Klanttevredenheidsonderzoek

Triade

06-03-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Triade 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 OPEN OPLEIDINGEN 3

BEZOEKVERSLAG 7

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 9

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 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 klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie				80%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding②					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	90%	

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

② De referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het gaat hier om het interne opleidingsbureau van Triade en daardoor is het voor de medewerkers van Triade over het algemeen een logische stap om de cursussen daar te volgen. De medewerkers hebben te maken met accreditatiepunten, die behaald moeten worden, en opleidingen die verplicht zijn voor een bepaalde functie. Ter illustratie: “De cursus ging over de methodiek van Triade en was verplicht”, “De training Beroepscode en Tuchtrecht is verplicht voor je registratie en dan is de interne cursus van Triade een logische keuze” en “Het aanbod is helder en gemakkelijk te bereiken.” Het aanmelden voor een cursus verloopt soepel via het programma STAP. Daar is ook alle informatie te vinden over cursusdata en dergelijke. Enkele citaten: “Via de mail krijg je een uitnodiging voor de training en dan kun je je inschrijven via STAP” en “Als je ingelogd bent op STAP kun je alle trainingen zien en ik vind het geheel heel overzichtelijk. Je kunt je dan ook gelijk inschrijven voor een cursus.” Allen laten zich positief uit over het voortraject bij het opleidingsbureau.

Opleidingsprogramma

Op het intranet en via het programma STAP is voldoende informatie te vinden om een goed beeld te krijgen van wat de verschillende opleidingen inhouden. Men is tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma en de communicatie over het cursusaanbod, zoals blijkt uit de volgende uitspraken: “De informatie over het programma en de inhoud van de opleiding is beknopt maar wel voldoende”, “Via het digitale systeem kun je inloggen en de voorbereiding voor de cursus vinden” en “In STAP staat alles, wat je moet weten over de training, en je kunt er ook de huiswerkopdrachten vinden.”

Uitvoering

De meerderheid van de geïnterviewden is goed te spreken over de uitvoering van de cursussen. De inhoud is volgens hen goed afgestemd op de behoefte van de individuele cursist en de organisatie. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Je wordt weer eens gewezen op de verantwoordelijkheid, die je baan inhoudt. Je krijgt ook tips over hoe het beste je collega’s kunt aanspreken op hun verantwoordelijkheid, als dat nodig is”, “Ik heb meer inzicht gekregen in hoe het kwaliteitsregister werkt en waaraan je moet voldoen”, “Enerzijds kreeg je informatie van de trainer en anderzijds was het heel interactief met het toepassen in de oefeningen en de intervisie. Verschillende thema’s werden behandeld, waar je in de dagelijkse praktijk mee te maken kunt krijgen. Je kunt er veel uithalen en dit was voor mij de meest leerzame opleiding tot nu toe”, “De zes dagen cursus waren voor mij gedeeltelijk een soort herhaling en opfrissen van de kennis. Er werden veel casussen behandeld en er was veel dialoog. Iedereen moest een video-opdracht doen, waarin je een cliënt zelfstandig iets moest laten doen”, “Het zorgt zeker voor een stuk bewustwording van de beroepscode en het tuchtrecht. Je staat erbij stil en denkt erover na. Het was een heel gemêleerd gezelschap en dat zorgde voor een stuk meerwaarde in de discussies over de casuïstiek” en “Het was een opfrisser. Je wordt je bewust van de dingen, die je vaak automatisch doet. Naast het stuk theorie moet je praktijkopdrachten doen, die afgetekend moeten worden.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat voor hem de opleiding Persoonlijk Ondersteuner niet veel meerwaarde had. Hij vond dat de training vooral gericht was op Triade met geestelijk gehandicapte cliënten en te weinig op de GGZ-instelling.

Opleiders

Over de kwaliteit van de docenten heerst bij de meeste referenten grote tevredenheid. Dat heeft onder andere te maken met de deskundigheid, de flexibiliteit naar de groep toe, de didactische kwaliteiten en de bekendheid met de werkwijze bij Triade. In de meeste gevallen is de docent ook werkzaam bij Triade. Een en ander komt ook naar voren in de volgende citaten: “Ik kende de trainer al van eerdere cursussen. Het is een hele goede, enthousiaste docent. Hij is begripvol, denkt mee en kan goed luisteren”, “Ik vond hem heel prikkelend en leuk lesgeven en hij kon flink doorvragen. Hij zorgde steeds voor de link naar de praktijk en maakte het uitdagend door de ‘Stel dat…’ vraag te stellen”, “Sommigen zijn heel goed en anderen zijn wat minder. Er zit altijd wel passie in, maar de een heeft meer praktijkervaring en kennis dan de ander”, “Hij zorgt voor heel veel ruimte voor het stellen van vragen. Door de opdrachten, de filmpjes en de rollenspelen maakt hij er een leuke cursus van. Hij heeft veel kennis van zaken en zit al jaren in de ambulante zorg” en “Ze zijn allemaal heel betrokken en hebben zeker de nodige kennis van de lesstof.” Een van hen is niet helemaal tevreden op dit onderdeel. Hij spreekt over een combinatie van trainers van buitenaf en interne trainers. Hij geeft een score drie, omdat door de trainers te weinig rekening is gehouden met de cursisten met een GGZ achtergrond.

Trainingsmateriaal

Als lesmateriaal worden in de interviews onder andere genoemd: huiswerkopdrachten, readers, PowerPoint presentaties en filmpjes. De kwaliteit is goed en de beoordeling is dan ook positief. Ter illustratie: “We kregen vooraf het lesmateriaal gemaild en de behandelde stof werd na afloop ook nog opgestuurd”, “Er was een link naar het beroepscodeboekje en online kon je bij de gebruikte kaarten”, “De inhoud van de cursusmap vind ik heel sterk. Het is heel goed opgebouwd om de methode heen en alles is heel duidelijk” en “Je kon de readers zelf downloaden.”

Accommodatie

Over de accommodatie, waar de trainingen worden gehouden, zijn allen goed te spreken. De bereikbaarheid is prima en de lesruimte en catering zijn over het algemeen goed verzorgd. Enkele uitspraken: “Het wordt vaak op het centraal bureau gehouden en de faciliteiten daar zijn prima”, “We hadden een rustige lesruimte, waar je ook goed in groepjes kon werken” en “We hadden wel steeds op verschillende locaties les, maar het was verder prima voor elkaar.” Een van hen heeft nog wel de volgende opmerking over de catering: “Er waren geen koffie en thee in de lesruimte. Dat moest je zelf pakken, maar daarvoor moest je drie verdiepingen naar beneden. Het was handiger en sneller geweest als er een paar kannen koffie en thee waren neergezet.”

Natraject

Men laat zich in de interviews positief uit over de werkwijze in het natraject. Praktisch alle trainingen worden afgesloten met een bewijs van deelname. Alleen bij trainingen waaraan een vaste periode vast zit (bv. bij BIG, ontruiming, assessor) krijgt men een certificaat. Ter illustratie: “Je moet een presentatie geven over wat je geleerd hebt en aan de hand daarvan krijg je het certificaat”, “Deelname aan een cursus wordt altijd afgetekend en na de toets is er een certificaat.” Een van de geïnterviewden merkt hierbij op dat zijn opdracht twee keer is kwijtgeraakt in de mailbox van de docent. Na afloop wordt de cursus geëvalueerd met de deelnemers. Men spreekt zowel over een mondelinge als een schriftelijke evaluatie. Enkele citaten op dit gebied: “Meestal krijg je de laatste les een evaluatieformulier, dat je kunt invullen” en “Na iedere bijeenkomst was er een evaluatie.” Als er een stukje nazorg nodig is, bijvoorbeeld in de vorm van het stellen van vragen na afloop, is dat geen probleem, omdat de meeste docenten ook werkzaam zijn bij Triade en daardoor gemakkelijk te bereiken. Over het algemeen is men tevreden over wat er is bereikt met de training.

Organisatie en Administratie

Op het gebied van organisatie en administratie van de opleidingen geven de geïnterviewden aan, dat Triade de zaken goed op orde heeft. Het systeem van inschrijven en certificering via STAP verloopt volgens hen zonder problemen. Informatie vooraf over de cursus wordt op tijd verstrekt en de afspraken worden nagekomen. Er wordt netjes een herinneringsmail gestuurd voor de start en tijdens de cursus wordt op tijd feedback gegeven op de gemaakte opdrachten. Men spreekt over korte lijnen, als er contact gezocht wordt met het opleidingsbureau of de trainer. Er wordt snel gereageerd op vragen. Allen geven dan ook een positieve beoordeling op dit onderdeel.

Relatiebeheer

In het kader van het relatiebeheer vertellen de respondenten over het programma STAP, waarin alle opleidingen te vinden zijn. Soms wordt de medewerker ook via e-mail gewezen op de start van een bepaalde cursus. Allen zijn van mening, dat zij door Triade in voldoende mate op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen en nieuwe cursussen. Enkele uitspraken, die dit illustreren: “Ze sturen kattenbelletjes en via de mail word je ingelicht over nieuwe of veranderde cursussen”, “Via e-mail, het intranet en STAP krijgen we de informatie over nieuwe opleidingen. Ook de manager speelt een rol bij het onder de aandacht brengen van cursussen”, “Ze zorgen dat alle informatie over nieuwe opleidingen voorhanden is, maar in principe moet je zelf zoeken in het systeem naar trainingen” en “Via STAP kun je de meeste trainingen vinden, maar het is je eigen verantwoordelijkheid om daarin te kijken. Over verplichte trainingen krijg je wel bericht via de mail.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Er is sprake van interne opleidingen, waardoor de deelnemers geen zicht hebben op eventuele kosten. De referenten geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel, maar zij merken hierbij wel op dat zij tevreden zijn over de geleverde kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de opleidingen en de samenwerking met het opleidingsbureau. Dit heeft onder andere te maken met: de kwaliteit van de trainers, de gestructureerdheid van de cursus, het incompany houden van de trainingen en het contact met de collega's. Enkele citaten ter illustratie: "Een sterk punt vind ik de afwisseling tussen het geven van informatie en het houden van intervisiebijeenkomsten", "Je komt andere collega's tegen en het uitwisselen van ervaringen is heel leerzaam", "Het is heel prettig, dat je de cursus op de eigen locatie kunt volgen. Als je een cursus volgt van Triade, kun je gemakkelijk contact zoeken met je medecursisten", "Wat ik vooral goed vind, is de continuïteit in de herhalingen. Daardoor zorgen ze ervoor dat je kennis op peil blijft", "Door STAP maken ze meer inzichtelijk, wat ze aan opleidingen te bieden hebben", "Ze hebben heel veel trainingen, die goed aansluiten bij werknemers tot niveau vier" en "Ze zijn heel erg gericht per werkveld en schetsen situaties, die daarbij passen." Drie van de geïnterviewden hebben nog wel een aandachtspunt of tip op het gebied van de trainingen: "Misschien kun je bij het samenstellen van de groepen nog meer rekening houden met de leeftijd en ervaring van de deelnemers voor een optimale uitwisseling van ervaringen", "Er kan misschien nog iets meer diversiteit komen in het aanbod, bijvoorbeeld op het gebied van psychologie problematiek" en "Er zou meer gekeken kunnen worden naar de achtergrond en ervaring van de medewerker bij het bepalen, of hij verplicht een bepaalde cursus moet volgen." Een van de respondenten geeft een neutrale score, omdat de training te breed is opgezet voor medewerkers met niveau vijf, mensen vanuit de GGZ. Als de stof wel van toepassing is, wordt die volgens hem niet genoeg uitgediept.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Triade op 06-03-2017.

Algemeen

Triade levert in Flevoland en omgeving gehandicaptenzorg, jeugdzorg en geestelijke gezondheidszorg. Hierbij hanteert zij als uitgangspunt dat cliënten zoveel mogelijk in hun eigen kracht worden gezet door te kijken naar ieders eigen mogelijkheden ten behoeve van het maximale herstel van het dagelijks leven. Daar waar ondersteuning noodzakelijk is, biedt Triade professionele zorg op basis van de meest actuele inzichten en vereisten. De organisatie bestaat uit circa 1.250 professionals en nog eens 500 vrijwilligers. Verspreid over ongeveer 120 locaties biedt zij zorg op maat. Alles gebeurt vanuit wetenschappelijk bewezen methodieken waarbinnen het versterken van de eigen kracht en het nemen van regie de centrale uitgangspunten vormen. Deze methodieken zijn ‘Vlaskamp’, ‘Triple C’, ‘Gezin centraal’, ‘Rehabilitatie en Herstel’ en ‘Bol/EIM’. Vanwege voortschrijdend inzicht, zowel intern gestuurd als vanuit wettelijke eisen en verplichtingen, is Triade als organisatie continu in beweging. Zij heeft deskundigheidsbevordering hoog in het vaandel staan waarbinnen interne scholing een voorname rol speelt. Daarbij luistert zij nauwgezet naar de wensen vanaf de werkvloer om trainingen zoveel mogelijk op maat samen te stellen.

Kwaliteit

Kwaliteit hebben en houden is van belang om de organisatie te laten floreren om zo optimaal mogelijk aan de wensen van de klant tegemoet te komen. Interne trainers worden dan ook zorgvuldig opgeleid en begeleid. Zij dienen niet alleen deskundig binnen hun vakgebied te zijn maar dienen ook op de hoogte te zijn van de nieuwste inzichten en methodieken. Daarnaast moeten zij in staat zijn om hun praktijkervaring in te brengen en op een aansprekende manier over te dragen aan de cursisten. Vanuit Triade wordt gestimuleerd dat zij ook extern hun expertise kunnen vergroten door bijvoorbeeld een training op het gebied van didactische vaardigheden te volgen. Eveneens ontwikkelt men train-de-trainer programma’s zodat nieuwe docenten in eerste instantie begeleiding kunnen krijgen van ervaren professionals. De organisatie voor interne cursussen ligt in handen van twee mensen die geregeld ook de cursussen monitoren door zelf bij één of meer dagen aanwezig te zijn. Uiteraard vormen evaluaties door de cursisten en de trainers zelf een belangrijke informatiebron om de dienstverlening zo passend mogelijk aan de professionals en vrijwilligers aan te kunnen bieden.

Continuïteit

In de huidige tijd is er nadrukkelijk meer sturing op een zakelijke benadering van de zorg waarbij de financiële speelruimte een belangrijk uitgangspunt vormt. Inmiddels staat de interne organisatie goed op poten en is de kwaliteit op orde. Dat blijkt mede uit het feit dat Triade ook het certificaat volgens de ISO normering binnen heeft gehaald. Binnen de organisatie vindt er een verschuiving plaats richting zelforganisatie. Zelforganiserende teams krijgen meer verantwoordelijkheid. In dit proces worden medewerkers bewust gemaakt van hun eigen ontwikkeling om hun professionalisering op peil te houden. Dat betekent dat er van hen wordt verwacht dat zij ook zelf een actieve bijdrage daaraan leveren door bijvoorbeeld deels in eigen tijd te studeren. Op dit moment hebben 8 teamcoaches een leidende rol bij het invoeren van zelforganiserende teams. Triade speelt daar onder andere op in door de verdere ontwikkeling van e-learning modules. Er is inmiddels gezorgd voor het inzichtelijk maken van ieders individuele ontwikkeling door het installeren van een Learning Management Systeem. Naast interne scholing heeft Triade ook een samenwerking met het ROC in het kader van een nieuw project ‘vakkennis’. Deze reguliere opleider zorgt ervoor dat de zittende professionals een verkorte beroepsgerichte MBO-opleiding doen (Maatschappelijke zorg niveau 3 en 4). Op die manier kunnen zij nog beter hun dienstverlening uitvoeren tijdens het verlenen van gerichte zorg. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Triade op het gebied van open opleidingen voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd

Bedrijfsgerichtheid

De methodieken die Triade hanteert, zijn gebaseerd op wetenschappelijk aangeleverd bewijs op basis van onderzoek. De eigen kracht van de cliënt is bij de serviceverlening het uitgangspunt. Bovendien worden ook interne medewerkers (om)geschoold om bewuster te zijn van eigen verantwoordelijkheid en handelen. In het kader van de borging van de methodieken is het streven naar professionalisering een continue proces. Als organisatie werkt men meer en meer marktgericht: er wordt gestreefd naar het strategisch opleiden van de medewerkers op basis van gesignaleerde trends en ontwikkelingen maar ook op basis van (wettelijk) aangestuurde eisen naar kwaliteitsborging van professionals binnen jeugd-, gehandicapten- en geestelijke gezondheidszorg. Om dit te bewerkstelligen biedt Triade alle medewerkers de mogelijkheid om input te leveren, onder andere door de organisatie van interne bijeenkomsten en discussies. Dat Triade in staat is om flexibel, snel en gericht te anticiperen op veranderende omstandigheden, blijkt ook uit het voorliggende Cedeo-onderzoek.

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 Corporate

  Deze 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