

Klanttevredenheidsonderzoek

AMI Consultancy

08-03-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AMI Consultancy vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, 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%	30%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			20%	50%	30%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	
Accommodatie③					
Natraject			30%	40%	30%
Organisatie en Administratie④			20%	40%	30%
Relatiebeheer⑤				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe
- ③ Alle opleidingen zijn incompany uitgevoerd
- ④ Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Op één referent na zijn alle referenten (zeer) tevreden over de werkwijze van AMI Consultancy (hierna te noemen: AMI) in het voortraject. Verschillende referenten geven aan al jaren met dit bureau samen te werken. Het gaat vaak om het bewerkstelligen van veranderingen in houding en gedrag binnen organisaties en over samenwerkingsverbanden en verantwoordelijkheden. Referenten vertellen dat er in het voorgesprek met de consultant goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de organisatie en dat de trainingen daarop worden afgestemd. Zij zijn daarin zorgvuldig en steken tijd en energie in het scherp stellen van de vraagstelling.

Zo vertellen enkele referenten: “De accountmanager hield een goed verhaal dat aansloot bij ons organisatievraagstuk”, “Wij waren op zoek naar een partner die in co-creatie met ons een traject op wilde zetten waarbij wij onze medewerkers vaardigheden wilden aanleren die zij ook daadwerkelijk in de praktijk zouden toepassen. Wij hebben een aantal partijen om een offerte gevraagd en zochten naar ervaren coaches en trainers”, “Wij wilden geen traditioneel opleidingsprogramma maar ook geen geheel open proces ingaan. AMI bood precies de goede middenweg. Wij hebben hen vooral op kwaliteit gekozen. Hoewel ook de prijs een criterium was. Ook wat dat betreft zaten zij precies goed” en “Voor onze nieuw te vormen organisatie moest er een teambuildingssessie plaatsvinden. Ik kende de trainer al vanuit een eerder traject. Hij was precies de juiste persoon op de juiste plek om deze klus te klaren. We zaten in het voorgesprek al snel op één lijn omdat ik bekend ben met zijn werkvormen.” Degene die namens het bureau het voorgesprek voert, is in veel gevallen ook de adviseur die het project uitvoert en dat wordt eveneens door de referenten op prijs gesteld. Weer een ander vertelt dat er voor AMI is gekozen omdat zij reeds ervaring hebben met het onderwerp bij een soortgelijke organisatie in dezelfde branche. Eén geïnterviewde geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij zegt: “Het heeft heel wat bloed, zweet en tranen gekost om onze vraagstelling helder te krijgen. Zij hebben echter niet opgegeven, en uiteindelijk kreeg AMI onze wensen scherp. Omdat dit proces niet heel erg soepel is verlopen geef ik een neutrale score.”

Opleidingsprogramma

Men is zeer te spreken over de wijze waarop het opleidingsprogramma vervolgens gestalte heeft gekregen. Alle referenten geven aan hierover ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ te zijn. De wensen en behoeften zijn vertaald in een offerte of plan van aanpak die men “helder”, “realistisch” en “duidelijk” noemt. Hierbij is er echt sprake van samenwerking met de organisatie. Er wordt een vertrouwensband opgebouwd. De opdrachtgevers vermelden dat er zeer zeker maatwerk wordt geleverd omdat niet het programma leidend is, maar de doelstelling(en) van de organisatie. Als het proces moet worden vertraagd of versneld of zelfs een andere richting op gaat, dan wordt daar op ingespeeld. Vaak wordt het vraagstuk gaandeweg het traject scherper in beeld gebracht. In de offerte is daarom veelal geen vastomlijnd opleidingsplan opgenomen, maar wordt een richting aangegeven en/of het eindresultaat in doelstellingen omschreven. De te kiezen werkvormen worden in samenspraak met de opdrachtgever gekozen. Zo wordt er gekozen voor trainingsdagen op locatie, intervisiebijeenkomsten en/of worden er individuele gesprekken met medewerkers en leidinggevendenden gevoerd. Afhankelijk van de opdracht worden er terugkomdagen afgesproken. De informatie naar de deelnemers toe nemen de opdrachtgevers veelal zelf ter hand. Soms wordt er eerst een intake met het hele team gedaan. De prijsafspraken en tarieven zijn voor de opdrachtgevers duidelijk.

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingsprogramma's is men zeer te spreken. Ook op dit onderdeel geven alle referenten aan ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ te zijn. De trajecten voldoen aan de verwachtingen en zijn divers van aard. Vaak gaat daarbij om het bewust worden van het persoonlijk handelen van de deelnemers: wat zijn de sterkten en zwakten van het team?, hoe acteer je? en past dat bij de vraag van de organisatie? Al doende worden er gezamenlijke doelstellingen geformuleerd om tot een betere samenwerking te komen. In andere gevallen gaat het om het creëren van veiligheidsbewustzijn. Veelal wordt er gekozen voor een kick off bijeenkomst waarna in vervolgbijeenkomsten op het thema wordt voort geborduurd. De gekozen werkvormen zijn eveneens divers. Indien nodig worden er vaardigheden in rollenspellen geoefend waarbij acteurs worden ingezet. Er vindt een goede terugkoppeling op het gedrag naar de deelnemers plaats waarbij er niet wordt geschuwd om de confrontatie aan te gaan. Of er vinden groepsoefeningen of opdrachten plaats. Een enkele keer is er een gastspreker ingezet. Soms komen er keuzemomenten in het proces. AMI treedt dan in goed overleg over de te kiezen vervolgstappen. Tussentijds wordt er regelmatig geëvalueerd.

Opleiders

De didactische en theoretische vaardigheden van de trainers vindt men goed. Vijftig procent is tevreden over de trainers die worden ingezet; dertig procent zelfs zeer tevreden. Twee referenten geven een neutrale score. Men noemt de consultants deskundig. “Management is echt hun vak. Zij lezen de organisatie” en “Zij hebben praktijkervaring met het werken in teams. Daardoor kunnen zij goede voorbeelden aandragen”, aldus enkele uitspraken van positief gestemde referenten. Ook vinden de geïnterviewden dat zij moeite doen om zich in te leven in de organisatie. En dat zij de bijeenkomsten goed voorbereiden.

Enkele citaten over de kwaliteiten van de opleiders: “De trainers die werden ingezet waren heel verschillend qua stijl en persoonlijkheid. De één is meer een ervaren coach die heel goed de onderstroom boven tafel wist te halen en diepere lagen weet te raken. Hij wist een vertrouwenssfeer te creëren. De ander is meer een procesbegeleider die het gehele traject begeleidt en het geheel blijft overzien. Juist de combinatie van beide trainers is heel positief” en “De trainer laat het uit de mensen komen. Hij is erg op de mens gericht en luistert goed. Hij kan snel schakelen door te vertragen of te versnellen als dat nodig is.” De consultants beschikken over een goed analytisch vermogen. Zij stralen rust uit en kunnen met wat meer afstand naar de situatie kijken. Zij kunnen goed luisteren en spiegelen. Veelal zijn er vaste trainers aan de organisaties verbonden. Dat vindt men prettig. Twee referenten beoordelen de opleiders neutraal. Zij vinden het niveau van de opleiders wisselend. Eén van hen geeft aan dat dat er één keer sprake is geweest van een consultant die niet helemaal aansloot bij de doelgroep.

Trainingsmateriaal

Er wordt niet altijd trainingsmateriaal gebruikt. Vijf referenten scoren dan ook niet op dit onderdeel. Vier referenten geven de score ‘tevreden’; één referent geeft een neutrale score. Hij vindt dat er meer theorie ter beschikking kan worden gesteld. Anderen spreken over hand outs van de PowerPoint presentaties. Maar ook wordt er gewerkt met bouw materiaal, zoals touw of legostenen. Een enkeling zegt dat het trainingsmateriaal op maat van de wensen en behoeften van de organisatie is samengesteld. Soms is dit een stukje theorie ter voorbereiding op de training of, in een ander geval, een aantal zogenoemde “golden rules” waaraan de training werd opgehangen. Qua hoeveelheid en niveau vindt men het materiaal over het algemeen voldoende.

Accommodatie

Er zijn geen scores gegeven op dit onderdeel. Alle trajecten hebben incompany plaatsgevonden dan wel op een locatie die door de opdrachtgever is geregeld.

Natraject

Met betrekking tot het natraject geeft veertig procent van de respondenten aan tevreden te zijn, terwijl dertig procent hierover zelfs zeer tevreden is. Nog eens dertig procent geeft een neutrale score. Er wordt altijd een eindevaluatie gedaan waarover de opdrachtgever een rapportage ontvangt. Ook worden er tips en adviezen gegeven voor implementatie van het geleerde in de praktijk. Men is van mening dat de opleidingsdoelen zijn bereikt en dat er rendement uit de trainingen wordt gehaald. Zo vertellen enkele geïnterviewden: “Wij zien echt resultaat in de organisatie. De medewerkers gaan elkaar versterken. Een verbeterde samenwerking van medewerkers onderling hangt mede af van de leidinggevend. Het gehele traject heeft veel in beweging gebracht” en “Er is een goede bodem gelegd om op voort te borduren. De medewerkers hebben het traject als heel waardevol ervaren.” De referenten die een neutrale score geven doen dit om verschillende redenen. De één zegt: “Weliswaar heeft AMI een rapportage gemaakt en de opdracht met ons nabesproken en is er resultaat bereikt, toch vind ik dat zij meer initiatieven richting de deelnemers hadden kunnen ontplooiën na afloop van de training. Wij zijn voor hen een nieuwe relatie. Gezien het feit dat het om een hele kleine groep deelnemers ging hadden zij bijvoorbeeld best even naar hen persoonlijk kunnen informeren en interesse in de mensen kunnen tonen.” Een volgende benoemt: “Een aantal medewerkers is sceptisch ten aanzien van dit traject. Het is juist aan AMI om dit te voorkomen. Zo ver zijn we nog niet.” En tot slot zegt één van hen: “Alhoewel wij goede nagesprekken voeren moeten wij zelf de notulen daarvan maken, terwijl dit nou juist een rol voor hen zou kunnen zijn als procesbegeleider van ons traject.”

Organisatie en Administratie

Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de organisatie en administratie en scoort daarom niet op dit onderdeel. Zeventig procent van de geïnterviewden is hierover (zeer) tevreden. De organisatie en de consultants zijn goed bereikbaar. De facturen kloppen met de gemaakte afspraken. Zo zegt men: “Op de achtergrond functioneert het goed. Wij hebben goed gecommuniceerd met elkaar over wat wij zelf doen en wat zij voor ons doen. Zij hebben zelfs toegang tot onze systemen. Die vertrouwensbasis is er” en “Wij hebben een goede rolverdeling afgesproken en ontvingen herinneringen voor de acties die wij voor ons rekening zouden nemen. Zij hebben dat goed en alert opgepakt.” Op dit onderdeel geven twee referenten een neutrale score. De één doet dit omdat niet altijd alles is opgestuurd wat is beloofd. De ander omdat hij van mening is dat de reactiesnelheid beter kan.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer laten alle geïnterviewden zich positief uit. Referenten vertellen dat zij regulier contact onderhouden om een vinger aan de pols te houden. Het contact is informeel. Daarnaast worden er af en toe uitnodigingen voor bijeenkomsten verstuurd of krijgen de opdrachtgevers boekjes over bepaalde onderwerpen. Deze lezingen en boekjes noemt men "interessant". Men geeft aan het prettig te vinden dat AMI niet te commercieel is. De consultants zijn goed betrokken bij de organisaties van de opdrachtgevers. Eén respondent heeft geen mening over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit lopen wat meer uiteen. Eén referent is ontevreden. Hij vindt de tarieven te hoog. Weliswaar vindt hij de kennis en kunde van het bureau goed, maar de gesprekken over de prijzen zijn telkens een aandachtspunt. Twintig procent geeft een neutrale score. Zij vinden het onprettig dat ieder uur in rekening wordt gebracht. "De facturen leveren daarom telkens discussie op", zeggen zij. Gezien de langdurige relatie verwacht men daar flexibiliteit in. Zij vinden dat de facturen beter gespecificeerd zouden kunnen worden. De overige respondenten (zeventig procent) zijn wél tevreden over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. Zij zeggen: "Zij zijn niet de goedkoopste, maar ook niet de allerdurste. Omdat wij tevreden zijn over de kwaliteit die het bureau levert zijn wij tevreden over de prijs / kwaliteitverhouding."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn unaniem (zeer) tevreden over de wijze waarop AMI haar maatwerktrainingen verzorgt en over de samenwerking met hen. Enkele opmerkingen over de sterke punten van het bureau: "De creativiteit en de know how van het bureau over organisatieontwikkeling is erg goed. Zij weten goed te adviseren over welke interventies er nodig zijn in de organisatie. De trainer die daarbij wordt ingezet kan echt het verschil maken. Zij voelen dat goed aan. Er is een goede klik met de consultant", "Zij zijn in staat om flexibel te reageren op de vraagstelling en deskundig genoeg om daarmee om te gaan" en "Zij sturen niet zozeer op een georganiseerd proces maar de trainers weten de mensen te motiveren en krijgen hen in beweging. Het zijn erg fijne mensen om mee samen te werken." Ook geeft men aan dat met de feed back op de maatwerktrajecten echt wat wordt gedaan. Er worden een tweetal verbeterpunten genoemd: "De coachende basishouding van de consultants sluit aan bij de behoeften van onze organisatie. Zij sturen aan op de eigen verantwoordelijkheid. Toch vind ik dat zij soms wat sterker op de adviesrol mogen zitten" en "De consultants zouden ervoor moeten waken om steeds hetzelfde te doen. Zij moeten ervoor zorgen dat ze vernieuwend blijven." Alle geïnterviewden geven aan dit bureau aan te willen bevelen aan anderen of hebben dit reeds gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met AMI Consultancy op 08-03-2017.

Algemeen

Het organisatieadviesbureau AMI Consultancy (verder te noemen AMI) verzorgt projectbegeleiding voor grotere organisaties op weg naar succes. Het bureau zoekt vooral de samenwerking met haar relaties, door te ondersteunen bij tenders, door projecten tegen het licht te houden en waar mogelijk te verbeteren onder andere ten gevolge van evaluaties en coaching. Verder draagt het bureau, met vestigingen in Maastricht en Den Haag, bij aan de organisatieontwikkeling van haar relaties door deze in beweging proberen te krijgen. Daarbij dient de aanpassing en verandering gedragen te worden door de opdrachtgever door het inzetten van interne ambassadeurs en is training en coaching in een veilige omgeving de basis voor het creëren van een juiste leercultuur. Hollandse nuchterheid, het besef van een maakbare samenleving en dat ambities zijn waar te maken, zijn de basis voor het huidige succes van AMI.

Kwaliteit

Belangrijkste zorg voor het bureau is de kwaliteit van de trainers. Ter voorkoming van grote verschillen in het niveau van de diverse medewerkers, wordt een professioneel bureau ingehuurd voor de werving van nieuwe medewerkers. Zij volgen een intern opleidingsprogramma van TIAS en leren actief van elkaar. Door meer samen te doen, en het samenwerken te concentreren op één locatie, wordt het actieve leren van elkaar gestimuleerd. Doordat AMI zich voornamelijk richt op bouw- en infrabedrijven, is veel kennis opgedaan van deze branche.

Continuïteit

AMI werkt momenteel met een 20-tal consultants en trainers vanuit de eerder genoemde twee vestigingen. Het bureau voorziet voor de komende jaren een verdere groei. Door de goede en langdurige klantrelaties met in de meeste gevallen grote relaties. Om dicht bij de klant te kunnen werken zullen beide locaties worden samengevoegd en centraal in de Randstad worden gevestigd. Op basis van het gesprek ter plaatse en de in successie opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van AMI voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De klant zelf is voor AMI de grootste concurrent. Dat komt doordat kennis en ervaring wordt overgedragen. Maar door implementatie van verdere ondersteuning in het uiteindelijke proces of project biedt het bureau de meerwaarde die zo door de klant wordt gewaardeerd. AMI begeleidt en ontzorgt vanaf de tender, naar een advies, het uit te voeren project en het team dat verantwoordelijk is voor het project tot en met de afronding. Zelfreflectie, feedback, evaluaties en borging zijn pijlers in de dienstverlening.

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