Klanttevredenheidsonderzoek

Kiwa Training B.V.

29-05-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kiwa Training B.V. 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
Voortraject②				30%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	20%	60%
Accommodatie			20%	10%	70%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie③				30%	50%
Relatiebeheer④				20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%		20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Twee referenten geven geen score op dit onderdeel
③ Twee referenten geven geen mening
④ Drie respondenten kennen het relatiebeheer geen score toe
⑤ Zes referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteit verhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Kiwa Training B.V. (hierna te noemen Kiwa) verzorgt cursussen en opleidingen op het gebied van energiedistributietechniek, installatietechniek, kwaliteitsmanagement en zorg. Alle respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek zijn deelnemers aan een opleiding of cursus op één van de hier bovengenoemde aandachtsgebieden geweest. Met betrekking tot het voortraject toont tachtig procent van hen zich tevreden tot zeer tevreden. Twintig procent geeft geen score op dit onderdeel omdat de inschrijving voor de opleiding door de werkgever is verzorgd. Menig respondent kent een lang samenwerkingsverband met dit instituut. Als reden om voor dit opleidingsinstituut te kiezen noemt men de goede kwaliteit van dienstverlening en de grote naamsbekendheid van dit instituut. Ook kiest men voor Kiwa omdat zij een certificerende instelling zijn voor producten, processen en managementsystemen. Velen keren periodiek terug bij Kiwa om aan de certificeringsvereisten te kunnen blijven voldoen. Ter illustratie enkele uitspraken: “Kiwa is de meest erkende organisatie en staat voor kwaliteit”, “De teamleider en andere collega’s adviseerden mij voor dit opleidingsinstituut te kiezen omdat zij goed staan aangeschreven” en “Wij hebben voor Kiwa gekozen vanwege de praktische aanpak in hun opleidingen.”

Opleidingsprogramma

Over de opleidingsprogramma's is men zeer te spreken. De opleidingsprogramma's worden beschreven op de website die men "duidelijk" en "to the point" noemt. Aanmelding voor de opleidingen kan via het contactformulier op de website, maar uiteraard ook per mail of telefoon. Alle deelnemers ontvangen een bevestigingsbrief met daarin de benodigde cursusinformatie. Enkelen geven aan eerst een toelatingstoets te hebben gedaan om het kennisniveau in beeld te krijgen. Enkele referenten die al langer met Kiwa bekend zijn geven aan precies te weten wat zij kunnen verwachten. Zij hebben een inlogcode voor het besloten gedeelte van de website van Kiwa waarin de status quo van de certificeringen wordt bijgehouden. Ook is er uitgebreide programma-informatie te vinden. Enkele referenten hebben een opmerking over het opleidingsprogramma. Ondanks een positieve score voor dit onderdeel merken zij op: "Voorheen ging het cursusprogramma ook in de avonduren door en werd er een overnachtingsmogelijkheid aangeboden. Nu dit uit het programma is gehaald, mis ik het groepselement en de mogelijkheid om met elkaar te spiegelen en te sparren. Dat vind ik jammer omdat er minder rendement uit de training wordt gehaald." Een andere referent zegt: "In geval er nieuwe ISO-normen worden opgesteld, worden deze vaak praktisch vertaald. Er is dan geen sprake van wetgeving, maar van interpretatie. De auditoren van Kiwa zijn verschillend in interpretatie. Er is onvoldoende eenduidigheid in uitleg van de normen binnen Kiwa. Dat is soms heel frustrerend." Tot slot geeft een referent als verbetertip aan dat Kiwa de opleiding 'Interne audits in de zorgsector' zou kunnen splitsen in twee delen; bijvoorbeeld één dagdeel voor hen die al wél en twee dagdelen voor hen die nog niet bekend zijn met auditing.

Uitvoering

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering van de opleidingsprogramma's. Men vindt dat er voldoende afwisseling in werkvormen is. Naast een stuk theorie worden er meerdere praktijkopdrachten gedaan en er wordt beeldmateriaal gebruikt. Er vindt een goede terugkoppeling van opdrachten plaats. Ook vindt men dat de opdrachten goed aansluiten bij de praktijk. Enkele uitspraken in dit verband: "'s Morgens hebben wij inhoudelijk tekst en uitleg op de normen gehad. In de middag hebben wij een groepsopdracht gemaakt. Op de laatste cursusdag zijn we op pad gegaan om te auditeren in de praktijk. Ook de auditees hebben hun rol zeer overtuigend meegespeeld. Wij hebben goede feedback gekregen", "We hebben een paar dagen theorieles gehad. Daarna hebben we in de praktijk geoefend met installatietoestellen" en "Het was een zeer intensieve opleiding. Je wordt getriggerd om niet stil te zitten en een goed port folio te maken. Er was een goede samenhang tussen de verschillende onderdelen. De manier van lesgeven vond ik super." Ook over de samenstelling van de groep is men tevreden. De groepen zijn niet te groot en men ziet het als een groot voordeel om met vakgenoten uit andere organisaties de opleiding te volgen omdat je van elkaar kunt leren. Ook de sfeer in de groep vonden de respondenten prettig. "Het voelde heel vertrouwd om een rollenspel te spelen", aldus een geïnterviewde. Eén referent merkt op dat er wat hem betreft stringenter op de vereiste voorkennis mag worden geselecteerd. "Niet iedereen heeft het examen gehaald omdat sommigen kennis tekort kwamen", licht hij toe.

Opleiders

Over de opleiders zijn alle geïnterviewden (zeer) tevreden. Tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score op dit onderdeel. Men vindt de opleiders vakbekwaam. Zowel theoretisch als didactisch zijn zij voldoende onderlegd. Ook de praktijkervaring die zij hebben wordt gewaardeerd. Een referent benoemt dat zij een goede groepsdynamiek weten te bewerkstelligen. Enkele uitspraken over de docenten: "De trainer was een kei. Hij kon het goed uitleggen. Een super docent!", "De lessen worden verzorgd door mensen uit het veld. Zij weten wat je tegenkomt in de praktijk en kunnen het goed uitleggen. Zij verstaan hun vak. Dat is prettig" en "De training was een pilot. De docent was voor rede vatbaar en stond open voor input. We werden heel serieus genomen. En als gevolg daarvan zijn er al een aantal aanpassingen in het programma gedaan."

Trainingsmateriaal

De meningen over het trainingsmateriaal zijn wat meer verdeeld. Acht referenten (tachtig procent) zijn hierover (zeer) tevreden, terwijl twee referenten (twintig procent) het trainingsmateriaal een neutrale score toekennen. Men vertelt dat er lesmappen en sheets worden uitgereikt. Ook ontvangen de deelnemers na aanmelding voor een cursus een inlogcode voor het besloten gedeelte van de website. Hier zijn veel documenten en achtergrondartikelen te vinden. De referenten die een positieve score geven vinden dit naslagwerk voldoende. Zij zeggen: “De inhoud van de lesmap sloot perfect aan bij de eisen van deze tijd. Zij gebruiken de juiste materialen”, “Alle lesstof van de verschillende onderdelen zit in één lesmap. Daar is goed over nagedacht. Het sluit allemaal goed op elkaar aan” en “Het lesmateriaal geeft goede handvaten en is uitstekend als naslagwerk te gebruiken.” De referenten die een neutrale score geven zeggen: “In de theoriemap zouden wat mij betreft meer nieuwe toestellen mogen worden opgenomen. De modellen die worden besproken en staan afgebeeld zijn inmiddels verouderd” en “Het meetgereedschap dat wij hebben gebruikt was niet high tech. Dat was jammer.”

Accommodatie

Twee referenten geven de accommodatie een neutrale score. De overige referenten zijn enthousiast over de leslocatie. Zij zijn hierover tevreden (tien procent) tot zeer tevreden (zeventig procent). Zij vertellen dat er prima lesruimtes zijn met voldoende faciliteiten. Er zijn zowel theorie- als praktijkruimtes. Vooral de praktijkruimte wordt goed beoordeeld omdat de modernste apparatuur aanwezig is. Ook de lunch wordt goed verzorgd en gewaardeerd. En er is gedacht aan de parkeermogelijkheden. Eén referent geeft een neutrale score omdat hij het jammer vindt dat de leslocatie zich midden in de stad bevindt. Daardoor kost het veel reistijd om er te komen. Hij zou het prettig en nuttig vinden wanneer de lessen bijvoorbeeld op een industrieterrein aan de rand van de stad zouden kunnen plaatsvinden. De andere referent die een neutrale score geeft zegt: “De accommodatie voldoet. Niet meer en niet minder.”

Natraject

Over het natraject is iedereen enthousiast. Op dit onderdeel scoren alle respondenten positief. De meeste deelnemers geven aan dat de training na afloop is geëvalueerd. Over het algemeen worden de certificaten vlot verstrekt. Twee referenten merken echter op dat het toezenden van de certificaten wat lang op zich heeft laten wachten. “Wellicht omdat het een nieuwe cursus betrof”, merken zij op. Een tweetal citaten over het bepaalde opleidingsresultaat en de nazorg: “Het is merkbaar in de organisatie dat medewerkers weten hoe zij om moeten gaan met risicomanagement. De training heeft zichtbaar resultaat opgeleverd” en “Er is goede nazorg geweest. De docent heeft zijn mailadres beschikbaar gesteld. Je mag hem altijd benaderen. Ook zijn de docenten bereid om na de lesdag nog extra uitleg te geven.”

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben niet van doen gehad met de organisatie en administratie en geven daarom geen score op dit onderdeel. De overige referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden. De geïnterviewden zijn van mening dat het instituut goed bereikbaar is, de afspraken nakomt en alles tijdig toestuurt. Zij vinden dat de organisatie op een prettige en duidelijke manier communiceert en hun best doet om vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Ook de reactiesnelheid is in orde.

Relatiebeheer

Allen die zelf contact met het instituut onderhouden, zijn tevreden over het door het instituut gevoerde relatiebeheer. Enkelen hebben een vast aanspreekpunt. Drie geïnterviewden melden dat het contact met het instituut via het management loopt. Zij geven geen score op dit onderdeel. Het instituut vermeldt alle nieuwe opleidingsmogelijkheden op de website. “Dit werkt super”, aldus een tevreden referent. Anderen geven aan een nieuwsbrief te ontvangen. Doorgaans kent men het instituut goed en neemt men makkelijk contact op als daar aanleiding toe is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zestig procent van de geïnterviewden heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en geeft daarom geen score. Doorgaans worden de opleidingen voor hen door de werkgever betaald. Dertig procent is (zeer) tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Daar waar de één de prijs goedkoop vindt, zegt de ander dat de prijs aan de hoge kant is. Maar allen zijn tevreden over de kwaliteit van de opleiding en vinden dat dat de prijs rechtvaardigt. Ook geeft één van hen aan het prettig te vinden dat de kosten zijn vermeld in de prijsopgave. Eén referent (tien procent) geeft aan ontevreden te zijn over de prijs: “Omdat het een dure opleiding is mag slechts één medewerker per jaar de opleiding volgen. Die moet zijn opgedane kennis dan met de andere medewerkers delen. Kiwa zou echt wat aan de prijs moeten doen”, zegt deze geïnterviewde.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle geïnterviewden tevreden (veertig procent) of zelfs zeer tevreden (zestig procent) zijn over de opleidingen van Kiwa en de samenwerking met dit instituut. Eén referent geeft als verbetertip nog mee dat er een eenduidige interpretatie van de normen en wetgeving zou moeten komen. Er zou een checklist moeten komen die niet voor interpretatie vatbaar is. Dat zou het auditeren een stuk gemakkelijker maken”, aldus deze referent. Allen geven aan Kiwa aan te willen bevelen aan anderen. Tot slot nog een uitspraak van een zeer tevreden respondent: “Kiwa doet het goed. Alles is tot in de puntjes verzorgd. De samenwerking met Kiwa verloopt super.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Kiwa Training B.V. op 29-05-2017.

Algemeen

Kiwa Nederland is een organisatie die onder andere certificering, toetsing, advisering en training verzorgt. Binnen deze holding opereert Kiwa Training. Zij levert vele opleidingen, specialistische cursussen en workshops om de kennis die binnen Kiwa aanwezig is, te delen én te verspreiden. Trainingen kunnen worden ingedeeld binnen de sectoren Techniek, Veiligheid en Kwaliteit & Zorg. Kiwa Training organiseert langlopende trainingen maar ook korte, praktijkgerichte cursussen en workshops op verschillende niveaus. Daarbij neemt men de wensen van de opdrachtgevers als uitgangspunt om op die manier de meest optimale aansluiting op de praktijk van alledag te kunnen bewerkstelligen. Het geheel kan worden ondersteund met bijvoorbeeld inspecties, keuringen en technologie. In de loop der jaren is Kiwa uitgegroeid tot één van de grootste certificeringsinstellingen in Nederland, zowel voor producten en processen als voor management systemen. Eveneens heeft zij duurzaam en verantwoord ondernemen hoog in het vaandel staan.

Kwaliteit

Kiwa Training beschikt over zeer ervaren trainers. Het zijn mensen met een bepaalde expertise die kennis graag willen overdragen. Zij zijn meestal nog werkzaam in de praktijk dan wel hebben er jarenlang kennis en ervaring in opgedaan. Afhankelijk van de doelgroep worden zij op bepaalde trajecten ingezet. Hun deskundigheid op het betreffende vakgebied is leidend maar daarnaast kijkt men nauwgezet of (potentiele) trainers beschikken over de juiste didactische kwaliteiten. Evaluaties vormen een belangrijk meetinstrument voor tevredenheid van de deelnemers en kwaliteit van de training. Intern wordt dit verder besproken waarna trainers feedback ontvangen om hun dienstverlening verder te optimaliseren. Train-de-trainer programma’s en coaching kunnen onderdeel uitmaken van een begeleidingstraject. Een netwerk van freelancers maakt eveneens onderdeel uit van de trainerspool. Ook zij hebben hun sporen op hun vakgebied verdiend. Trainingsmateriaal wordt deels intern ontwikkeld maar men maakt ook gebruik van extern materiaal. Dit laatste wordt aan een strenge beoordeling onderworpen waarbij de Kiwa normering centraal staat. Afhankelijk van de ontwikkelingen in een bepaald vakgebied komen de docenten één of meer keer per jaar bij elkaar om ervaringen uit te wisselen.

Continuïteit

Binnen het product- en dienstaanbod is het aantal trainingen en cursussen enorm uitgebreid. De website vormt de belangrijkste informatiedrager om promotie van de totale service bekend te maken. Daarnaast maakt men actief gebruik van andere bedrijfsonderdelen van Kiwa, voert men een helder relatiebeheer, staat men op beurzen en brengt men nieuwsbrieven uit. Ontwikkelingen worden nauwgezet gevolgd waarbij Kiwa Training via whitepapers klanten op de hoogte brengt van actuele veranderingen. Tevens houdt men nauwlettend de mogelijkheden voor e-learning en blended learning in de gaten. Een e-learning tool is al binnen bepaalde trainingen ingezet als extra middel om de kracht van herhaling in te zetten. Ook valt er op die manier eenvoudig te meten met welke onderdelen cursisten moeite hebben om daar vervolgens klassikaal meer aandacht aan te schenken. Tevens staat interactie met mede cursisten voorop zodat zij met elkaar (en de docent) ervaringen kunnen uitwisselen. Titels en inhoud van de cursussen worden geregeld onder de loep genomen om te kijken welke aangepast of vernieuwd moeten worden. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Kiwa Training voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kiwa Training is in staat om een goede transfer van kennis naar de dagelijkse praktijk van de deelnemers te bewerkstelligen. Dat komt vooral omdat men de juiste opleiders aan zich weet te binden die tijdens de uitvoering van trainingen een juiste balans tussen theorie en praktijk hanteren. Eveneens is Kiwa Training in staat om dusdanig in te spelen op de wensen van de cursisten dat het deels maat-werktrajecten worden. De afgelopen tijd heeft Kiwa Training een aantal interne trajecten verder geoptimaliseerd. Zo is de inschrijfprocedure vereenvoudigd en worden cursistenevaluaties digitaal afgenomen. Al met al reden voor de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, om tevreden te zijn over de totale dienstverlening van Kiwa Training.

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