

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Nederland

30-11-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Focus Nederland vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan 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.

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 een 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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

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 Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs②				40%	50%
Afronding		10%		80%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer③				30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④			20%	30%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een score voor de adviseurs.
- ③ Zes referenten onthouden zich van een score voor het relatiebeheer.
- ④ Vier referenten onthouden zich van een score voor de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij meerdere referenten is Focus Nederland (hierna te noemen Focus) al vanuit het verleden bekend als loopbaanbegeleidingsbureau. "Bij een vorige werkgever heb ik al gebruik gemaakt van hen en dat is goed bevallen", vertelt een van hen. Anderen zijn door een collega of de werkgever gewezen op dit bureau. Meerdere redenen komen uit de interviews naar voren om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de landelijke dekking, de goede ervaringen in het verleden, de positieve benadering van loopbaanvraagstukken, de gunstige prijs en het passende aanbod. Illustratief zijn de volgende citaten: "Ze kennen onze organisatie en begrijpen onze bedrijfscultuur en verwachtingen. Ook zijn de lijnen kort", "Ze hebben ervaring met loopbaanvraagstukken in het onderwijs en het hoger onderwijs en de ervaringen van de kandidaten zijn positief", "Het is een gerenommeerde organisatie met de nodige kennis en ervaring in huis", "Ik kreeg de loopbaanoriëntatie en coaching van mijn werkgever aangeboden bij dit bureau", "Doordat ik langere tijd in de ziektewet zat, kwam ik in een tweede spoor traject en heeft mijn werkgever dit bureau aanbevolen. Ik had wel de keuze om voor een ander bureau te gaan, maar de kennismaking met Focus voelde goed" en "We zaten in een ontslagprocedure en mijn collega stelde dit bureau voor. Ook vielen de kosten bij hen mee."

In de voorbereiding op het traject wordt contact gezocht met het bureau met de loopbaanvraag en aanvullende informatie over de kandidaat. Vervolgens wordt de kandidaat uitgenodigd voor een intakegesprek. Een van de geïnterviewden spreekt over de beschikbaarheid van een portal waarin de medewerkers zelf kunnen aanmelden voor bepaalde online testen. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak

Men laat zich positief uit over het plan van aanpak dat in goed overleg met de klant wordt vastgesteld. “Het traject is afhankelijk van de intake met de medewerker en wat hij nodig heeft. Er zijn een aantal standaardonderdelen en verder is er ruimte voor maatwerk”, “De intake is gebruikt om de behoefte uit te vragen en te bespreken wat het bureau daarin kan betekenen. Daaruit kwam een plan van aanpak op maat”, “Ik heb hen gebeld en kort uitleg gegeven over de casus. Dat resulteerde in een keuze uit twee trajecten, een uitgebreid en een kort traject, met de bijbehorende offerte. Er is toen gekozen voor het korte traject” en “Vooraf hebben we overleg gehad over onze vraag en hebben we informatie gekregen over de verschillende mogelijkheden in het traject. Vervolgens heeft de medewerker vrijblijvend een intakegesprek gehad en heeft hij voor de coach gekozen. Ik had van tevoren wel specifiek gevraagd om een coach met de achtergrond van arbeids- en organisatiepsycholoog, maar dat konden zij tot mij spijt niet leveren. De kosten van het traject zijn vooraf bekend en de offerte is helder over de opbouw van de kosten.”

Uitvoering

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten door Focus. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de kandidaten en ook de opdrachtgevers zijn over het algemeen goed te spreken over de uitvoering. Men noemt de trajecten maatwerk naar de kandidaat. Ook tijdens het traject is er voldoende flexibiliteit om in te spelen op de signalen en behoefte van de medewerker. Met de opdrachtgever zijn over het algemeen afspraken gemaakt over een stukje terugkoppeling op de grote lijnen van de vorderingen in het traject. Ter illustratie enkele uitspraken: “Naast de gesprekken kon ik de nodige testen doen, maar verder is het vooral coaching geweest. Het heeft mij geholpen bij het bepalen van wat ik wil en welke keuzes ik kan maken op het gebied van eventuele opleidingen en werk”, “Als werkgever hebben we afspraken gemaakt over een stukje terugkoppeling en verslaglegging over de stappen die zijn gezet. Daar horen testen, een goed cv en een zoektocht naar vacatures bij. De medewerker heeft teruggegeven dat hij heel goed geholpen is en dat hij een goed gevoel heeft overgehouden aan het traject”, “De kandidaat was heel positief. Hij vond de loopbaanbegeleiding zo fijn dat er een verlenging is aangevraagd voor de coaching. Zelf had ik regelmatig contact met de coach over de stand van zaken maar natuurlijk niet op de inhoud” en “We hebben eerst in de gesprekken gekeken naar wat ik wilde en wat ik nodig had. Samen wordt gekeken naar wat je krachten zijn, wat je wilt en in welke richting dat is. Mede door de testen leer je jezelf goed kennen en gaandeweg krijg je de focus in een bepaalde richting. Dan kun je kijken naar welke vacatures daarbij passen en ik ben al snel met ondersteuning van de coach gaan solliciteren. Er waren ook een soort groepssessies op thema's, maar dat had voor mij persoonlijk niet veel toegevoegde waarde. Ik heb wel veel gehad aan LinkedIn.”

Adviseurs

Over de kwaliteit van de adviseurs worden in de vraaggesprekken positieve geluiden gehoord. Volgens de referenten beschikken zij over de juiste expertise en wordt bij de keuze voor de adviseur gekeken naar de juiste match met de kandidaat. Men noemt hen prettig in de omgang, betrokken en flexibel. Enkele citaten ter illustratie: “De medewerker had een goed gevoel bij zijn coach. Hij vond hem zeker van toegevoegde waarde”, “Ze hebben een heel goed inlevings- en aanpassingsvermogen en kunnen goed luisteren naar de werkgever en de kandidaat”, “Ik vond mijn coach heel spontaan en deskundig. Daarnaast had ik een coach die mij hielp met de vacatures. Die dacht heel goed mee en was heel hulpvaardig. Hij kwam ook met vacatures die op mij waren afgestemd”, “Het was een heel fijn iemand. Ik vond het heel bijzonder hoe wij elkaar aanvoelden ondanks dat we heel verschillend zijn” en “Ik vond het een kundig man die wist waar hij over sprak. Bij het coachen nam hij het niet van mij over, maar gaf hij mij tips waar ik wat mee kon.” Bij een van de geïnterviewden gaat het om een portal, waar de medewerkers zelf gebruik kunnen maken van testen. Zij kunnen dan de resultaten bespreken met een e-coach. Deze respondent heeft daardoor te weinig zicht op de kwaliteit van de adviseurs en geeft geen oordeel op dit onderdeel.

Afronding

Door de meerderheid van de referenten wordt met tevredenheid teruggekeken op de afronding van de trajecten. De trajecten kunnen worden afgesloten met een eindgesprek en/of een rapportage. Enkele citaten ter illustratie: "In geval van een tweede spoor traject zijn er regels voor de rapportages en zij verzorgen dat dan ook conform die regels" en "Bij coaching kan na goedkeuring van de medewerker een rapportage gedeeld worden met de leidinggevende of met mij. Ook kan er een eindgesprek plaatsvinden, waarbij bijvoorbeeld ook de lijnmanager wordt uitgenodigd." Na afloop wordt zowel met de kandidaat als de opdrachtgever het traject geëvalueerd. Ter illustratie: "We plannen een paar keer per jaar een gesprek met de accountmanager, waarin hun werk wordt geëvalueerd" en "Wij vragen een evaluatie aan de medewerkers. Focus evalueert ook met hetzelfde formulier en we delen de uitkomsten met elkaar." Op het gebied van een stukje nazorg vertellen meerdere referenten dat er na afloop altijd nog ruimte is om de coach te benaderen met vragen, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "De coach heeft zeker de deur opengehouden om hem nog met vragen te benaderen" en "In ieder geval kun je binnen een half jaar nog voor ondersteuning terecht bij de coach en het portal blijft ook een half jaar beschikbaar." De meeste geïnterviewden zijn goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "Ik heb er veel aan gehad. Je raakt op zo'n moment je vastigheid kwijt en wilt iets anders, een andere focus. Ze motiveren je om door te gaan en uiteindelijk ben ik bij een oud-werkgever terechtgekomen" en "Mijn werkgever zat er ook wel bovenop en ik ben best weer snel fulltime aan het werk gegaan bij mijn huidige werkgever." Een van hen weet dat de medewerker tevreden is over het traject, maar hij is zelf teleurgesteld over het resultaat. Er kwam een functie uit die niet mogelijk zou zijn binnen de organisatie en er is, volgens hem, door de medewerker niets met het rapport gedaan. Hij had van de coach verwacht dat die de mogelijkheden en onmogelijkheden van een functie tijdens het traject met hem als opdrachtgever had kortgesloten. Daarom geeft hij een score twee.

Organisatie en Administratie

Men is goed te spreken over de organisatie en administratie van het bureau. Focus heeft op dit onderdeel alles netjes op orde, volgens de geïnterviewden. Zowel het bureau zelf als de individuele medewerker zijn goed te bereiken en reageren adequaat op vragen. Enkele citaten op dit gebied: "Ze zijn supergoed bereikbaar en reageren heel snel. Ook bij de technische service heb je dezelfde dag antwoord op je vraag" en "Het contact via WhatsApp, de telefoon, het portal en de mail verliep heel soepel." Gemaakte afspraken worden netjes nagekomen en ook de facturatie verloopt zonder problemen. Ook vindt men het bureau voldoende flexibel als het gaat om het maken van aanpassingen aan de hand van de wensen van de klant. Ter illustratie: "We hielden de meetings bij de coach thuis en dat scheelde mij veel reistijd" en "Naar mij toe was het traject volledig maatwerk, zowel voor wat betreft de inhoud als voor het plannen van de afspraken."

Relatiebeheer

Bij zes van de geïnterviewden is er buiten de trajecten om niet echt sprake van relatiebeheer door het bureau. Zij zien dit niet als een gemis en weten het bureau indien nodig zelf te vinden als er weer iets speelt. De anderen geven een positieve beoordeling voor de wijze waarop Focus de relatie met de klant onderhoudt. Zij spreken over een prettige relatie en een goed contact met het bureau, ook buiten de trajecten om. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ook als het van onze kant rustig is, hebben we in ieder geval twee keer per jaar contact met de accountmanager" en "In onze overeenkomst zijn afspraken gemaakt over een periodiek overleg." Een van de referenten geeft aan dat er na afloop nog wel contact is geweest, toen hij een nieuwe baan had gevonden, en dat is voor hem voldoende.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en onthouden zich daarom van een score. Zij plaatsen daarbij de opmerking dat zij wel tevreden zijn over de geleverde kwaliteit. De anderen zijn in meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij spreken over een gemiddelde prijs ten opzichte van andere bureaus en een traject van goede kwaliteit. Enkele citaten: "De prijs is heel netjes voor de geleverde kwaliteit die niet uitmuntend maar wel goed is", "Ze zijn goed scherp geprijsd in vergelijking met anderen die toch wel duurder zijn" en "Het is de prijs waard." Een van hen vindt de prijs wel prima voor een portal waar de medewerkers zelf testen kunnen doen op het gebied van loopbaancoaching, maar hij meent dat Focus wat minder meegaat in de huidige trend van vernieuwing met meer personalisering door chatten en social learning. Een ander is niet tevreden over het behaalde resultaat en beiden geven dan ook een score drie.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De respondenten zijn in meerderheid over het geheel genomen tevreden en zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau in de trajecten. Men noemt Focus een professioneel bureau, geen éénpitter, met een goede benadering van loopbaanvraagstukken.

Meerdere geïnterviewden vertellen dat het vertrouwd voelt om trajecten bij dit bureau neer te leggen.

Meerdere sterke punten komen naar voren in de volgende uitspraken van de respondenten: “Alle afspraken zijn goed nagekomen en de medewerker is tevreden met het traject. De ervaringen met het bureau zijn altijd goed. Ook bijvoorbeeld bij assessments hebben ze een goed en helder verhaal”, “Sterk punt is hun relatie met ons en dat ze ons soort medewerkers goed kennen”, “Ik ben in het traject zekerder geworden, wat mij ook helpt in mijn carrière”, “Positief was dat de coach geen vooropgezet plan had. Hij keek met een heel open blik naar waar het heenging, waarbij ik centraal stond” en “Op zich was ik niet de meest meewerkende persoon en dan is het prettig dat daar een adviseur op wordt gezet met een achtergrond in het management en de juiste kennis en ervaring.”

Twee van hen hebben nog wel het volgende aandachtspunt voor het bureau: “Soms vond ik het lastig om in het portal de opdrachten te vinden die ik moest doen en ook in welke volgorde ik die moest doen” en “Ik vond het niet helemaal afgestemd op managementfuncties. Ze organiseren gesprekken met lotgenoten om ervaringen te delen en daar voelde ik mij niet bij passen.” Een derde referent spreekt de wens uit dat het mooi zou zijn als dit soort trajecten op het gebied van loopbaanbegeleiding toegankelijk zou zijn voor meer mensen. Hij had het geluk dat zijn werkgever ermee kwam en hij vindt dat er wat meer bekendheid moet worden gegeven aan dit soort trajecten. Een van de anderen is alles bij elkaar niet helemaal tevreden over het traject. Hij heeft bij het onderdeel natraject al uitgelegd dat dit te maken heeft met het resultaat, waar hij als werkgever niet veel mee kon. De anderen geven aan dat zij bereid zijn om Focus aan te bevelen aan anderen.

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 Focus Nederland op 30-11-2022.

Algemeen

Focus Nederland is een landelijke organisatie in loopbaanadvies en -ontwikkeling en is onder-deel van HumanTotalCare. Als dochteronderneming geeft Focus Nederland richting vanuit een bredere blik. Hierdoor zijn verschillende expertises over gezond, gemotiveerd en competent aan het werk zijn en blijven gebundeld. Vanuit de vraag van de individuele medewerker wordt bekeken welke dienstverlening het beste bij hem of haar past waarbij de focus ligt op wat hij of zij zelf kan doen. Het nemen van de regie om energiek en van betekenis te zijn vormt het uitgangspunt. Focus Nederland biedt een breed palet aan loopbaandiensten zoals loopbaan advies en -coaching, persoonlijke ontwikkeling in relatie tot werk, re-integratie 2^e spoor en outplacement. Persoonlijke begeleiding plus een uitgebreide digitale leeromgeving zorgen voor optimaal resultaat.

Kwaliteit

Een deel van de adviseurs die Focus Nederland inzet, zijn in vaste dienst. Daarnaast kan men gebruikmaken van een aantal vaste zzp'ers en freelancers in de flexibele schil. Focus Nederland heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Alle adviseurs beschikken over een Noloc certificering of zijn bezig deze te behalen. Daarnaast dient men te beschikken over de benodigde ervaring en wordt gekeken of er een match is met de organisatie en de klantenkring van Focus Nederland. De adviseurs krijgen altijd een jaargesprek waarbij eveneens inhoudelijke dossier-screening wordt meegenomen. Daarnaast heeft Focus Nederland de switch gemaakt naar maatwerk-begeleiding zodat er nog meer ingezoomd kan worden op de individuele leer- en ontwikkelbehoefte van de adviseurs. Themabijeenkomsten en inspiratiesessies vormen een belangrijke basis voor het delen van ervaringen en nieuwe ontwikkelingen zodat de professionalisering verder geborgd wordt. Met zowel opdrachtgevers als met medewerkers vindt er eveneens op regelmatige basis een evaluatie plaats volgens een vast format.

Continuïteit

De organisatie is groeiende. Men heeft intern de focus gericht op het continu verder verbeteren van de kwaliteit zodat deze nog beter aansluit op de wensen vanuit de markt. Veranderde vraagstellingen worden dan ook nauwgezet gemonitord en daar waar gewenst dan wel noodzakelijk, optimaliseert men de dienstverlening. Zoals bijvoorbeeld de toevoeging van een effectiviteitsmeting binnen de totale Customer Journey waardoor er een meetbaar resultaat ontstaat. Ook heeft men gekeken naar een efficiëntere bedrijfsvoering, zowel vanuit intern oogpunt als vanuit het oogpunt van de klant. Gezien het opnieuw goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de aandacht voor innovatie en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Focus Nederland voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij Focus Nederland blijft het persoonlijk contact altijd het uitgangspunt. De organisatie wordt geroemd om het feit dat men beschikt over expertise en aansluiting weet te creëren op de vraagstelling. Mede dankzij een goede inventarisatie aan de voorkant, loopt de transfer van theorie naar praktijk vloeiend en werken zowel opdrachtgevers als deelnemers graag met hen samen.

Conclusie van de Stichting Cedeo

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

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu