

# Klanttevredenheidsonderzoek

TACC Talen-Communicatie-Centrum

09-03-2018



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van TACC Talen-Communicatie-Centrum vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgondelijk 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.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. 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 jaaronzet 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, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 functionarissen 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 punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers 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 Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders②				20%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	60%	10%
Accommodatie④			10%	40%	30%
Natraject⑤				50%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer			10%	30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben te weinig zicht op de opleiders
- ③ Twee referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Twee referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie
- ⑤ Eén referent heeft te weinig zicht op het natraject
- ⑥ Drie referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste geïnterviewden zijn op aanraden van anderen of op grond van bestaande contacten en eerdere ervaringen bij TACC Talen-Communicatie-Centrum (hierna te noemen: TACC Talen) terechtgekomen. Onder hen bevinden zich mensen die zelf hebben deelgenomen aan een training bij dit instituut. Als redenen om voor TACC Talen te kiezen, worden naast de referentie en de eigen eerdere, goede ervaringen 'De afstand', 'het prettige contact', en 'de bekendheid van het instituut' genoemd. Over het voortraject vertelt men dat er, nadat men contact heeft gezocht met het instituut, altijd eerst een intakegesprek met de deelnemer plaatsvindt. Daarin wordt iemands huidige niveau, maar ook het gewenste niveau bepaald. De contacten vooraf verlopen meestal via de directeur en de trainer. "Het intakegesprek verduidelijkte het een en ander wel voor de trainer. Ik had eerst een vragenlijst ingevuld, maar die gaf vanwege persoonlijke omstandigheden een beetje een scheef beeld", aldus een respondent. De contacten tijdens het voortraject omschrijft men als 'prima', 'perfect', 'hartelijk' en 'informeel'. "Het gaf mij heel veel vertrouwen", zegt een van hen.

### **Opleidingsprogramma**

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over het opleidingsprogramma, dat op grond van de contacten vooraf, door TACC Talen is gepresenteerd. Zoals hierboven al is aangegeven, worden tijdens het intakegesprek met de deelnemer, de doelen en het aantal lessen van de individuele training bepaald. "Bij de groepstraining verloopt dat proces overigens hetzelfde. Ook daar heeft iedere deelnemer vooraf een gesprek. Vervolgens worden de deelnemers per niveau ingedeeld. Natuurlijk ben ik persoonlijk ook aan de voorkant actief om hun verwachtingen te managen", zo licht een opdrachtgever van zowel individuele trainingen als groepstrainingen toe. De financiële kant van de offerte is over het algemeen ook voor iedereen helder. "Zelf heb ik daar totaal geen bemoeienis mee, dat gaat langs mij heen", zegt een referent. Enkele anderen die zelf ook niet bij de financiële afhandeling betrokken zijn, benadrukken wel dat zij er nooit klachten over hebben vernomen.

### **Uitvoering**

Het merendeel van de respondenten is lovend over de uitvoering van de trainingen door TACC Talen. Zeven van hen hebben de score vijf toegekend om dit kracht bij te zetten. Als sterke kanten worden genoemd: 'De goede klik met de trainer', 'de afwisseling tussen theorie en praktijk', 'het inspelen op de individuele behoefte van de deelnemer' en 'het kunnen inbrengen van eigen voorbeelden'. Een referent vertelt: "Ik ben zelf niet zo van het leren, maar meer van de praktijk. Ik wilde sneller en gemakkelijker rapporten leren schrijven. Ik heb twee van mijn eigen rapporten kunnen gebruiken om mee te oefenen." "Hun maatwerk komt ook tot uiting in de keuze van de onderwerpen tijdens de bijeenkomsten. De trainer toonde een brede interesse in mijn werkveld", zegt een van hen. Ook stellen meerdere referenten het te waarderen dat het materiaal wordt afgestemd op de werksituatie en ook dat de trainer bekend is met het jargon dat binnen de organisatie van de deelnemer wordt gebruikt. Met betrekking tot tussentijdse evaluaties licht men toe dat de trainer tussendoor goed de vinger aan de pols houdt bij de voortgang. "Er is tijdens de bijeenkomsten echt gekeken naar 'Waar staan we nu' en 'Zitten we nog steeds op het juiste spoor'", zegt een zeer tevreden referent.

### **Opleiders**

Twee opdrachtgevers geven aan dat zij de trainers nooit persoonlijk hebben ontmoet en dat zij daarom geen uitspraak kunnen doen over hun kwaliteiten. Zij hebben geen score toegekend. Wel wil een van hen kwijt dat niet alle deelnemers in de groepstraining zich altijd gehoord voelden. "Ik denk echter dat dat inherent is aan een dergelijke training. Dan kun je het simpelweg niet iedereen altijd naar de zin maken", zegt hij. De overige referenten geven allemaal aan tevreden te zijn. Zes van hen waarderen de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers met de score vijf. Onder de geïnterviewden bevinden zich deelnemers aan individuele trainingen. Bij die trainingen vindt men het sterk dat de trainers zich aanpassen op het tempo van de deelnemer en ook dat de trainingen goed aansluiten op de werksituatie van de deelnemer. "Wij hadden een goede klik. De trainer is een native speaker, haar uitleg is goed en duidelijk. En zij is open en eerlijk. Er zijn veel werk gerelateerde voorbeelden gebruikt en de tijd is steeds zo nuttig mogelijk gebruikt", aldus een zeer tevreden referent. Een ander zegt: "De trainer is een prima gesprekspartner, zij is uitermate geïnteresseerd in de onderwerpen die ik heb aangedragen. Ze is inlevend, flexibel, aanmoedigend en enthousiast."

### **Trainingsmateriaal**

Twee geïnterviewden hebben geen score gegeven, omdat zij niet weten van welk lesmateriaal gebruik gemaakt is. Zij haasten zich echter wel daaraan toe te voegen dat zij er van hun deelnemers geen klachten over hebben gehoord. Degene die de score drie heeft toegekend, vertelt dat hij zelf een boek tijdens de training heeft aangeschaft en dat er tijdens de bijeenkomsten door de trainer verwijzingen zijn gemaakt naar nuttige websites. "Ik had het gewaardeerd, wanneer ik vooraf dit boek had gehad. Dat zou geholpen hebben", zo verklaart hij zijn score. De overige referenten stellen tevreden of zeer tevreden te zijn over het materiaal. Zij lichten toe dat er van boeken gebruik gemaakt is en dat de trainer, naast tips voor handige websites, veel eigen materiaal heeft verstrekt. "Dat die artikelen waren toegespitst op mijn eigen situatie heeft mij enorm geholpen", aldus een zeer tevreden respondent. Een ander pluspunt dat wordt genoemd, is dat de gebruikte artikelen 'actueel' zijn. "Ik heb daarnaast een mapje ontvangen. Dat is goed te gebruiken als naslagwerk", zo zegt een referent nog.

### **Accommodatie**

Twee referenten vertellen dat er voor hun trainingen geen gebruik is gemaakt van de accommodatie van TACC Talen. Om die reden hebben zij geen score toegekend. De overige respondenten hebben wel zicht op de locatie van het instituut en voor de meesten van hen is deze naar tevredenheid. Men spreekt erover in termen van 'netjes', 'goed verzorgd', 'rustig' en 'lekker dichtbij'. "Dat het er rustig is, is goed voor de concentratie", aldus een zeer tevreden referent. Een andere respondent merkt op dat het in één trainingsruimte erg warm was. "Maar dat vind ik een bijzaak, verder was het er prima", zo stelt hij. Degene die de score drie heeft gegeven, noemt de temperatuur ook als aandachtspunt. Hij licht voorts toe: "Ik vond het wel zo prettig de training bij TACC Talen te volgen. Je wordt daar niet gestoord. Het is een goede locatie, met kleine leslokaaltjes. En er is thee. Er is alleen niet altijd een receptioniste aanwezig. Wanneer je aankomt, sta je voor een gesloten deur, waar je moet aanbellen. Dat gaf een wat kille indruk." Voor deze referent is dat de reden van zijn score drie.

### **Natraject**

Eén respondent heeft nog te weinig zicht op het natraject, waardoor hij er geen uitspraak over kan doen. Hij heeft dus geen score toegekend. De andere referenten zijn er tevreden of zeer tevreden over. Zij hebben, zo lichten zij toe, na afloop een certificaat ontvangen, met een samenvatting van het geleerde, een vermelding van het behaalde niveau en met een advies voor een eventueel vervolg. "Verder heeft TACC Talen mij nog gebeld om te informeren naar mijn ervaringen. Dat was prima", aldus een tevreden referent. Ook een ander stelt na afloop nog een paar keer contact te hebben gehad met de trainer. "Ik heb ervoor gekozen het vervolg zelf aan te pakken. Deze training heeft mijn verwachtingen echter wel overtroffen", zo licht hij toe. Dat geldt overigens voor bijna alle geïnterviewden. Ook zij vinden dat hun doel is behaald. "Ik had echter nog wel meer willen bereiken. Maar dat ligt meer bij mijzelf", zegt een ander.

### **Organisatie en Administratie**

Bijna alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen door TACC Talen. "Eigenlijk heb ik daar niets op aan te merken", aldus een zeer tevreden referent. Zowel de telefonische bereikbaarheid als de bereikbaarheid per e-mail is voor iedereen naar tevredenheid. En met uitzondering van één referent, vindt iedereen dat het plannen en eventueel verschuiven van data gemakkelijk gaat en dat het instituut zich daar flexibel in opstelt. Deze ene respondent merkt op dat er meerdere malen verwarring is geweest over de data. "Dat verliep niet vlekkeloos. Ik vond dat vervelend en daarom geef ik een drie als score", zo laat hij weten. Voorts vertelt men dat men de gevraagde informatie meestal op tijd heeft ontvangen en dat TACC Talen de gemaakte afspraken correct nakomt. Het nakomen van afspraken betreft ook zeker de facturatie, zo licht men toe. Niemand is daarbij voor verrassingen komen te staan.

### **Relatiebeheer**

Degene die de score drie heeft toegekend, vertelt dat hij zijn score heeft gebaseerd op het verschil in persoonlijkheden. Hij heeft voornamelijk met twee personen van TACC Talen contact gehad en met één van had hij niet zo'n klik. De overige respondenten geven door middel van hun score vier of vijf aan dat de contacten voor hen naar tevredenheid zijn verlopen. Ook voor hen is duidelijk tot wie zij zich moeten richten in geval van vragen. Dat kan variëren van de directeur en de trainster tot de secretaresse. "Dat loopt allemaal soepel", zo zegt de één en 'je krijgt altijd een snelle reactie', zo stelt de ander. Een enkeling licht verder toe dat hij soms ook schriftelijk wordt geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. "De frequentie daarvan is prima, die leidt niet tot irritatie", aldus een van hen. De meesten zeggen echter dat zij geen schriftelijke informatie ontvangen. Voor hen is dat prima. Zij weten TACC Talen te vinden als dat nodig is, zo stellen zij.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Drie geïnterviewden hebben naar eigen zeggen te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. "Ik heb daar totaal geen bemoeienis mee", aldus een van hen. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel. De overige zeven referenten zijn er tevreden of zeer tevreden over. De meesten van hen vinden de prijs 'aan de hoge kant'. Zij zijn echter wel van mening dat de kwaliteit van het gebodene die prijs rechtvaardigt.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Samenvattend kan gesteld worden dat alle geïnterviewden overall tevreden of zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met TACC Talen-Communicatie-Centrum. Zij waarderen hierbij 'De kwaliteiten van de trainers', 'de persoonlijke benadering', 'de praktijkgerichtheid', 'de betrouwbaarheid', 'de professionaliteit' en 'de accommodatie'. En zoals een respondent zegt: "TACC Talen levert echt maatwerk, helemaal afgestemd op de wensen van de deelnemer." De genoemde aandachtspunten hebben betrekking op 'het trainingsmateriaal', 'de accommodatie', 'de organisatie en administratie' en 'het relatiebeheer'. "Een van de contactpersonen zou iets duidelijker kunnen communiceren over de data en zij zou iets minder streng kunnen zijn", zegt een referent. Een ander vindt dat het wel iets goedkoper zou mogen. "Ik heb er vanwege de prijs moeite mee om ze aan anderen aan te raden", stelt hij. De overige respondenten kennen die aarzeling niet, zij bevelen dit instituut van harte aan.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met TACC Talen-Communicatie-Centrum op 09-03-2018.

### Algemeen

TACC Talen is het instituut voor taaltrainingen en taalcursussen, waar de cursist snel en doelgericht les krijgt. Dit gebeurt door het aanbieden van zakelijke trainingen die gericht zijn op beroep, functie en praktijk. Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Pools, Russisch, Chinees en Nederlands zijn de kerntalen binnen het pakket van TACC Talen. Nederlands voor Nederlanders en Nederlands voor anderstaligen zijn beide vertegenwoordigd in de dienstverlening. Taaltrainingen vinden vaak plaats in combinatie met aspecten als communicatieve vaardigheden; zowel mondeling als schriftelijk. Dat is sterk afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever in combinatie met de leerdoelen van individuele cursist. Coaching kan eveneens onderdeel van een traject uitmaken. TACC Talen verzorgt voornamelijk individuele trainingen, maar groepstrainingen behoren ook tot de mogelijkheden. Elk traject is maatwerk waarbij haar afnemers voornamelijk uit de regio (Kop van) Noord-Holland afkomstig zijn.

### Kwaliteit

Kwaliteit en kwaliteitsbewaking staan bij TACC Talen hoog in het vaandel. Al jaren werkt men samen met een vaste kern aan freelance trainers die eveneens direct bij het voortraject worden betrokken. Zij verzorgen vaak de individuele intake om zo het juiste instapniveau te bepalen en een goede inschatting te kunnen maken van de gewenste leerdoelen en vaardigheidsontwikkeling. Tevens probeert TACC Talen vanaf het allereerste begin een correcte match te bewerkstelligen tussen opdrachtgever en trainer omdat daarmee het meest optimale rendement wordt bereikt. Naast kwaliteit staat flexibiliteit centraal, zowel bij de ondersteunende activiteiten als tijdens de uitvoering. Dat kwalificeert eveneens één van de kernaspecten die TACC Talen van belang acht in haar serviceverlening. Immers, trainers moeten ter plekke kunnen inspelen op de behoefte van de cursist wat met zich meebrengt dat men geen standaardprogramma af kan draaien. Alle trainers werken conform het handboek dat TACC Talen heeft opgesteld volgens de ISO normering. Daarin liggen de protocollen vast waarbij een train-de-trainer programma onderdeel kan uitmaken van een inwerkperiode. Uiteraard zijn alle trainers (near) native speakers. Evaluaties, zowel met de cursist als met de opdrachtgever, vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit.

### Continuïteit

De markt is weer in beweging. Er komen meer gelden beschikbaar voor opleiden en trainen. TACC Talen signaleert dat de aanvragen naar taaltrainingen Duits toenemen vanwege een aantrekkende economie. Mede dankzij deze economische groei, verwacht het instituut de komende jaren meer omzet te genereren vanuit haar core business. Aan het zorgvuldig onderhouden van haar relaties, besteedt zij veel aandacht door middel van een goed georganiseerd relatiebeheer. Naast directe evaluatie na afloop van een training, aangevuld met een advies van de trainer, belt men ook nog na enige tijd daarna om te kijken of, hoe en in welke mate men vaardigheden in de praktijk daadwerkelijk kan toepassen. Dit moment van proactieve follow up wordt door haar relaties op prijs gesteld. Indien gewenst, worden er vervolgtrajecten in gang gezet zodat men op basis van de eerste ervaringen, verdere verdieping kan bewerkstelligen. Aandacht voor culturele aspecten en waarden en normen uit het betreffende taalgebied, completeren het geheel. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij maatwerktrainingen dan ook voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

TACC Talen heeft in de loop der jaren een goede reputatie en naamsbekendheid in de regio opgebouwd. Dat wordt mede ingegeven door aspecten als de grote mate van flexibiliteit, het snel kunnen handelen, een zorgvuldige intake, deskundige trainers en het leveren van maatwerk. Dankzij het feit dat zij al jarenlang een betrouwbare partner voor veel regionale bedrijven en organisaties is, heeft zij inmiddels veel kennis en achtergrondinformatie over diverse branches, opdrachtgevers en functies weten op te bouwen wat uiteindelijk de individuele cursist ten goede komt. Dat uit zich door een hoge mate van tevredenheid zoals deze bij de achtereenvolgende Cedeo-onderzoeken naar voren is gekomen.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)