

Klanttevredenheidsonderzoek

Normec Training & Education

29-08-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Normec Training & Education 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	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, 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 waarden 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
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	80%	
Accommodatie④					
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie⑤				60%	20%
Relatiebeheer⑥			30%	40%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent is niet bij het voortraject betrokken geweest
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal dat is verstrekt.
- ④ Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd
- ⑤ Twee referenten geven geen score op dit onderdeel
- ⑥ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen beoordeling toe
- ⑦ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek zijn de maatwerktrainingen van Normec Training & Education (voorheen Bureau voor Kwaliteitszorg) beoordeeld. Er zijn 10 referenten bevraagd. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. Alle overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Enkelen werken al langer met Normec Training & Education samen of nemen ook andere diensten van hen af. Voor anderen was de samenwerking nieuw. Zij vertellen op aanraden van derden in contact met hen te zijn gekomen of hen via het internet te hebben gevonden. In aanloop naar de trainingen is veelal de accountmanager/trainer langsgekomen of is er mailcontact geweest.

Referenten vertellen: "Wij hebben onze specifieke wensen kenbaar kunnen maken. Ook hebben we vooraf kennis gemaakt met de trainer. De communicatie met Normec Training & Education verloopt goed. Zij begrijpen onze wensen en doelen" en "Wij kenden de trainer al. Dat was voor ons een reden om voor Normec Training & Education te kiezen. Wij hebben de trainer gemaild over wat nodig was en onze verwachtingen uitgesproken. Daarna hebben wij zelf onze medewerkers geïnformeerd." Enkele referenten deden voor het eerst zaken met het instituut. Bij hen werd er meer tijd besteed aan het voortraject om de opleidingsvraag zo precies mogelijk te formuleren. Eén van de geïnterviewden vertelt: "We hebben vooraf precies aan kunnen geven wat we wilden. De trainer is op onze trainingslocatie geweest en heeft foto's gemaakt, documentatie ingezien en goede input gegeven. Hij heeft zich goed voorbereid, zodat hij echt maatwerk konden leveren." Eén van de referenten heeft Normec Training & Education in het voortraject met andere aanbieders vergeleken op prijs en inhoud van de trainingen. "Normec Training & Education kwam daar goed uit. Reden voor ons om voor hen te kiezen", aldus voornoemde referent.

Opleidingsprogramma

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma en de offertes. De offertes zijn duidelijk en komen inhoudelijk overeen met wat vooraf is besproken. De beschrijving van het maatwerk wordt summier in de offerte opgenomen. Sommigen nemen meer diensten af bij Normec Training & Education. De trainingen maken dan onderdeel uit van het contract. De communicatie over de kosten verloopt goed. Zo vertelt een referent: "Wij houden er niet van om voor onvoorziene kosten te komen te staan. Daarom bespreken we vooraf goed en soepel wat er hoe er gefactureerd moet worden." Een ander zegt: "Wij hebben naderhand nog extra aanmeldingen gedaan. Daarin hebben zij zich flexibel getoond." Men is tevreden tot zeer tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de opleidingsprogramma's. Eén van de geïnterviewden vertelt: "Het programma kende een voorgeschreven minimale lesinhoud waar niet vanaf kon worden geweken. Daarnaast was het mogelijk om bedrijfseigen situaties toe te voegen. Daarmee is het programma echt maatwerk geworden." Twee referenten maken een opmerking over de opleidingsprogramma's. De één is van mening dat in de training "interne auditvaardigheden" veel stof in één dag is gepropt. De ander had ten aanzien van de haccp-training graag meer handvaten voor de praktijk gewild. Bijvoorbeeld door een inhoudelijke opzet van een teamvergadering te bespreken; hoe ziet een haccp-meeting eruit en wat zijn dan agenda-onderwerpen? Desondanks geven zij een positieve score op dit onderdeel.

Uitvoering

Alle respondenten bevestigen dat de training volledig conform het opleidingsprogramma is uitgevoerd. Op één referent na, zijn zij hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. Enkele geïnterviewden hebben niet zelf de trainingen bijgewoond maar gaan af op de ervaringen die zij van de deelnemers hebben terug gehoord. Respondenten vertellen: "Uit de evaluaties van de deelnemers blijkt dat men het een duidelijke training heeft gevonden. Het tempo was goed en ook het niveau sloot goed aan bij de deelnemers". Tijdens de training zijn verschillende werkvormen ingezet om de stof over te brengen. En wordt er voldoende ruimte gegeven voor eigen inbreng. Er is aandacht voor zowel de theorie als voor het oefenen met praktijksituaties door middel van rollenspellen of het oefenen in de praktijk" en "De training bestond uit een interactieve presentatie. Met de presentatie werd de rode draad in de training gevolgd, maar tussendoor was er veel ruimte voor praktijksituaties, oefenspelletjes en vragen van deelnemers. Daarna zijn we de fabriek ingegaan om ter plekke het geleerde in de praktijk te kunnen brengen en daar feedback op te ontvangen." Degene die een neutrale score geeft doet dit omdat hij de manier van trainen te weinig levendig vond. "Ik vond het wat saai, stoffig en droog", bevestigt hij.

Opleiders

Ook op dit onderdeel zijn alle referenten, op één na, enthousiast over de trainers. Men noemt hen onder meer "rustig", "duidelijk" en "enthousiast". Een positieve reactie: "De trainer beschikt over goede kennis en voldoende praktijkervaring. Maar vooral zijn enthousiasme werd door onze medewerkers als zeer positief en motiverend beschouwd. Hij is open en goed toegankelijk". Ook anderen vertellen dat de trainers didactisch vaardig zijn. Zo zegt een referent: "De trainer lokte reacties van de deelnemers uit. Daardoor ontstonden er levendige discussies. Dat werd heel positief ontvangen". Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vond de trainer niet zo passievol en enthousiast. Dat heeft hij een beetje gemist.

Trainingsmateriaal

Tachtig procent van de geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal dat is verstrekt. Meestal bestaat het trainingsmateriaal uit opdrachten en de PowerPointpresentaties. Geïnterviewden noemen het trainingsmateriaal “helder” en “duidelijk”. Zij vinden dat het materiaal goed aansluit bij de inhoud van de training en dat het als naslagwerk kan worden gebruikt. “Ook de opdrachten die in de training worden gemaakt zijn goed geformuleerd”, licht één van hen toe. Eén van de referenten vertelt dat voorafgaand aan de training een e-learning module door de deelnemers is gevolgd. Dit ter voorbereiding op de materie en om het niveau van de deelnemers te bepalen. Hij geeft aan dat sommige vragen daarin wat moeilijk werden bevonden door de deelnemers, maar dit reeds te hebben aangegeven bij Normec Training & Education. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat de hand-outs niet te lezen waren. Zij bevatten te kleine letters. Naderhand is alsnog een digitale versie verstrekt. Tot slot geeft één referent geen score op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op het trainingsmateriaal dat is verstrekt.

Accommodatie

Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden. Om die reden kent geen van de referenten een score toe aan dit onderdeel.

Natraject

Na afloop van de training zoekt de trainer van Normec Training & Education in de meeste gevallen contact met de opdrachtgever om te bespreken of alles naar wens is verlopen. Een geïnterviewde merkt op dat er echt wat met de verbetertips wordt gedaan. De deelnemers vullen een evaluatieformulier in en ontvangen een certificaat van deelname. Enkelen vertellen dat zij een samenvatting van de resultaten van de evaluatie hebben teruggekregen van Normec Training & Education. Een referent licht toe dat daaruit is gebleken dat de deelnemers rendement uit de trainingen hebben gehaald. “Deelnemers noemen de trainingen zeer praktisch en interactief. Zij geven aan kennis en inzicht te hebben verworven. Er wordt nog steeds over gesproken in de organisatie”, zegt hij. Ook een ander vertelt dat de medewerkers enthousiast zijn geworden om het geleerde in de praktijk te gaan brengen. De trainers verstrekken hun e-mail adres voor eventuele vragen achteraf. Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

Organisatie en Administratie

Uit de interviews blijkt dat de referenten de organisatie uitstekend telefonisch bereikbaar vinden en dat er snel wordt gereageerd op verzoeken via e-mail. Ook toont het instituut zich flexibel naar aanleiding van specifieke wensen. De facturen worden vlot verstrekt en kloppen met de afspraken die daarover zijn gemaakt. De respondenten die een score op dit onderdeel geven zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Zij noemen de organisatie “klantvriendelijk”. Twee referenten geven geen score op dit onderdeel omdat zij hier onvoldoende zicht op hebben.

Relatiebeheer

Geïnterviewden vertellen dat Normec Training & Education een nieuwsbrief uitgeeft met daarin het opleidingsaanbod. Al zeggen velen zich daarvoor te hebben afgemeld of daar geen weet van te hebben. Daarentegen weten zij Normec Training & Education te vinden als zij daaraan behoefte hebben en kennen zij in grote lijnen het brede opleidingsaanbod van Normec Training & Education. Zij bezoeken daardoor de website. Een geïnterviewde zegt daarover: “De website houd je op de hoogte van de ontwikkelingen in de branche”. Een andere referent merkt daarover op dat de zoekfuncties op de website wellicht specifiekere zouden kunnen worden gemaakt. Ook vertellen enkelen dat in e-mails met contactpersonen korte aankondigingen van het trainingsaanbod staan vermeld. De meesten zeggen hieraan voldoende te hebben. Enkele geïnterviewden geven aan met de trainer/contactpersoon te hebben besproken wat het vervolg op de training zou kunnen zijn. Drie referenten geven een neutrale score op dit onderdeel omdat zij van mening zijn dat Normec Training & Education hen niet proactief benadert. Zij hebben na afloop van de training niets meer van Normec Training & Education vernomen; sommigen spreken de consultants nog regelmatig in ander verband. Eén van hen merkt specifiek op: “Wij kregen vroeger altijd één keer per jaar bezoek van hen. Nu niet meer. Dat is wel jammer.” Drie referenten scoren niet. Zij hebben onvoldoende zicht op de wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd. Alle overige geïnterviewden (vier) geven de score “tevreden”.

Prijs-kwaliteitverhouding

De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de trainingen wordt over het algemeen door hen die een score op dit onderdeel geven positief beoordeeld. Vijftig procent geeft de score “tevreden”. Zij vinden de prijs acceptabel en zijn tevreden over de kwaliteit en het rendement dat met de trainingen wordt behaald. Voor één referent was de prijs van de trainingen mede een reden om voor Normec Training & Education te kiezen. Hij geeft de score “zeer tevreden”. Een ander zegt dat de trainingen altijd goedkoper kunnen en geeft daarom een neutrale score. Weer een ander vond de kwaliteit van de training niet geheel aan zijn verwachting voldoen. Zijn opmerkingen zijn reeds op andere onderdelen weergegeven. Tot slot scoren drie referenten niet op dit onderdeel. Zij hebben onvoldoende zicht op de prijs/kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De meeste referenten tonen zich tevreden over maatwerkopleidingen van Normec Training & Education en/of de samenwerking in totaal. Ter illustratie een uitspraak: “De trainingen zijn lekker praktisch. De cases zijn op de organisatie toegespitst waardoor het mogelijk is direct te oefenen in de praktijk. Dat is fijn!”. Er wordt één aanvullende opmerking gegeven. Een referent zegt: “Het auditproces is een cirkel. Er kan een ontwikkelingsproces van worden gemaakt. Er zou voor Normec Training & Education een rol kunnen zijn weggelegd om het auditproces in de organisatie verder te ontwikkelen. Daar zit nog een gat en dus liggen er kansen voor Normec Training & Education.” De meeste geïnterviewden geven desgevraagd aan Normec Training & Education aan te willen bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Eén referent geeft een neutraal eindoordeel. Naar zijn mening had de training met meer enthousiasme en levendigheid verzorgd kunnen worden. Tot slot een uitspraak van een zeer positief gestemde referent: “Normec Training & Education is een professionele organisatie. Wij hebben al een lange relatie met hen die altijd tot tevredenheid is. Wij zijn een groot fan van ze!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Normec Training & Education op 29-08-2019.

Algemeen

Normec Training & Education (voorheen Bureau voor Kwaliteitszorg) is onderdeel van Normec Foodcare; een vooraanstaande en landelijk georiënteerde dienstverlener in kwaliteit en voedselveiligheid in de levensmiddelenindustrie en aanverwante sectoren. De organisatie heeft ruime ervaring met projecten in verschillende branches, grootte van organisaties en bedrijfsculturen en beschikt over een schat aan ervaring en inzicht. Men heeft vooral te maken met vraagstukken over HACCP, BRC, FSCC 22000 of IFS. Met een praktijkgerichte aanpak zorgt Normec Foodcare dat de belangrijke onderwerpen op de werkvloer aan de (klant)eisen van bedrijven voldoen. Normec Training & Education verzorgt als trainingsonderdeel van Normec Foodcare complete opleidingsplannen op maat; van opfriscursus tot trainingen voor nieuwe medewerkers. Het uitgevoerde Cedeo onderzoek heeft betrekking op de maatwerktrajecten. Alle trainingen zijn gericht op voedselveiligheid en kwaliteitszorg, maar ook op persoonlijke ontwikkeling. Voor deze trajecten geldt dat Normec Training & Education in het voortraject samen met de opdrachtgever nadrukkelijk onderzoekt wat de opleidingsvraag is. In de uitvoering ligt de nadruk op de vertaalslag van de theorie naar de praktijk en de directe toepasbaarheid in de praktijk.

Kwaliteit

Alle trainers die Normec Training & Education inschakelt zijn in vaste dienst. Het bureau beschikt over een aantal vaste trainers en een aantal experts die vanuit hun specialistische expertise kennis kunnen overdragen. Allen hebben eerst een train-de-trainer programma doorlopen inclusief verdere interne begeleiding. Daarnaast biedt Normec Training & Education de mogelijkheid om trajecten in tweetallen uit te voeren waarbij beide trainers elkaar aanvullen. Interne teamvergaderingen, functioneringsgesprekken alsmede het bezoeken van elkaars trainingen en het geven van feedback, zorgt ervoor dat mensen scherp blijven en dat men continu kijkt naar ontwikkelingsmogelijkheden. De opleiders beschikken over de meest actuele kennis omtrent wet- en regelgeving en over veel praktijkervaring. Hierdoor kunnen zij zich goed verplaatsen in de belevingswereld van de klanten. Kwaliteitsmeting en borging staan hoog in het vaandel. Evaluaties, zowel intern als met deelnemers en opdrachtgevers, zijn hierbij een belangrijke graadmeter.

Continuïteit

Normec Training & Education biedt verschillende trainingsvormen: open inschrijving, incompany, maatwerk en blended learning. Voor het digitaal opleiden van medewerkers heeft het opleidingsbureau E-learning modules in het aanbod opgenomen. Momenteel is men bezig met het ontwikkelen van de volgende stap binnen E-learning voor een meer interactieve aanpak door het gebruik van Virtual Reality (VR). Normec Training & Education heeft zich in de loop der jaren ontwikkeld tot een betrouwbare en innovatieve partner en monitort marktontwikkelingen en vraagstellingen op de voet om daarop tijdig te anticiperen. Mede hierdoor groeit het bureau nog steeds. Gezien de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Normec Training & Education voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Normec Training & Education streeft naar het opleiden en begeleiden van kwaliteitsmanagers van de toekomst. Daarvoor biedt men trainingen in de vorm van maatwerk, incompany, open inschrijving en E-learning aan. De trainingen zijn geschikt voor nieuwe medewerkers in het vakgebied en voor ervaren professionals. Voor hen is het van belang dat de kennis en kunde actueel blijft binnen de aangescherpte wet- en regelgeving voor voedselveiligheid en productkeurmerken. Normec Training & Education beschikt over veel expertise binnen de foodsector en weet dat op een aansprekende manier over te brengen. Eén van de USP's van het opleidingsbureau is dat het geleerde direct in de dagelijkse praktijk kan worden toegepast.

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