Klanttevredenheidsonderzoek

Managementboek

15-08-2018

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Managementboek 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 8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.
Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.
Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.
Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.
Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	40%
Accommodatie				40%	60%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
③ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport doet verslag van het onderzoek naar de recentelijk door Managementboek gegeven seminars en masterclasses. Tien klanten van deze aanbieder werkten mee aan het onderzoek. De helft van hen volgden voor het eerst een traject bij Managementboek. Collega's binnen de organisatie waar zij werken hadden echter al wel contact met deze aanbieder. Deze referenten zijn dan ook door een collega op het idee gebracht, of hadden zelf al eens één of meer boeken besteld bij Managementboek. Eén referent vond de aanbieder via het internet; hij vond het aanbod aantrekkelijk. De overige respondenten hadden al vaker naar tevredenheid een traject gevolgd bij Managementboek. De meeste van hen schrijven zich één tot enkele keren per jaar in voor een training. Vaak nemen ze dan één of meer collega's mee. De inschrijfprocedure verliep doorgaans via de website van Managementboek. De procedure was eenvoudig en de respons was doorgaans snel en goed. "Ik krijg meteen bevestigd dat ik ingeschreven ben en bij aanvang van het traject blijkt alles te kloppen", zegt één van hen. Eén referent is tevreden noch ontevreden over de inschrijfprocedure omdat er op technisch gebied iets mis is gegaan waardoor zijn inschrijving niet door is gekomen. Naar aanleiding van een telefoontje van zijn kant is de fout hersteld. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden op dit punt.

Opleidingsprogramma

Managementboek heeft de referenten geïnformeerd over het opleidingsaanbod per e-mail, de website en/of een magazine of folder die per post is verstuurd. Zij zijn in het algemeen goed te spreken over de vindbaarheid en de kwaliteit van de beschikbaar gestelde informatie. “Er staat in welke sprekers er komen, wat de onderwerpen zijn, hoe lang het traject duurt en welke boeken erbij horen”, zegt één van hen bijvoorbeeld. Drie referenten zien wel een verbeterpunt voor Managementboek. Twee van hen zouden het prettig vinden om tevoren te weten vanuit welke invalshoek de sprekers het onderwerp gaan benaderen. De derde tekent aan dat de datums waarop de opeenvolgende sessies zouden plaatsvinden nog niet in de informatie waren opgenomen, waardoor later bleek dat hij er één zou moeten missen. Voor zover ze zich dat nog kunnen herinneren laten de respondenten weten dat de prijsstelling van de trajecten helder en compleet terug te vinden was in de informatie.

Uitvoering

De manier waarop Managementboek de besproken trajecten tot uitvoer heeft gebracht is de referenten zonder uitzondering uitstekend bevallen. Tachtig procent geeft de aanbieder hiervoor het hoogst mogelijke cijfer, terwijl de rest gewoon tevreden is. Eén van hen vertelt: “Wat ik mooi vond was de opbouw; daar was goed over nagedacht. Er zat een logica in de volgorde van de sessies. En door een aantal sprekers werd ook teruggegrepen op de vorige sessie; dan zie je de rode draad en dat geeft een meerwaarde.” Een tweede zegt: “Ik heb er heel veel aan gehad; dat geldt eigenlijk voor elke training bij Managementboek. Je kan de inhoud zelf makkelijk toepassen.” De meeste overige referenten bevestigen dat de inhoud van de training goed aansloot bij hun werkpraktijk. Zo melden enkele van hen dat er ruimte was voor het inbrengen van eigen casuïstiek. Anderen laten weten dat dit niet paste in de opzet van het traject; de deelnemersgroep was daarvoor te groot en ze hadden ook niet verwacht eigen casussen te kunnen inbrengen. Een respondent heeft het interactieve karakter van de door hem gevolgde masterclasses erg gewaardeerd. Hij vertelt: “We hadden een actieve groep met mensen die allemaal veel ervaring hadden en bereid waren om op een open manier met elkaar te delen.” Een tweede tekent juist aan dat de bijeenkomsten minder interactief waren dan hij had gehoopt. De mate waarin theorie en praktijk werden afgewisseld gedurende de bijeenkomsten varieerde in veel gevallen van spreker tot spreker, zo laat men weten. Gemiddeld genomen is men ook hierover tevreden. Enkele referenten geven aan dat ze wat meer herkenbare praktijkvoorbeelden wel zouden hebben gewaardeerd. Eén referent had graag wat meer aandacht gezien voor de soft-skills die een goede manager zijns inziens nodig heeft. Voor zover de grootte van de deelnemersgroep dat toeliet vinden de referenten dat de sprekers goed hebben ingespeeld op wat er in de groep aan wensen leefde.

Opleiders

Ook de sprekers die Managementboek heeft ingezet scoren goed onder de referenten. Zestig procent is zeer tevreden over hun inhoudelijke kwaliteiten en hun spreekvaardigheid; de rest is tevreden hierover. Een referent vertelt: “Ze zoeken naar een mooie combi van iemand die een degelijk verhaal vertelt en iemand die iedereen wakker schudt. Het waren allemaal verschillende sprekers met ieder een eigen dynamiek en dat maakte het wel levendig.” Verder worden de sprekers vakbekwaam en inspirerend genoemd. Men waardeerde het dat zij praktijkervaring hadden en met relevante informatie kwamen. Al was het gemiddelde niveau hoog, de meeste respondenten merken wel op dat niet alle sprekers hen even sterk konden boeien. “Managementboek is goed in het kiezen van sterke namen. Maar de sprekers moeten misschien iets meer gestuurd worden zodat ze het niet te makkelijk nemen. Af en toe is er een spreker bij die zijn voordracht niet diepgaand heeft voorbereid. Daar moeten ze mee oppassen, want als ik drie keer iemand uit de losse pols hoor spreken dan kom ik niet meer”, waarschuwt één van hen. Men is tevreden over de tijd en aandacht die de sprekers vrij maakten voor het beantwoorden van vragen. Waar dat mogelijk was, gezien de groepsgrootte, was er ook voldoende ruimte voor interactie tussen de deelnemers onderling.

Trainingsmateriaal

Eén respondent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal omdat hij zich niet herinnert of hij iets gekregen heeft. Een tweede weet evenmin nog of er materiaal is uitgedeeld en vermoedt dat het dus niet is verstrekt. Hij is daarom tevreden noch ontevreden over dit onderdeel: “Ik zou er wel iets mee doen als ik bijvoorbeeld de slides van de presentatie toegestuurd zou krijgen”, zegt hij. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Zij geven aan dat de sprekers alle naar aanleiding van een door henzelf geschreven boek spraken en dat de deelnemers daarvan een exemplaar ontvingen. Eén referent vertelt dat het lezen van het boek niet een vereiste was om de training te kunnen volgen, maar wel degelijk een meerwaarde opleverde. Daarom vond hij het jammer dat er weinig tijd was voor het leeswerk doordat de sessies van de door hem gevolgde masterclass dicht op elkaar ingepland waren. Waar er een presentatie is vertoond kregen de referenten deze na afloop van de training per e-mail toegestuurd.

Accommodatie

Over de trainingsaccommodatie die Managementboek heeft verzorgd zijn alle referenten goed te spreken. Zestig procent is hierover zelfs zeer tevreden. Men geeft aan dat er voldoende parkeergelengheid aanwezig was en dat de accommodatie centraal gelegen was. Eén respondent tekent hier wel aan dat deze lastig te bereiken was per openbaar vervoer en dat een duidelijke beschrijving ontbrak van hoe hij er op die manier kon komen. Een tweede geeft aan dat hij de files een bezwaar vond; hij zou het een goed idee vinden om hiermee rekening te houden wat betreft de aanvangs- en eindtijden van de bijeenkomsten. Een andere referent meldt daarentegen met tevredenheid dat de aankomsttijd was gepland vóór de spits en de vertrektijd na de spits. Voorts was de ambiance en het klimaat prettig en de verzorging prima, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. “Alles is net een niveau hoger dan standaard. Catering-technisch klopt het ook altijd uitstekend. Bij de maaltijden is er een goede mix van gezond en minder gezond” en “We kregen een lekker hapje tijdens de pauze en toen we naar huis gingen kregen we wat mee voor onderweg”, vertellen twee respondenten bijvoorbeeld.

Natraject

Na afloop van het traject ontvingen de deelnemers een bewijs van deelname. “Ik kreeg ook studiepunten ten behoeve van mijn beroepsregistratie”, zegt één van hen. Eén referent heeft het certificaat niet ontvangen omdat hij één van de sessies pas in het volgende seizoen heeft bijgewoond. “Ik mis het wel”, zegt hij. Voor zover zij zich dat nog kunnen herinneren melden de respondenten dat zij een evaluatieformulier hebben ingevuld voor Managementboek. Eén van hen tekent aan dat hij dat liever na afloop van iedere sessie zou doen, in plaats van na afronding van het hele traject, omdat hij zich aan het einde niet meer in detail kan herinneren wat hij van de eerste sessies vond. De helft van de referenten weet nog dat de sprekers bij de afronding van de bijeenkomsten hebben aangegeven dat ze open staan voor het per e-mail beantwoorden van eventuele vragen van de deelnemers. Al met al zijn de referenten tevreden over het natraject bij de door hen gevolgde training.

Organisatie en Administratie

De gevolgde trajecten zijn uitstekend georganiseerd en geadministreerd door Managementboek, zo laten de gesproken deelnemers weten. Zeven van de tien zijn hierover zelfs zeer tevreden. “Je kan merken dat ze hiermee veel ervaring hebben”, “Alles was prima geregeld. Alle benodigdheden lagen klaar, ik wist precies waar ik moest zijn en een week voor aanvang kreeg ik een reminder per e-mail”, en “Het programma zat goed in elkaar en er was geen tijdsdruk”, wordt onder meer gezegd. Verschillende referenten waardeerden het dat er tijdens de bijeenkomsten voortdurend iemand van Managementboek aanwezig was als aanspreekpunt. Deze persoon ving de deelnemers ook op bij aankomst. Zij die daarmee te maken hebben gehad laten weten dat hun e-mails en telefoontjes goed en snel zijn afgehandeld door Managementboek. Enkele van de gesproken deelnemers melden dat ze een sessie hebben moeten missen, bijvoorbeeld door ziekte. Zij zijn blij met de geboden mogelijkheid om deze alsnog te kunnen bijwonen tijdens het volgende seizoen. Voor zover de respondenten de factuur zelf gezien hebben laten zij weten dat deze correct en conform de prijsopgave was opgesteld. Tot slot laat de enkeling die dat bij de hand heeft gehad weten dat Managementboek open stond voor op- of aanmerkingen van hem als klant.

Relatiebeheer

Zoals in het bovenstaande al is aangestipt worden de referenten via e-mails, de website, een magazine en folders op de hoogte gehouden van het aanbod van Managementboek en van nieuwe ontwikkelingen. Zij zijn tevreden over deze aanpak. Eén referent merkt op dat hij liever af en toe een magazine doorbladert dan dat hij e-mails leest. “Ik krijg wel heel vaak mail van ze; dat mag van mij wel wat minder”, zegt hij er bij. De overige respondenten vinden de frequentie waarmee zij de e-mails ontvangen prima, evenals de inhoud ervan.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén respondent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat hij zich niet kan herinneren wat de training gekost heeft. De rest is tevreden tot zeer tevreden over de prijs-prestatieverhouding van de trajecten van Managementboek. “Je krijgt voldoende, voor een goede prijs” en “Ik vind het eigenlijk een reële tariefstelling, als je ziet wat je er allemaal voor krijgt”, wordt bijvoorbeeld gezegd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Zonder uitzondering geven de referenten aan dat het gevolgde traject hen gebracht heeft wat zij ervan hadden gehoopt. Zij zijn dan ook allemaal tevreden over de trainingen van Managementboek. Zestig procent geeft deze over het geheel genomen zelfs de hoogst mogelijke score. “De sessies zijn echt inspirerend. Twee van mijn collega’s zijn na mij ook naar een bijeenkomst geweest en zij kwamen helemaal lyrisch terug” en “Managementboek biedt een mooi samenspel van boeken en seminars en workshops waarin de schrijvers zelf vertellen over de inhoud van hun boek”, zeggen twee van hen hier nog. Eén referent geeft aan dat hij het prettig zou vinden als Managementboek met het aanbod in sterkere maten zou inspelen op trends, met name op het gebied van soft-skills. Alle respondenten laten weten dat zij de trajecten van Managementboek zouden aanbevelen aan anderen, waarbij één van hen aangeeft dat hij zich daarbij zou beperken tot de door hem gevolgde masterclass.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Managementboek op 15-08-2018.

Algemeen

Managementboek, opgericht in 1995, is uitgegroeid tot een succesvolle online boekhandel op het gebied van managementboeken. Managementboek is dé expert op het gebied van managementboeken en - ebooks. Ook levert Managementboek andere producten zoals spellen, samenvattingen en organiseert het diverse events. Met 25.000 boeken op voorraad heeft Managementboek het grootste assortiment in Nederland. Door hechte samenwerking met auteurs en eigen journalistieke producties als Managementboek Magazine dat 10 keer per jaar verschijnt, wordt er altijd de meest actuele informatie over het assortiment geboden. De laatste twee jaar is Managementboek nog meer gegroeid met name door toename van een aantal grote opdrachtgevers waar samenwerkingsverbanden mee zijn aangegaan. Omdat bij Managementboek verspreiding van kennis centraal staat, worden er workshops, seminars en masterclasses georganiseerd. Hier is altijd een link met een door Managementboek uitgebracht boek en worden de deelnemers uitgedaagd om op verschillende manieren naar bepaalde onderwerpen te kijken. In het Managementboek Magazine staan onder meer thema-artikelen en interviews naar aanleiding van recent verschenen boeken, columns van bekende managementauteurs, boekrecensies en informatie rondom het nieuwste aanbod van managementboeken. In het magazine worden ook de verschillende events aangekondigd. Ook op de website, via de bestelde boeken, en via flyers en een brochure worden de events onder de aandacht gebracht.

Kwaliteit

Met de groei van het aantal opdrachtgevers is ook het aantal events dat door Managementboek wordt georganiseerd, toegenomen De events van Managementboek zijn niet alleen inspirerende ontmoetingen tussen auteurs en hun lezers, deelnemers krijgen er actuele vakinformatie waar zij direct mee aan de slag kunnen. Doordat Managementboek al vele jaren uitstekende relaties onderhoudt met een groot aantal auteurs, weet zij precies wie in welk onderwerp thuis is en met welke nieuwe onderwerpen de auteurs bezig zijn. Ook weet Managementboek uit ervaring welke spreker bij een bepaald type evenement past. Op deze wijze wordt elk seminar, masterclass of collegereeks van de hoogst mogelijke kwaliteit. Daarnaast biedt Managementboek online colleges aan waarin de voordelen van de moderne technologie ten volle benut worden en wordt er steeds meer samengewerkt met andere organisaties zoals bijvoorbeeld Focus Conferences. Op die manier worden de krachten gebundeld om nog meer te kunnen bieden.

Continuïteit

Managementboek is een modern bedrijf dat zich gemakkelijk aanpast aan veranderende omstandigheden. Zo wordt er door Managementboek gebruik gemaakt van moderne technologieën om zaken onder de aandacht te brengen. Er worden veel filmpjes gemaakt van de auteurs en die worden op verschillende manieren ingezet. Managementboek is ook, zoals eerder vermeld, steeds meer samenwerkingsverbanden aangegaan waardoor een groter deel van de markt bereikt wordt. Ook biedt het bedrijf de mogelijkheid om via Managementboek sprekers te boeken. Managementboek heeft hiervoor een groot aantal sprekers onder haar hoede die ieder hun eigen specialisme hebben. Managementboek adviseert de opdrachtgever ook desgevraagd over welke spreker het beste bij hem of haar past. Door al deze activiteiten en door de informatie die tijdens het bedrijfsbezoek aan Cedeo is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van dit instituut voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Door alle activiteiten die door Managementboek worden ontplooid, blijft Managementboek voorzien in een behoefte. Er is een grote groep vaste cliënten maar er komen ook elke keer nieuwe cliënten bij. Hieruit blijkt wel dat Managementboek goed luistert naar vragen vanuit de markt en daarmee zeer bedrijfsgericht handelt.

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