

# Klanttevredenheidsonderzoek

LTP

01-11-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LTP 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 ASSESSMENT.....	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 Assessment

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Plan van aanpak / offerte				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Adviseur / psycholoog				50%	50%
Afronding				70%	30%
Organisatie en Administratie		10%	10%	70%	10%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal				70%	30%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
  - 2 = ontevreden
  - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
  - 4 = tevreden
  - 5 = zeer tevreden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bij de meeste referenten is LTP al langer bekend binnen de organisatie als assessmentbureau. Anderen zijn door een collega op het bureau gewezen of hebben op het internet gezocht. Ter illustratie: "Ik heb zelf ooit een assessment bij hen gedaan en heb hen weer gevonden via google", "Jaren geleden zijn ze via een aanbesteding bij ons binnengekomen" en "Een tijdelijke collega op de afdeling HR had goede ervaringen opgedaan met hen." Als redenen om voor dit bureau te kiezen komen onder andere uit de interviews naar voren: het maatwerk, de prettige relatie, de flexibiliteit, de klantgerichtheid, de diversiteit in het aanbod en het handige portal. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ze zijn flexibel in hun online assessments en kunnen die ook internationaal aanbieden in het Engels. We hebben in de loop van de tijd ook een goede relatie opgebouwd", "De breedte van hun dienstverlening met volledige uitgebreide assessments en de online assessment past bij ons en de kwaliteit is goed. Hun psycholoog denkt ook mee bij vraagstukken organisatiebreed. Ze zijn voor ons een sparringpartner", "We zijn op zoek naar een gerenommeerd bureau en zij hebben een goede naam. Daarnaast zijn het de mensen die het doen en zij hebben kwalitatief goede adviseurs" en "Al twee keer zijn ze bij een aanbesteding eruit gekomen als beste bureau voor onze vraag." In de voorbereiding op de assessments wordt op een goede manier overleg gevoerd met de opdrachtgever over de vraagstelling en de wensen. Aan de hand van dit overleg komt het bureau met een voorstel met bijbehorende offerte. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

### **Plan van aanpak / offerte**

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over het plan van aanpak van de assessments dat in overleg met de klant wordt opgesteld. Er wordt bij het bepalen van het assessment goed geluisterd naar de behoefte van de klant en indien gewenst maatwerk aangeboden. Illustratief zijn de volgende citaten: “Verwachtingen en wensen zijn uitgesproken en daar hebben zij hun assessments op aangepast”, “Ze hebben heel veel standaard online assessments. Daarnaast nemen we specifieke ontwikkelassessments af die in goed overleg met ons worden opgesteld”, “Ze doen voor ons uitgebreide assessments van een dag die we vooraf doorspreken met onze verwachtingen, wensen en het tijdvak. Ze ontlasten ons en zorgen voor een onderzoek binnen de gewenste tijd” en “We hebben korte lijnen en kunnen daardoor snel schakelen en komen tot het juiste assessment voor onze vraag.” De kosten van het assessment zijn vooraf bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van het assessment laten allen zich in de interviews positief tot zeer positief uit. De respondenten zijn als opdrachtgever tevreden over de kwaliteit van het onderzoek en zij krijgen van de medewerkers ook positieve feedback over de ervaringen met de assessments. Een en ander komt naar voren in de volgende uitspraken: “We hebben de kandidaten goed in beeld gekregen door een helder onderzoek”, “Ze denken mee in de uitvoering en zijn daarin servicegericht. Van de kandidaten heb ik nooit klachten gehad. Die vinden dat ze goed begeleid worden in het onderzoek”, “Vooraf zijn de medewerkers vaak wel wat zenuwachtig en vinden ze het spannend, maar achteraf zien ze zeker de meerwaarde in van het assessment en herkennen ze zichzelf in de uitkomsten”, “De kandidaten zijn heel positief en vinden het een prettig onderzoek. Ze worden op hun gemak gesteld en er wordt voldoende tijd gereserveerd voor het assessment. Ze herkennen zich ook in het uiteindelijk rapport”, “Ik hoor van de deelnemers terug dat het goede assessments zijn die aansluiten bij de ontwikkelingen. Soms maken ze daarbij gebruik van acteurs. We hebben in onze organisatie te maken met hoogopgeleide mensen en dan wordt soms ook een driegesprek ingepland met de adviseur” en “De signalen vanuit ons internationaal personeel zijn positief. Het zijn hoogwaardige assessments van het juiste niveau. Bij de intelligentietest vinden onze internationale medewerkers wel dat soms de vragen te Hollands zijn, bijvoorbeeld over molens. Bij de logistiek van het inplannen van de assessments heb ik nog wel als aandachtspunt dat zij de bal bij de deelnemer leggen en er geen herinnering komt van hun kant naar de deelnemer toe. Ik zou dat wel prettig vinden.” Een andere geïnterviewde geeft het bureau als aandachtspunt mee dat door de krapte op de arbeidsmarkt de afgelopen tijd je snel erbij moet zijn en dus ook snel eventuele assessments moet kunnen regelen.

### **Adviseur / psycholoog**

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs en psychologen die door LTP worden ingezet voor de assessments. Zij communiceren voornamelijk via de accountmanager en hebben over het algemeen niet echt contact met de adviseur/psycholoog die het assessment uitvoert. Van de medewerker/kandidaat krijgen zij wel positieve feedback over de kwaliteit van de adviseurs. Die vinden dat de adviseurs deskundig en klantgericht te werk gaan en dat zij op een prettige manier begeleiding geven en uitleg geven tijdens het assessment. Ter illustratie van de positieve beoordeling enkele citaten: “Ze zijn duidelijk over het proces en professioneel in hun werkzaamheden”, “Ze moeten voldoen aan onze kwaliteitseisen en dat doen ze ook. Vaak werken we bij voorkeur met dezelfde mensen van hen, omdat die onze organisatie en onze bedrijfscultuur kennen” en “We werken vaak met dezelfde psycholoog die weet hoe onze organisatie werkt. Hij is helder in zijn terugkoppeling en ook de medewerkers hebben een goed gevoel bij hem.”

### **Afronding**

De afronding van de assessments verloopt volgens de respondenten naar tevredenheid. Men spreekt over rapportages van goede kwaliteit, waarmee ze uit de voeten kunnen. Door LTP wordt een training verzorgd in het lezen van de rapportages en daarnaast wordt zo nodig een toelichting gegeven op de uitkomsten van het assessment. Ter illustratie enkele citaten: “We zijn opgeleid in hoe we de rapportages moeten interpreteren. Daar hebben ze veel in gedaan. Er is daarnaast altijd iemand bij hen beschikbaar om een toelichting te geven”, “Na het akkoord van de medewerker krijgt de manager of leidinggevende het rapport dat volgens hen goed aansluit op de ontwikkelpunten” en “Ik vind de rapportages heel goed. Ze zijn to-the-point met sterke punten en ontwikkelpunten en zien er verzorgd en professioneel uit met verschillende diagrammen. Zelf kijk ik vooral naar de aanbevelingen.” Het bureau vraagt in de persoon van het vaste aanspreekpunt met enige regelmaat feedback aan de klant over het geleverde werk. Ter illustratie: “We doen zelf een evaluatie met de medewerker over zijn assessment en dat koppelen we terug naar LTP tijdens ons evaluatiemoment”, “We hebben in ieder geval jaarlijks een gesprek met hun hoofdpsycholoog, waarin samen wordt gekeken naar het werk dat ze voor ons hebben verricht in de afgelopen periode” en “Een of twee keer per jaar zit ik samen met de accountmanager en kijken we naar eventuele ontwikkelpunten.”

### **Organisatie en Administratie**

In meerderheid zijn de geïnterviewden goed te spreken over de organisatie en administratie van LTP. Zij vinden LTP een professioneel bureau dat de zaken goed op orde heeft. Er wordt gesproken over vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn via de telefoon en e-mail. Enkele uitspraken: “Ik ben heel positief over hun service. Ze werken met hele kundige mensen die je verder kunnen helpen”, “Ik heb te maken met twee accountmanagers en die hebben het goed voor elkaar. Ze zijn altijd heel snel en scherp op mails en antwoorden per ommegaande”, “Ik heb zelf altijd goede ervaringen met de bereikbaarheid. Een keer was er een kink in de kabel met betrekking tot langere wachttijden. Dat is besproken en opgelost” en “Ze hebben een portal en dat werkt heel prettig en snel.” Flexibiliteit staat volgens de geïnterviewden bij LTP hoog in het vaandel en dit wordt geïllustreerd door de volgende citaten: “We wilden snel en dat konden ze ook leveren” en “Ik denk dat ze soms wat minder klantgericht mogen zijn. Ze gaan er soms wel ver in en zijn altijd bereid tot overleg. Ze denken heel erg mee.” De gemaakte afspraken worden nagekomen en de facturatie verloopt naar wens. Ter illustratie: “Ze zijn snel met hun facturen die altijd kloppen met de afspraken en dat is heel prettig”, “Wij kregen in eerste instantie de factuur, terwijl die naar onze klant toe moest, maar verder klopten de bedragen” en “We hebben credits voor de online assessments en dat loopt goed.” Een van hen heeft als aandachtspunt het tijdig inplannen en terugsturen van de online assessment en geeft om die reden een score twee. Een ander vertelt over de veranderingen in de backoffice bij LTP waar hij nog niet zo blij mee is door de werkwijze die anders is dan hij gewend was. Hij geeft daarom een neutrale score.

### **Relatiebeheer**

De meeste referenten laten zich positief uit over de wijze waarop het bureau de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt daarvoor gebruik gemaakt van accountmanagers die het contact met de opdrachtgevers in stand houden door met enige regelmaat via de telefoon, de mail of face-to-face contact te zoeken. Enkele uitspraken: “Ik heb een goede relatie met mijn accountmanager met wie ik in ieder geval een tot twee keer per jaar een evaluatiegesprek heb”, “Ze zoeken actief contact. Regelmatig praten we even bij”, “De communicatie en de relatie met mijn vaste aanspreekpunt vind ik heel goed. Elk half jaar evalueren we bij ons op kantoor en dan vertellen ze ook over eventuele nieuwe dienstverlening en ontwikkelingen. Ze zijn daar proactief in” en “Voor wat betreft ons leiderschapsprogramma hebben we zeker regelmatig contact. Over de online assessments die we afnemen hebben we niet zoveel contact, maar dat vind ik ook niet nodig en mis ik niet.” Een van hen geeft een neutrale score omdat volgens hem het bureau misschien wel iets meer initiatief mag nemen in het onderhouden van de relatie met de klant door het jaar heen en het informeren van de klant over nieuwe ontwikkelingen.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding bij LTP is de meerderheid van de geïnterviewden goed te spreken. Zij noemen de prijzen marktconform en de geleverde kwaliteit goed. Enkele citaten: “Ik heb zelf niet echt vergelijkingsmateriaal, maar ik weet dat er goede afspraken zijn gemaakt”, “Ik vind de verhouding bij hen heel goed. We hebben onze managers door hen laten selecteren en ik weet dat een ander bureau veel duurder was”, “Ze doen wat ze beloven voor een reële prijs” en “Hun prijzen zitten op hetzelfde niveau als andere bureaus.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat hij de assessments aan de dure kant vindt.

**Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de uitgevoerde assessments. Ook de samenwerking met het bureau wordt positief beoordeeld. Als sterke punten worden onder andere in de vraaggerekken genoemd: de flexibiliteit, de prettige samenwerking en relatie met het bureau, de snelheid van werken, het meedenken en het oplossingsgericht werken. Ter illustratie: “Het is een betrouwbaar bureau dat kwaliteit en maatwerk levert”, “De online assessments lopen soepel op een gedegen manier. Bij de life assessments is met name de kwaliteit van de psycholoog bij hen het sterke punt”. “De rapportages zijn inhoudelijk goed en herkenbaar voor de kandidaat en onze opdrachtgevers zijn tevreden over hun werk”, “Het is een professioneel bureau met ter zake kundige psychologen. Ze zijn klantgericht en maken de beloftes waar” en “Het is voor ons een betrokken sparringpartner die weet hoe het zit en wat er bij ons speelt.” Een van hen heeft als verbeterpunt dat LTP misschien nog iets meer internationaal gericht kan worden. Een ander geeft het bureau de tip om de huidige medewerkers vast te houden, omdat zij van goede kwaliteit zijn. Men is bereid om LTP als assessmentbureau te noemen naar anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met LTP op 01-11-2022.

### Algemeen

LTP (Laboratorium voor Toegepaste Psychologie) Business Psychologen, hierna voor het leeg gemak verder LTP genoemd, is opgericht in 1927 en het oudste psychologisch HR-adviesbureau van Nederland. LTP staat bekend als marktleider in Assessment. Met de nadruk op innovatie en kwaliteit in assessments en adviezen en de inzet van ervaren business psychologen biedt LTP inzicht met impact bij uiteenlopende HR-vraagstukken. Daarnaast bestaat de dienstverlening uit coaching en advisering. De dienstverlening van LTP heeft van oudsher een fundament van wetenschappelijk onderbouwde concepten, empirisch onderzoek en beproefde methodieken. LTP is ontstaan vanuit de Vrije Universiteit en werkt nog steeds intensief samen met deze en andere universiteiten. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de door LTP verzorgde assessments. De uitkomsten zijn besproken met Anouk Broersma en Frank Verhulst van LTP.

### Kwaliteit

Bij LTP werken psychologen, projectbegeleiders en coaches samen met het doel om mensen, teams én organisaties krachtiger te maken. Men heeft momenteel een kleine 40 adviseurs in dienst. Allen zijn ervaren en academisch gevormd. Daarnaast beschikt LTP over een flexibele schil van zo'n 15 adviseurs. Kenmerkend voor de adviseurs is de kwaliteitsgerichtheid, naast de expertise, persoonlijke benadering en passie voor het vak. Velen zijn al jaren aan de organisatie verbonden. LTP hecht veel waarde aan kennisontwikkeling. Van nieuwe adviseurs wordt verwacht dat zij een opleidingstraject volgen waarbij een hele serie modules via de interne LTP Academy wordt doorlopen. Daarna volgen intervisiebijeenkomsten en inhoudelijke trainingen. LTP verdiept zich bij iedere opdracht in de casus en de voorwaarden van de functie, om de assessments daar optimaal op aan te laten sluiten. Men werkt met aandacht voor het "high-tech"- en "high-touch" principe en plaatst de kandidaat in het proces centraal. Zo streeft men ernaar iedere kandidaat een zo prettig mogelijke ervaring te bieden. Als marktleider in assessment omarmt LTP moderne aanpakken als serious gaming, continue feedback en AI. Zo is in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam en onderzoekers van de VU bekeken in welke mate AI een rol kan spelen in personeelsselectie. Van alle trajecten ontvangen kandidaten en opdrachtgevers persoonlijke en duidelijke rapportages. De daaruit voortvloeiende tips en adviezen zijn voor zowel de ontwikkeling van de kandidaten als voor opdrachtgevers van grote toegevoegde waarde. Sinds enkele jaren deelt LTP psychologische inzichten en data-analyses via het kennisplatform LTP Science. Veranderende vraagstellingen vanuit de markt, de meest recente wetenschappelijke bevindingen en innovatieve technieken worden middels dit platform scherp gemonitord.

### Continuïteit

De huidige krapte op de arbeidsmarkt brengt drukke tijden mee voor LTP. Met het stijgen van de vacatures is ook de vraag naar assessments gestegen. Daarnaast is er veelal snelheid mee gemoeid. De afgelopen en huidige periode heeft LTP zich gericht op het inspelen van deze stijgende vraag. Daarnaast is er veel aandacht voor marketing, het accountmanagement en het relatiebeheer. De goede kwaliteit van de dienstverlening, de goede inhoud van de assessments en rapportages, het maatwerk en de kwaliteit van de psychologen worden als sterke punten gezien. De constante kwaliteit en de betrouwbaarheid zorgen ervoor dat veel klanten al jaren de weg naar LTP weten te vinden. Gezien de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van LTP voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

LTP adviseert een groot aantal bedrijven, overheden en instellingen. Samen met internationale partners bedient men ook internationaal opererende organisaties. Als assessmentbureau voert LTP allerlei psychologische testen uit. Daarnaast vindt er onderzoek plaats naar de resultaten die behaald worden. Thema's als leiderschap, arbeidspychologie en verandermanagement staan centraal. Het LTP-assessment wordt door werkgevers aangeschaft om sollicitanten te testen. Met de wetenschappelijk onderbouwde assessments kunnen voorspellingen worden gedaan over het werksucces van (nieuwe) medewerkers en kan inzicht worden gegeven in de match met het team, de leidinggevende en de organisatie. In het kader van relatiebeheer organiseerde LTP voor de coronapandemie klantbijeenkomsten en ontbijtsessies. Binnenkort worden deze opnieuw opgestart. Daarnaast wordt het klantencontact onderhouden via persoonlijk contact, nieuwsbrieven, blogs en social media.

## 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