

# Klanttevredenheidsonderzoek

KSG Trainers & Consultants

25-03-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KSG Trainers & Consultants 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, 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.

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 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.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 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 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 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 Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- 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:

- 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 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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                          |   |   |     | 70% | 30% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 30% | 70% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 20% | 80% |
| Trainingsmateriaal②                          |   |   | 10% | 40% |     |
| Accommodatie③                                |   |   |     |     |     |
| Natraject                                    |   |   | 20% | 40% | 40% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |     | 60% | 40% |
| Relatiebeheer                                |   |   | 10% | 30% | 60% |
| Prijs-kwaliteitverhouding④                   |   |   | 10% | 50% | 30% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 30% | 70% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden
- ④ Een referent heeft geen zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals KSG Trainers & Consultants (hierna KSG te noemen), dit vormgeeft, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Velen geven aan al langer met KSG te werken en dat naar (volle) tevredenheid te doen. Onder andere benoemt men het volgende: "De intermenselijke kant die zij hanteren, spreekt enorm aan", "We kennen elkaar goed en alles loopt soepel" en "Uit het netwerk is KSG ons aanbevolen." Enkele anderen delen mee dat KSG ooit via aanbesteding is aangetrokken: "We hebben een breder opleidingsprogramma in de markt gezet. In het eerste gesprek heeft KSG echt maatwerk aangeboden. Vanaf dat moment hebben wij vertrouwen in KSG als professionele partij die met hun ervaringen onze deelnemers prima zou kunnen bedienen" en "We hebben al een programma lopen maar het is inmiddels anders ingericht met een nieuwe naam. KSG heeft ons daarin goed begeleid."

### **Opleidingsprogramma**

Uit de gesprekken blijkt dat het voorstel, dat na het voortraject aan de referenten wordt toegestuurd, tegemoet komt aan de wensen. Sommigen delen mee dat er een raamovereenkomst ligt, die de basis vormt voor het implementeren van trajecten. “Wij hebben met elkaar een contract afgesloten en hebben tevens afgesproken dat ze daar een bepaald percentage van af mogen wijken. Mocht er meer nodig zijn, dan bespreken we dat en krijgen we een apart voorstel”, deelt een geïnterviewde mee. De referenten zijn van mening dat het voorstel voldoende helder is. “Alles staat keurig en gedetailleerd uitgeschreven”, zegt één van hen. Een volgende: “We hebben duidelijk afgesproken waar hun taken en verantwoordelijkheden liggen. Het is allemaal in nauwe samenwerking gegaan.” Ook deelt een vierde respondent mee dat KSG eveneens het managementteam erbij heeft betrokken. Al met al tonen de respondenten zich tevreden en zeer tevredenheid op dit onderdeel.

### **Uitvoering**

Voor de uitvoering niets dan lof. Men is van mening dat KSG de programma's goed vorm heeft weten te geven, ook al is een deel verschoven van een fysieke bijeenkomst naar online. Een meerderheid is zelfs zeer positief. In de uitvoering van de programma's weet men goed aan te sluiten op de behoefte in de groep. Trainers zijn flexibel wanneer het gaat over het schakelen tussen theorie en praktijk. Tevens geven de respondenten aan dat er veel ruimte is voor het inbrengen van eigen vraagstukken. Enkele citaten: “De training is verdeeld over twee dagen met een paar weken ertussen. De deelnemers hebben opdrachten meegekregen en oefeningen. Tijdens de tweede dag heeft men alle ervaringen kunnen delen”, “Het geheel is interactief maar ook theoretisch goed opgebouwd”, “We hebben ingezoomd op drijfveren, rollen en de manier waarop we met elkaar willen samenwerken. Daarnaast hebben we nog terugkomdagen gehad en is iedereen eveneens individueel gecoacht”, “De trainer van KSG heeft de rol van procesbegeleider op zich genomen waarbij het geheel verrassend is ingestoken. Ik noem het gemakkelijk interactief”, “Als insteek hebben we voor verbetertrajecten gekozen. KSG is afwisselend trainer, begeleider en adviseur geweest” en “KSG heeft er alles aan gedaan om een goed alternatief op poten te zetten.”

### **Opleiders**

In de ogen van de respondenten verdienen de trainers een groot compliment. Zij blijken, ook online, prima te kunnen schakelen in de programma's. Hun flexibiliteit wordt dan ook (zeer) gewaardeerd. Daarnaast typeert men de trainers nog als volgt: “De uitstraling heeft iedereen op een fijne manier aan het werk gezet. Ook weet hij goed om te gaan met de verschillen in de groep”, “De trainer heeft niet alleen veel ervaring maar ook levenservaring die hij inbrengt”, “De vraagstellingen leiden ertoe dat er tot de kern is gekomen. Diepgaand en liefdevol confronterend”, “De trainer schakelt heel goed op de groep doordat hij werkt met wat er is”, “Het gaat over zowel de harde als de zachte kant. Dankzij de kennis en ervaring van de trainer, is dit op een goede manier uitgewerkt”, “Mede door het feit dat de trainer in soortgelijke contexten heeft rondgelopen, heeft hij veel impact kunnen maken. Hij is slim en tegelijkertijd invoelend” en “Het is een schot in de roos geweest. Mensen hebben veel persoonlijke aandacht gekregen.”

### **Trainingsmateriaal**

Vijf referenten hebben zelf geen zicht op het trainingsmateriaal en/of zijn van mening dat er weinig materiaal is gebruikt. “En dat past ook precies bij het karakter van de training”, zo geeft één van hen hierbij aan. Zij onthouden zich daarom van een oordeel. Van de overige vijf, zijn er vier positief. Dat heeft er voornamelijk mee te maken dat het materiaal aansluit bij de praktijk en daarmee ook als naslagwerk bruikbaar is. Men spreekt over hand-outs, posters en sheets. “De mensen hebben ook nog een kaartje met tips ontvangen”, deelt een respondent mee. Eén geïnterviewde is neutraal en verklaart: “De online omgeving is wat onoverzichtelijk. Qua inhoud is het goed maar ook wat beknopt.”

### **Accommodatie**

Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden. De referenten onthouden zich dan ook van een oordeel.

### **Natraject**

Acht van de tien respondenten zijn van mening dat KSG het natraject goed tot zeer goed op orde heeft. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier. Ook kijkt men mondeling na afloop nog even terug. Daarnaast onderhoudt men de contacten met de opdrachtgever en wordt er op frequente basis een afspraak ingepland. “Daarin geven we elkaar feedback en kijken we hoe het traject tot nog toe loopt”, zegt een referent hierover. Ook blijkt uit de gesprekken dat KSG na afloop goed benaderbaar is om een en ander nog door te spreken, zou daar behoefte aan zijn. “Omdat we toch geregeld met elkaar werken, is er veel ruimte voor contact”, vertelt een tweede. Daarnaast illustreren enkele citaten de opbrengsten van de trajecten: “Er is een mooie vertrouwensbasis gelegd om een moeilijke opdracht onder druk te vervullen”, “De interne plannen zijn nu beter op elkaar afgestemd”, “Deelnemers kunnen het geleerde direct in de praktijk brengen omdat de vaardigheidstraining precies is afgestemd op de competenties” en “De basis is nu voor iedereen hetzelfde doordat we de kennis naar één niveau hebben gebracht.” Twee respondenten zijn neutraal in hun oordeel en melden: “Omdat het geleerde toch snel weg zakt, adviseer ik KSG om deelnemers op geregelde basis nog iets toe te sturen of zelfs een terugkomdag te organiseren. Hou warm wat er gezaaid is” en “Met KSG hebben we een evaluatiesessie gedaan, naar mijn idee vooral voor hen. Wat zij nog kunnen verbeteren in de dienstverlening. Wat ik dan bijzonder vind, is dat wij dat doorbelast krijgen.”

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie zijn bij KSG goed op orde. Men is van mening dat zij goed bereikbaar zijn en de afspraken nakomen. Hoewel een referent aantekent dat het secretariaat snel handelt maar dat het inplannen van een intake lang kan duren. En een tweede: “De facturen kloppen niet altijd. Die moeten wij zelf goed controleren bijvoorbeeld op de juiste aantallen deelnemers. Daar kan men nog eens naar kijken.” Anderen melden onder meer: “Ik kan heel goed schakelen met de trainers. Dat geldt ook voor de organisatie eromheen. Ik ervaar hen als heel flexibel”, “Er is altijd een goed contact. Onze trainer is uitgevallen maar er is meteen vervanging geregeld” en “De sfeer tussen ons is top. We hebben een open relatie en men anticipeert heel snel. Als we een extra vraag hebben, dan is er altijd de bereidheid om mee te denken.”

### **Relatiebeheer**

Negen referenten zijn zeer goed te spreken over het door KSG gevoerde relatiebeheer. Eén van hen is tevreden noch ontevreden en geeft ter verklaring dat KSG in zijn ogen kansen laat liggen: “Na afloop is er geen contact meer geweest. Zelf heb ik vervolgens een vast curriculum bedacht maar dat kan KSG ook. Ik krijg inspiratie van hen.” Een volgende geeft eveneens aan dat er geen aanvullend contact meer is geweest. Maar hij vindt dat prima omdat hij hen zelf weet te vinden. Andere respondenten delen mee dat er wel wat wisselingen zijn geweest “maar het is keurig geregeld met een gezamenlijk overdrachtsgesprek”, zo geeft een geïnterviewde daarbij als verklaring aan. Enkele andere citaten ter toelichting: “Het wisselt per project met wie ik kan schakelen. Soms met een projectleider of docent en een volgende keer met de accountmanager” en “Ik ervaar hen als heel consciëntieus en proactief op de relatie.” Eén geïnterviewde meldt nog expliciet: “Op een bepaald moment hebben we twee leveranciers in het traject gehad. KSG heeft daar in het geheel niet moeilijk over gedaan. Ze zijn blijven meedenken en blijven verhelderen.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding is, in de ogen van de meeste referenten, goed tot zeer goed te noemen. Men ervaart dat de trajecten waardevol zijn geweest ook al is het een prijzig verhaal. “Ik moet even wennen aan de prijsstelling voor onlinetrainingen maar als ik bedenk dat het voor hen ook extra voorbereiding kost en dat er voor het technische deel extra ondersteuning wordt ingeschakeld, dan heb ik daar vrede mee”, zegt een respondent ter verklaring. Anderen melden de prijs ‘marktconform’, ‘goed’ of zelfs ‘prima’ te vinden. Voor één van hen is juist de prijsstelling reden voor zijn neutrale oordeel. Een volgende onthoudt zich van een mening omdat er een aanbesteding is gedaan.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de trajecten en de samenwerking met KSG; zeven van de tien tonen zich zelfs zeer positief. Gevraagd naar de meest positieve kenmerken van KSG antwoordt men onder andere: “Ik vind hen heel sterk in de transfer van theorie naar praktijk. Ze handelen snel en zijn proactief in het contact. Ook tijdens de uitvoering schakelen we continu met elkaar”, “De gunfactor is hoog. Het werkt naar twee kanten en dat doen ze goed”, “Ik ervaar hen als professioneel en deskundig. Men beschikt over een groot inlevingsvermogen en levert maatwerk. Ook hebben ze duidelijk advies gegeven over hoe de interne organisatie nog optimaler in te richten”, “Men stemt het aan de voorkant goed af en door te vragen. En KSG zorgt eveneens voor een stuk ontzorging”, “KSG weet bij diverse functiegroepen goed aan te sluiten. Ze zijn hard op de inhoud maar zacht op de mens. Er staat een programma maar daarbinnen weet men te schakelen als de groep daarom vraagt”, “Elke keer word ik weer verrast. Ze zijn professioneel en hebben een groot aanbod” en “Zij weten alle relevante zaken op te halen waardoor trajecten voldoen in de behoefte.” Aanvullend op suggesties die al eerder in dit rapport zijn aangemerkt, wordt er niets meer benoemd. Tot slot delen de referenten mee dat zij bereid zijn om KSG aan te bevelen aan anderen. Sommigen hebben dat ook al gedaan.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met KSG Trainers & Consultants op 25-03-2022.

### Algemeen

De dienstverlening van KSG richt zich op 3 pijlers, te weten persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling en leiderschapsonwikkeling. De trajecten zijn altijd in-company en op maat. Samen met de opdrachtgever worden wensen en ambities geïnventariseerd om daar een aansluitend programma op het ontwikkelen. Vaak combineert KSG verschillende interventies tot een totaaltraject. Van een high impact vaardigheidstraining tot aan een coachtraject. De context van de organisatie neemt binnen de trajecten een centrale plaats in. Met opdrachtgevers streeft KSG naar langlopende relaties waarbij de verbinding centraal staat.

### Kwaliteit

De trainers en consultants van KSG zijn meesters in hun vak: leren & ontwikkelen. Al meer dan veertig jaar levert zij constante hoge kwaliteit. Trainers en consultants zijn in vaste dienst maar het bureau werkt ook met een flexibele schil aan specialisten uit hun netwerk, de associates. Zij worden op specifieke thema's ingezet. KSG werkt volgens de methode 'ervarend leren'. Dit betekent dat deelnemers leren door te doen aan de hand van hun eigen praktijksituaties en hier vervolgens op reflecteren. Het te behalen doel staat hierbij steeds opnieuw centraal. Bij organisatie- en teamontwikkel-vraagstukken is KSG gedurende langere tijd verbonden aan een opdrachtgever waardoor zij gedurende het proces, nauwkeurig vinger aan de pols houdt richting voortgang. Het leveren van constante kwaliteit is een van de prioriteiten die KSG zich ten doel heeft gesteld. Aan trainers, consultants en associates worden dan ook hoge eisen gesteld waarbij een gedegen inwerkprogramma de basis vormt. Aandachtspunten vormen daarbinnen inhoudelijke expertise en didactische vermogens maar ook de context van de opdrachtgevers. Kwaliteit wordt gemeten aan de hand van interne protocollen plus evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers.

### Continuïteit

Op veranderende vraagstellingen vanuit de markt, weet KSG goed te anticiperen. Zij streeft onder andere naar uitbreiding van het aantal thema's. Haar onderscheidend vermogen is gelegen in haar visie en kennis ten aanzien van thema's als leiderschap- en talentontwikkeling. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn onder meer: de aanwezige talenten van een individuele medewerker, de toegevoegde waarde binnen de context van de opdrachtgever en de gezamenlijke maatschappelijke bijdrage gericht op duurzaamheid. De afgelopen periode heeft KSG haar klantenbestand uitgebreid zien worden met opdrachtgevers uit verschillende sectoren. Ook inhoudelijk is de focus verschoven van pure vaardigheidstrainingen naar een totaalconcept voor organisatieverandering. Coaching en intervisie nemen daarbinnen een steeds belangrijkere rol in. De trajecten die KSG met opdrachtgevers invult, komen via co-creatie tot stand. Uitgangspunt is het creëren van trajecten met (maximale) impact waarbij zij als partners gedurende een bepaalde periode optrekken om het transformatieproces mede vorm en inhoud te geven. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van KSG bij maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Als experts in het creëren van beweging door mensen in leersituaties te brengen, gericht op duurzame impact, weet KSG de trajecten uitstekend te laten aansluiten op de praktijksituaties van de opdrachtgevers. Door het betrekken van alle relevante functiegroepen in het ontwikkelproces, verloopt de transfer van theorie naar praktijk vloeiend. Dat is eveneens mede te danken aan de inhoudelijke deskundigheid van de trainers en consultants alsmede de afwisselende werkvormen plus de didactische vaardigheden. KSG neemt de individuele mens en zijn/haar talenten in de context van de organisatie als uitgangspunt in het ontwikkeltraject. Ook dat is een van de aspecten waarom de referenten met vertrouwen en plezier met hen samenwerken. Nieuwe waardesystemen, meer gericht op geluk, verbinding en wat je achterlaat voor de volgende generatie vraagt om ondernemerschap dat hierop is gericht. In een snel veranderende wereld, die complex en onzeker is, moet je kunnen schakelen. Uit dit voorliggende Cedeo onderzoek blijkt onder andere dat trainers in staat zijn om goed te anticiperen op hetgeen er speelt in de groepen en tevens een grote mate van betrokkenheid hebben bij de groep. Dat maakt dat referenten al jarenlang naar tevredenheid met KSG zaken doen.

## 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 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.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo