

# Klanttevredenheidsonderzoek

VWSC Nederland BV

12-08-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VWSC Nederland BV 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 OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>9</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland vele duizenden commerciële aanbieders van HR-diensten die een veelvoud aan activiteiten aanbieden zoals opleidingen. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies, outplacement of loopbaanbegeleiding en intensieve begeleiding door middel van coaching. Voor veel HR-functionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel.

Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies, outplacementopdrachten, loopbaanbegeleidingstrajecten of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze ruim 300 bureaus op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand met erkende organisaties 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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, Outplacement en Loopbaanbegeleiding, als voor Coaching en Bedrijfsadvies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau 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 bureau 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 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 bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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
  - 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				20%	80%
Plan van aanpak				20%	80%
Uitvoering			20%	10%	70%
Adviseurs			20%	10%	70%
Afronding				30%	70%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding②				50%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

- 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 prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bij de meeste referenten is VWSC Nederland BV (hierna te noemen VWSC) al langer bekend als bureau voor re-integratie en loopbaanbegeleiding. Sommigen hebben VWSC op het internet gevonden of hebben de tip gekregen van een collega. Enkele citaten: "De vorige casemanager deed al zaken met hen", "Een collega heeft mij attent gemaakt op dit bureau" en "Ik ben door de accountmanager benaderd." Verschillende redenen komen in de interviews naar voren om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede ervaringen, de landelijke dekking, de positieve recensies, de professionele organisatie en de persoonlijke benadering. Ter illustratie: "Het is heel fijn dat ze twee mensen zetten op een traject zodat de werkgever en de werknemer hun eigen adviseur hebben in het traject", "Het is een kundig bureau en ze weten waar ze het over hebben. We kunnen goede afspraken maken en ze zorgen voor goede verslagen, ook voor het UWV", "Ze weten goed aan te sluiten bij de vraag en de specifieke wensen", "Ze zijn een goede sparringpartner die goed meedenkt en waar ik altijd met mijn vragen terecht kan" en "Het is een vak apart en zij zijn expert op dit gebied." In de voorbereiding op het traject is er contact tussen de opdrachtgever en het bureau om duidelijke afspraken te maken over de wensen voor het traject. Vervolgens vindt de aanmelding van de kandidaat plaats, die dan wordt uitgenodigd voor een intakegesprek.

Enkele citaten: “Over het algemeen nemen we bij hen re-integratietrajecten tweede spoor af en we bespreken altijd samen de bijzonderheden voordat zij in gesprek gaan met de kandidaat”, “Als we de kandidaat aanmelden hebben we even overleg en sparren we samen over de aandachtspunten” en “Telefonisch bespreken we het probleem en dan kijken zij naar de juiste persoon als coach daarvoor.” De referenten zijn goed te spreken over het voortraject bij VWSC.

### **Plan van aanpak**

Over het plan van aanpak van het traject laten de geïnterviewden zich positief tot zeer positief uit. Bij de re-integratietrajecten heeft men te maken met bepaalde verplichtingen vanuit de overheid, hetgeen ook terugkomt in het plan van aanpak en de uitvoering. VWSC probeert binnen de begrenzingsen toch zoveel mogelijk op maat te leveren naar de wensen van de opdrachtgever en de kandidaat. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ze denken goed mee. Ik wil soms weleens de grenzen opzoeken en dan geven zij ook tegengas”, “Voor het traject heb je van overheidswege wel te maken met een strak kader, maar ze kunnen toch wel een stukje maatwerk leveren” en “Na de aanmelding plannen ze een intake en gaan ze in gesprek met de medewerker over het programma en de mogelijkheden van het traject. Vervolgens krijg ik daarover van hen snel een terugkoppeling.” De kosten van het traject zijn vooraf bekend en de uitgebrachte offerte is helder.

### **Uitvoering**

De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over de uitvoering van de trajecten. In de uitvoering worden de afspraken nagekomen en wordt voldaan aan de geschapen verwachtingen. Enkele citaten die deze positieve beoordeling illustreren: “De re-integratietrajecten tweede spoor zijn vrij standaard, maar zij kunnen het wel aanpassen aan de mogelijkheden van de medewerker”, “Na het ondertekenen van het trajectplan houden ze je heel goed op de hoogte van het verloop van het traject. Ik kan eigenlijk achteroverleunen en het aan hen overlaten. Eén keer per zes weken rapporteren ze over de voortgang en ook tussendoor hebben we contact”, “Ze houden zich in de uitvoering netjes aan de regels met een uitgebreide terugkoppeling. Ze zijn daarbij in goed overleg kritisch naar de kandidaat en ook naar mij toe”, “Ik ben heel blij met hun werk. Hun rapporten zijn een zeer goede weergave van het verloop. Verder zijn de rapportages mooi op tijd en overzichtelijk”, “Je krijgt zeer regelmatig een update over wat er in het traject is gebeurd en waar de medewerker staat in het proces. Dat is wat ik wil en dat doen ze goed.” Twee van de geïnterviewden geven een neutrale score omdat zij nog wel een aandachtspunt hebben voor het bureau, te weten: “Er zitten toch wel wat haken en ogen aan de uitvoering. We hebben vanuit de wet allerlei verplichtingen. VWSC is uiteraard gebonden aan privacyregels. Daardoor zijn de rapportages beperkt. Het is dan lastig om een check uit te kunnen voeren. Daarover hebben we dan een discussie” en “Wat ik graag zou willen zien is dat ze de medewerker meer meenemen op het moment dat ze bij de WIA-poort komen.”

### **Adviseurs**

Over de kwaliteit van de adviseurs en coaches van het bureau worden in de interviews in meerderheid positieve tot zeer positieve geluiden gehoord. Men vindt hen deskundig, betrokken en klantgericht. Ook het meedenken en de flexibiliteit naar de klant komen als kwaliteiten naar voren. Ter illustratie: “Ze vinden het altijd belangrijk dat het contact goed is met de opdrachtgever en dat er een goede klik is met de kandidaat”, “Ze weten voor de speciale aanpak in het traject de juiste coach te vinden”, “Ik heb niet echt te maken met de coach van de medewerker want ik heb mijn eigen contactpersoon. Ik krijg van de medewerker wel positieve geluiden over de kwaliteit van de coach”, “Er zitten niveauverschillen tussen de coaches, maar in het werk maakt dat niet uit. Het gaat bij de kandidaten om mensen op een laag arbeidsniveau en die worden goed geholpen”, “Beide coaches waren prima. We hebben een paar keer een driegesprek gehad en ik heb ook met de coach van de medewerker kunnen sparren”, “De efficiëntie van het traject wordt mede bepaald door de kwaliteit van de coach en de mate van acceptatie door de medewerker en daarover ben ik bij hen heel tevreden” en “De kandidaat had een hele goede klik met zijn coach en dat is heel belangrijk.” Twee respondenten geven een neutrale score en beargumenteren deze keuze als volgt: “Je hebt te maken met een coach en een trajectbeheerder in het traject; de ene voor de medewerker en de ander voor de werkgever. Minpunt is dat er daardoor altijd iemand tussen zit als je wilt overleggen. Er is weliswaar altijd overleg mogelijk over een traject” en “Ik heb een fijne contactpersoon. Verder is de ene coach inhoudelijk beter dan de ander en voldoen ze aan de voorwaarden van het traject. Ik vind echter wel dat een kandidaat toch wel binnen drie maanden aan het werk moet kunnen gaan in vrijwilligerswerk en dat lukt niet altijd.”

### **Afronding**

Allen zijn goed te spreken over de werkwijze van het bureau bij de afronding van de trajecten. De trajecten worden volgens de regels op een goede manier afgesloten met een rapportage. “Ik vind hun rapportages echt uitstekend. Daar kan ik echt wat mee”, geeft een zeer tevreden respondent aan. Ook naar de kandidaat toe wordt het traject op een prima manier afgerond met een eindgesprek. Men is tevreden over de resultaten die in de trajecten zijn behaald, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “De resultaten zijn goed. Soms leidt het traject tot een andere baan en soms zorgen ze dat het juiste besef bij de medewerker binnendringt over zijn situatie” en “Ze weten de mogelijkheden van de kandidaat in kaart te brengen en zorgen ook voor plaatsingen.”

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van het bureau laten alle respondenten zich positief uit. Men noemt het bureau heel toegankelijk en communicatief sterk. Ter illustratie: “Mijn vaste contactpersoon kan ik heel gemakkelijk bereiken en ik krijg ook altijd snel antwoord op mijn vragen” en “Na aanmelding krijg je per kerende post bericht van de trajectbeheerder.” Het nakomen van de gemaakte afspraken en de flexibiliteit naar de klant toe worden door meerdere respondenten als sterk punt van VWSC genoemd. Ter illustratie: “Ze zijn zeker flexibel en denken goed mee in oplossingen” en “Hun flexibiliteit is een van de redenen om voor hen te kiezen. Als een traject van drie of zes maanden door omstandigheden even stopgezet of verzet moet worden, maken ze daar nooit een punt van.” Ook kloppen de facturen met de uitgebrachte offerte. Op het gebied van de facturatie heeft een van hen de tip om aandacht te besteden aan de gedeeltelijke restitutie als een traject eerder is afgerond dan afgesproken. Alles bij elkaar genomen spreekt men over een professioneel bureau, dat de zaken administratief en organisatorisch goed op orde heeft.

### **Relatiebeheer**

Men is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop VWSC het contact en de relatie met de klant probeert te onderhouden. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: “We hebben vooral veel telefonisch contact en dat loopt prima”, “Ze hebben een nieuwsbrief en verder zijn ze heel attent naar de klant toe”, “De contacten verlopen heel prettig. Dat doen ze prima”, “We hebben regelmatig contact en ze sturen ook uitnodigingen voor bijeenkomsten”, “Als het even stil is van onze kant dan volgt al snel een belletje. Ze houden mij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en sturen soms een leuke attentie om het contact warm te houden” en “Er loopt eigenlijk altijd wel iets bij hen. Dus het zit met het contact wel goed.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Een van de geïnterviewden heeft geen vergelijking gemaakt met andere bureaus die soortgelijke trajecten aanbieden. Hij geeft om die reden geen score op dit onderdeel. De anderen geven een positieve tot zeer positieve score voor de prijs/kwaliteitverhouding. Zij vinden de prijs van het traject passen bij de geleverde kwaliteit. Ter illustratie enkele uitspraken: “De prijs is conform de markt en ik kies voor hun kwaliteit”, “Ze zijn niet echt goedkoop, maar het is het geld waard omdat je daarvoor goede kwaliteit krijgt” en “Vergeleken met andere bureaus doen ze het gewoon heel goed met hun prijs/kwaliteitverhouding.”

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Over het geheel gezien zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over het werk dat is verricht in de trajecten. Ook de samenwerking met het bureau en de wijze van communiceren worden door hen positief beoordeeld. Als sterke punten worden in de interviews onder andere genoemd: de kwaliteit van de adviseurs, de flexibiliteit, de professionele organisatie, de behaalde resultaten en de communicatie. Enkele citaten ter illustratie: “Ze zijn strak op de begeleiding van de medewerker met een goede terugkoppeling over wie wat doet in het traject”, “Sterk vind ik het goede contact, de professionaliteit en het nakomen van de afspraken. Het is gewoon een heel goed tweede spoor bureau”, “Ik word echt ontzorgd door hen en een sterk punt vind ik ook het werken met een aparte gesprekspartner/coach voor zowel de opdrachtgever als de kandidaat”, “Heel goed is hun professionele rapportage en hun kennis van de materie. Ze zijn een goede partner”, “Ze komen de afspraken na en als ik een zaak aan hen overdoe, dan kan ik dat gerust aan hen overlaten. Ze hebben een banenzoekmachine waaruit voor bijna iedereen wel iets passends komt” en “Voor mij is de landelijke dekking belangrijk zodat er daardoor een coach in de buurt van de medewerker gevonden kan worden. Ook de werkwijze met trajectbeheerders en coaches in het traject voor de werkgever en de kandidaat vind ik heel prettig.” Enkele referenten hebben nog wel een aandachtspunt voor het bureau, te weten: “Soms is er een overleg over de stappen in het traject, over wat reëel is in de wensen van de kandidaat en wat dan de kans is op het vinden van een baan. Naar onze mening is dat niet altijd haalbaar. Daar zouden ze ons inziens wat alerter op kunnen zijn.” Een tweede geeft aan dat de werkgever en casemanager eerder in een traject kunnen worden betrokken wanneer een medewerker een opleiding wil gaan volgen. Meerdere geïnterviewden geven aan bereid te zijn om VWSC aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit in het verleden al gedaan.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met VWSC Nederland BV op 12-08-2020.

### Algemeen

VWSC Nederland B.V. (hierna: VWSC), opgericht in 2000, is een landelijke, gecertificeerde en vooral betrokken dienstverlener op het gebied van diverse soorten re-integratie; Spoor 1, Spoor 2, ERD WGA, ERD WW, ERD ZW. Daarnaast biedt zij coaching, loopbaan- en outplacement begeleiding. VWSC kent een eigen unieke formule en werkwijze. Met een landelijk netwerk van deskundigen zet VWSC zich in om zowel opdrachtgever en kandidaat op prettige en passende wijze te ondersteunen met een op elke situatie toegespitste, individuele aanpak.

### Kwaliteit

VWSC staat voor een transparante werkwijze en open contact met zowel de kandidaat als de werkgever/opdrachtgever en eventuele overige betrokkenen. De kracht van de aanpak van VWSC zit in de combinatie van individuele begeleiding en waar nodig of wenselijk een speciaal ontwikkeld e-learning programma. Dit biedt kandidaten de ideale formule van persoonlijke aandacht, kennis van de markt en de mogelijkheid zich in overleg te ontwikkelen op een afgesproken plaats, tijdstip en tempo. De belangrijkste succesfactoren van VWSC zijn de intensiteit, betrokkenheid, controleerbaarheid en efficiency van de begeleidingstrajecten zowel voor de werkgever/opdrachtgever als voor de kandidaat. Zij gaat daarbij uit van het bedenken en creëren van mogelijkheden met een blik naar de toekomst. De eigen en uniek intern ontwikkelde e-learning programma's bieden een uitgebreide testomgeving, een eigen vacaturebank en een functie match systeem. Een speciaal gebouwd en goed beveiligd cliëntvolgsysteem inclusief digitaal gegenereerde inhoudelijke rapportages bewaken en geven inzicht in de voortgang van de trajecten. VWSC zet twee adviseurs in op ieder dossier, één voor de opdrachtgever en één voor de kandidaat, om de verschillende belangen te kunnen behartigen. VWSC werkt samen met zo'n 65 coaches, verspreid over het gehele land. Allen zijn ervaren. Zij worden geselecteerd uit het netwerk en worden gedegen ingewerkt en begeleid in het systeem en de werkwijze van de organisatie. Daartoe is een coachhandleiding ontwikkeld. De coaches bepalen in overleg met de kandidaat welk onderdeel voor het volgende voortgangsgesprek voorbereid en afgerond dient te worden. Naar behoefte wordt zo invulling gegeven aan ontplooiing, ontwikkeling en toetsing, maar bijvoorbeeld ook aan verwerking, bezinning of zelfonderzoek. VWSC werkt met 11 trajectbeheerders. Zij dragen zorg voor de trajectcoördinatie, monitoren ieders inzet en dossiers en zijn het aanspreekpunt voor de coaches en werkgever/opdrachtgever. Daarnaast kan er een beroep worden gedaan op de expertise van de consultants die ondersteunen bij lastige wettelijke- en/of arbeidsvraagstukken. Op regelmatige basis worden er workshops voor het personeel en coaches georganiseerd, waarbij (eventueel met inzet van een gastspreker) op bepaalde onderwerpen of ontwikkelingen wordt ingezoomd. Tevens hebben deze bijeenkomsten een netwerkfunctie. Om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen zet VWSC zich in om te voldoen aan alle voorwaarden die wettelijk en door brancheverenigingen zijn vastgesteld voor re-integratiebedrijven, arbeidsdeskundigen en coaches. VWSC is gecertificeerd en aangesloten bij diverse brancheverenigingen zoals OVAL, de brancheorganisatie van arbodiensten, interventiebedrijven, adviesbureaus op het terrein van outplacement, loopbaanbegeleiding en re-integratiebedrijven. Er is voldoende aandacht voor veilig dataverkeer en -opslag en bescherming van persoonsgegevens conform wettelijke voorschriften. Lloyds Register Quality Assurance audit en meet elke twee jaar alle processen, mensen en bedrijfsvoering.

### Continuïteit

Sinds de start van de organisatie heeft VWSC met haar unieke formule en eigen ontwikkeld systeem al honderden opdrachtgevers en een veelvoud aan kandidaten succesvol begeleid. Opdrachtgevers zijn zowel kleine als grote ondernemingen, verzekeringsmaatschappijen, landelijke Arbodienstverleners, Gemeenten, onderwijs- en (semi) overheidsinstellingen. De dienstverlening van VWSC wordt door haar klanten getypeerd als helder, voortvarend, betrokken, no-nonsense en resultaatgericht. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van VWSC voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De afgelopen periode is er veel geïnvesteerd in het optimaliseren van het cliëntvolgsysteem. Eventuele verbeterpunten of feedback op dit systeem wordt serieus genomen. De goede kwaliteit van dienstverlening maakt dat de organisatie zich een goede naam heeft verworven en vele opdrachtgevers en kandidaten hun weg naar hen hebben weten te vinden. De afgelopen periode heeft de organisatie dan ook een flinke groei doorgemaakt en heeft er zelfs een klantenstop plaatsgevonden. Thans is er weer ruimte voor het aannemen van nieuwe klanten waarbij de doelstelling blijft het goede kwaliteitsniveau te handhaven.

## **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](http://www.cedeo.eu)