

Klanttevredenheidsonderzoek

Ten Kate & Stoker B.V.
Opleidingen en Advies

05-06-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ten Kate & Stoker 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 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				60%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering②			10%	30%	50%
Opleiders③			10%	50%	20%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie④				20%	
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Twee geïnterviewden hebben geen zicht op de docenten die zijn ingezet
- ④ Bij acht referenten zijn de opleidingen incompany verzorgd
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Ten Kate & Stoker biedt veiligheidsopleidingen in diverse sectoren. De meeste opleidingen zijn bij de klant op locatie uitgevoerd. Veel referenten geven aan het opleidingsinstituut al langer te kennen en hebben goede ervaringen met hen. Zij komen regelmatig bij hen terug vanwege de wettelijke vereisten van periodieke certificering van (interne) transportmiddelen. Op de vraag hoe men in contact is gekomen met het opleidingsinstituut geven velen aan hen via de website te hebben gevonden. “Wij hebben via internet gezocht naar een erkend bedrijf. Ten Kate & Stoker voldeed daaraan. Vervolgens hebben wij fijne gesprekken gevoerd waarbij zij zich belangstellend voor ons bedrijf toonden. Dat gaf vertrouwen”, licht een referent zijn keuze voor Ten Kate & Stoker toe. Referenten vertellen dat er goed wordt geluisterd naar de specifieke wensen en behoeften van de opdrachtgevers en dat, voor zover mogelijk, de opleidingen daarop worden aangepast. Zo ontstaat er maatwerk. Ook dit speelt bij de meesten een rol bij de keuze voor dit instituut.

Velen geven aan dat Ten Kate & Stoker zorgdraagt voor de inzet van goede docenten en/of examinatoren en laten veelal die keuze aan hen over. Hoewel één van hen juist aangeeft het prettig te vinden dat er enkele vaste docenten worden ingezet en dat met deze wens rekening wordt gehouden. Het voortraject verloopt soepel. Referenten bellen of mailen naar het opleidingsinstituut om opleidingsdata vast te stellen. Hierop wordt vlot gereageerd. Alle wensen en behoeften worden geïnventariseerd. Vervolgens worden er deelnemerslijsten aangeleverd. Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen.

Opleidingsprogramma

Ook over de opleidingsprogramma's is men zeer te spreken. De opleidingsprogramma's worden beschreven op de website die men "duidelijk" en "deugdelijk" noemt. Er worden goede afspraken met de opdrachtgevers gemaakt over de uitvoering waarbij zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtgevers. Zonder dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit van de opleidingen. Zo moet er soms rekening worden gehouden met taalbarrières, roosteringszaken of het menstype dat de opleiding volgt. De afspraken worden vastgelegd in een offerte. Men heeft niets aan te merken op de offertes die worden uitgebracht. "Alle gemaakte afspraken stonden erin zoals het aantal deelnemers, de tijdsduur, de prijs enzovoort. Er is niets op aan te merken", aldus één van de geïnterviewden. De meeste referenten hebben vaste prijsafspraken gemaakt. Het programma, cursusmateriaal en informatie over het examen wordt ruim op tijd toegestuurd naar de deelnemers. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingsprogramma's voldoet aan de wensen en verwachtingen. Bijna alle referenten geven aan hierover 'tevreden' (dertig procent) of 'zeer tevreden' (vijftig procent) te zijn. De meeste referenten baseren hun mening op de reacties die zij van de deelnemers hebben terug gehoord en zijn zelf niet bij de uitvoering aanwezig. Om die reden geeft één referent geen score. De meesten vertellen dat de theorie thuis door de deelnemers wordt voorbereid. De trainer neemt op de cursusdag de theorie nog eens door en biedt de mogelijkheid tot het stellen van vragen. Vaak worden op dezelfde dag in de middag de examens afgenomen. Men geeft aan dat de trainers er alles aan doen om de kandidaten goed voor te bereiden op het examen. Zij tonen zich daarbij flexibel en blijven desnoods wat langer om iedere deelnemer de aandacht te geven die hij nodig heeft. Slechts één referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vindt juist dat de examens wat strakker geredigeerd moeten worden. "Sommigen zijn veel sneller klaar dan het uur dat er voor staat", aldus voornoemde referent.

Opleiders

Zowel de theoretische als de didactische kwaliteiten van de docenten van Ten Kate & Stoker worden positief beoordeeld. Twee referenten geven geen oordeel omdat zij geen zicht hebben op de docenten die zijn ingezet. De andere gesproken referenten geven ook op dit onderdeel aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Er is sprake van een grote docentengroep. De docenten beschikken allen over gedegen vakken. Zij zijn op de hoogte van de recente eisen. Veelal is er een klik met de deelnemers en houden zij rekening met de doelgroep. Een enkeling geeft aan dat er wel wat onderlinge verschillen zijn maar dat de docenten over het algemeen goede begeleiding bieden aan de deelnemers. Enkele uitspraken in dit verband: "De docent legt goed uit, is rustig en vriendelijk" en "De docenten zijn allemaal aardig en prettig in de omgang. Zij stellen de deelnemers op hun gemak. Dit wordt door de deelnemers zeer gewaardeerd." Ook op dit onderdeel geeft één referent een neutrale score omdat er onderlinge verschillen zijn tussen de examinatoren; "De één legt het accent juist op de theorie, de ander op de praktijk. Ook de hoeveelheid examenvragen verschilt wel eens", licht deze referent toe.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt goed beoordeeld. Men vertelt dat de lesboeken met de theorie ruim van te voren worden toegestuurd. Sommige opdrachtgevers werken met een e-learning module waarvoor de deelnemers een inlogcode krijgen toegestuurd. Deze module bevat de theorie die men eerst met een goed resultaat moet afronden voordat het praktijkexamen kan worden afgenomen. Hoewel men ook aangeeft dat veel opleidingen een groot praktijkgedeelte kennen en er dus niet veel lesmateriaal nodig is. De theorieboeken zijn in enkele talen beschikbaar. De meerderheid geeft aan de theorieboeken en de e-learning module duidelijk en prettig leesbaar te vinden. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft. Hij vindt dat het materiaal soms foutjes bevat en dat er nog verbeteringen kunnen worden aangebracht. Het materiaal levert soms moeilijkheden op bij zijn deelnemers. Daarom heeft deze opdrachtgever zelf aanvullend materiaal vervaardigd. Alle overige respondenten kennen het trainingsmateriaal de score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe.

Accommodatie

De meeste opleidingen zijn bij de opdrachtgevers op locatie uitgevoerd. Zij geven daarom geen score. Twee referenten hebben gebruik gemaakt van een terrein op een externe locatie. Ten Kate & Stoker heeft dat voor de opdrachtgevers georganiseerd en zij zijn daar tevreden over. "Ten Kate en Stoker heeft een locatie in de buurt gezocht waar de examens konden worden afgenomen. Het terrein voldeed uiteraard aan alle veiligheidsvoorschriften. Wij hebben daar geen opmerkingen over", zeggen deze referenten.

Natraject

Ook op dit onderdeel is de tevredenheid groot. Vijftig procent geeft de score 'tevreden'; de overige vijftig procent geeft de score 'zeer tevreden'. Alle opleidingen worden voldoende geëvalueerd. Er vindt altijd een terugkoppeling over de deelnemers naar de opdrachtgever plaats. Afhankelijk van de afspraken die hierover zijn gemaakt, kan dat ofwel mondeling of schriftelijk plaatsvinden. In het laatste geval volgt dan een rapportage, waarin de eventuele verbeterpunten per deelnemer worden aangegeven. Geïnterviewden geven aan dat alles bespreekbaar kan worden gemaakt en dat er goed wordt geluisterd naar de feedback. De certificaten die aan de opleiding zijn verbonden worden binnen zes weken toegestuurd. Enkele referenten maken hierover een opmerking: "De docenten zeggen wel eens tegen de deelnemers dat de certificaten binnen anderhalve week zullen volgen, terwijl wij een termijn van zes weken hebben afgesproken. Zij komen er dan telkens naar vragen. Eenduidige communicatie hierover zou prettig zijn."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Ten Kate & Stoker is op orde. Men noemt Ten Kate & Stoker een open organisatie die goed toegankelijk is. De meeste opdrachtgevers werken met een vaste contactpersoon. Er bestaan informele contacten. De referenten noemen de werkwijze van de organisatie en administratie "stipt", "alert" en "klantvriendelijk". Enkele uitspraken over de organisatie en administratie: "Alles is goed geregeld. De afspraken worden netjes nagekomen. Zij proberen tegemoet te komen aan onze wensen. Zij spelen goed in op de relatie. Om die reden werken wij met hen samen" en "Zij controleren de gegevens van de deelnemers goed en nemen snel actie. Bijvoorbeeld in geval van ziekte van een deelnemer zijn zij snel en flexibel in het bieden van een oplossing." Eén referent vindt dat de communicatie naar de examinatoren beter kan omdat niet alle wijzigingen waren doorgegeven. Een ander merkt op dat er de laatste tijd wat wisselingen zijn geweest op het secretariaat waardoor er wel eens wat mis ging. Net als alle andere gesproken referenten, geven deze relaties eveneens een positieve score op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Met betrekking tot het relatiebeheer vertelt men het volgende: "De accountmanager neemt af en toe contact met ons op. Maar hij is niet opdringerig of té commercieel. Wij kunnen al onze wensen aan hem aangeven" en "Wij krijgen een seintje wanneer er certificaten van deelnemers dreigen te verlopen, maar zij verplichten je tot niets. Dat is fijn!" Het relatiebeheer wordt door allen als positief en prettig ervaren. Zij geven dan ook aan hierover tevreden tot zeer tevreden te zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeventig procent geeft aan “tevreden” te zijn over de prijs / kwaliteitverhouding. Tien procent is zelfs “zeer tevreden”. Twintig procent van de referenten scoort niet. Zij hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. De meesten geven aan de gehanteerde tarieven voor de opleidingen in orde te vinden. “Zij zijn wellicht niet de goedkoopste, maar bieden wél de beste service”, zegt één van hen ter toelichting. Ook andere referenten vergelijken de prijzen wel eens met andere opleidingsinstituten en noemen de prijzen juist “marktconform”. Omdat men tevreden is over de kwaliteit die Ten Kate & Stoker biedt, blijft men graag met hen samenwerken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten in dit onderzoek concluderen (zeer) tevreden te zijn over de opleidingen van Ten Kate & Stoker en de samenwerking hierin met het instituut. Zij zijn tevreden over het verloop van de opleidingen en de behaalde resultaten. Als pluspunt van het opleidingsinstituut worden de goede, klantvriendelijke contacten en de flexibiliteit van het instituut genoemd. Ook noemt men dat het opleidingsinstituut mee gaat met de ontwikkelingen en dat zowel het theorie- als het praktijkgedeelte op locatie kan worden afgenomen. Geen van de referenten ziet een verbeterpunt. “Zij bieden een goede dienstverlening. De kwaliteit van de service is goed”, zeggen de positief gestemde referenten. Allen zijn dan ook van harte bereid het instituut aan te bevelen aan anderen. Tot slot een uitspraak van een zeer positief gestemde referent: “De organisatie kenmerkt zich door klantvriendelijkheid. Zij zoeken echt het contact. Vragen worden direct beantwoord. Er wordt altijd adequaat gereageerd. Ik ben altijd zeer kritisch maar kan hen echt niet lager dan de allerhoogste score geven!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Ten Kate & Stoker B.V.
Opleidingen en Advies op 05-06-2018.

Algemeen

Ten Kate & Stoker BV, Opleidingen en Advies, is een middelgroot instituut dat, naast advies en assessments, voornamelijk maatwerkopleidingen binnen de logistieke sector verzorgt. Op het gebied van assessments wordt nauw samen gewerkt met Spectrum Benelux BV, gespecialiseerd in assessments en examens. Competentiegericht opleiden is dan de core business van Ten Kate & Stoker zodat cursisten aan het eind niet alleen over het vereiste certificaat beschikken maar vooral ook over de juiste vaardigheden. Binnen de branche waarin het opleidingsinstituut werkzaam is, staat veiligheid immers voorop. En juist dit aspect vormt een belangrijke basis voor het uitvoeren van de diverse werkzaamheden binnen de logistieke sector. Naast het aanbieden van kennis én vaardigheidstrainingen is het motto van Ten Kate & Stoker complete ontzorging van de klant. Het instituut biedt de klant ondersteuning in de selectie, de uitvoering en de registratie en heeft daarvoor verschillende tools ter beschikking die het de klant eenvoudig maken verplichte trainingen op tijd en met succes te volgen.

Kwaliteit

Kwaliteit en kwaliteitsborging staan bij Ten Kate & Stoker hoog in het vaandel. In totaal bestaat het instituut uit een 15-tal medewerkers waaronder accountmanagers en een docenten in vaste dienst. Daarnaast kan men gebruikmaken van een pool met zelfstandige trainers, waarvan men met 15 nauw samenwerkt en die op frequente basis worden ingeschakeld. Docenten worden beoordeeld door Spectrum Benelux BV evenals de diensten die het instituut in totaliteit levert. Het instituut vindt externe en onafhankelijke borging noodzakelijk. Na afloop van een training krijgt men feedback van de trainers. Cursisten vullen een evaluatieformulier in dat zij intern aanleveren bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Vervolgens neemt Ten Kate & Stoker contact met de klant op en bespreekt de bevindingen. Elke klant heeft de beschikking over een vaste accountmanager die het hele proces met de klant volgt en daarvoor verantwoordelijk is. Daarnaast beschikt men over een Learning Management Systeem waar alle betrokken partijen te allen tijde de meest actuele stand kunnen ophalen, zoals bijvoorbeeld met betrekking tot het verlopen van certificaten. Desondanks zorgt het instituut, in het kader van totale ontzorging, ervoor dat de klant alsnog een reminder ontvangt. Binnen het instituut neemt de backoffice eveneens een belangrijke rol in waar het gaat om het maximaal ondersteunen van de klanten.

Continuïteit

Ten Kate & Stoker opereert in een sterk zelfregulerende markt. Het instituut hecht niet alleen veel waarde aan het ontwikkelen van kennis van individuele medewerkers maar vooral ook aan het optimaliseren van vaardigheden en het in ogenschouw nemen van belangrijke (neven) aspecten als veiligheid en hygiëne (ook al behoren deze voorwaarden niet bij alle beroepsgroepen tot de kerncompetenties). Dat betekent dat zij veel tijd moet investeren in een goede relatie met de klant en hen ondersteunt in het ontwikkelen van kerncompetenties om zo een bijdrage te leveren aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen. De markt is in beweging waardoor het bureau veel tijd investeert in acquisitie en relatiebeheer. Haar onderscheidend vermogen is met name zichtbaar omdat zij een totaalpakket aanbiedt: van competentiegericht opleiden tot complete ondersteuning van de klant. Daarmee heeft zij zich de afgelopen jaren bewezen als een betrouwbare partner die door haar relaties als open, toegankelijk en laagdrempelig wordt beoordeeld. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Ten Kate & Stoker voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het instituut kan bogen op een gestaag groeiende klantenkring die in veel gevallen al jaren naar tevredenheid met hen samenwerkt en diensten afneemt. Dat lessen op de eigen locatie kunnen worden gegeven en dat dit kan plaatsvinden op het tijdstippen wanneer dat het beste aansluit op de planning van de opdrachtgever wordt als een groot voordeel ervaren. Vaak is er immers sprake van vol continu diensten, waar de verplichte trainingen tussen gepland moeten - en kunnen - worden. Het instituut monitort ontwikkelingen in de markt nauwkeurig en zorgt voor een optimale ondersteuning van de klant bij de gewenste of vereiste opleidingsontwikkeling. Door de kleinschaligheid en flexibiliteit van het bureau is er sprake van korte lijnen en is men in staat om snel en klantgericht in te spelen op de wensen van de opdrachtgever.

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