Klanttevredenheidsonderzoek

Censor Voor de verandering

20-03-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Censor Voor de verandering 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	10%
Accommodatie③					10%
Natraject④				50%	40%
Organisatie en Administratie⑤				30%	50%
Relatiebeheer⑥				60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe

③ Er is voor één opdrachtgever een lesaccommodatie geregeld. Alle overige trainingen hebben incompany plaatsgevonden

④ Eén geïnterviewde scoort niet op dit onderdeel

⑤ Twee respondenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie

⑥ Drie referenten scoren niet op dit item

⑦ Eén respondent heeft geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Censor, Voor de verandering (hierna te noemen: Censor) zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Velen vertellen dat zij al langer met hen samenwerken. Een aantal referenten vertelt dat zij door de branchevereniging op dit instituut zijn gewezen. Bij de keuze voor Censor speelt voor enkelen ook een rol dat er subsidiemogelijkheden bestaan voor de trainingen die zij verzorgen. Alle opdrachtgevers hebben eerst een inventarisatiegesprek gevoerd waarbij de wensen en behoeften van de organisatie in kaart zijn gebracht. Ter illustratie: “De Quick Response Manufacturing-methode brengt de bedrijfsprocessen in kaart maar zorgt ook voor sociale innovatie. Wij hebben besproken hoe de productieafdeling klaar gemaakt kan worden voor de toekomst. Het gaat dan om de doorstroming van orders en het bereiken van klanttevredenheid. Wij wilden onze eigen mensen daar verantwoordelijk voor maken. Censor heeft echt advies op maat gegeven. Zij snappen waar het over gaat. Ook hebben wij kritisch gekeken naar de kosten en baten”, vertelt een positief gestemde referent.

Anderen vertellen: “Er werken hele enthousiaste mensen bij Censor. Zij weten hoe je de vertaalslag moet maken van een technisch productieproces naar de omgang en aansluiting bij onze klanten. Wij hadden direct een goed gevoel bij de trainer. Er was een klik met de organisatie. Qua menstype en benadering sluiten zij goed bij ons aan. Daarom hebben wij vertrouwen in Censor” en “Regelmatig leiden zij onze mensen op die een leidinggevende positie gaan bekleden. Zij leren hen skills die ze direct kunnen toepassen in de praktijk. Zij snappen onze doelgroep.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma is men zeer enthousiast. Dertig procent geeft aan ‘tevreden’ te zijn over het plan van aanpak dat is gepresenteerd; zeventig procent is zelfs ‘zeer tevreden’. Zo vertelt een referent: “Naar aanleiding van de resultaten van een 0-meting is besproken hoe en in welke stappen we een verandertraject het beste zouden kunnen aanpakken. Het hele traject is gericht op het optimaliseren van de werkprocessen en het verbeteren van de samenwerking onderling. Wij hebben zeggenschap gehad over de trainer die wij daarbij het beste zouden kunnen inzetten. In de offerte was de rode draad van het traject beschreven. Maar we hebben geregeld overleg om te kijken waar we staan en wat er nog nodig is. Zij leveren echt maatwerk. Zij zijn eerlijk in de omgang met ons budget en gaan reëel met de kosten om.” Ook anderen vertellen dat er goed wordt meegedacht over wat er nodig is in de organisatie. Soms leidt dat tot een aanpassing van het opleidingsprogramma. Voor enkele organisaties is Censor een preferred supplier. Met deze opdrachtgevers wordt er regelmatig overleg gevoerd over trainingen die op het programma worden gezet. Jaarlijks wordt daar een offerte voor uitgebracht. Eén referent is van mening dat de prijzen duidelijker in de offerte kunnen worden gezet. Doordat er veel opties werden geboden in het plan van aanpak vond hij het lastig goed zicht te krijgen op de prijs. Desondanks geeft hij het opleidingsprogramma een positieve beoordeling. De informatie over de trainingen naar de deelnemers toe wordt veelal door de opdrachtgevers zelf ter hand genomen.

Uitvoering

De uitvoering van het opleidingsprogramma voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgevers. Ook over dit onderdeel geven alle geïnterviewden een positieve score. Velen geven aan positieve reacties terug te horen van de medewerkers die deelnemen aan de opleidingsprogramma’s. De trainingen zijn veelal gericht op het bewerkstelligen van verandering in gedrag en samenwerking. Daarbij wordt geïnventariseerd waar de organisaties en medewerkers thans staan, wat men wil bereiken en hoe men daar kan komen. Daartoe brengt men de deelnemers in dialoog met elkaar. Soms worden er conflicten aangepakt. Over het algemeen spreekt men van intensieve programma’s. Er worden klassikale programma’s uitgevoerd, opdrachten gemaakt en testen of vragenformulieren ingevuld. Ook worden er managementtheorieën besproken en gekoppeld aan praktijksituaties. En er worden oefeningen gedaan en besproken of nieuwe werkwijzen geïntroduceerd. Een referent vertelt: “Wij kwamen soms tot verrassende nieuwe werkwijzen. Vastgeroeste patronen zijn doorbroken. Wij hebben erg ingezet op werkplekorganisatie maar daarbij was ook aandacht voor de soft skills van de medewerkers. Er was heel veel interactie. Wij hebben gekozen voor twee trainers, waarbij de één meer was gericht op het ontwikkelen van de hard skills en de ander van de soft skills. Dat heeft echt tot resultaat geleid.” Een ander vertelt dat in de persoonlijke ontwikkelingsplannen van de medewerkers voort wordt geborduurd op de resultaten die uit de training naar voren komen.

Opleiders

Over de kwaliteiten van de trainers is men zeer lovend. Zeventig procent geeft op dit onderdeel de hoogst mogelijke score. Alle overige respondenten zijn tevreden. Men vindt dat de trainers een goede balans weten te creëren tussen theorie en praktijk. Men geeft positieve kritieken over de trainers, zoals: “Zij kunnen goed anticiperen op de behoefte in de groep en staan open voor vragen van deelnemers. Ze kunnen flexibel meebewegen. Ze zijn duidelijk naar deelnemers toe en durven kritisch te zijn, maar laten de mensen in hun waarde. Ze peuteren net zo lang tot er los komt wat er leeft in de groep. De trainer komt niet zijn verhaal vertellen, maar leest de organisatie”, “De opleiders zijn zeer deskundig op hun vakgebied. De manier van presenteren is prima. Zij geven goede instrumenten waarmee de deelnemers verder kunnen” en “De trainer weet de juiste toon te zetten. Hij is informeel. Dat sluit goed aan bij onze deelnemers. Hij heeft een goed empathisch vermogen en weet de aandacht van de groep vast te houden.” Een ander benoemt de creativiteit van de trainers als sterk punt. En ook het feit dat de trainer zich goed voorbereidt op de cursus.

Trainingsmateriaal

Over het algemeen vindt men het trainingsmateriaal van ondergeschikt belang en is de hoeveelheid beperkt. Om die reden geeft één geïnterviewde een neutrale score op dit item. Twee referenten geven hierom helemaal geen score. Enkelen vertellen dat er een map is verstrekt met achtergrondtheorie voor wie daarin is geïnteresseerd. Anderen melden dat in de lesmap formulieren, tips en adviezen voor de werkprocessen zijn opgenomen. Weer anderen spreken over sheets, opdrachten en artikelen in de lesmap. Qua hoeveelheid en niveau vindt men dit lesmateriaal voldoende. Zij geven de score 'tevreden'. Eén opdrachtgever meldt dat de lesmap materiaal bevatte dat specifiek op het bedrijf was gericht en was daarover zeer tevreden. Hij geeft op dit onderdeel de hoogst mogelijke score 'zeer tevreden'.

Accommodatie

Voor één opdrachtgever heeft Censor een accommodatie geregeld. Hij was hier zeer tevreden over. Alle faciliteiten waren aanwezig. Bij alle overige opdrachtgevers zijn de trainingen incompany uitgevoerd. Zij geven daarom geen score.

Natraject

Ook over het natraject is men (zeer) tevreden. Bij de meeste organisaties is het veranderingstraject nog niet afgerond. Om die reden geeft één referent geen score voor dit onderdeel. Alle overige respondenten (negentig procent) zijn (zeer) tevreden over de resultaten die tot nu toe zijn geboekt. Bij de meeste organisaties is er sprake van een continu proces waarbij telkens nieuwe onderdelen worden aangepakt. Er wordt voldoende tussentijds geëvalueerd met de opdrachtgevers. Ook worden alle trainingssessies met de deelnemers nabesproken. De opdrachtgevers merken dat er veranderingen in samenwerking en werkprocessen plaatsvinden. Vooral de betrokkenheid en verantwoordelijkheid voor het eigen handelen is toegenomen. Ook benoemt men dat de wijze waarop medewerkers omgaan met problemen op de werkvloer is veranderd. Men constateert dat er meer saamhorigheid en begrip voor elkaar is. Opdrachtgevers krijgen tips en tools van Censor om te zorgen dat het onderwerp blijft leven in de organisatie, bijvoorbeeld door het onderwerp op de agenda van het werkoverleg te plaatsen. In sommige organisaties vervult Censor een rol in de persoonlijke begeleiding van medewerkers.

Organisatie en Administratie

Tachtig procent vindt dat Censor de organisatie en administratie goed op orde heeft. Men neemt hierbij zaken als bereikbaarheid en het nakomen van afspraken in ogenschouw. Tevens is men van mening dat informatie tijdig wordt toegestuurd en de afhandeling van de factuur conform afspraak verloopt. Ook de terugkoppeling op de trainingen verloopt vlot. De meesten werken met een vast contactpersoon en vinden hen coöperatief. Vooral in het meewerken met de aanvraag voor een eventuele subsidie. "Zij hebben daar ervaring in en weten hoe te handelen. Dat is prettig", vertelt men. Twintig procent geeft geen score voor dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben op de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Alle opdrachtgevers geven aan dat Censor goed de vinger aan de pols houdt met betrekking tot de lopende trajecten. Zij nemen regelmatig contact op om te vernemen hoe de zaken lopen en de voortgang te bespreken. Ook worden er regelmatig nieuwsbrieven uitgegeven over alle cursussen en trainingen die zij verzorgen. Drie referenten geven geen score op dit onderdeel. Eén van hen geeft aan dat het traject nog loopt en er (nog) geen sprake is van relatiebeheer. De andere twee omdat zij slechts eenmalig een training hebben laten verzorgen dat een afgerond geheel vormde. Zij vinden het prettig dat Censor hun keuze voor een ander opleidingsbureau respecteert en dat zij niet worden bestookt met acquisitie-activiteiten.

Prijs-kwaliteitverhouding

De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit is in orde. Tachtig procent geeft de score ‘tevreden’; tien procent is ‘zeer tevreden’. Nog eens tien procent heeft hier geen oordeel over. Over het algemeen vindt men dat er met opleiden en trainen veel geld is gemoeid, maar allen zeggen dat zij veel resultaat zien in de organisatie. Daarom vindt men dat de prijs waard. De prijzen noemt men marktconform. Een aantal referenten geeft aan het prettig te vinden dat de nadruk bij Censor niet op de commercialiteit ligt. Eén respondent geeft geen score voor dit onderdeel omdat hij geen zicht heeft op de prijzen in de markt. Hij zegt: “Als er geen subsidiemogelijkheden zouden zijn geweest dan was dit traject voor ons niet haalbaar geweest.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan worden geconcludeerd dat alle respondenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt tevreden tot zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking met Censor. Vooral de betrokkenheid van de trainers bij de organisaties van de opdrachtgevers wordt geroemd. “Alles is bespreekbaar. Zij zijn heel servicegericht en doen echt moeite voor de organisatie. Zij zijn uniek in hun soort. In de praktijk heb je er echt wat aan. Dat is het geld waard”, aldus een uitspraak van een zeer positief gestemde referent. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Allen geven aan dit opleidingsinstituut te willen aanbevelen aan anderen of hebben dit reeds gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Censor Voor de verandering op 20-03-2017.

Algemeen

Censor Voor de verandering (hierna te noemen Censor) heeft jarenlange ervaring in het verduurzamen van menselijk potentieel en het optimaliseren van bedrijfs- en productieprocessen. Censor vergroot de doelmatigheid van een bedrijf en minimaliseert de faalkosten. Censor is ervan overtuigd dat organisatieverbetering sneller en slimmer tot stand kan komen wanneer veranderingstrajecten op locatie, in de praktijk, worden uitgevoerd en biedt daartoe dan ook organisatiegerichte maatwerkoplossingen. Het instituut is als specialist met name breed actief in de sectoren industrie en handel. Om ‘klantgerichtheid’ waar te kunnen maken is het volgens Censor noodzakelijk dat organisaties en hun processen daarop zijn ingericht. Censor ondersteunt haar opdrachtgevers daarom bij het efficiënt en flexibel inrichten van de processen, maar met name ook bij het verkrijgen van draagvlak bij de medewerkers. Censor traint, ontwikkelt en begeleidt mensen dan ook met oog en respect voor zowel het harde, technische systeem als het zachte, sociale systeem. Censor richt hiërarchie, bureaucratie en communicatie binnen een organisatie zodanig in dat de klant een centrale plaats in de organisatie krijgt.

Kwaliteit

Kenmerkend voor de Censor-trainingen is de sterke focus op de praktijk. Casuïstiek en opdrachten worden zorgvuldig afgestemd op de werksituatie van de deelnemers, dat komt de betrokkenheid van de deelnemers en de overdracht naar de dagelijkse praktijk ten goede. Om het leereffect en daarmee het rendement te verhogen vinden veel trainingen ‘op de werkvloer’ plaats. Het instituut maakt zo veel mogelijk gebruik van hun eigen trainersteam. Dit team bestaat uit vakspecialisten met veel praktijkkennis en ervaring op het terrein van procesverbetering van productiesystemen, het openbaar bestuur of op het terrein van de soft skills. Professionalisering is een structureel aandachtspunt; ongeveer tien keer per jaar zijn er bijeenkomsten voor alle trainers waarbij lopende zaken ter sprake komen en trainers met elkaar kunnen praten over wat ze tegenkomen bij klanten. De prestaties van de trainers worden zorgvuldig gemonitord, aan de hand van onder meer bezoeken en evaluaties. Naast inhoudelijke expertise zijn ook de didactische vaardigheden, punt van aandacht. Naast de trainers, adviseurs en coaches die voor de klanten zichtbaar zijn, is er nog een heel team van medewerkers, ontwerpers, ontwikkelaars, procesanalytici en onderzoekers. Zij zijn continu bezig om de Censor-methode te verfijnen en te verbeteren, om nieuwe veranderingstechnieken en meetinstrumenten te ontwikkelen en te testen. Daarnaast zorgt Censor voor secretariële en logistieke ondersteuning van alle Censor-trajecten.

Continuïteit

Censor Voor de Verandering heeft in de loop van haar bestaan een goede naamsbekendheid opgebouwd en heeft veel vaste klanten, waaronder een aantal brancheorganisaties. Door het grote netwerk weten ook op regelmatige basis nieuwe klanten de weg naar Censor te vinden. Daarnaast draagt de sterke focus op innovatie bij aan de aanwas van nieuwe klanten, zoals met QRM (Quick Response Manufacturing) gericht op het reduceren van doorlooptijden om grote kostenbesparingen te realiseren. Censor is zoals gezegd constant bezig om zichzelf te ontwikkelen en aan te passen aan veranderingen in de markt. De klant wordt centraal gesteld waarbij het belangrijk is dat deze klant er beter van wordt. De manier waarop dat wordt bereikt, is onderhevig aan verandering. De focus van Censor ligt steeds meer op het geven van een compleet advies, waar trainingen onderdeel van uit kunnen maken, in plaats van sec trainingen verzorgen. Mede op basis van de goede resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken, de sterke focus op kwaliteit en innovatie en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Censor Voor de verandering voor de komende tijd dan ook gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Censor hecht grote waarde aan de mening en ervaringen van de trainers, die tijdens hun bedrijfsbezoeken kennis nemen van knelpunten en ontwikkelingen. Ook signalen die opgevangen worden door de directie in de contacten met het bedrijfsleven en de lokale overheid en reacties van individuele deelnemers zelf vormen een belangrijke bron van informatie voor Censor. Bij de ontwikkeling van nieuwe trajecten of producten wordt hier dan ook rekening mee gehouden. Bij de zorgvuldige oriëntatie en de uitvoerige voorgesprekken tracht men de verwachtingen van de klant te managen. In combinatie met de expertise van de trainers en de sterke focus op de praktijk is dit een borg voor de bedrijfsgerichtheid van de trainingen.

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