

# Klanttevredenheidsonderzoek

CSR Centrum

30-05-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CSR Centrum vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal					100%
Accommodatie②			10%		10%
Natraject③				40%	50%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer④				80%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				20%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② De meeste trainingen hebben online plaatsgevonden
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het natraject
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten, die hebben meegewerkt in het onderzoek naar trainingen met een open inschrijving, zoals CSR Centrum (hierna CSR te noemen) deze aanbiedt, zijn tevreden over het voortraject. Een meerderheid is zelfs zeer tevreden. De meesten geven aan dat zij op CSR zijn geattendeerd vanuit hun netwerk. Zoals twee van hen verklaren: "Ik deed een andere cursus maar daar was ik niet zo tevreden over. Vervolgens sprak ik iemand die de cursus bij CSR had gedaan. Daarna heb ik informatie opgevraagd en me ingeschreven" en "Van diverse kanten is deze training aan mij aanbevolen." Ook benoemen enkele respondenten het doel dat zij voor ogen hadden: "Ik werk met mensen die uitgevallen zijn en was op zoek naar betere handvatten. Deze methode spreekt me aan omdat hij doordacht is", "Mijn dochter is onder behandeling geweest van een CSR-coach. Dat heeft mij ertoe bewogen om er ook zelf mee aan de slag te gaan" en "Ik wilde me verder specialiseren op het gebied van stress en burn-out." Eveneens blijkt uit de gesprekken dat mensen de inschrijfprocedure als soepel hebben ervaren.

### **Opleidingsprogramma**

Het programma zoals CSR dat communiceert op de website, is voor iedereen helder. Ook de kosten staan duidelijk vermeld. “Ik heb informatie opgevraagd en op de site gekeken. Daarnaast heb ik nog persoonlijk contact gehad. In het kader van de Corona maatregelen heb ik ervaren dat zij daar heel flexibel mee omgingen”, zegt een respondent. Een tweede: “Alles was voor mij duidelijk. Maar ik heb nog even contact opgenomen omdat ik ook nieuwsgierig was naar hoe je CSR-coach kunt worden.” En een derde meldt: “De wetenschappelijke onderbouwing sprak mij erg aan. Wat is nou de fysiologie achter stressfactoren? Voor mij betekende de cursus een verdieping op mijn bestaande dienstverlening.” Tot slot vertelt een respondent dat hij een mooi antwoord op maat heeft gekregen, op een vraag die hij vooraf nog stelde. Dat maakt dat allen op dit onderdeel een (zeer) tevreden score geven.

### **Uitvoering**

De meeste respondenten vertellen dat zij de training online hebben gevolgd. In hun ogen zat er een goede balans in het programma tussen theorie en praktijk. Daarnaast blijkt uit de interviews dat het een gevarieerd geheel was met de nodige pauzes en energizers. In totaal duurde de training vier dagen en was het duidelijk wat het programma van elke dag behelsde. Enkele citaten ter toelichting: “Het programma zat goed in elkaar. Vooraf kregen we alle sheets ter voorbereiding. Ook is er gewerkt met de break-out rooms. Daarnaast mochten we lekker bewegen achter de laptop”, “De insteek was echt lichaamsbewust door afwisselende werkvormen maar ook door de docenten”, “De theorie liep vloeiend over in de praktijk. En ik vond het mooi om ervaringsverhalen te horen, ook van de andere deelnemers”, “Alle aspecten kwamen voorbij. Alles was van belang in het grotere geheel. Daarnaast werd er goed afgestemd op de groep”, “De dagen vlogen voorbij. Het leereffect plus commitment was hoog. En men stimuleerde het wandelen tijdens de lunchpauzes” en “De opbouw uit de syllabus was voor mij helder. Dat matchte ook prima met het programma. Tevens kregen we voorbereidende opdrachten waarop in de les werd teruggepakt. Dat zorgde echt voor een stuk verdieping.” Twee referenten hebben deels online en deels live les gehad. Beiden prevaleren de fysieke bijeenkomsten waarbij één van hen aantekent de online variant als vermoeiender te hebben ervaren. Al met al is men positief tot zeer positief over de uitvoering.

### **Opleiders**

Voor de opleiders is er (zeer) veel lof. Zij worden omschreven als deskundig op de leerstof maar zeker ook op de ervaringen en casussen die zij inbrengen. “Ze vulden elkaar zo mooi aan daarin”, vertelt een geïnterviewde daarbij. Enkele andere uitspraken: “De opbouw van de training is heel gestructureerd. En de trainers zijn mensen met verstand van zaken. Zij hebben veel werkervaring en kunnen een brug slaan naar de theorie”, “Een van de docenten is zelf huisarts geweest. Door ervaringen uit de praktijk te vertellen, werd het duidelijk hoe je mensen uit stress kunt helpen”, “Men kwam met goede praktijkvoorbeelden en eigen achtergrond ervaringen. Daarnaast vroeg men ook naar zaken waar wij zelf in de praktijk tegenaan lopen”, “De docenten zijn zelf erg enthousiast over de stof” en “Ik zou hen omschrijven als professioneel, deskundig, toegankelijk en bereikbaar.” Ook merkt men op dat er alle ruimte was voor het stellen van vragen. “Ik voelde me heel erg serieus genomen”, zegt één van hen erbij.

### **Trainingsmateriaal**

Het lesmateriaal krijgt unaniem de hoogste score. De referenten spreken in dit verband over wetenschappelijk onderbouwde theorie die bestaat uit de nieuwste inzichten. “In mijn praktijk heb ik veel met bedrijfsartsen te maken gehad maar deze stof biedt totaal vernieuwende inzichten”, zo omschrijft een geïnterviewde zijn tevredenheid. Daarnaast roemen de respondenten het feit dat ze een helder stappenplan hebben gekregen en een goede vragenlijst plus geplastificeerde kaarten die direct bij een cliënt kunnen worden ingezet. Enkele uitspraken: “We kregen vooraf een boek plus reader en per dag een uitgebreide hand-out. Daarnaast ontvingen we ook informatie over praktische hulpmiddelen”, “Het geheel was keurig verzorgd. Alles klopte. Ik kan het echt gebruiken in de praktijk” en “Er is heel veel dat ik kan gebruiken. Oefeningen, metingen en tips voor apps of films. In het kader van een zelfzorgplan zijn alle materialen compleet maar ook echt van toegevoegde waarde. Ik kan heel helder uitleggen en laten zien wat een stress-systeem met iemand doet.”

### **Accommodatie**

Veruit de meesten hebben online les gehad. Zij geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. Twee respondenten hebben deels fysieke bijeenkomsten bijgewoond. Hierbij is een van hen van mening dat de gekozen locatie niet paste bij het karakter van de training. “Het was een nietszeggend zaaltje dat totaal niet inspirerend was”, zegt hij erbij. Dat is de reden voor zijn neutrale oordeel. De tweede is wel tevreden over de locatie en de aanwezige faciliteiten.

### **Natraject**

Eén referent onthoudt zich van een oordeel op dit onderdeel en zegt: “Na afronding was het klaar dus er is in mijn ogen niet echt sprake van een natraject.” In deze fase sluit men de training af. Ook wordt de mogelijkheid geboden om nog een officiële toets te doen zodat men kan worden ingeschreven als CSR-coach. Dat wordt tegen een meerprijs aangeboden. Enkelen geven aan dat zij dat nog niet hebben gedaan maar het wel van plan zijn. Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat er regelmatig met de deelnemers is geëvalueerd waarbij men de indruk heeft dat CSR openstaat voor feedback. Gevraagd naar de toegevoegde waarde van de opleiding wordt onder meer het volgende genoemd: “We hebben materiaal gekregen dat we direct bij de cliënten kunnen inzetten”, “Ik kan het allemaal net wat anders uitleggen. Daardoor begeleid ik iemand stap voor stap naar herstel. Ook omdat ik kan uitleggen hoe het werkt als je roefbouw op je lichaam pleegt”, “Bedrijfsartsen gebruiken de richtlijn om mensen zo snel mogelijk aan het werk te krijgen. CSR zoomt juist meer in op de lichamelijke situatie en vraagt daar tijd voor. Kom eerst tot rust en in balans. Het brein heeft het heel druk gehad waardoor er lichamelijke klachten zijn ontstaan. Dat is echt wat mij betreft de grote meerwaarde van de training”, “Het is een waardevolle aanvulling op andere methodieken” en “Ik merk dat er steeds meer mensen met stress gerelateerde klachten komen. Doordat ik meer inzicht heb over het proces en beschik over een duidelijk stappenplan, ben ik beter in staat om een goede inschatting te maken en te kijken hoe ik mensen echt kan helpen.” Over het natraject geven alle respondenten die hier zicht op hebben, een (zeer) positief oordeel.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is bij CSR goed tot zeer goed op orde. Er wordt helder, duidelijk en tijdig gecommuniceerd en men ervaart dat het instituut goed bereikbaar is. “Ook heb ik hen als flexibel ervaren toen ik een keer door ziekte moest schuiven”, zegt een geïnterviewde erbij. “Het is echt goed geregeld. Mochten er nog vragen na afloop van de training open staan, dan komen ze daarop terug. Bovendien hebben ze tijdig en duidelijk aangegeven hoe de training verder zou gaan toen we eenmaal online moesten”, vertelt een tweede. De meesten geven aan dat zij snel reactie per mail ontvangen en minder ervaring met telefonische bereikbaarheid te hebben. “De afspraken worden wat mij betreft prima nagekomen”, deelt een volgende nog mee. Ook geeft men aan dat de factuur conform de afspraken is verstuurd.

### **Relatiebeheer**

Negen referenten zijn van mening dat CSR het relatiebeheer op een goede manier gestalte geeft. Uit de gesprekken blijkt dat men digitaal toegang heeft tot de beschikbare testen en dat men af en toe een mail ontvangt. Dat is voor hen voldoende. Hoewel een enkeling daarbij opmerkt dat CSR meer proactief mag zijn op de relatie. “Bijvoorbeeld door nog een keer een terugkomdag te organiseren. Dat zou ik op prijs stellen”, meldt een van hen. Ook blijkt dat men zich bij CSR kan aansluiten en registreren. “Dat heb ik op dit moment nog niet gedaan. Maar zij blijven erg toegankelijk. Je mag altijd bellen of mailen met een vraag. Ze hebben echt een naam hoog te houden en willen je zo goed mogelijk van dienst zijn”, vertelt een volgende. De goede service en klantgerichte instelling wordt door meerdere referenten onderschreven. Een referent geeft geen oordeel omdat er in zijn ogen weinig contact is geweest. Hij deelt mee dat hij CSR zelf weet te vinden, mocht hij vragen hebben.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Een van de respondenten geeft geen score op het onderdeel prijs-kwaliteitverhouding omdat hij dit moeilijk in kan schatten. De anderen tonen zich content hierover. “De verhouding is heel goed. Zeker in vergelijking met andere cursussen op dit gebied. Dit is een van de beste”, “Vooraf vond ik het een heel bedrag maar achteraf is het juist heel waardevol”, “Het geheel is wetenschappelijk onderbouwd waardoor de kwaliteit hoog is en ik veel informatie heb ontvangen” en “De prijs vond ik pittig maar door de materialen van toegevoegde waarde”, zijn enkele uitspraken. De meerwaarde van de opleiding komt in meerdere interviews nadrukkelijk tot uiting.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de opleiding en de samenwerking; negentig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score. De mate van tevredenheid wordt onder andere als volgt geduid: "Het kennisniveau, de onderbouwing en de professionele aanpak springen er voor mij bovenuit", "Je kunt er direct mee aan de slag. Het is een hele vernieuwende methode wat mij betreft", "CSR wordt in de markt op waarde geschat doordat het een wetenschappelijk bewezen methode is, gebaseerd op de meest actuele inzichten", "Het fundament waarop het gebouwd is, is krachtig", "De deskundigheid, openheid en visie spreken mij zeer aan", "De hoeveelheid aan bruikbare materialen", "Dankzij CSR heb ik toegang tot een enorme bak met kennis en informatie" en "Het geheel is professioneel met kennis vanuit diverse disciplines." Een enkeling geeft ook nog een tip: "Organiseer intervisiebijeenkomsten en/of supervisiemogelijkheden", "Behoudt vooral de kleinschaligheid", "Zijn er drempelverlagende mogelijkheden om CSR-coach te worden", "Welke mogelijkheden zijn er als je later alsnog wilt aansluiten" en "In de toekomst kan er wellicht nog een verdiepingsslag worden georganiseerd." Eén geïnterviewde meldt expliciet het volgende: "De scorelijsten zijn per persoon anders te interpreteren. Wat mij betreft zou daar nog een slag in gemaakt kunnen worden. Het kan niet zo zijn dat de ene coach een andere conclusie trekt dan de andere. Daar zouden meer objectieve criteria aan gekoppeld kunnen worden." Tot slot delen alle referenten mee dat zij de trainingen van CSR Centrum van harte aanbevelen 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 CSR Centrum op 30-05-2022.

### Algemeen

De CSR-methode pakt stress- en burn-out klachten psycho-biologisch aan. Coaching vindt dan ook plaats op drie niveaus: lichaam, gedrag en psyche. CSR staat voor Chronische Stress Reversal, oftewel het terugdraaien van de ziekmakende effecten van chronische stress. Alle cursussen zijn gebaseerd op de door hen wetenschappelijk onderbouwde methode. Kern is dat chronische overbelasting, gevolgd door onvoldoende herstel, leidt tot ontregeling van fysiologische en psychologische mechanismen. CSR Centrum biedt hulpverleners een pallet aan instrumenten hoe de vicieuze cirkel van roofofbouw en ontregeling ontstaat en doorbroken kan worden. Dat leidt tot mentale en fysieke gezondheid en een significante klachtenvermindering. De wetenschappelijk onderbouwde methode leidt tot duurzaam herstel omdat er wordt gefocust op de oorzaak en niet op de symptomen.

### Kwaliteit

CSR Centrum kan als pionier worden gezien; als grondlegger van een vernieuwende visie en aanpak op stress- en burn-out klachten. De experts die zij aan zich heeft weten te verbinden, zijn psycholoog en/of huisarts. Zij beschikken over zeer veel ervaring op dit gebied. Daarnaast zijn zij gespecialiseerd in de CSR-methodiek waardoor zij de afnemers van de CSR-producten op een juiste manier kunnen begeleiden. Zij dienen eveneens gedreven te zijn en over de gewenste didactische vaardigheden te beschikken. Zij beschikken over zoveel psycho-biologische dat zij gemakkelijk de (zijdellingse) vragen van cursisten kunnen beantwoorden. In de visie van CSR zijn de trainers zowel thuis in de materie van de psychologie als van de biologie. Vanaf medio 2020 zijn alle fysieke bijeenkomsten omgebouwd naar de online variant. Mevrouw Hamming is zelf op een training geweest om deze variant op een goede manier in te richten. Vervolgens heeft zij haar ervaringen gedeeld met de trainers en hen verder begeleidt richting online lesgeven. Daarnaast heeft CSR ook de deelnemers geschoold in les op afstand. Cursisten konden destijds kiezen tussen het verschuiven van de startdatum of een refund. Verdere professionalisering van de dienstverlening door middel van bijvoorbeeld het uitwisselen van kennis en ervaring, krijgt onder meer vorm door korte onderlinge communicatielijnen en bijeenkomsten met de trainers die een aantal keren per jaar wordt georganiseerd. Naast de trainers beschikt CSR over een kantoor dat de hele logistieke planning en organisatie verzorgt. Aan de hand van evaluaties met cursisten wordt de totale kwaliteit van de dienstverlening gemeten en geborgd.

### Continuïteit

CSR anticipeert daar waar nodig of gewenst, op de feedback van de deelnemers. Er is een toenemende vraag naar verdere verdieping. Dat vertaalt zich in nieuwe activiteiten zoals masterclasses, bijvoorbeeld gericht op één aspect, waardoor hulpverleners op hun beurt hun cliënten nog beter kunnen ondersteunen. Daarnaast hanteert CSR het uitgangspunt dat cursisten zich verder kunnen toespitsen op het integreren van de methode in hun dienstverlening. CSR biedt cursisten een kader van waaruit zij hun toolbox verder kunnen uitdiepen en uitbouwen. Mede dankzij de vernieuwende visie op het thema, en de praktische instrumenten die hulpverleners tot hun beschikking krijgen, sluit de methode zeer goed aan op de behoefte van de cliënten. Via een apart traject kunnen deelnemers zich laten certificeren tot CSR-coach. Voordelen daarvan zijn dat men erkend CSR-coach wordt, wordt opgenomen op de website van CSR, vier keer per jaar kan deelnemen aan bijscholing (3x3 uur online, 1x8 uur live), supervisie krijgt, gebruik kan maken van het professionele cliëntensysteem en onbeperkt toegang heeft tot de gevalideerde CSR-vragenlijst Stressklachten. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, de gesignaleerde marktontwikkelingen en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, acht Cedeo de continuïteit van CSR Centrum voor de komende tijd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Het trainingsmateriaal bestaat uit een theorie die volledig wetenschappelijk onderbouwd is vanuit de meest actuele inzichten. In het kort komt het erop neer dat cliënten direct beter inzicht krijgen in de klachten doordat de door CSR opgeleide coaches kunnen laten zien hoe het fysieke lichaam reageert op stress gerelateerde klachten. De verbinding tussen het (neuro) psychologische en biologische aspect wordt als zeer waardevol ervaren. Daarnaast ontvangen de deelnemers een instrumentarium waarmee zij in de praktijk direct aan de slag kunnen. Dat maakt dat de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, CSR Centrum hoog waarderen.

## 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