

Klanttevredenheidsonderzoek

Stavor BV

19-06-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stavoor BV 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, 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②					
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten heeft zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste geïnterviewden vertellen dat de samenwerking met Stavoor BV (hierna te noemen: Stavoor) al jaren geleden tot stand is gekomen. Voor hen geldt dat zij wegens de goede ervaringen met dit instituut wederom een training door hen hebben laten verzorgen. Voor een enkeling betreft het een eerste ervaring. Voor hen heeft het advies van anderen en het feit dat Stavoor maatwerk kan leveren een rol gespeeld bij hun keuze voor dit bureau. Men is unaniem van oordeel dat het voortraject prettig is verlopen en dat Stavoor zich voldoende heeft ingespannen om met een goed trainingsvoorstel te komen. Men waardeert daarbij met name de snelheid van handelen. Men licht toe dat er vooraf voldoende contact is geweest per telefoon, per e-mail en ook in persoonlijke gesprekken. Over en weer heeft men, rechtstreeks met de trainer, de wensen, de concrete doelen en het programma met elkaar besproken.

Opleidingsprogramma

“Ik vind het echt een talent van de trainer om met een programma te komen, dat geheel voldoet aan onze vragen en wensen”, zo valt een opdrachtgever met de deur in huis. Feitelijk hebben de overige referenten dezelfde mening. Ook zij vinden dat het programma goed aansloot op hun wensen. “Ja, dat was heel goed, het paste precies”, aldus een zeer tevreden respondent. Een enkeling benadrukt dat Stavoor bovendien heel flexibel is in het doen van aanpassingen, als daar aanleiding voor is. “Het is echt ‘U vraagt, wij draaien’”, zegt een ander. Weer een andere geïnterviewde vertelt dat het programma, vanwege de lastige fase waarin hun organisatie verkeert, niet altijd heel gedetailleerd is. “De bijeenkomsten kenmerken zich dan ook door veel intervisie”, zo stelt hij. Met betrekking tot de informatievoorziening over het programma richting de deelnemers blijkt dat alle referenten ‘als schakel’ fungeren. Zij informeren hun deelnemers op basis van de informatie die zij van de trainer hebben gekregen. Voorts licht men bij dit onderwerp nog toe dat over het algemeen ook alle financiële aspecten vooraf duidelijk zijn. “Daar hebben we met elkaar duidelijke afspraken over. Ook de nazorg is daarin meegenomen”, zo licht een van hen toe.

Uitvoering

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Stavoor de trainingen voor hen heeft uitgevoerd. Zeven van hen hebben dit gewaardeerd met de score vijf. Men licht toe dat alles volgens afspraak is verlopen. Men noemt de trainingen ‘op maat’, ‘flexibel’, ‘afwisselend’, ‘niet saai’, ‘zinnig’ en ‘praktijkgericht’. Over de afwisseling tussen theorie en praktijk is men, zoals vermeld, positief. Men licht in dit verband toe dat er van diverse werkvormen gebruik gemaakt wordt. Hierbij valt, naast het theoretisch kader, te denken aan ‘groepsopdrachten’, ‘rollenspellen’, ‘presentaties’, ‘discussies en debatten’ en ‘buitenopdrachten’. “Er is een goede balans tussen actief en passief. En iedereen wordt erbij betrokken”, aldus een zeer tevreden referent. Een andere respondent vertelt dat hij nu meer trainingen door Stavoor laat verzorgen dan in het verleden. “Daardoor zijn er meer trainers actief. De kwaliteit is goed, maar wisselt als gevolg daarvan wel. Eén training is tot nu toe echt minder bevallen. Tijdens die training werd veel te veel vastgehouden aan het programma. De betreffende trainer had minder feeling bij de groep en bij de complexe organisatie”, zo zegt hij. Met betrekking tot het flexibele karakter van de trainingen merkt een enkeling op dat de trainers goed rekening houden met de wensen van de deelnemers. Eén geïnterviewde is van oordeel dat Stavoor ‘iets vernieuwender’ kan zijn in de afwisseling tijdens de bijeenkomsten. “Het is nu veel klassikaal, met workshops per niveau”, zo zegt hij. Voorts merkt men nog op ook tevreden te zijn over het tussentijds contact. Sommige referenten zeggen dat er geen tussentijds contact is, maar dat dat voor hen prima is. Anderen lichten toe dat er uitsluitend contact is, wanneer daar aanleiding voor is. Een enkeling benadrukt daarbij dat de trainers daar zeer open voor staan. “Hij informeert eigenlijk continu of alles naar wens is”, aldus één van hen.

Opleiders

Lovend is men over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers. Om dit kracht bij te zetten, hebben zeven opdrachtgevers de score vijf aan dit onderdeel toegekend. Uiteraard baseert men zich hierbij mede op de reacties van de deelnemers zelf. “Onze directeur was blij verrast over hoe goed de trainer in onze bedrijfscultuur paste”, aldus een zeer tevreden referent. Men noemt de trainers over het algemeen ‘heel kundig’ en ‘ervaren’ en men waardeert het vooral dat zij een goede aansluiting hebben bij de deelnemers met hun verschillende achtergronden en niveaus. Of zoals een respondent het verwoordt: “De trainers zijn rustig en standvastig. Door hun flexibele instelling hebben ze een goede aansluiting bij de groep en weten ze goed in te spelen op wat er gebeurt, zonder dat ze daarbij de rode draad uit het oog verliezen.” Een ander stelt: “Ze zijn in staat op alle niveaus te communiceren, ze zien wat belangrijk is. Ze beschikken over goede adviesvaardigheden en ze zijn betrokken, snel en ervaren.” “De trainer zet alle tools in om tot het gewenste doel te komen. Hij laat iedereen in zijn waarde. Feitelijk staat hij als gelijke tussen de deelnemers. Hij luistert goed en vult aan”, aldus nog een andere referent.

Trainingsmateriaal

Ook over het lesmateriaal is iedereen tevreden tot zeer tevreden. Uit wat men toelicht blijkt dat het materiaal per training verschilt. Het varieert van een boek met theorie, hand-outs en casussen tot een schrijfblok, pen en een naambordje. Een enkeling vult aan dat ook interne stukken uit de eigen organisatie zijn gebruikt. Alles bij elkaar vinden de opdrachtgevers het voldoende als ondersteuning voor de training en ook als naslagwerk. Al merkt één van hen daarbij op dat er wat hem betreft niet altijd genoeg mee gedaan wordt. Daarmee doelt hij op het huiswerk en de voorbereiding door de deelnemers.

Accommodatie

Alle respondenten vertellen dat zij zelf hebben gezorgd voor de trainingsaccommodatie. Meestal hebben zij daar een ruimte binnen hun eigen locatie voor gebruikt. Een enkeling licht toe dat er soms is uitgeweken naar een externe locatie, maar dat hij deze ook zelf geregeld heeft.

Natraject

Bijna alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Stavoor invulling geeft aan het natraject. Degene die de score drie heeft gegeven, ziet hier echter een aandachtspunt. Hij vertelt dat het werken met certificaten wat hem betreft nog niet goed loopt. "Zo'n certificaat zegt niet zoveel over de inhoud. Dit is iets om in de toekomst mee te nemen", zo zegt hij. Voorts stelt hij dat er, buiten de schriftelijke evaluatie onder de deelnemers, verder geen contact is met het instituut. "Dat zou wel goed zijn", vindt hij. De overige referenten lichten bijna allemaal toe dat hun training niet is afgerond met een certificaat, simpelweg omdat men dat niet met elkaar afgesproken heeft. "De aard van de training was daar ook niet naar", aldus één van hen. Over de eindevaluatie vertelt men voorts dat er vaak een schriftelijke evaluatie onder de deelnemers heeft plaatsgevonden en dat men daar, in zijn rol van opdrachtgever, een schriftelijke of mondelinge terugkoppeling van heeft gehad. Voor hen is dat op die manier prima. "Mailen kan namelijk altijd", zo stelt een referent. Een ander zegt: "Het is makkelijk om te bellen. Men staat zeer open voor opmerkingen en aanbevelingen." En nog een andere respondent vertelt dat de trainer altijd beschikbaar is, bijvoorbeeld voor het maken van een plan van aanpak of voor het ontwikkelen van een visie. Over het algemeen vinden alle geïnterviewden dat hun doelen met de trainingen van Stavoor behaald zijn. Een enkeling benadrukt dat de borging wel een punt van aandacht blijft. "Maar", zo stelt een ander, "de trainer weet altijd de vinger op de zere plek te leggen."

Organisatie en Administratie

Tevreden tot zeer tevreden is men over het organisatorisch en administratief handelen door Stavoor. Men vindt dat het instituut zowel telefonisch als per e-mail goed bereikbaar is. "Ik heb altijd rechtstreeks contact met de trainer en dat gaat prima", aldus een referent. Ook het plannen en eventueel verschuiven van data verloopt naar wens. Een respondent zegt hierover: "Ik maak wel altijd een jaarplanning, dus ik plan ver vooruit." Voorts merkt men op dat men de gevraagde informatie tijdig ontvangt en dat Stavoor de gemaakte afspraken correct nakomt. Het nakomen van afspraken heeft ook betrekking tot de facturatie. Daarbij komen de opdrachtgevers meestal niet voor verrassingen te staan. Overigens hebben niet alle referenten zicht op de financiële afhandeling. Een van hen licht toe: "Nee, dat gaat langs mij heen. Ik hoor er echter geen klachten over." Mocht men trouwens klachten hebben, hetgeen niet heel vaak het geval is, dan zorgt Stavoor dat deze naar tevredenheid worden opgelost.

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de wijze waarop Stavoor de contacten met hen onderhoudt. Vijf van hen hebben dit onderdeel gewaardeerd met de score vijf. Men vertelt dat men een vast aanspreekpunt heeft in de persoon van de trainer. "En daarnaast heb ik iemand bij wie ik terecht kan voor administratieve aangelegenheden en voor vragen over de offerte", zo stelt één van hen. Een andere respondent licht toe dat hij sinds kort een andere trainer heeft. Over het contact zegt hij: "Dat zit ergens tussen formeel en informeel in. Voorheen miste ik het initiatief van de trainer. Dat is zeker een wens voor de toekomst." Voorts vertellen meerdere referenten nog dat zij, buiten het persoonlijk contact, af en toe een nieuwsbrief ontvangen. Deze heeft een algemeen karakter, en bevat bijvoorbeeld informatie over het trainingsaanbod. De frequentie waarmee zij deze ontvangen, is voor hen naar tevredenheid. "Zeker niet te vaak", aldus een zeer tevreden respondent. Een andere referent merkt op dat hij een nieuwsbrief met meer actualiteiten zoals wetswijzigingen zeker op prijs zou stellen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor alle geïnterviewden is de prijs-kwaliteitverhouding, zoals die door Stavoor wordt gehanteerd, naar tevredenheid, al benadrukt een enkeling dat hij niet veel vergelijk heeft met die van andere instituten. Het merendeel van de referenten noemt het echter 'goed' en 'prima'. Zij noemen de prijsstelling marktconform. "De kwaliteit is in ieder geval heel goed", aldus een zeer tevreden referent. En een ander stelt: "Ik waardeer het dat Stavoor een all-in prijs hanteert en dat zij flexibel zijn in het aantal deelnemers".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op grond van het bovenstaande kan gesteld worden dat alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden zijn over de trainingen van Stavoor BV. Tevens komt hieruit naar voren dat men dit instituut van harte aanbeveelt aan anderen. Als redenen voor hun tevredenheid noemen zij: "Het kunnen leveren van maatwerk", "het snel reageren en het snel kunnen handelen", "de kennis", "de kwaliteiten van de trainers", "hun interesse en belangstelling in de klantorganisatie", "de nazorg", "hun betrouwbaarheid" en "hun administratie". Eén geïnterviewde heeft in zijn toelichting blijk gegeven van zijn wens om een aantal zaken, zoals het scholingsplan, het certificaat, de eindevaluatie en de vernieuwing in werkvormen, met de nieuwe trainer invulling te geven. Voorts heeft men geen echte verbeterpunten voor Stavoor. "Hooguit de prijs. Deze zou iets concurrerender mogen zijn", zo oppert een referent nog.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Stavoor BV op 19-06-2017.

Algemeen

Stavoor BV is een landelijk opererend opleiding- en adviesbureau. Het bureau ondersteunt met opleiding, training, coaching en advies mensen om vorm te geven aan actieve participatie in samen leven en samen werken. Stavoor is breed actief op een zestal terreinen, waaronder Medezeggenschap. Op dit terrein ondersteunt men overheidsinstellingen, profit- en non-profit organisaties met vooral incompany trainingen gericht op de situatie bij de opdrachtgever. Daarnaast omvat het portfolio van Stavoor training, advies en coaching op het vlak van Organisatie in ontwikkeling en biedt men deelnemers met de programma's Pensioen in Zicht ruimte en zicht op keuzes voor de toekomst. De professionalisering van alle vormen van gebruikersparticipatie is een belangrijk thema voor Stavoor. Met re-integratie trajecten biedt men deelnemers optimale mogelijkheden de beoogde doelen te behalen en leiden de inburgeringstrajecten van Stavoor tot hoge slagingspercentages van de deelnemers.

Kwaliteit

Het bureau hecht veel waarde aan kwaliteit. Met het oog op een optimale klantbenadering en de optimale uitvoering van de diverse activiteiten werkt Stavoor met vaste processen en procedures. De meeste trainers van het bureau zijn in vaste dienst. Klanten zijn vooral goed te spreken over hen vanwege de kennis en passie voor het vak, maar ook vanwege de persoonlijke benadering en betrokkenheid. Trainers werken veelal in teamverband, waardoor continuïteit in de contacten naar de klant kan worden geboden. Binnen Stavoor wordt aandacht geschonken aan deskundigheidsbevordering op het vlak van kennis, houding en vaardigheden. In dit kader organiseert men structureel gezamenlijke bijeenkomsten voor alle trainers en ondersteunende medewerkers. Daarnaast biedt men per werkgebied specifieke professionaliseringsactiviteiten. Alle trainers zijn actief en deskundig op meerdere thema's en ruim inzetbaar. De incompany trainingen van Stavoor onderscheiden zich door het specifieke maatwerk. Naast deze trainingen biedt Stavoor ook advies, begeleiding en coaching. Voor de activiteiten op het gebied van medezeggenschap is Stavoor SCOOR-erkend (Stichting Certificering Opleiding Ondernemingsraden). Verder is het bureau ISO-9001 gecertificeerd en mag voor de activiteiten op het gebied van re-integratie en inburgering het Keurmerk Blik-op-Werk worden gevoerd. Door het structureel evalueren van de opleidingstrajecten op deelnemersniveau toetst men continue de kwaliteit van de dienstverlening. Samen met de resultaten van elektronisch uitgevoerde onderzoeken biedt dit het bureau waardevolle input voor voortdurende kwaliteitsverbetering.

Continuïteit

Stavoor heeft een stabiele en bekende naam in de markt en kent een grote groep trouwe klanten die op regelmatige basis opdrachten verstrekken. Daarnaast weet men ook nieuwe klanten aan zich te binden. De uitvoerige inventarisatie tijdens het voortraject van de vraag van de klant, met het doel maximaal maatwerk te realiseren, draagt nadrukkelijk bij aan de tevredenheid van de opdrachtgevers. Dat geldt ook voor de alerte wijze waarop Stavoor inspeelt op signalen uit de markt. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Stavoor BV voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Stavor is een full service dienstverlener. Het bureau wil klanten meerwaarde verschaffen door de mogelijkheid te bieden diensten van uiteenlopende aard af te nemen. Het relatiebeheer wordt om die reden verzorgd door een vast contactpersoon. De kennis en ervaring van de individuele trainers komen tot uiting in de zeer praktijkgerichte trainingen. Het feit dat deelnemers actief deelnemen, komt ten goede aan de transfer van het geleerde naar de eigen werksituatie. De duidelijke doelstellingen van de trainingen worden geïntegreerd in heldere cases, die aansluiten op de dagelijkse praktijk. De combinatie van kortdurende groepstrainingen, gecombineerd met één of meer individuele sessies worden als succesvol ervaren. Evenals de individuele trajecten en de inhoudelijke advisering aan groepen en individuen.

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