

# Klanttevredenheidsonderzoek

Smart Group Mobiliteit B.V.

21-10-2009



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Smart Group Mobiliteit B.V. 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 .....	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 geweekte 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Plan van aanpak②				80%	10%
Uitvoering			10%	60%	30%
Adviseurs				80%	20%
Afronding③			20%	50%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent onthoudt zich van een oordeel over het plan van aanpak.
- ③ Bij een referent is het traject nog niet afgerond.
- ④ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bij alle referenten bestond al langer een relatie tussen de organisatie en Smart Group Mobiliteit B.V. (hierna te noemen Smart). Als redenen om voor het bureau te kiezen voeren de referenten onder andere aan: de goede ervaringen in het verleden, de goede naam in de markt, de deskundigheid, de prettige contacten, het herplaatsingspercentage, het kennismakingsgesprek en de afstemming van de trajecten op de doelgroep. Ter illustratie: "We hebben een tender uitgezet en zij hadden een aanbod voor onze doelgroep van oudere werknemers met een lang dienstverband", "Voor onze hoog opgeleide medewerkers hadden ze een concept en een maatwerktraject" en "We hadden een tender van vier bureaus en zij hebben een goede indruk gemaakt. De directeur en de projectleider kwamen op gesprek en ze hadden een goed verhaal. Het feit dat hun netwerk voldoende groot was speelde onder andere een rol." Ter voorbereiding op de presentatie van het plan van aanpak voert het bureau gesprekken met de opdrachtgever en de kandidaten om de vragen en wensen helder te krijgen. Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Smart zich heeft ingespannen in het voortraject.

### **Plan van aanpak**

Een referent is niet echt betrokken geweest bij het opstellen van het plan van aanpak en de offerte en hij onthoudt zich van een oordeel op dit onderdeel. De overige referenten zijn goed te spreken over het plan van aanpak van Smart. Zij zijn van mening dat het plan in voldoende mate is afgestemd op de vragen en wensen en ze vinden dat ze ook voldoende invloed hebben kunnen uitoefenen op het plan. Ter illustratie: "We hebben het plan samen ontwikkeld", "Ik kon zelf kiezen wat ik erin wilde" en "Het traject was afgestemd op mijn behoefte". De kandidaten zijn vooraf op de hoogte gesteld van het plan van aanpak en de beoogde resultaten. Zij zijn in alle gevallen ook betrokken bij het opstellen van het plan. De financiële kant van het geheel is duidelijk en de offerte is helder.

### **Uitvoering**

De meerderheid van de referenten is tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de loopbaantrajecten door Smart. De trajecten kunnen zowel extern als intern plaatsvinden en verlopen conform de afspraken in het plan van aanpak. In alle gevallen was er sprake van een groepstraject. De workshops en trainingen, zoals een sollicitatietraining, werden als groep gehouden en ook spreken de referenten over groepsbijeenkomsten, waarin ervaringen werden gedeeld met de andere kandidaten. Verder bestond het traject uit een individuele begeleiding. De referenten spreken in het kader van de uitvoering onder andere over: gesprekken, een workshop over brieven schrijven, hulp bij het opstellen van een C.V., een psychologische test, een beroepentest, een capaciteitentest en ondersteuning bij het zoeken van een baan, het netwerken en het onderhandelen. Ter illustratie: "Het begint met een workshop gericht op het proces en het bepalen hoe je erin zit, wat je wilt en wat je ervoor nodig hebt. Verder wordt geholpen met het opstellen van een C.V. en het bepalen van 'wie ben ik, wat wil ik en wat kan ik'. De medewerker krijgt zes maanden de ruimte en is dan ook vrijgesteld van werk" en "Het begint met een sollicitatietraining en daarna vinden individuele gesprekken plaats. Op een vaste ochtend komt de groep bij elkaar, de jobclub, om ervaringen uit te wisselen. Je hebt een vaste trainer, die je helpt bij het zoeken van baan en het netwerken." Meerdere kandidaten hebben in het traject gekozen voor het starten van een eigen onderneming. "Ik wilde een eigen bedrijf beginnen en ze hebben me een ondernemer toegewezen, die specifieke kennis had op dit gebied en die mij kon ondersteunen bij alles wat erbij kwam kijken", geeft een zeer tevreden referent aan. Een referent is niet helemaal tevreden over de uitvoering van het traject. "Smart heeft als filosofie om de medewerker zelfstandig toe te rusten voor de arbeidsmarkt. De medewerker zoekt zelf naar een baan. Binnen deze groep was veel discussie over de mate van begeleiding. De medewerkers meenden dat het bureau maar voor een baan moest zorgen. Ik vind dat Smart te lang vasthield aan de filosofie van zelf zoeken. Ook de jobhunting bleek in de praktijk niet zo veel te zijn", aldus deze referent. Gedurende de trajecten vinden tussentijdse evaluaties en/of rapportages plaats over de vorderingen ten opzichte van de beginsituatie.

### **Adviseurs**

Alle referenten zijn positief over de kwaliteit van de adviseurs van Smart. De kandidaten hebben te maken met een vaste adviseur in het traject. Als sterke punten van de begeleiders komen onder andere naar voren: de flexibiliteit, de feedback, de kennis, de ervaring als ondernemer, de ondersteuning, het geduld, de betrokkenheid, kortom: de professionaliteit leidend tot een hoog herplaatsingspercentage. Ter illustratie: "Hij weet waar hij het over heeft en hij staat altijd voor je klaar. Ik hoef maar te bellen en ik kan voor dezelfde week nog een afspraak maken", "We kunnen het uitstekend met elkaar vinden. Vanaf het eerste moment was er een 'klik'. Hij komt heel prettig over en is zelfs een keer bij mij thuis geweest, omdat dat voor mij beter uitkwam. Hij geeft ondersteuning en goede tips" en "Het is een goede sparringpartner en hij geeft zonnig ondersteuning bij het onderhandelen voor een baan. "

### **Afronding**

Bij een referent is het traject nog niet afgerond en hij onthoudt zich dan ook van een score op dit onderdeel. Van de overige referenten is de meerderheid tevreden of zeer tevreden over de afronding van de loopbaantrajecten door Smart. Het traject wordt afgesloten met een eindevaluatie en/of een eindrapportage. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden. "We krijgen een algemene rapportage en verder hebben we toegang tot het cliëntvolgsysteem van Smart, zodat we kunnen zien wat er allemaal in het traject is gebeurd", vertelt een zeer tevreden referent. Een referent geeft een score drie voor dit onderdeel, omdat hij zelf om de rapportages moest vragen en naar zijn mening de rapportages inhoudelijk wat uitgebreider konden. De meeste referenten geven aan dat Smart nog activiteiten ontplooit na afloop van het traject om het succes op langere termijn te bevorderen. Zij spreken in dit kader over: terugkomsessies voor kandidaten die een eigen bedrijf zijn gestart, nog enkele individuele gesprekken en de mogelijkheid voor de kandidaat om in geval van vragen of problemen nog contact op te nemen met de adviseur. De meerderheid van de referenten is tevreden over de resultaten die Smart bereikt met de trajecten. Gevraagd naar de resultaten spreken de referenten over "het vinden van een baan", "het starten van een eigen bedrijf" en "het volgen van een opleiding of bijscholing". Een respondent is niet geheel tevreden over de bereikte resultaten; reden voor een score drie. Naar zijn mening heeft het bureau te lang vastgehouden aan de filosofie van 'de cliënt handvatten geven om zelf een baan te zoeken', waardoor de resultaten wat tegenvielen.

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten zijn goed te spreken over de organisatie en administratie van Smart. De bereikbaarheid telefonisch en per e-mail is goed. Het bureau is flexibel in het verschuiven van afspraken en het aanpassen aan specifieke wensen. Ter illustratie: "Ze zijn heel flexibel. Alles kan." De gevraagde informatie komt op tijd, de gemaakte afspraken worden altijd nagekomen en de rekening klopt met de afspraken. Enkele referenten hebben wel eens een klacht of opmerking gehad naar het bureau en daar is Smart op een goede manier mee omgegaan. Ter illustratie: "We hebben een keer gehad dat de factuur voor ons te laat binnenkwam en toen we dat aangaven hebben ze het direct opgepakt" en "Geen klacht, maar we hebben wel eens kritische opmerkingen gehad en daar is door de projectmanager goed op gereageerd."

### **Relatiebeheer**

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Smart de relatie met hen onderhoudt, ook buiten de momenten waarop de loopbaantrajecten plaatsvinden. De referenten omschrijven de contacten als prettig en open. Een aantal van hen spreekt over een regelmatig contact, zowel telefonisch als per e-mail en ook face-to-face. "We gaan prima, wel zakelijk, met elkaar om. We staan op goede voet met elkaar. Ze denken creatief met ons mee", vertelt een zeer tevreden referent. De meeste referenten worden door het bureau ook op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Zes referenten hebben geen zicht op de prijs van het loopbaantraject en onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. De overige referenten laten zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij Smart. Zij vinden de prijs "goed" en "niet te duur" en noemen de prijs-kwaliteitverhouding "prima". "Ze zijn dan wel niet de goedkoopste maar we kiezen hen voor de kwaliteit", geeft een van de referenten aan.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

De meerderheid van de referenten is tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Smart de trajecten ten uitvoer heeft gebracht en de samenwerking met het instituut. Als sterke kanten van het instituut noemen de referenten onder andere: het relatiebeheer, de transparantie in het proces, de aanpak van de moeilijke doelgroep, de flexibiliteit, de betrokkenheid, het begrip voor de organisatie, de bereikte resultaten, het enthousiasme, het inspelen op de behoefte van de klant, het netwerk, de sterke binding met de arbeidsmarkt en de open en informele aanpak van de coach. Ter illustratie: "Ze weten waar ze het over hebben en ze hebben zoveel te bieden, meer dan je vraagt", "Ze zijn in staat om heel snel te reageren. Binnen drie dagen hadden ze een team klaar staan om te beginnen. Ze hebben ook een niet aflatend enthousiasme om door te gaan", "Ze zijn in staat om mensen met veel weerstand toch binnen te halen" en "Hun hele aanpak van het traject vind ik sterk en van deze tijd. Ze hebben inzicht in het sollicitatieproces en het vinden van werk en kunnen dat ook goed overbrengen." Enkele referenten hebben nog wel een verbeterpunt of aandachtspunt voor het bureau. Van een referent mag de factuur wat meer gespecificeerd. Een andere referent vindt dat de rapportages meer gedetailleerd mogen en dat ze op initiatief van het bureau opgestuurd moeten worden zonder dat de opdrachtgever daar steeds om moet vragen. Een derde referent geeft aan dat e-mails naar de groep kandidaten niet altijd bij iedereen aankwamen en dat bij het bureau weinig kennis aanwezig was over de branche, waartoe zijn organisatie behoorde. Een referent heeft een wens voor alle outplacementbureaus. Hij zou graag zien dat alle adviseurs gecertificeerd zijn, bijvoorbeeld door middel van een Nobol-certificering. Een andere referent geeft Smart als aandachtspunt mee, dat hij het gevoel heeft dat de kennis vooral aanwezig is bij de adviseurs en niet bij het bureau. Een referent is niet helemaal tevreden over de uitvoering van het traject en geeft een score drie. "Het was een moeilijke groep, die heel sceptisch tegen het traject aankeek. Zij wilden gewoon een baan aangeboden krijgen en niet zelf zoeken. Smart had dat toch wat eerder kunnen inschatten en hun aanpak kunnen aanpassen", aldus deze referent. Alle referenten zijn bereid om Smart aan te bevelen aan anderen en een aantal van hen heeft dit ook al gedaan.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Smart Group Mobiliteit B.V. op 21-10-2009.

### Algemeen

Smart Group Mobiliteit BV is onderdeel van Smart Group, waarvan ook Smart Group Organisatieadvies, Smart Group Kinderopvang en Smart Group Knowledge Center deel uitmaken. Smart Group profileert zich als ombouwspecialist in profit en non-profit organisaties: in de visie van het bureau is een organisatie permanent 'in ombouw'. Het ondersteunen van organisaties daarbij, bij het ontwikkelen van nieuw perspectief, is de passie van het bureau, die SMART wordt ingevuld, dat wil zeggen Specifiek, Meetbaar, Ambitueus (in plaats van de oorspronkelijke omschrijving Acceptabel!), Realistisch en Tijdgebonden. Smart Group Mobiliteit BV (Smart), waarop het Cedeo-onderzoek zich richt, verzorgt naast collectieve mobiliteitsprojecten onder meer ook individuele begeleiding bij het vinden van een nieuwe baan, loopbaanadvies en projectmanagement bij mobiliteitsprojecten. Uitgangspunt in de trajecten vormt het Mobiliteitsconcept, dat uitgaat van de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer: zelfwerkzaamheid is in de visie van Smart de basis voor succes.

### Kwaliteit

Ter ondersteuning van de deelnemers omvatten de mobiliteitstrajecten zowel collectieve trainingen, op het vlak van solliciteren en netwerken, als individuele begeleiding en coaching. Ook de Jobclubs dragen, door het effect van contacten met de 'peergroep', nadrukkelijk bij aan het leerproces. De trajecten worden gekenmerkt door een sterke focus op resultaat: deelnemers stellen continu actieplannen op, met meerdere alternatieve acties; de resultaten daarvan worden gemeten waarna de deelnemers van de adviseurs feedback krijgen. Uitgangspunt is de deelnemers te leren op eigen benen te (blijven) staan, 'beweeglijk' te zijn, als voorwaarde voor permanente employability. De adviseurs van Smart spelen hierbij uiteraard een essentiële rol. De 60 adviseurs, van wie een aantal behoort tot de flexibele schil van Smart, zijn afkomstig uit verschillende branches. Het bureau stelt hoge eisen aan de adviseurs: zo moeten zij beschikken over levens- en werkervaring en over een ondernemende instelling. Zij moeten het begeleiden van deelnemers 'als een vak zien' en bijvoorbeeld beschikken over het vermogen om de mogelijkheden van deelnemers te ontdekken en om hen te stimuleren in de ontwikkeling daarvan. De adviseurs zijn generalisten, wat betreft het omgaan met een breed spectrum aan doelgroepen; de teams worden overigens uiteraard zorgvuldig samengesteld, rekening houdend met leeftijd, ervaring en man/vrouw-verdeling. Professionalisering, een structureel aandachtspunt, wordt ingevuld middels 24 professionaliseringsdagen per jaar voor studie en ontwikkeling. Onder meer via regelmatige bureaudagen wordt daaraan invulling gegeven, aan de hand van thema's en ontwikkelingen, op het vlak van de producten, de markt, de organisatie en de toekomst. Ook trainingen wat betreft de 'Smart-aanpak' maken deel uit van het programma voor de deskundigheidsbevordering.

### Continuïteit

Recommandatie door tevreden opdrachtgevers leidt frequent tot nieuwe opdrachten. De tevredenheid heeft dan ondermeer betrekking op de goede resultaten van de trajecten, die tot uiting komen in de hoge 'slagingspercentages'. Het zorgvuldige relatiebeheer, dat ook blijkt uit het Cedeo-onderzoek hoog gewaardeerd wordt, draagt eveneens bij aan de tevredenheid van de opdrachtgevers over het bureau. Dat geldt ook voor de flexibiliteit, die onder meer geïllustreerd wordt door de uitspraak: "De adviseurs gaan naar waar het werk is"; ook biedt Smart opdrachtgevers de garantie dat trajecten desgewenst op zéér korte termijn opgestart kunnen worden. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Smart Group Mobiliteit BV voor de komende tijd dan ook geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Van deelnemers aan de trajecten wordt zoals vermeld een actieve aanpak verwacht, onder meer resulterend in actieplannen. Middels PMC's (Product Markt Combinaties) formuleren de deelnemers de mogelijkheden die zij voor zichzelf zien op de markt, op basis van hun specifieke competenties. De hieruit resulterende actieplannen leiden regelmatig tot keuzemogelijkheden wat betreft tijdens de trajecten door kandidaten gevonden banen. Het verloop van trajecten wordt zorgvuldig gemonitord, waarbij het cliëntvolgsysteem waardevolle informatie biedt, aan de opdrachtgever, HR, de deelnemer en de adviseur, en afhankelijk van de gemaakte afspraken, ook aan bijvoorbeeld de OR en de vakbond. Essentieel onderdeel van de trajecten tenslotte vormt de nazorg: de gesprekken van adviseur en deelnemer, waarbij veelal ook de nieuwe werkgever betrokken is, dragen bij aan het vergroten van de slagingskans van de kandidaat in zijn nieuwe functie.

## **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 voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Loopbaanbegeleiding en Outplacement door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)