

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Groeimee

17-03-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Groeimee 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

## 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 jaaronzet 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				80%	10%
Accommodatie③				90%	
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie④				50%	10%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen mening over
- ③ Een referent onthoudt zich van het geven van een oordeel
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open trainingen van Stichting Groeimee (hierna te noemen Groeimee) hebben tien referenten meegewerkt. Een groot deel van hen heeft al eerder aan trainingen van Groeimee deelgenomen en voor twee referenten was dit een nieuwe ervaring. Deze twee respondenten zijn op advies van collega's bij Groeimee terecht gekomen: "Zij hadden goede verhalen en daarnaast was Groeimee eigenlijk ook de enige aanbieder in de regio. Deze twee punten samen zorgden ervoor dat ik voor deze training heb gekozen". Ook het feit dat de training punten opleverde voor de SKJ-registratie, is voor veel van de geïnterviewden een reden om voor Groeimee te kiezen. Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop men zich voor de trainingen aan kan melden. Dit is bij hen allemaal zonder problemen verlopen. Sommige referenten hebben zichzelf direct bij Groeimee aangemeld, bij andere referenten gaat dit via hun werkgever. Voor de tevredenheid maakt dit geen verschil. Iedereen is tevreden over de wijze waarop Groeimee aan het voortraject gestalte heeft gegeven.

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma dat door Groeimee wordt aangeboden, zijn de respondenten eveneens zonder uitzondering tevreden. Dit wordt door hen als volgt gemotiveerd: “Het programma heb ik van tevoren opgestuurd gekregen en dit was helemaal duidelijk voor mij. Ik kon mij daardoor een goed beeld vormen van wat mij te wachten stond”. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: De programma's van Groeimee zijn altijd afwisselend en goed toegespitst op onze praktijk. Dat maakt de dagen niet alleen leuk maar ook erg nuttig”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden wordt gedacht over de opleidingsprogramma's van Groeimee.

### **Uitvoering**

De manier waarop Groeimee de verschillende trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is zeer naar tevredenheid van de ondervraagde deelnemers. Alle referenten geven aan dat de training heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen met betrekking tot de inhoud, de duidelijkheid en de diepgang. Een ruime meerderheid van zeventig procent geeft de uitvoering de hoogste score van “zeer tevreden” en de overige dertig procent is “tevreden”. De respondenten noemen de trainingen van Groeimee onder meer interactief, actueel en interessant. Een van deze referenten legt uit: “De theorie die werd besproken was heel erg gericht op de praktijk en doordat we daarna echt gingen oefenen met de stof, bleef er heel veel van de stof direct hangen”. En een andere deelnemer vertelt: “Ik vond het een superfijne training, het was heel prettig dat we echt ‘live’ mochten komen, in plaats van digitaal, en alles was heel netjes aangepast aan alle maatregelen die op dat moment golden. Echt heel goed gedaan”.

### **Opleiders**

Over de opleiders zijn de referenten net zo enthousiast als over de manier waarop de trainingen ten uitvoer worden gebracht of, zoals een van hen het verwoordt: “Zonder goede trainer heb je eigenlijk nooit een goede uitvoering”. De trainers worden gewaardeerd om hun praktische insteek en de manier waarop ze de deelnemers betrekken bij de les. “Je merkte aan alles dat de docent wist waar hij over sprak, niet alleen uit de boeken maar vooral uit de praktijk. Dat is prettig omdat je daardoor als deelnemer heel goed praktijkcases in kan brengen. Deze werden op een goede manier behandeld,” aldus een van de tevreden referenten. Een andere respondent zegt over de opleiders die door Groeimee worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, die beperkt was, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de docent. Deze had echt goed oog en oor voor ons”.

### **Trainingsmateriaal**

Een van de ondervraagde deelnemers kan zich het lesmateriaal dat bij de training hoorde niet goed meer voor de geest halen. Deze referent geeft hier om die reden geen score. De overige referenten zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over het door Groeimee verschaft materiaal. Hier volgen enkele citaten die dit oordeel ondersteunen: “We kregen het materiaal van tevoren opgestuurd en ter plekke werden we nog van handouts voorzien. Alles zag er netjes en goed verzorgd uit”, “Het materiaal was actueel en duidelijk. De belangrijkste punten werden op een goede manier gehighlight en daardoor was het erg overzichtelijk” en “Ik ben zeer tevreden over het materiaal. Het was een goede aanvulling op wat er werd besproken en het is gewoon prettig om nog eens terug te kunnen kijken”.

### **Accommodatie**

De negen referenten die iets kunnen en willen zeggen over de accommodatie die door Groeimee werd gebruikt, zijn eensgezind in hun oordeel. Iedereen is hier tevreden over. “In verband met de coronamaatregelen moest er natuurlijk het een ander worden aangepast. Zo kreeg bijvoorbeeld iedereen een eigen tafel, eigen pen en eigen water. Verder was het gangpad extra breed gemaakt. Alles was echt heel goed gedaan en ik voelde me ook prima op mijn plek daar,” aldus een van deze tevreden referenten. Een ander zegt hier nog over: “De locatie voldeed wat mij betreft, het was allemaal netjes verzorgd en er werden goede hygiëne maatregelen genomen. Meer verwacht ik niet bij een dergelijke cursus, het gaat toch echt meer om de inhoud dan om de locatie wat mij betreft”.

### **Natraject**

De manier waarop door Groeimee aan het natraject vorm wordt gegeven, is naar wens van de geïnterviewden. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over. Een meerderheid van de referenten heeft na afloop een (digitaal) certificaat ontvangen. Ook stonden de behaalde accreditatiepunten duidelijk vermeld: "Dit is belangrijk voor mijn SKJ-registratie". De meeste bijeenkomsten werden afgesloten met een (schriftelijke) evaluatie, maar daarnaast werd er door de docent ook vaak mondeling feedback gevraagd: "We deden na afloop een rondje waarin ieder zijn ervaring kon vertellen. Deze trainer reageerde hier heel adequaat en goed op". Veel trainers hebben daarnaast aangegeven ook na afloop van de training nog bereikbaar te zijn voor eventuele vragen: "Dat vond ik echt top, dat je weet dat je ook op een later moment nog je vragen kunt stellen. Hiermee laat je als trainer echt je betrokkenheid zien en dat maakt het voor ons als deelnemer een stuk laagdrempeliger om, als je tegen iets aan loopt, direct hulp te vragen".

### **Organisatie en Administratie**

Vier referenten kunnen over dit onderwerp niets zeggen, omdat dit bij hen door een collega of andere afdeling wordt afgehandeld. De overige referenten zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Groeimee. "Het is een prettige organisatie om mee te werken omdat ze niet alleen professioneel zijn, maar ook aandacht houden voor de afzonderlijke klanten en hun wensen," zo vertelt een van de tevreden referenten. De goede bereikbaarheid en de vriendelijke manier waarop mensen te woord worden gestaan, worden in dit verband ook een paar keer genoemd als sterke punten van Groeimee. De facturen zijn duidelijk en kloppen met wat er van tevoren is afgesproken. Een deel van de respondenten heeft te maken met een vaste contactpersoon binnen Groeimee: "Dat werkt heel goed, omdat alles via deze vaste lijn gaat, ontstaat er geen ruis en worden zaken snel en efficiënt opgepakt en afgehandeld".

### **Relatiebeheer**

Groeimee onderhoudt de relaties met de afnemers en deelnemers op goede manier, zo zeggen alle referenten die deel hebben genomen aan dit onderzoek. Sommige spreken hier over nieuwsbrieven die worden ontvangen, anderen hebben het over telefonische gesprekken met hun contactpersoon. "Ik kreeg in het begin nog wel een mailtjes met daarin een overzicht van nieuwe trainingen, maar nu heb ik al een poosje niks ontvangen, zo vertelt een van de respondenten. Een andere referent zegt hierover: "Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over". Een andere referent heeft meer contact met Groeimee: "Ik krijg wel eens een telefoontje van mijn contactpersoon als hij denkt dat er iets interessant voor mij is. Dit zijn vrijblijvende en informatieve gesprekjes die ik op prijs stel". Kortom, Groeimee heeft volgens deze respondenten een persoonlijk relatiebeheer waar men erg over te spreken is.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Groeimee. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. "Er hangt een redelijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs goed te begrijpen," zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over ditzelfde onderwerp: "Het is misschien gek om te zeggen, maar ik vind deze training eigenlijk heel goedkoop. Het was echt heel erg goed en nuttig en de prijs vond ik, vergeleken daarmee, eigenlijk gewoon laag". De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn unaniem in hun oordeel. Ze zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Groeimee. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met Groeimee: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van Groeimee genoemd: "Je kan wel boekenwijsheid delen maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Groeimee te kiezen". Een andere referent wil hier graag een compliment geven over hoe is omgegaan met de coronamaatregelen: "Ik ben gewoon heel blij dat er een face-to-face training mogelijk was. Ik ben blij dat Groeimee moeite heeft gedaan dit op een veilige manier te realiseren". Veel van de referenten onderschrijven dit en zij zouden Groeimee dan ook bij derden aanbevelen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Groeimee op 17-03-2021.

### Algemeen

Stichting Groeimee is een ervaren specialist in de jeugdhulp. Het doel van de stichting is om gemeenten en onderwijs te ondersteunen in de uitvoering van de Jeugdwet en de hierbij behorende taken. Groeimee heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een kennisspeler in het sociale domein, waarin de ondersteuning van jeugd en gezinnen centraal staat. Zij ondersteunt de wijk-, sociale- en gebiedsteams bij de verdieping van hun kennis en werkontwikkeling. Ook stimuleert zij haar medewerkers zich in te zetten snel en preventief te reageren op signalen met als doel om vroegtijdige ondersteuning te kunnen organiseren en hierdoor eventuele problemen in een later stadium te voorkomen. In situaties waar risico's aanwezig zijn, blijven deze medewerkers jeugdigen/gezinnen volgen en (onder)steunen. In zorgvuldige afstemming met gezin en andere betrokkenen zal er actie ondernomen worden en houden zij, indien nodig, de coördinatie totdat passende hulp is ingeschakeld. Stichting Groeimee is tevens een trainingscentrum voor haar medewerkers, gemeenten en professionals werkzaam in het jeugd/sociale domein en/of onderwijs. Om de kwaliteit van de professional te borgen biedt zij trainingen aan waarbij de actualiteit en de verdieping binnen het vakgebied aan de orde komen. Inventarisatie van de behoeften bij de eigen werknemer, de professional en aanpalende partijen vormt het uitgangspunt om het aanbod verder te ontwikkelen. Het interview werd gehouden met mevrouw H. Oosterbaan (opleidingscoördinator/trainer) en de heer I. Mollerus (manager).

### Kwaliteit

Groeimee is een stichting die bestaat uit een kern van mensen die alle activiteiten coördineren en uitvoeren. De meeste medewerkers zijn, in diverse functies (zoals jeugd- en gezinscoaches, gedragswetenschappers of teamleiders), gedetacheerd bij verschillende gemeentes om hen te ondersteunen bij de uitoefening van de aan hen toebedeelde taken. Groeimee beschikt over een opleidingscoördinator, trainers in vaste dienst en een netwerk van externe specialisten die zowel in de uitvoering actief zijn als in de ontwikkeling, aansluitend op de behoefte en actuele ontwikkelingen. Haar missie is de dienstverlening van de professionals in het werkveld maximaal te ondersteunen en te ontzorgen zodat zij zich primair kunnen richten op de jeugdige en zijn sociale omgeving. Op basis van veranderende behoeften in het werkveld, worden ook de trainingen verder ontwikkeld of doorontwikkeld op thema of facetten binnen een thema. De dienstverlening van Groeimee wordt gekenmerkt door handelingssnelheid, flexibiliteit en korte lijnen. Kwaliteitsbewaking gebeurt nauwgezet aan de hand van evaluaties en input vanuit de doelgroep en professionals.

### Continuïteit

Groeimee monitort de vraagstelling vanuit het werkveld waardoor de trainingen daadwerkelijk gericht zijn op de praktijk en de professional die daarin werkzaam is. Daartoe ontwikkelt zij nieuwe trainingen maar kan zij ook bepaalde thema's eruit lichten en verdiepen. De trainers ontwikkelen zich dan ook continu zodat zij in competenties nog beter kunnen aansluiten op de professional in het werkveld in de ondersteuning van de regiefunctie van de cliënten. Groeimee staat in nauw contact met het SKJ en het Registerplein zodat trainingen aan de eisen blijven voldoen en daarmee geaccrediteerd blijven of worden. Als missie heeft Groeimee het optimaliseren van het hele netwerk en opvoedomgeving rondom de jeugdige. In dat kader vervult de organisatie niet alleen een rol richting interne medewerkers maar vooral ook richting aanpalende organisaties, zoals gemeenten. In de afgelopen periode (met alle beperkende maatregelen ivm corona) heeft Groeimee zich gericht op het ontwikkelen van online trainingen en webinars. Dit bleek te voorzien in een grote behoefte en het plan is dan ook om deze in de toekomst met enige regelmaat aan te blijven bieden. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit bij trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Binnen de dienstverlening van Groeimee staat de beroepsontwikkeling van de professional voorop. Kennisoverdracht wordt gecombineerd met interactieve werkvormen; beide prima aansluitend bij de dagelijkse praktijk van het werkveld. Daarnaast kunnen deelnemers aan trainingen eigen casuïstiek inbrengen en wordt er veel ruimte in de programma's ingebouwd om casussen te bespreken en met elkaar te discussiëren over ontwikkelingen in het vakgebied. In combinatie met de actuele ontwikkelingen en de betrokkenheid van de organisatie, maakt dat Stichting Groeimee als kennispartner hoog wordt gewaardeerd. Groeimee heeft in 2020 laten zien dat het snel kan schakelen. Trainingen werden in eerste instantie verschoven en in aangepaste vorm aangeboden toen dat weer mogelijk was. Later zijn er ook (delen van) trainingen omgezet in online trainingen. Uit het Cedeo onderzoek kwam naar voren dat dit alles erg werd gewaardeerd door de afnemers. Ook borgt Groeimee de opgedane kennis en vaardigheden doordat zij altijd bereikbaar zijn voor hun klanten na de training voor vragen of aanvullende wensen.

## 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](http://www.cedeo.eu)