Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting CED-Groep

02-10-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van Stichting CED-Groep **3**

Samenvatting **3**

Sterke punten - Cedeo Onderwijsadvies 4

Aandachtspunten - Cedeo Onderwijsadvies 5

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Onderwijsadvies **6**

Scores 6

Toelichting op scores **7**

Voortraject 7

Plan van aanpak 8

Uitvoering 9

Adviseurs en begeleiders 10

Materiaal 11

Afronding 12

Organisatie en Administratie 13

Relatiebeheer 14

Prijs-kwaliteitverhouding 15

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal 16

Trends bedrijfsopleidingen **17**

Cedeo-erkenning **18**

Achtergrond 18

Criteria 18

Methode 18

Procedure 19

Conclusie van Cedeo **20**

Profiel van Stichting CED-Groep

Als leren je lief is

Stichting CED-Groep is een landelijk expertisecentrum voor onderwijs en kinderopvang in Nederland. De organisatie ondersteunt scholen en schoolbesturen, kinderopvangorganisaties en gemeenten met advies, training, coaching en onderwijsontwikkeling en onderzoek. Met ruim 60 jaar ervaring helpt CED-Groep bij het verbeteren van onderwijskwaliteit en het versterken van basisvaardigheden zoals taal, rekenen en burgerschap. De CED-Groep werkt voor alle onderwijsniveaus, van kinderopvang en primair onderwijs tot speciaal en voortgezet onderwijs. Daarbij combineert zij wetenschappelijk onderbouwde kennis met praktische toepassingen in de klas en organisatie. Met programma's, methodes en digitale tools ondersteunt de organisatie professionals in hun dagelijkse werk en draagt zij bij aan kansengelijkheid en duurzame onderwijsverbetering voor ieder kind.

Samenvatting

In dit onderzoek naar de diensten van onderwijsadviesbureau CED-groep zijn tien opdrachtgevers geïnterviewd. Het beeld is zeer positief: alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de samenwerking als geheel.
Over het voortraject is iedereen tevreden. Referenten noemen vooral de expertise van het bureau, daarnaast de zinvolle voorgesprekken, de langdurige samenwerking en de vaste contactpersoon. Ook het plan van aanpak en de offerte worden unaniem positief beoordeeld: het plan sluit aan op wat is besproken en kan zo nodig worden aangepast, de offerte is duidelijk en realistisch begroot.
De uitvoering wordt gewaardeerd omdat afspraken worden nagekomen en het bureau flexibel inspeelt op tussentijdse veranderingen. De adviseurs worden omschreven als betrokken en deskundig, en weten mensen mee te krijgen in nieuwe ontwikkelingen. Het materiaal vinden de meeste referenten verzorgd, actueel en nuttig. De afronding biedt ruimte voor feedback en vooruitkijken, zonder verkoopdruk. Over organisatie, administratie en relatiebeheer is het merendeel tevreden tot zeer tevreden, vanwege de bereikbaarheid en de persoonlijke benadering. Alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.
Aandachtspunten zijn er weinig: meer maatwerk in het materiaal, een snellere reactie op vragen en het onderhouden van contact na afronding van een traject.

Sterke punten - Cedeo Onderwijsadvies

Expertise in het onderwijsveld:
Referenten noemen de deskundigheid van de CED-groep als belangrijkste reden voor hun tevredenheid.

> *“Ze weten echt waar ze het over hebben; die kennis van het onderwijsveld vind je niet snel ergens anders.*

Flexibiliteit tijdens het traject:
De CED-groep staat open voor tussentijdse wijzigingen en past plannen soepel aan wanneer de situatie daarom vraagt.

> *“Toen er bij ons iets veranderde, dachten ze direct mee en pasten ze de aanpak zonder gedoe aan.*

Betrokken adviseurs:
De adviseurs hebben hart voor hun werk en zetten zich echt in voor het succes van de organisatie.

> *“Je merkt dat ze er niet alleen voor hun werk zitten; ze willen echt dat het bij ons slaagt.*

Aandachtspunten - Cedeo Onderwijsadvies

Reactiesnelheid:
Eén referent vindt dat het soms wat lang duurt voordat er een reactie komt.

> *Uiteindelijk krijg je altijd een goed antwoord, maar soms moet je daar net iets te lang op wachten.*

Maatwerk in het materiaal:
Eén referent vindt het materiaal te standaard en onvoldoende afgestemd op de eigen situatie.

> *Het was prima materiaal, maar het had wat ons betreft meer op onze eigen context toegesneden mogen zijn.*

Contact na afronding:
Eén referent heeft na afloop van het traject niets meer van de CED-groep gehoord.

> *Daar zie ik ruimte voor verbetering.*

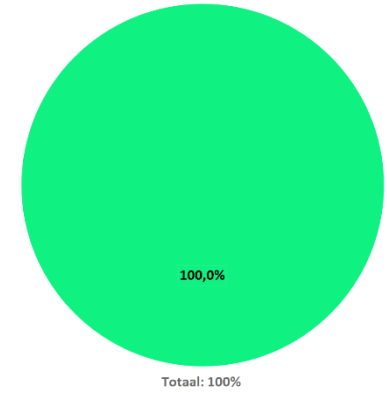
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Onderwijsadvies

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Dit zijn allen opdrachtgevers die Cedeo Onderwijsadvies hebben ingekocht van Stichting CED-Groep. 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

Score	1 Zeer ontevreden	2 Ontevreden	3 Niet tevreden / niet ontevreden	4 Tevreden	5 Zeer tevreden	Geen score
Voortraject				100%		
Plan van aanpak				100%		
Uitvoering				90%	10%	
Adviseurs en begeleiders				90%	10%	
Materiaal			10%	70%		20%
Afronding				90%		10%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%	
Relatiebeheer			10%	80%	10%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%		
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%	

Toelichting op scores



Voortraject

Expertise als belangrijkste reden

In dit onderzoek naar de diensten van onderwijsadviesbureau CED-groep zijn tien referenten geïnterviewd. Al deze referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het voortraject bij de CED-groep. De expertise van het bureau wordt daarbij het vaakst genoemd als reden voor hun tevredenheid. Een referent zegt: “Ze weten echt waar ze het over hebben; die kennis van het onderwijsveld vind je niet snel ergens anders.”

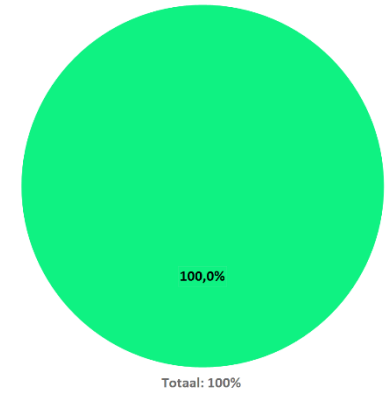
Waardevolle gesprekken in het voortraject

De gesprekken in het voortraject worden gewaardeerd, omdat ze helpen de vraag scherp te krijgen en het traject af te stemmen op de eigen situatie. Een referent vertelt: “In de eerste gesprekken nemen ze echt de tijd om te begrijpen wat er bij ons speelt.”

Langdurige samenwerking en een vaste contactpersoon

Veel referenten maken al langer gebruik van de diensten van de CED-groep en kijken daar met tevredenheid op terug. Die eerdere ervaringen zijn een belangrijke reden om opnieuw voor het bureau te kiezen. Daarnaast noemen veel referenten de vaste contactpersoon een prettige schakel. Eén aanspreekpunt dat de organisatie kent, geeft vertrouwen en zorgt voor een soepele samenwerking. Zo zegt een referent: “We werken al langere tijd met dezelfde contactpersoon en dat maakt het contact laagdrempelig en vertrouwd.”

Plan van aanpak

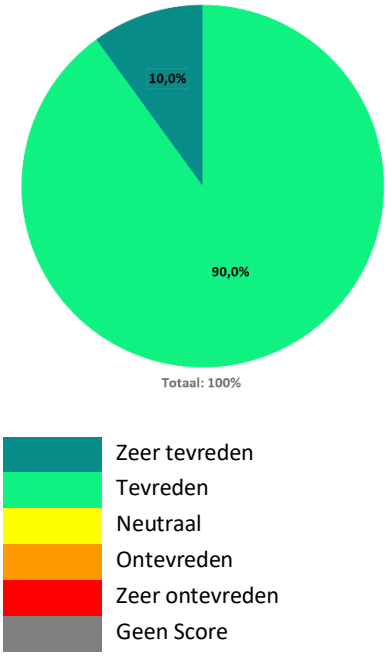


Plan van aanpak sluit aan op het voortraject

Ook over het plan van aanpak zijn alle referenten tevreden. Zij geven aan dat het plan een goede weergave is van wat er in het voortraject is besproken. Een referent zegt: “Alles wat we in de gesprekken hadden afgestemd, kwamen we in het plan duidelijk terug.” Mocht een onderdeel in een enkel geval toch niet helemaal kloppen, dan is er ruimte om het plan aan te passen. Dat wordt door de referenten als prettig ervaren. Een andere referent vertelt: “Er stond één punt net iets anders in dan we bedoelden, maar dat werd zonder problemen aangepast.” Het plan vormt daarmee een betrouwbare basis voor het verdere traject.

Een heldere en realistische offerte

De offerte wordt door de referenten als volledig en duidelijk omschreven. Zij vinden dat de plannen er goed in worden weergegeven en dat de kostenberekeningen realistisch zijn. Daardoor weten de referenten vooraf goed waar zij aan toe zijn. Een referent licht toe: “De offerte was overzichtelijk opgebouwd en de kosten waren goed onderbouwd. Er kwamen achteraf geen verrassingen.” De transparante opbouw van de kosten draagt bij aan het vertrouwen in de samenwerking.



Uitvoering

Uitvoering naar verwachting

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop de CED-groep het traject heeft uitgevoerd; één referent is zelfs zeer tevreden. De uitvoering verloopt volgens de verwachtingen die in het voortraject zijn geschetst. Een referent zegt: “Het traject liep zoals we het samen hadden voorgesteld en dat geeft rust.” Een ander zegt: “Onze docenten waren heel enthousiast, ze hebben veel tools en handvatten gekregen om direct in de praktijk te gebruiken”.

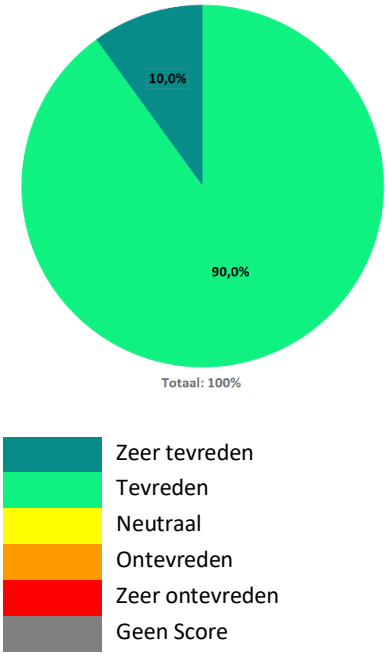
Afspraken worden nagekomen

Referenten waarderen dat de CED-groep zich aan gemaakte afspraken houdt. Afspraken worden niet alleen nagekomen, maar ook zorgvuldig en deskundig uitgevoerd. Dat zorgt voor duidelijkheid en vertrouwen gedurende het hele traject. Een referent vertelt: “Wat er werd toegezegd, werd ook gedaan en altijd met de kwaliteit die we van hen gewend zijn.”

Ruimte voor tussentijdse aanpassingen

Daarnaast wordt de flexibiliteit van het bureau gewaardeerd. De CED-groep staat open voor tussentijdse veranderingen en wijzigingen wanneer de situatie daarom vraagt. Zo kreeg één referent tijdens het traject te maken met nieuw beleid, waarmee in de intakegesprekken nog geen rekening was gehouden. Dit bleek geen probleem: er werd soepel op ingespeeld en de plannen werden in overleg aangepast. Deze referent zegt hierover: “Toen er bij ons iets veranderde, dachten ze direct mee en pasten ze de aanpak zonder gedoe aan.” Die wendbaarheid zorgt ervoor dat het traject blijft aansluiten bij de praktijk van de opdrachtgever.

Adviseurs en begeleiders



Betrokken adviseurs met hart voor het vak

Ook over de adviseurs en begeleiders van de CED-groep zijn de referenten tevreden. Zij merken dat de adviseurs hart hebben voor hun werk en zich echt betrokken voelen bij de organisaties waarmee zij samenwerken. Ze zijn goed bereikbaar en denken actief mee. Een referent zegt: “Je merkt dat ze er niet alleen voor hun werk zitten; ze willen echt dat het bij ons slaagt.”

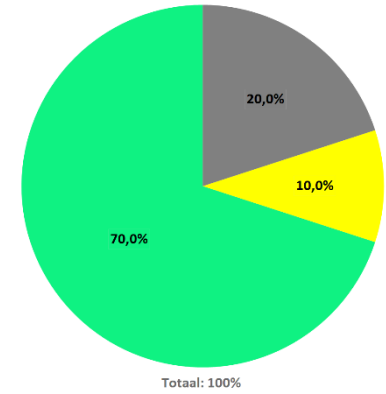
Inhoudelijke deskundigheid

Daarnaast hebben de adviseurs veel verstand van het onderwerp. Referenten waarderen dat zij hun kennis vertalen naar de praktijk van de school en daarbij aansluiten bij wat er binnen de organisatie speelt. Een referent vertelt: “Ze kennen de theorie, maar weten ook hoe het er in de klas aan toegaat.”

Mensen in beweging krijgen

Ook het vermogen om mensen mee te laten bewegen wordt genoemd. Zo moesten bij één referent docenten worden meegenomen in een nieuwe ontwikkeling, wat niet vanzelf ging. Met hulp van de adviseur werd de weerstand verminderd en kwamen de neuzen weer meer dezelfde kant op. De adviseur nam de zorgen van docenten serieus en zocht samen met hen naar een werkbare aanpak. Een referent zegt hierover: “Zonder die begeleiding hadden we het team nooit zo goed meegekregen.”

Materiaal



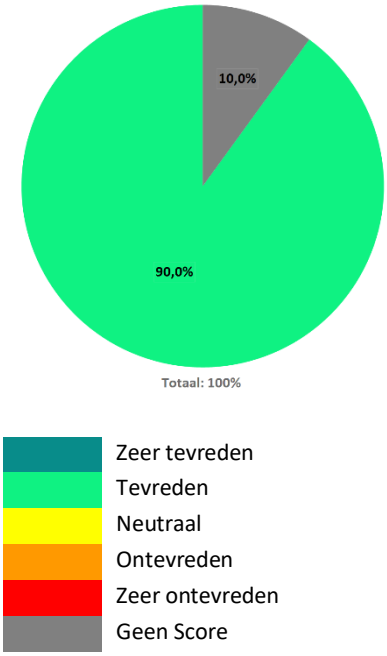
Verzorgd en actueel materiaal

Bij de verschillende trajecten verstrekt de CED-groep ondersteunend materiaal. Zeven referenten zijn hierover tevreden. Zij omschrijven het materiaal als netjes en verzorgd, met een goede uitstraling. Ook vinden zij het actueel en nuttig in de dagelijkse praktijk. Een referent zegt: “Het materiaal ziet er professioneel uit en we gebruiken het nog steeds binnen het team.” Het draagt daarmee bij aan de doorwerking van het traject in de organisatie.

Ruimte voor meer maatwerk

Eén referent is neutraal over het materiaal. Deze referent vindt het te standaard en onvoldoende afgestemd op de specifieke situatie van de eigen organisatie: “Het was prima materiaal, maar het had wat ons betreft meer op onze eigen context toegesneden mogen zijn.” Meer maatwerk zou de aansluiting bij de praktijk verder kunnen versterken. Voor twee referenten was het verstrekken van materiaal niet van toepassing op hun traject; zij geven daarom geen oordeel.

Afronding



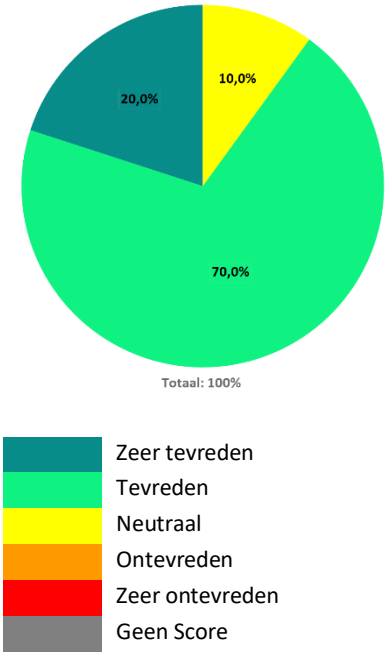
Een zorgvuldige afronding

Negen referenten zijn tevreden over de afronding van het traject. Eén referent geeft geen oordeel, omdat het traject nog loopt. De afronding vindt in veel gevallen plaats in een evaluatiegesprek dat door de referenten als prettig en waardevol wordt ervaren. In dit gesprek is ruimte om terug te kijken op het traject en om feedback en verbeterpunten te bespreken. Referenten voelen zich daarbij gehoord. Een referent zegt: “We konden eerlijk aangeven wat goed ging en wat beter kon en daar werd serieus naar geluisterd.” Ook wordt gewaardeerd dat de opbrengsten van het traject helder worden samengevat.

Vooruitkijken zonder verkooppraatje

Tijdens het afrondende gesprek kijkt de CED-groep ook vooruit. Referenten geven aan dat er voldoende initiatieven en mogelijkheden voor de toekomst worden aangereikt. Deze adviezen sluiten aan bij de ontwikkelingen binnen de eigen organisatie. Een referent vertelt: “Ze gaven ons concrete ideeën om zelf verder te bouwen op wat we hebben bereikt.” Opvallend is dat dit niet opdringerig overkomt. Een referent merkt op: “Het voelde absoluut niet als een verkooppraatje, maar als oprecht meedenken over hoe we verder kunnen.” Zo blijft de samenwerking ook na afloop van het traject waardevol.

Organisatie en Administratie



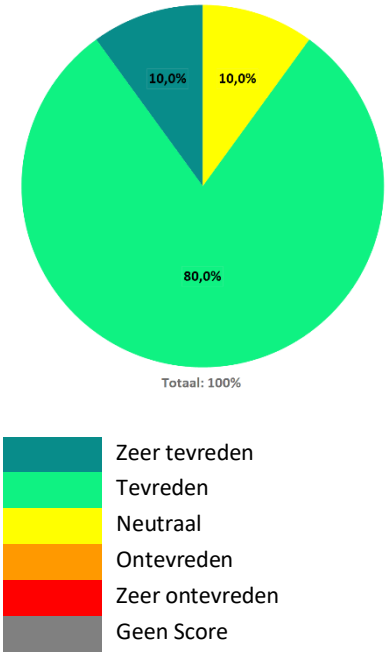
Bereikbaar, flexibel en persoonlijk

Over de organisatie en administratie van de CED-groep is het merendeel van de referenten tevreden tot zeer tevreden. Zij noemen in de eerste plaats de goede bereikbaarheid. Vragen kunnen eenvoudig worden gesteld en er is altijd iemand die verder helpt. Hierdoor voelen referenten zich goed ondersteund, ook buiten de inhoudelijke bijeenkomsten. Ook de flexibiliteit wordt gewaardeerd, bijvoorbeeld wanneer planningen of afspraken moeten worden aangepast. Administratieve zaken zoals planning en facturatie verlopen overzichtelijk. Daarnaast ervaren referenten de benadering als persoonlijk. Een referent zegt: “Je bent geen nummer; ze kennen je organisatie en weten wat er bij je speelt.” Dat maakt de samenwerking soepel en prettig.

Reactiesnelheid als aandachtspunt

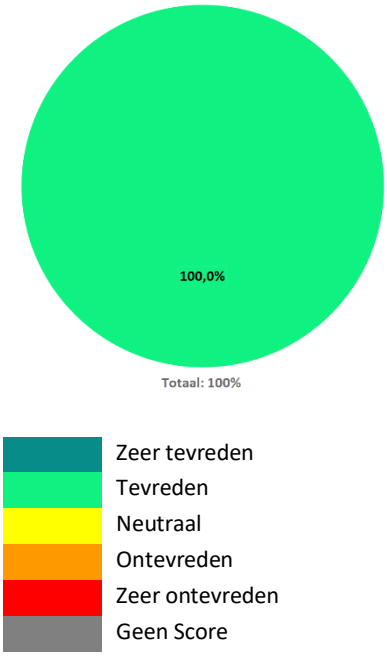
Eén referent geeft een neutrale score. Deze referent is over het algemeen positief over de organisatie, maar vindt dat het soms wat lang duurt voordat er een reactie komt. Dat kan lastig zijn wanneer er snel een beslissing genomen moet worden. De referent licht toe: “Uiteindelijk krijg je altijd een goed antwoord, maar soms moet je daar net iets te lang op wachten.” Een snellere terugkoppeling zou de samenwerking verder kunnen versterken.

Relatiebeheer



Ook over het relatiebeheer van de CED-groep zijn de referenten overwegend positief. Negen referenten zijn tevreden of zeer tevreden. Zij geven aan goed contact te hebben met het bureau, ook nadat een traject is afgerond. Met enige regelmaat ontvangen zij informatie van de CED-groep, bijvoorbeeld over actuele ontwikkelingen in het onderwijs of nieuwe mogelijkheden voor ondersteuning. Referenten ervaren dit als waardevol en niet als opdringerig. Een referent zegt: “We blijven op de hoogte van wat er speelt, en als we een vraag hebben, weten we ze te vinden.” Het contact draagt bij aan een duurzame relatie, waarin referenten makkelijk opnieuw een beroep doen op het bureau. Eén referent geeft een neutrale score. Deze referent heeft na afloop van het traject niets meer van de CED-groep gehoord: “Daar zie ik wel ruimte voor verbetering”. Meer aandacht voor het onderhouden van contact na afronding zou hier een verbetering kunnen zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding



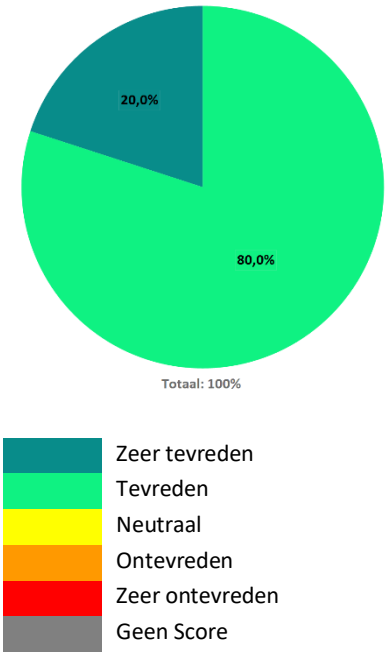
Veel kwaliteit voor een redelijke prijs

Alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de CED-groep. Zij vinden dat zij voor een goede prijs veel kwaliteit ontvangen. De tarieven zijn volgens referenten vergelijkbaar met die van andere adviesbureaus, terwijl de geleverde kwaliteit hoog is. Een referent zegt: “Ze zijn niet de goedkoopste, maar ook zeker niet duurder dan anderen en de kwaliteit is gewoon top.” Daarnaast geven referenten aan dat zij veel krijgen voor hun investering, zowel inhoudelijk als in de begeleiding. Een andere referent vertelt: “Je krijgt echt waar voor je geld; er zit veel kennis en aandacht in elk onderdeel.” Ook de duidelijke offertes dragen bij aan het gevoel dat de prijs in verhouding staat tot wat er wordt geleverd.

Opbrengsten die doorwerken

De waarde van een traject reikt volgens referenten verder dan de afgesproken activiteiten zelf. De opbrengsten werken door in de hele organisatie en blijven ook na afloop zichtbaar. Dat maakt de investering voor hen meer dan de moeite waard. Een referent licht toe: “Wat we hebben geleerd, merk je nog steeds terug in hoe het team samenwerkt en lesgeeft.” Hierdoor zien referenten de kosten vooral als een investering in de toekomst.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal



De referenten kijken met grote tevredenheid terug op de samenwerking met de CED-groep. Acht referenten zijn tevreden en twee zijn zeer tevreden. Zij zien het bureau als een deskundige en betrouwbare partner die weet wat er speelt in het onderwijs. Die expertise vormt, samen met de betrokkenheid van de adviseurs, de basis van het vertrouwen dat referenten in de CED-groep hebben. Veel referenten werken al langer met het bureau samen en kiezen er bewust voor dat te blijven doen.
Kenmerkend voor de samenwerking is de persoonlijke en flexibele aanpak. Referenten voelen zich gehoord, waarderen de vaste contactpersoon en merken dat er ruimte is om plannen aan te passen wanneer de situatie verandert. Afspraken worden nagekomen en de trajecten werken zichtbaar door in de organisatie. De enkele kanttekeningen, over de reactiesnelheid, het maatwerk in het materiaal en het contact na afronding, doen weinig af aan het positieve totaalbeeld. Ze bieden de CED-groep wel concrete aanknopingspunten om de dienstverlening verder te versterken.

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