zag er goed uit.” Voor één van de besproken opleidingen is trainingsmateriaal volgens de referent niet van toepassing.




## Natraject

### Certificering en toetsing

Na afloop ontvangen deelnemers bij de meeste besproken opleidingen een certificaat van deelname. Bij een van de trainingen voeren de deelnemers eerst een opdracht uit waarmee wordt getoetst of zij de stof voldoende beheersen. Bij een andere opleiding vullen zij een vragenlijst in die in verschillende talen beschikbaar is en wordt deze beoordeeld. Deelnemers die deze training niet met voldoende resultaat afronden, ontvangen per e-mail informatie over hun resultaat en de vervolgstappen. Bij een andere opleiding is geen sprake van een examen of certificaat.

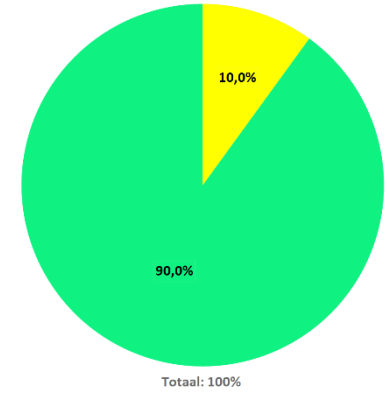
### Evaluatie en opvolging

Verschillende organisaties evalueren de training intern of met KTBA. Een referent vertelt over een dergelijke evaluatie: “We hebben besproken hoe zij het traject hebben ervaren en we hebben feedback uitgewisseld. Ook hebben we besproken wat we van het opleidingsmateriaal vonden.”
Bij een van de trainingen bespreekt KTBA met de opdrachtgever aan welke onderwerpen nog extra aandacht kan worden besteed wanneer blijkt dat deelnemers deze lastig vinden.

### Terugkoppeling aan opdrachtgever

Eén opdrachtgever beoordeelt het natraject neutraal. Zij vertelt: “Wat ik wel heb gemist, is een terugkoppeling aan mij als opdrachtgever over hoe de trainingsdag is verlopen.”

## Organisatie en Administratie







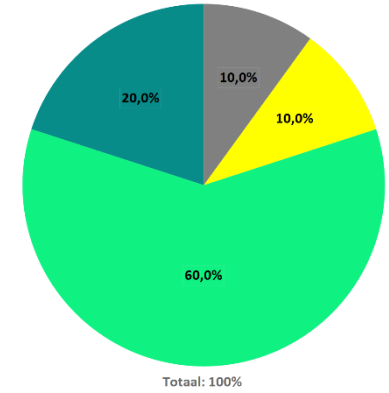
### Administratieve afhandeling en bereikbaarheid

De organisatie en administratie worden overwegend positief beoordeeld. Respondenten geven aan dat vragen worden beantwoord, dat KTBA snel kan schakelen en in oplossingen denkt en dat de administratieve afhandeling voor zover zij daar zicht op hebben goed verloopt. Een geïnterviewde ervaart wat onduidelijkheid over de website, maar krijgt na contact antwoord op alle vragen.

### Communicatie en opvolging

Tegelijkertijd worden enkele concrete aandachtspunten rond communicatie en opvolging genoemd. Een referent vertelt: “Als je aangeeft dat de contactpersoon verandert, wordt dat niet altijd goed opgepakt en moet je dit meerdere keren herhalen.” Een andere respondent noemt de snelheid van de communicatie en opvolging als verbeterpunt: “Ik merk dat er door vakanties of parttime werken soms niet direct wordt gereageerd.”

Daar staat tegenover dat een andere referent de bereikbaarheid positief beoordeelt: “Ik kan altijd bellen of mailen en meestal krijg ik binnen één of twee dagen een reactie.” Een respondent geeft voor dit onderdeel een neutrale score, maar licht toe dat een voldoende voor deze geïnterviewde een neutrale beoordeling is. Inhoudelijk is de respondent tevreden en worden het snelle schakelen en oplossingsgericht denken positief genoemd.




## Relatiebeheer

### Periodiek en persoonlijk contact

De ervaringen met het relatiebeheer lopen uiteen wat betreft de intensiteit van het contact, maar zijn overwegend positief. Sommige organisaties hebben periodiek contact met KTBA over de bredere samenwerking. Bij een respondent vindt voor zover zij weet ten minste jaarlijks overleg plaats over het verloop van de samenwerking. Zij waardeert daarbij het persoonlijke karakter. Een andere referent wordt ongeveer eenmaal per jaar benaderd om te bespreken of opnieuw behoefte bestaat aan een opleiding.

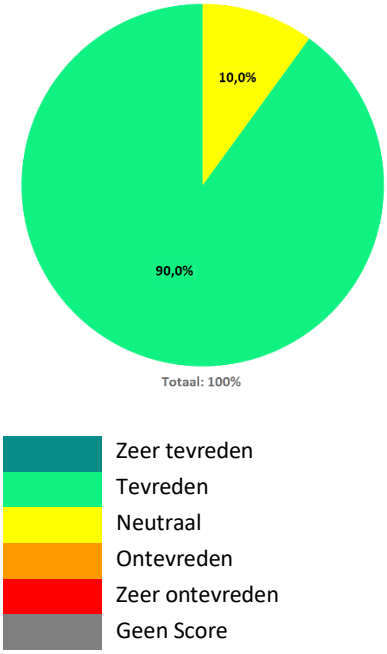
### Contact naar behoefte

Andere geïnterviewden hebben minder structureel contact en vinden dat passend. Een respondent heeft een vaste contactpersoon, maar geen regelmatig overleg en omschrijft de relatie vooral als: “Ik weet jullie te vinden als het nodig is.” Een andere geïnterviewde waardeert juist dat één contactpersoon beschikbaar is voor het gehele pakket dat de organisatie bij KTBA afneemt. Het contact wordt daardoor gemakkelijk en overzichtelijk.

### Regionale contactstructuur

Eén respondent beoordeelt het relatiebeheer neutraal. Deze beoordeling hangt samen met de regionale inrichting van KTBA. Omdat de organisatie van de respondent landelijk verspreid is, heeft deze regelmatig met verschillende contactpersonen te maken.

## Prijs-kwaliteitverhouding



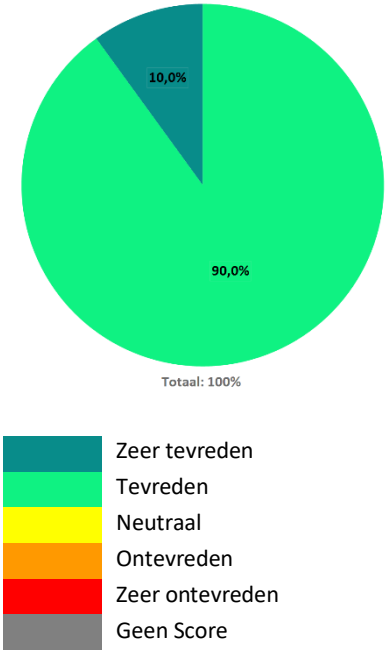

### Passende en marktconforme tarieven

De meeste referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding positief en beschouwen de tarieven als passend of marktconform. Een referent koppelt de prijs aan de ervaring en aanpak van KTBA en geeft aan: “In principe zeg ik altijd dat het te duur is, maar ik vind hun prijs goed en marktconform, zeker gezien hun ervaring en aanpak.”

### Neutrale beoordelingen

Eén geïnterviewde vindt het lastig om de prijs-kwaliteitverhouding precies te beoordelen, maar heeft wel de indruk dat de tarieven marktconform zijn. Een andere respondent geeft een neutrale beoordeling. Deze geïnterviewde vindt de opleiding niet goedkoop, maar geeft tegelijkertijd aan dat de prijs in verhouding staat tot hetgeen KTBA levert.

## Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal




### Sterke punten van KTBA

De respondenten zijn overwegend tevreden over KTBA en de gevolgde opleidingen. In hun totaaloordeel komen vooral de deskundigheid en ervaring terug, het maatwerk en de interactieve en praktijkgerichte aanpak. Een geïnterviewde waardeert in het bijzonder dat KTBA een vrij theoretisch onderwerp op een interactieve manier weet aan te bieden. Een andere respondent noemt de veelzijdigheid en de mogelijkheid tot maatwerk als belangrijke positieve aspecten.

### Vertrouwen in de samenwerking

Ook eerdere ervaringen met KTBA dragen bij aan het vertrouwen in de samenwerking. De naamsbekendheid en positie van KTBA binnen het vakgebied worden daarbij positief genoemd. Daarnaast waardeert een respondent dat de organisatie ondanks haar omvang een persoonlijke benadering behoudt.

De referenten geven in hun algemene beoordeling geen structurele knelpunten aan die hun tevredenheid over de opleidingen of de samenwerking als geheel bepalen. Verschillende respondenten spreken vertrouwen uit in voortzetting van de samenwerking of geven aan KTBA opnieuw te zullen inschakelen wanneer daar behoefte aan is.

## 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