

# Klanttevredenheidsonderzoek

Gooiconsult

15-12-2016



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Gooiconsult 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, ondoorgondelijk 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 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 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 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 en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		70%	20%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③				10%	10%
Natraject④			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie			30%	40%	30%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen geen score toe.  
 ③ Acht referenten kennen geen score toe.  
 ④ Eén referent kent geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bijna alle referenten doen al vele jaren zaken met Gooiconsult. Voor een aantal van hen zijn zij zelfs preferred supplier en één respondent noemt het instituut 'strategisch partner'. Negen geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject van de maatwerkopleidingen van het instituut. Eén van hen zegt: "In het voortraject vinden ze snel een moment in de agenda om met ons te spreken. In het eerste gesprek licht ik onze opleidingsbehoefte toe. Tijdens dat gesprek voegen ze direct waarde toe. Ze denken mee en maken een eerste schets waarover wij binnen de organisatie in gesprek kunnen." Een ander meldt: "Als ik met een opleidingsvraag zit neem ik contact met hen op. Dan bespreken we waar onze behoeften liggen en op welke manier we het gaan aanpakken. Op basis daarvan komen zij met een voorstel." In een aantal gevallen werden er intakegesprekken gevoerd met de deelnemers of werd een toets afgenomen om het programma zo goed mogelijk op de doelgroep te laten aansluiten. Eén referent is ontevreden over het voortraject en zegt: "Tijdens het voortraject heb ik aan tafel gezeten met de directeur en een senior consultant, maar die heb ik daarna niet meer gezien. Dat geeft een verkeerde indruk."

### **Opleidingsprogramma**

Naar aanleiding van het voortraject wordt een voorlopig opleidingsprogramma in de vorm van een offerte gepresenteerd. Dat dient als uitgangspunt voor een verdere afstemming. Het definitieve programma wordt vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Negen respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "De afspraken worden uitstekend vastgelegd. Natuurlijk beschrijven zij hun eigen actiepunten, maar ook wat er van ons verwacht wordt. Als wij iets op een bepaald moment moeten regelen herinneren ze ons daar ook aan. Daardoor verloopt alles uiteindelijk heel soepel." Een ander zegt: "Onze organisatie is redelijk dwingend in de manier waarop overeenkomsten moeten worden opgesteld. Het bestaat uit een uniform contract waarin de samenwerking wordt beschreven en een juridisch stuk waaraan zij zich conformeren. Zij hebben hieraan goed gehoor gegeven." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Het opleidingsprogramma had veel weg van een standaardprogramma. De financiële kant en het proces waren goed beschreven, maar het was geen maatwerk en er zijn geen afspraken gemaakt over de resultaten."

### **Uitvoering**

Alle referenten bevestigen dat de training conform het opleidingsprogramma is uitgevoerd. Zij zijn dan ook allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Eén van hen zegt: "Tijdens de klassikale dagen is er veel ruimte om in te gaan op de individuele behoefte. Daarnaast zijn ze er erg op gebrand om ook de leidinggevende bij het proces te betrekken, om op de werkplek de leerlijn door te kunnen trekken." Een ander vertelt: "De werkvormen zijn zeer divers. Er wordt gewerkt met acteurs, simulaties, werkbezoeken, mentoring en coaching. Het is een heel palet. Er wordt steeds nagedacht wat de groep en het individu op dat moment het meeste nodig heeft." De referent die eerder kritisch was, is over de uitvoering wel tevreden en zegt: "De uitvoering was in eerste instantie erg procesmatig met trainers die in- en uitvliegen. Daar hebben we over gesproken en we hebben nu één vaste trainer die ook als contactpersoon optreedt. Over hem zijn we heel tevreden en hij leert ons als bedrijf ook echt kennen."

### **Opleiders**

Over de trainers zijn alle respondenten enthousiast. Enkele positieve reacties: "De opleiders worden goed beoordeeld door onze deelnemers. Ze hebben voldoende theoretische bagage en zijn goed in staat om met weerstand om te gaan", "We krijgen alleen maar positieve feedback over de trainers. De deelnemers worden als onafhankelijke individuen behandeld", "Zij verstaan hun vak en weten daardoor goed om te gaan met onze professionals", "De drie trainers waren sterk complementair. De één richtte zich voornamelijk op de bewaking van de voortgang, terwijl de anderen zich op creativiteit en reflectie richtten", "Voor onze deelnemers hebben zij een senior trainer ingezet, die aansloot bij het niveau van de groep", "Wij hebben kritische medewerkers, maar de opleiders worden heel positief geëvalueerd", "De huidige trainer is de reden dat ik bij dit instituut blijf. Hij kent onze organisatie en weet wat wij nodig hebben", "Men scoort gemiddeld hoger dan een 8 in onze evaluatie. Dat is onderdeel van onze 'service level agreement'. Als ze dat niet zouden halen gaan we met elkaar in gesprek" en "Het zijn echte professionals die snel kunnen schakelen."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt veelal in overleg samengesteld. Het is altijd maatwerk. De meeste referenten geven aan dat het trainingsmateriaal niet een hele belangrijke rol speelt in de trainingen, maar dat het wel altijd functioneel is, wanneer het wordt ingezet. Zes respondenten zijn dan ook tevreden over het trainingsmateriaal. Eén referent vertelt: "We hebben samen afgesproken om het materiaal beperkt te houden. We hebben wel een filmpje gemaakt. Dat werkte heel goed, want daarmee hielden we de medewerkers wel een spiegel voor." Een ander zegt: "Er wordt gewerkt met casuïstiek uit onze eigen praktijk. Dat maakt het heel praktisch. Verder worden de presentaties na afloop toegestuurd. De focus ligt echt op de context van het eigen werk." Vier referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Accommodatie**

Twee respondenten maakten gebruik van de accommodatie van het instituut. Zij zijn hierover tevreden en zeer tevreden. De één vertelt: "Het is heel prettig dat de trainingen bij hen gevolgd kunnen worden, want er zijn veel partijen bij betrokken. Er worden assessments afgenomen, er zijn interne en externe trainers, en er worden examens afgenomen. De deelnemers worden daar heel prettig ontvangen." De ander zegt: "Meestal regelen we zelf de accommodatie, maar zij hebben ook een hele prettige trainingslocatie. Het is rustig en afgelegen." Acht referenten geven aan dat de training in-company werd gegeven of op een locatie die door de opdrachtgever werd geselecteerd. Om die reden kennen zij geen score toe aan het onderdeel accommodatie. Eén respondent ligt toe: "Er wordt wel gesproken over de voorwaarden waaraan de trainingsruimte moet voldoen."

### **Natraject**

Tijdens het natraject wordt op verschillende niveaus geëvalueerd. Acht van de negen referenten die hier zicht op hebben, zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Achteraf kijken we altijd naar wat de deelnemers in de evaluatieformulieren opgemerkt hebben. Verder bespreken we onze ervaringen als opdrachtgever en we luisteren naar wat de trainers op te merken hebben." Een ander zegt: "Onze contactpersoon heeft na afloop contact met deelnemers, opdrachtgevers en HR-medewerkers. Dan wordt vooral gekeken naar het leereffect. We kijken naar de 'return on investment': wat waren de uitgangspunten en wat is er gerealiseerd." Eén respondent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Over het natraject zijn wij nog niet heel tevreden. De wisseling van contactpersonen zorgt er ook voor dat de opvolging lastig is." Eén referent geeft aan dat het natraject nog niet heeft plaatsgevonden. Om die reden kent hij geen score toe aan dit onderdeel.

### **Organisatie en Administratie**

Zeven respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Enkele positieve reacties: "We kunnen zorgvuldig en zakelijk afspraken maken. Het is een professioneel bedrijf", "Het is duidelijk wie onze contactpersonen zijn en de communicatie is helder", "Je komt snel in contact met de juiste persoon of je wordt teruggebeld", "De backoffice is proactief en servicegericht", "Ze hebben een duidelijk systeem voor aanmelding, contractafhandeling en facturatie. Alle stappen worden tijdig en correct gezet" en "De lijntjes zijn kort." Drie referenten zijn neutraal in hun beoordeling. Zo verklaart men het volgende: "Soms wordt er niet gecommuniceerd over veranderingen. Dan weten onze deelnemers niet waar ze aan toe zijn", "Er staan soms fouten in de facturatie en vervolgens duurt het vrij lang voordat dat wordt aangepast" en "Er zijn veel wisselingen. Daardoor is communicatie moeilijk."

### **Relatiebeheer**

Vrijwel alle referenten vinden het relatiebeheer vrij afwachtend. Acht referenten geven om die reden aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn. Eén van hen zegt bijvoorbeeld: "We hebben soms telefonisch contact en soms per mail. Het is eigenlijk altijd vraag gedreven en dat vind ik wel prettig." Een ander verklaart: "Er wordt ad hoc invulling gegeven aan het relatiebeheer. Op het moment dat het nodig is, weten we elkaar wel te vinden." Twee referenten zijn niet tevreden en ook niet ontevreden. Eén van hen zegt: "Na het eerste contact met de directeur en de seniorconsultant heb ik hen niet meer teruggezien. Daardoor voelde ik me niet serieus genomen." Een ander meldt: "Ze mogen wel iets proactiever zijn in hun aanbiedingen. Het hoeft niet opdringerig te worden, maar het mag wel minder bescheiden."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn negen referenten tevreden tot zeer tevreden. Deze referenten zijn uitgesproken tevreden over de geleverde kwaliteit. Over de kosten zijn de berichten wisselend. Eén van de referenten zegt bijvoorbeeld: "Ze zitten met hun prijzen niet aan de onderkant van de markt, maar gezien de geleverde kwaliteit heb ik daar geen moeite mee." En een volgende: "Hun dagdeeltarieven en voorbereidingskosten liggen onder ons maximum en over de kwaliteit zijn we bijzonder tevreden." Een aantal geïnterviewden geeft aan dat zij in een mantelovereenkomst afspraken hebben gemaakt voor een langere periode. Tot slot is één respondent neutraal. Hij verklaart: "Het dagdeel tarief is in vergelijking met de markt redelijk en ook de kwaliteit is redelijk. Ik ben neutraal, omdat ik er meer van verwacht had."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen referenten tevreden zijn over de maatwerkopleiding van Gooiconsult en/of over de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden genoemd: "Als je nog geen concrete vraag hebt, zijn ze heel toegankelijk om te sparren over de problematiek", "Ze zijn gericht op duurzame verandering. Dat begint met de juiste diagnose aan de voorkant en eindigt met een degelijk evaluatieproces aan de achterkant", "Gooiconsult is servicegericht en weet binnen korte tijd een echt maatwerktraject te presenteren", "Men is uitstekend in staat om voor ons ongrijpbare vraagstukken van een praktische oplossing te voorzien", "Het instituut is zich bewust van het hoge niveau van onze medewerkers. Ze weten iedereen te enthousiasmeren, maar ze kunnen ook de vinger op de zere plek leggen" en "Zij voegen hoogwaardige opleidingskunde toe aan ons bedrijf". Eén referent is ontevreden en zegt: "Mijn contactpersoon is een flexibele en betrokken man, maar over het instituut ben ik minder tevreden. Het is voor mij teveel een standaardfabriek. Ik mis het meedenken in creatieve zin. Dat verwacht ik wel met deze tarieven." Alle referenten zouden het instituut desgevraagd aan een ander aanraden en allen overwegen zij opnieuw een traject af te nemen.



## 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 Gooiconsult op 15-12-2016.

### Algemeen

Gooiconsult helpt organisaties en mensen om succesvolle ontwikkel- en veranderprocessen door te maken. Daarbij staat centraal dat interventies concreet meetbaar zijn en bijdragen aan het bereiken van strategische doelstellingen. Gooiconsult ondersteunt de opdrachtgever op de snelst mogelijke manier om te komen tot praktisch inzetbare oplossingen. Daartoe heeft men een instrumentarium ontwikkeld waarmee aantoonbaar resultaat zichtbaar wordt. Door middel van 0- en 1-metingen worden positieve effecten op gedrag en op de business zichtbaar. Gooiconsult geeft daarmee ook te kennen dat men werkt vanuit concepten die zich bewezen hebben. De individuele leerbehoefte en leerstijl vormen het uitgangspunt bij de inzet van de diverse interventies, die allemaal maatwerk zijn. Co-creatie en partnerschap met de opdrachtgever vormen het uitgangspunt waarbij eveneens nadrukkelijk wordt gekeken naar samenwerking met andere partners die, binnen trajecten, van toegevoegde waarde kunnen zijn.

### Kwaliteit

Gooiconsult is een flexibel inzetbare organisatie die bestaat uit partners en geassocieerden met wie men op frequente basis samenwerkt. Daarnaast zet men gespecialiseerde freelancers in, daar waar dit binnen trajecten van toegevoegde waarde is. Ook acteurs kunnen onderdeel van interventies uitmaken. Allen zijn breed inzetbaar, niet alleen als trainer maar vooral als adviseur. De afgelopen jaren is Gooiconsult doorgroeid naar een bureau dat de opdrachtgever kan ondersteunen bij elke vraag die er speelt. In veel gevallen heeft men de expertise zelf in huis maar om nog meer en gerichte service te kunnen verlenen, heeft men een aantal vaste samenwerkingsverbanden in het leven geroepen waarbinnen alle partijen op hun eigen specialisme waarde toevoegen binnen trajecten die met de opdrachtgever verder uitgekristalliseerd en vormgegeven worden. Een nauwkeurige en uitgebreide inventarisatie in het voortraject vormt de basis voor succesvolle uitvoering die aan het eind meetbare resultaten moet opleveren. Evaluaties vinden op alle niveaus en met alle betrokkenen plaats. Mede dankzij het feit dat men als partners met elkaar samenwerkt is er regelmatig tussentijds overleg over de voortgang en monitoring.

### Continuïteit

Eén van de succesfactoren van Gooiconsult is het feit dat men flexibel, snel en kundig weet te anticiperen op veranderende marktomstandigheden, marktpartijen en individuele leerwensen en leerstijlen in combinatie met innovatieve mogelijkheden. In de huidige tijd is de vraag naar verandertrajecten met een kortere looptijd en grotere impact toegenomen. Ook hecht de vraagzijde meer en meer aan aantoonbare en meetbare resultaten. Gooiconsult heeft in de loop der jaren bewezen een betrouwbare partner te zijn die opdrachtgevers actieve en adviserende ondersteuning kan leveren die gericht is op duurzaamheid. Trajecten krijgen meer en meer een blended karakter; afhankelijk van het gestelde eindresultaat van de organisatie en de rol daarin van het individu. Om borging optimaal te garanderen worden leidinggevendenden actief in de processen betrokken.

### Bedrijfsgerichtheid

Gooiconsult is in staat gebleken om goed te luisteren naar de wensen van de klant en direct te anticiperen op feedback. Veel opdrachtgevers doen al jarenlang zaken met hen, mede omdat zij met elke vraag bij hen een passend antwoord vinden. Met relaties wordt het contact op een juiste manier onderhouden; Gooiconsult is van mening dat een actief relatiebeheer het best gebaat is bij aantoonbare resultaten van interventies in plaats van het op gezette tijden met elkaar te bellen. Als lid van de brancheorganisatie NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding) heeft Gooiconsult zich geconformeerd aan de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO. In november 2016 heeft Gooiconsult het NRTO keurmerk ontvangen. Dit keurmerk wordt verstrekt aan organisaties die volgens hen staan voor kwaliteit en professionaliteit. Met dit certificaat voldoet Gooiconsult aan de eisen van het NRTO-keurmerk.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)