

# Klanttevredenheidsonderzoek

Teamwork Caribbean

11-07-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Teamwork Caribbean 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>8</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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				38%	62%
Opleidingsprogramma				38%	62%
Uitvoering				25%	75%
Opleiders				38%	62%
Trainingsmateriaal②				50%	38%
Accommodatie③					
Natraject				75%	25%
Organisatie en Administratie			25%	38%	38%
Relatiebeheer④			13%	25%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				38%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten spreken over een jarenlange relatie met Teamwork Curacao N.V. (hierna te noemen Teamwork Curacao). Enkele uitspraken: "We doen al jaren zaken met deze organisatie en ooit zijn we via een relatie bij hen terechtgekomen", "Jaren geleden heb ik hen gevonden, omdat ze een groot aanbod hadden aan online trainingen" en "Via de social media en de Curacao Restaurant Association zijn we bij dit instituut gekomen." Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de positieve recensies, het maatwerk, de prettige samenwerking, de klantgerichtheid en de goede ervaringen in het verleden.

Illustratief zijn de volgende citaten: “Het is een zeer professioneel instituut. Ze zijn heel klantgericht, pakken door en werken snel en to-the-point. Ze hebben liever een tevreden klant dan dat ze meer verdienen”, “We waren op zoek naar opleidingen met als voertaal Nederlands Engels en Spaans. De website zag er goed uit en vervolgens hebben ze een passende presentatie gegeven voor ons” en “Mijn team moest geüpdatet worden op het gebied van gastvrijheid en zij hadden daarvoor een passend programma.” In de voorbereiding op de start van de opleiding wordt uitgebreid overleg gevoerd met de opdrachtgever om de opleidingsvraag en wensen helder te krijgen. Daaruit volgt een voorstel voor een programma met de bijbehorende offerte. Allen laten zich positief uit over de werkwijze in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma dat door het instituut in goed overleg met de klant wordt opgesteld. Men spreekt over het leveren van echt maatwerk naar de klant toe. Ter illustratie: “We hebben in de klas cursisten die Engels, Nederlands en Papiaments spreken en daar kan dit instituut op een goede manier mee omgaan”, “We hebben vooraf een heel prettig overleg gehad over onze wensen en vervolgens is er ook nog een intake geweest met de trainer voor het bepalen van het programma”, “Het was echt maatwerk. Alles is vooraf goed besproken met onze verbeterpunten, waaronder de communication skills, en dat zorgde voor een passend programma” en “We hebben eerst contact gehad om onze behoefte te inventariseren. Vervolgens hebben ze een offerte gemaakt en hebben we een gesprek gehad over het programma met de trainer die de opleiding zou geven.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een heldere offerte.

### **Uitvoering**

Uit de interviews spreekt grote tevredenheid bij de geïnterviewden over de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de vooraf geschapen verwachtingen. Men noemt de trainingen interactief, praktijkgericht en goed afgestemd op de deelnemers. Ter illustratie van de tevredenheid enkele uitspraken: “Ze maken heel goed de vertaling naar de lokale situatie en weten goed, waar de mensen tegenaan lopen. Dat maakt de opleiding voor de deelnemers heel herkenbaar”, “Ik vond de begeleiding heel goed. Er was een leuke ‘klik’ met de coach met wie ik de een-op-eensessies had. Ik heb onder andere tips gekregen hoe ik efficiënter mijn werkzaamheden kan doen door minder afgeleid te zijn door andere prikkels. Ik heb daarnaast ook leren kijken of dit wel is wat ik wil”, “Ze hadden het fantastisch geregeld. Het was niet alleen oefenen op grammatica, maar er waren ook rollenspelen en er moesten verslagen geschreven worden. Alles was daarbij afgestemd op de dagelijkse praktijk”, “Ik ben heel tevreden. Alles werd duidelijk uitgelegd met aansprekende praktijksituaties, zodat het hele team meedeed. Dat het in het Papiaments werd gegeven was ook een belangrijk onderdeel van het succes” en “Het was een workshop van twee uur. De kwaliteit was goed, maar twee uur bleek eigenlijk te kort om alles goed te behandelen. Er kwamen namelijk veel vragen vanuit de groep, wat natuurlijk een goede zaak is, en dat is dus een leermoment voor een volgende keer. Er zijn zeker nieuwe dingen geleerd op het gebied van de aanpak van problemen en het komen tot oplossingen.”

### **Opleiders**

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over de kwaliteit van de opleiders van Teamwork Curacao. Men noemt de trainers uitmuntend, zeer deskundig en didactisch sterk. Ook de flexibiliteit, de klantgerichtheid en de grote praktijkervaring komen als sterke punten naar voren. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “Ik vond de trainer heel goed. Hij kon uit persoonlijke ervaring vertellen en dat sprak de mensen aan. Hij maakte het verhaal heel praktijkgericht”, “Na de eerste sessie is er een evaluatie geweest en bleek er geen optimale match te zijn tussen de groep en de trainer. Dat hebben ze direct aangepast en vervolgens hebben ze de perfecte trainer op de training gezet. Ze luisteren echt naar de klant”, “Ik had een goede ‘klik’ met de coach. Hij wist goed naar mij te luisteren, er doorheen te prikken en de vertaling te maken naar de coaching. Hij wist heel goed de behoefte te onderkennen en mij te vragen naar wat ik wil” en “We hadden een professionele docent met heel veel ervaring. Hij was vakinhoudelijk goed op de hoogte. Hun trainers zijn mensen die Papiaments spreken en schrijven, waardoor de cursist zich in de praktijk in zijn eigen taal kan uiten. Daarnaast zijn ze goed in het motiveren en de mensen bij de les houden.”

### **Trainingsmateriaal**

Een van de geïnterviewden geeft geen score voor dit onderdeel omdat hij als opdrachtgever geen zicht heeft op het materiaal dat is gebruikt tijdens het coachingstraject. De anderen laten zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt als lesmateriaal onder andere gesproken over: powerpointpresentaties, opdrachten, hand-outs en online materiaal. Ter illustratie enkele uitspraken op dit gebied: "Voor de deelnemers hadden ze een soort uittreksel van de lesstof gemaakt", "Het bestond uit een boekje en map, waarin je alle lesstof kon terugvinden", "We hebben met elkaar het programma op papier gezet en je kon alle informatie over de modules online terugvinden", "Aan het begin moesten de deelnemers een toets maken en verder werd het lesmateriaal online aangeboden" en "Er waren verschillende oefeningen die te maken hadden met de grammatica. De cursisten moesten een verslag schrijven en in een spreekbeurt een verhaal vertellen."

### **Accommodatie**

We hebben hier te maken met incompany maatwerktrajecten en de referenten onthouden zich dan ook van een oordeel over de accommodatie.

### **Natraject**

Men laat zich tevreden uit over het natraject bij Teamwork Curacao. De opleidingen worden afgerond met een certificaat of bewijs van deelname. Meerdere geïnterviewden spreken in dit kader over het houden van een eindtoets. "Ze zijn sterk in het examen, waardoor het diploma extra veel waarde heeft", geeft een zeer tevreden referent aan. Het instituut vraagt na afloop aan de deelnemers mondelinge of schriftelijke feedback over de training en de kwaliteit van de docenten. Enkele uitspraken: "Ze vragen feedback aan de deelnemers en aan de hand daarvan heb ik ook een evaluatie met hen", "Na elke les houden ze een evaluatie met de cursisten en ook met mij als opdrachtgever wordt over en weer feedback uitgewisseld" en "Na afloop is er goed contact met mij. Er kan snel geschakeld worden als er iets is, maar eigenlijk hoor ik alleen maar positieve reacties van de cursisten. Ze gaan met plezier naar de training." Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn behaald met de opleidingen.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van het instituut laat de meerderheid van de respondenten zich positief uit. Men spreekt over het gebruik van vaste contactpersonen die via e-mail en telefoon goed bereikbaar zijn. Enkele uitspraken: "De bereikbaarheid is heel goed. Via WhatsApp wordt zeven dagen per week snel gereageerd. We kunnen altijd snel schakelen" en "Ik heb twee contactpersonen en via de app, e-mail en telefoon verloopt het contact prima." De organisatie is flexibel in het aanpassen naar de wensen van de klant. De volgende positieve geluiden komen naar voren: "Ze leven zich goed in in onze situatie en zijn heel meegaand naar mij toe in het inwilligen van de wensen" en "Ik vind hen heel flexibel. De vraag van de klant is voor hen altijd het uitgangspunt." Alles is volgens deze respondenten altijd prima geregeld rondom de trainingen. Het instituut is heel stipt in het nakomen van de afspraken en de facturen kloppen met de uitgebrachte offerte. Twee referenten hebben nog wel een aandachtspunt en verwoorden dit als volgt: "Er was bij hen onderling tussen de medewerkers wat onduidelijkheid over de rolverdeling" en "De mailing voor aanvang van de training bleek niet door iedereen ontvangen te zijn." Beiden geven daarom een score drie.

### **Relatiebeheer**

Een van de referenten vertelt dat hij binnen de organisatie niet de aangewezen persoon is voor eventueel relatiebeheer en geeft geen score. De overige referenten zijn in meerderheid goed te spreken over de manier waarop Teamwork Curacao de relatie met de klant onderhoudt. Men vertelt over een prettige relatie met de vaste contactpersoon en dat men regelmatig op de hoogte wordt gehouden van nieuwe ontwikkelingen en opleidingen. Ter illustratie: "Ik heb een vaste contactpersoon en wordt door het jaar heen geïnformeerd over de nieuwe trainingen", "Ze hebben na afloop via de mail contact gezocht en dat is voor mij voldoende", "De relatie is goed en ze zijn nooit opdringerig. Ze geven bijvoorbeeld wel de tip als er weer een relevante training van start gaat en er nog enkele plekken vrij zijn. Die persoonlijke aandacht en hun meedenken vind ik prettig" en "Na het afsluitende gesprek hebben we via de e-mail en Facebook contact gehouden." Eén van de referenten ontvangt tussendoor wel een mail waarin gevraagd wordt of hij tevreden is over hoe de opleiding verloopt, maar hij vindt dat hij wel vaker geïnformeerd mag worden over nieuwe opleidingen. Hij geeft om die reden een neutrale score.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee van de geïnterviewden weten niets de prijs van de training en geven dan ook geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn positief over de prijs-kwaliteitverhouding bij Teamwork Curacao. Enkele uitspraken: "Het was het zeker waard", "Ik vind hen niet te prijzig. Het is goed in verhouding met wat we ervoor krijgen", "De prijzen zijn vergelijkbaar met andere instituten en de kwaliteit is goed" en "De trainingen zijn heel betaalbaar. Teamwork Curacao blijft zelf meekijken of het voor een goede prijs gedaan kan worden. Samen komen we er altijd goed uit. Ik had een keer een aanmelding van drie cursisten, maar door omstandigheden ging het op het laatste moment voor twee van hen niet door. Toen hebben we de pijn gedeeld door voor een van de twee de kosten kwijt te schelden en voor de ander wel te betalen, omdat ik het ook niet reëel vond om dit helemaal bij hen neer te leggen."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden over de uitvoering van de opleidingen door Teamwork Curacao. Ook de samenwerking met het instituut wordt positief beoordeeld. Als sterke punten komen onder andere naar voren: de kwaliteit van de trainers, het maatwerk, de flexibiliteit en de klantgerichtheid. Ter illustratie: "Ze denken heel goed mee. Een kandidaat in het traject was misschien niet helemaal geschikt voor de job en toen hebben ze zelfs met ons meegedacht over een andere kandidaat op het eiland", "Sterk zijn de tastbare tips om dingen beter en anders te doen die anders kunnen. Er wordt gefunctioneerd op het niveau dat je wil", "Ze luisteren heel goed en kennen het bedrijf. Ze kunnen maatwerk leveren en kwaliteit", "Ik vond de verhalen van de docent heel sterk. Hij heeft heel veel levenservaring en is eerlijk en realistisch over de dingen die kunnen gebeuren", "Het werd gehouden in het Papiaments en daardoor konden de cursisten zich ermee identificeren. Ook kwamen ze met goede voorbeelden uit de praktijk", "Ze maken alle verwachtingen waar, ook als het kort dag is", "De begeleiding was heel goed. Ze voelden goed aan wat ik nodig had, namelijk maatwerk op de persoon" en "Ze kijken over de balie mee met ons. Ze zijn bezig met de behoefte van de klant en niet in de eerste plaats met verkopen. Ik wilde bijvoorbeeld de training ook voor de hoger opgeleiden, maar had daarvoor wat weinig aanbod aan cursisten. Toen hebben ze voorgesteld om het te combineren met deelnemers van andere organisaties. Bijkomend voordeel is dat je dan ook nog van elkaar kunt leren." Een van hen heeft nog wel als aandachtspunt. Er werd gewerkt met cursisten die verschillende talen spraken en daardoor was de tijd misschien iets te kort om alles optimaal te behandelen. Men is bereid om Teamwork Curacao als opleidingsinstituut aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Teamwork Caribbean op 11-07-2022.

### Algemeen

Teamwork Caribbean (hierna: Teamwork) is opgericht in 2012 en is gespecialiseerd in het verzorgen van trainingen, opleidingen en coaching trajecten die bijdragen aan het bouwen van een succesvolle organisatie en persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast ondersteunt Teamwork organisaties bij haar ontwikkelingsbehoeften, adviseert zij over ontwikkelingsvraagstukken en helpt organisaties tijdens veranderingsprocessen. Zij gaat daarbij op zoek naar de meest effectieve oplossing dat het hoogst mogelijk rendement oplevert binnen de organisatie en bij de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die door Teamwork worden verzorgd.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Teamwork. Teamwork is uitstekend in staat om opleidingsvragen te vertalen naar passende oplossingen. Iedere opdracht wordt tot maatwerk gemaakt. De focus van de organisatie ligt op customer relations management. In de klanten wordt veel tijd geïnvesteerd om de opleidingstrajecten zorgvuldig aan te laten sluiten bij de leerbehoeften, leerklimaat en leeromstandigheden. Teamwork werkt samen met ongeveer 15 docenten, allen freelancers, die geselecteerd worden uit het netwerk. Zij worden onderworpen aan strenge selectiecriteria en dienen over bewezen expertise te beschikken die zij door middel van een pitch moeten presenteren. Teamwork ziet toe op hun docentvaardigheden door enkele trainingen bij te wonen en hen zo nodig mogelijkheden tot begeleiding te bieden. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor kwaliteit. Trainingsmateriaal wordt door de organisatie zelf ontwikkeld; altijd in samenspraak met de opdrachtgever. Daartoe is een instructor of designer in dienst en wordt er soms een linguïst ingehuurd. Het trainingsmateriaal wordt daarom altijd maatwerk. Teamwork vergaart structureel kennis over leren en ontwikkelen. Hierdoor zijn de trainers, docenten en coaches altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en trends op het gebied van educatie. Eén maal per kwartaal vindt er een docentenbijeenkomst plaats om teambuilding te bevorderen en ontwikkelingen te bespreken. Teamwork maakt in haar opleidingen en trainingen gebruik van diverse didactische werkvormen, online testen en een digitale classroom. Theoretische blokken worden afgewisseld met opdrachten, casussen, rollenspellen en oefeningen. Ook na de uitvoering van de opdrachten blijft de organisatie betrokken en levert zij nazorg. Teamwork is lid van het NRTO.

### Continuïteit

De afgelopen periode heeft Teamwork vooral benut om veel opleidingen online aan te bieden. De kracht van Teamwork is gelegen in het feit dat zij zich continu aanpassen en ontwikkelen aan de (leer)behoeften in de markt. De afzetmarkt op het eiland is te klein om zich te specialiseren op een bepaald onderwerp. De flexibiliteit die de organisatie weet te betrachten, de mate waarin zij opdrachten tot maatwerk weten te maken en de goede naamsbekendheid die de organisatie inmiddels op het eiland heeft door de uitstekende uitvoering van de projecten, maakt dat Teamwork inmiddels een brede klantenkring heeft verworven en zich marktleider op Curaçao kan noemen. Op basis van de informatie die is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van Teamwork voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Teamwork profileert zich op haar website met de projecten die zij hebben uitgevoerd, zoals het opzetten van een servicedesk voor het ziekenhuis. Maar ook met andere grootschalige projecten laat Teamwork zien waartoe de organisatie in staat is. Ook is de organisatie constant actief op social media en worden er nieuwsbrieven verstuurd. Voorts worden er ontbijtsessies en seminars georganiseerd om kennis over te dragen. De grootste naamsbekendheid verwerft men echter door veel op te trekken met de klanten en de grote mate van tevredenheid die zij hebben weten te bewerkstelligen. Het uitstekende resultaat van het Cedeo-onderzoek zal ook als promotiemiddel worden ingezet.

## 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