

# Klanttevredenheidsonderzoek

Ormit Groep

09-02-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ormit Groep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO TRAINEES .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er is in Nederland een enorm aantal organisaties dat diensten voor HR (afdelingen) aanbiedt. Voor HR verantwoordelijken vormt dit grote 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, bijvoorbeeld door middel van coaching.

Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties opdrachten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

Op dit moment hebben op deze wijze zo'n 800 bureaus hun kwaliteiten op basis van marktwaardering aangetoond 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:

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

Kwalitatieve criteria:

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

### 3. Methode

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte bureau. Hoe waarden zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau 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 bureau voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor een 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 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 voor Trainees
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

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

- Met het bureau wordt een intake gehouden waaruit moet blijken dat het voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau verstrekt in het gesprek, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de intake, 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 op de Cedeo-websites;
    - (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 Trainees

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Offerte②				30%	
Uitvoering				60%	40%
Consultants				60%	40%
Trainees				70%	30%
Natraject③				50%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				50%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				10%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ④ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek hebben tien referenten deelgenomen. Deze referenten nemen traineeships af bij Ormit en werken om die reden al langere tijd samen met deze organisatie. Voor de meerderheid van de respondenten is dit niet de eerste keer dat wordt samengewerkt met Ormit. Een van hen vertelt: "Wij werken al geruime tijd met Ormit samen en we zijn altijd weer blij verrast met het aanbod van jonge en talentvolle professionals". Dit is voor de meeste van de geïnterviewden de reden om ook nu weer te kiezen voor Ormit. De gesprekken die met Ormit in het voortraject worden gevoerd, worden op prijs gesteld. "Er wordt echt goed geluisterd naar onze wensen en vervolgens wordt er een voorstel gedaan. Hier kunnen wij ook weer op reageren waardoor het dus een dynamisch traject wordt waarin beide partijen even veel in te brengen hebben. Dat vind ik een prettige manier van werken," aldus een van de tevreden referenten. De respondenten zijn unaniem in hun oordeel over dit onderwerp, zij zijn allemaal tevreden over het voortraject.

### **Offerte**

Het grootste deel (zeventig procent) van de referenten heeft niet zelf te maken gehad met het offertetraject en daarom hebben zij hier geen mening over. Drie referenten kunnen hier wel iets over zeggen en zij zijn allemaal tevreden. Dit wordt door hen als volgt gemotiveerd: "Het is heel belangrijk om in de voorfase duidelijke afspraken te maken. Niet alleen de financiële zaken moeten worden vastgelegd maar vooral ook de doelen en de termijnen waarin die doelen dienen te worden behaald. Dat doet Ormit uitstekend, dit wordt helder verwoord" en "Ik vond de offerte heel duidelijk en volledig, zag daar duidelijk onze eigen input in terug. Ook over de prijs werd er niet geheimzinnig of onduidelijk gedaan, hier zijn we samen prima uitgekomen". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de tevreden referenten over de offertes van Ormit wordt gedacht.

### **Uitvoering**

De manier waarop Ormit de verschillende (trainee)trajecten ten uitvoer heeft gebracht is zeer naar de wens van deze referenten, zij zijn hier allemaal tevreden over en veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Een van hen vertelt: "Omdat er in het voortraject duidelijk was gecommuniceerd, sloten de vaardigheden en capaciteiten van de trainee heel goed aan bij onze wensen, aan onze verwachtingen werd ruimschoots voldaan". "Deze trainee paste prima bij onze organisatie, daar hadden ze goed naar gekeken," zo vertelt een andere referent nog. Verder geeft men aan tevreden te zijn over de contactmomenten met Ormit: "Het is niet zo dat ze na levering ook meteen klaar zijn. Het is echt een goed begeleide trainee die ook tijdens de periode bij ons werd bijgestaan door zijn eigen mentor bij Ormit". En een andere respondent zegt over dit zelfde onderwerp: "Ook voor ons is er voldoende mogelijkheid om contact op te nemen met Ormit tijdens het proces. Op deze manier kan er aan finetuning worden gedaan en verloopt het traject voor alle partijen nog soepeler en levert het uiteindelijk ook het meeste op, weer voor alle partijen!".

### **Consultants**

Net als bij het vorige onderdeel is er een grote tevredenheid onder de referenten over het onderhavige onderwerp; de consultants van Ormit. Alle respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de zakelijke relatie die met deze persoon wordt onderhouden en alles wat daarbij komt kijken. "Ik heb niet alleen in het voortraject contact gehad met de coach van de trainee maar ook met enige regelmaat tijdens de gehele duur van het traject. Dit waren open en eerlijke gesprekken waar ik goed kon aangeven wat er nog verwacht werd van onze kant," zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere referent zegt over de consultants: "Hij kent onze organisatie heel erg goed en weet daardoor onze behoeftes. Ik merk dan ook echt dat hij de trainees waar nodig bijstuurt en coacht zodat deze nog beter blenden in het team. Dat vind ik een groot pluspunt van Ormit, die inhoudelijke kennis over ons bedrijf". De overige geïnterviewden hebben soortgelijke commentaren en dat is een verklaring voor hun positieve oordeel met betrekking tot dit onderwerp.

### **Trainees**

De kwaliteit van de trainees die door Ormit worden ingezet, is volgens alle respondenten over het algemeen (erg) goed. Zij zijn meestal goed berekend op hun taak en door de professionele begeleiding worden eventuele problemen in een vroeg stadium ondervangen zo vertellen de tevreden referenten. Een van hen legt uit: "Ormit is een professionele speler met veel ervaring dus zij weten vaak wel wat voor vlees ze in de kuip hebben. Toch komt het wel eens voor dat een match wat minder goed uitpakt maar daar doen ze dan niet moeilijk over en dan zoeken we samen naar een oplossing. Dat is nog nooit misgegaan". De anderen hebben soortgelijke ervaringen: "Omdat er bij Ormit een strenge selectie is bij de poort en de trainees daarnaast goed worden voorbereid op hun traject bij ons, zijn wij bijna altijd meteen tevreden. Daarnaast blijven het natuurlijk traineeships en is het niet meer dan logisch dat er zo nu en dan wat bijsturing plaats moet vinden, dat hoort bij het hele leerproces. Maar de trainees van Ormit zijn heel waardevol voor ons omdat ze weer andere ervaringen meebrengen en daarmee een andere kijk op bepaalde patronen die hier zijn ontstaan".

### **Natraject**

Bij de helft van de respondenten is het traineeship nog niet geheel afgerond en dat is de reden dat zij geen oordeel kunnen geven over het natraject. De andere helft van de referenten is hier tevreden over. Zij geven aan dat de doelen die vooraf waren gesteld gehaald zijn: "We hadden heel duidelijke afspraken over wat we graag wilden bereiken en deze trainee heeft dat helemaal waargemaakt. Na afloop van het traject hebben we dit gezamenlijk geconcludeerd in een afrondend gesprek, ook met de begeleider van Ormit erbij. Dat vond ik heel prettig". Een andere geïnterviewde zegt: "Wij hebben een langdurige relatie met Ormit en de afloop van een traject luidt vaak alweer het begin van een nieuw traject in. Daarom is er in ons geval niet echt sprake van een natraject maar eerder van een continu-traject. Ik spreek regelmatig met mijn contactpersoon binnen Ormit en dat zijn fijne gesprekken die vaak een uitgangspunt vormen voor een vervolg".

### **Organisatie en Administratie**

Over de manier waarop Ormit de zaken op administratief en organisatorisch gebied heeft geregeld, zijn de ondervraagde respondenten zonder uitzondering tevreden. Er wordt onder meer gezegd dat Ormit goed bereikbaar is en dat er een snelle reactietijd is: "Als ik een vraag heb, wordt deze altijd zo snel mogelijk beantwoord. Ik hoef er nooit extra achteraan te gaan". Ook de professionaliteit en flexibiliteit van Ormit wordt in dit verband door meerdere referenten genoemd. Ter toelichting: "Toen we in de eerste lockdown terechtkwamen, hielden ze ons goed op de hoogte en bleven de contacten prettig verlopen. De omschakeling naar digitaal ging zonder problemen" en "Ormit heeft veel ervaring met deze trajecten en ook de hele organisatie er omheen hebben ze in de loop der jaren geprofessionaliseerd. Dat is fijn om mee te werken, alles is duidelijk en bij eventuele onduidelijkheden gaan ze er met open vizier in en staan ze open voor onze feedback". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over Ormit met betrekking tot dit onderwerp wordt gedacht.

### **Relatiebeheer**

Niet alle respondenten kunnen iets zeggen over de manier waarop de relatie met Ormit wordt onderhouden omdat dit bij hen door een collega of andere afdeling wordt afgehandeld. Degenen die hier wel iets over kunnen zeggen zijn onverdeeld positief over de manier waarop deze zakelijke relatie wordt onderhouden. "Ik heb zoals gezegd een goede band met Ormit, ik praat regelmatig met mijn contactpersoon daar en dan heb ik niet het idee dat ze alleen maar willen 'verkopen'. Het zijn echt inhoudelijke gesprekken waaruit dan een nieuw traject kan ontstaan. Maar ik voel me nooit gepusht," aldus een van de tevreden referenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zinden dat Ormit op een goede manier vormgeeft aan het relatiebeheer: "We worden niet overspoeld met informatie, zo nu en dan een mailing. Ik zou dit omschrijven als een warme zakelijke relatie".

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Slechts drie referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Hierbij worden de volgende motivaties gegeven: "Ormit levert gewoon kwaliteit. De trainees zijn goed voorbereid op hun taak en brengen kwaliteiten mee waar wij hier behoefte aan hebben. Daar hangt in dit geval een redelijk prijskaartje aan maar dat vind ik gerechtvaardigd" en "Sommige trainees zijn echt van meerwaarde geweest voor ons bedrijf, daar heeft Ormit dus een goede bijdrage geleverd. De prijzen die ze vragen zijn aan de hoge kant maar dus wel gestoeld op feiten. Je krijgt als afnemer van een traineeship echt waar voor je geld".

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit dit onderzoek onder een aantal organisaties die traineeships hebben afgenomen van Ormit, komt een grote tevredenheid naar voren. De meeste respondenten hebben al vaker te maken gehad met een trainee van Ormit en zij zijn hier alle keren tevreden over geweest: "Uiteraard blijft het mensenwerk en zijn er dus onderlinge verschillen tussen de trainees. Maar de manier waarop Ormit ondersteunt en levert is voor ons een reden om voor hen te kiezen". Alle referenten zeggen dat de samenwerking met Ormit goed verloopt en dat de kwaliteit van de diensten die worden verleend "regelmatig en constant van hoog niveau" is: "Als we niet tevreden zouden zijn, zouden we wel op zoek gaan naar een andere aanbieder". Gevraagd naar positieve punten wordt onder meer genoemd de professionele begeleiding door de interne coaches van Ormit en de mogelijkheden om tussentijds bij te sturen: "Ormit is goed bereikbaar en werkt met vaste contactpersonen. Ook staan ze open voor suggesties van onze kant en zijn er op vaste momenten goede gesprekken met de coach, de trainee en onze interne begeleider". Als er naar verbeterpunten wordt gevraagd, is er slechts een referent die iets zegt. Hij vindt dat Ormit zich nog beter zou kunnen profileren: "Wij zijn heel tevreden maar als ik dit wel eens bij vakgenoten ter sprake ben, merk ik dat ze huiverig zijn. Ze kennen Ormit niet en zijn daarnaast ook bang voor inmenging door buitenstaanders. Daar liggen nog kansen". Alle referenten zijn dermate tevreden over de dienstverlening van Ormit, dat ze zonder aarzelen aangeven ook in de toekomst graag nog een gebruik te maken van de diensten van Ormit: "Als er budget voor is, vraag ik direct een gesprek aan".



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Ormit Groep op 09-02-2021.

### Algemeen

ORMIT is een bekende naam op het gebied van talent- en leiderschapsontwikkeling. ORMIT is al sinds 1994 specialist in traineeships en heeft twee vestigingen; één in De Bilt en één in Brussel. In totaal werken er ongeveer 250 betrokken en bevoegen medewerkers die, met de organisaties waarmee samen wordt gewerkt, ambities van organisaties en mensen realiseren. Door het vinden, ontwikkelen en binden van toptalent dat de potentie heeft om het perspectief van organisaties te veranderen maakt ORMIT organisaties succesvoller. ORMIT gelooft dat trainees die leiden met hoofd én hart, niet alleen snel en blijvend resultaat leveren, maar écht betekenis hebben voor de mensen om hen heen en de organisaties waarvoor ze werken. De trainees die aan ORMIT zijn verbonden, omarmen uitdagingen door gebruik te maken van analytische en verbindende kwaliteiten. ORMIT staat voor openheid, lef en persoonlijk leiderschap, dit geldt niet alleen voor de trainees maar ook voor ORMIT als organisatie. ORMIT mag zichzelf al jaren achter elkaar “A Great Place to Work” noemen en daarmee laat het zien een inspirerende werkgever te zijn. ORMIT biedt trainees twee verschillende trajecten; de incompany- en de multicompany trajecten. Voor beide trajecten geldt dat de trainees gestimuleerd worden om het beste uit zichzelf en anderen te halen waardoor hun unieke talenten verder worden ontwikkeld en zij direct resultaat kunnen leveren bij organisaties. Daarnaast zijn er tegenwoordig ook andere, flexibele trajecten mogelijk waarbij er nog beter wordt ingespeeld op de wensen van de opdrachtgever.

### Kwaliteit

De trainees krijgen bij ORMIT een persoonlijke talent development manager die hun gedurende het hele traject bijstaat, ondersteunt en adviseert. Deze talent development managers zijn stuk voor stuk specialist en goed opgeleid binnen ORMIT. Zij hebben regelmatig contact met de trainee en met de begeleider binnen de organisatie en bespreken dan alles wat met de traineeship en/of de trainee te maken heeft. Er zijn minimaal drie van dit soort momenten per opdracht maar indien dat gewenst is, zijn er meer contactmomenten mogelijk. Binnen ORMIT is er een matchmakelaar die ervoor zorgt dat trainees bij de juiste opdracht terecht komen. Dit is belangrijk omdat in de visie van ORMIT de juiste mensen op de juiste plek duurzaam succes creëren bij een organisatie. Kwaliteit staat bij ORMIT hoog in het vaandel en er wordt continu gewerkt aan het handhaven van de hoge standaarden waaraan voldaan dient te worden. Dit doet ORMIT onder andere door regelmatig overleg te voeren met haar participanten, vertegenwoordigd in de Raad van Advies. De feedback die daar wordt gegeven wordt serieus ter harte genomen, net zoals dit met de input die van trainees en andere eigen medewerkers wordt ontvangen, gebeurt. Daarnaast organiseert ORMIT met enige regelmaat inspiratiesessies en alumnibijeenkomsten om contact te houden met de (ex-)trainees. In de afgelopen periode, met de bijzondere corona-maatregelen, is er snel overgeschakeld op digitale contactmomenten. Uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, blijkt dat opdrachtgevers erg tevreden zijn over de snelle reacties en het snelle handelen van ORMIT in deze roerige tijden.

### Continuïteit

ORMIT is een bekende naam bij veel grote bedrijven. Zij maken regelmatig gebruik van de diensten van ORMIT bij zowel multicompany- als incompany trajecten. Daarnaast worden er, zoals gezegd, tegenwoordig flexibele trajecten aangeboden. Hiermee laat ORMIT zien rekening te houden met ontwikkelingen in de markt en maatschappij. ORMIT ziet zichzelf als partner in talentvraagstukken en dat is iets dat in de loop der tijd niet is veranderd. ORMIT heeft de afgelopen vijftientig jaar verschillende diensten ontwikkeld maar is altijd trouw gebleven aan de kern van het bedrijf; het vinden van jonge talenten en ze helpen bij het ontwikkelen tot jonge leiders en hen verbinden aan de juiste organisaties. Dat dit wordt gewaardeerd door de opdrachtgevers blijkt wel uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, hieruit komt een grote tevredenheid naar voren. Op basis van het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

ORMIT heeft altijd oog en oor voor wat er leeft bij klanten, opdrachtgevers, trainees en in de maatschappij. Zoals eerder in dit verslag genoemd is er een Raad van Advies die voor input op dit gebied zorgt, maar ook tijdens de inspiratiesessies en de bijeenkomsten van alumni komt er relevante feedback naar voren. Daarnaast hebben de accountmanagers veel contact met opdrachtgevers om precies de wensen te bepalen waardoor er een juiste match kan worden gemaakt. Nieuwe programma's worden ontwikkeld als de markt daar om vraagt. Zo worden er bijvoorbeeld momenteel meer young data professionals gezocht. Een ander voorbeeld van het inspelen op actuele ontwikkelingen is de ontwikkeling van het Energietransitie Talent Programm. Uit dit alles blijkt dat ORMIT zeer bedrijfsgericht werkt.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau 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
- Positieve advisering via de Cedeo-helpdesk
- Opname van de bureau informatie op de websites van Cedeo, inclusief aanbod en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu) / [www.cedeo.nl](http://www.cedeo.nl)