

# Klanttevredenheidsonderzoek

Arjo Nederland BV

21-03-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Arjo Nederland BV 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②					
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer③				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden

② Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.

③ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

④ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Arjo Nederland BV (hierna Arjo Nederland te noemen) geeft aan al langere tijd zaken te doen met de opleidingsaanbieder. In veel gevallen is Arjo tevens leverancier van hulpmiddelen en vloeit de keuze voor de opleidingen van Arjo hieruit voort. Een referent zegt: "We deden al zaken met Arjo toen ik hier kwam werken en ik heb de contacten overgenomen. Het verloopt naar volle tevredenheid." In veel gevallen kwam de keuze voor Arjo voort uit vergelijkend marktonderzoek. Enkele referenten: "Ze kwamen naar voren als betrouwbaar en goed" en "Het programma sloot goed aan. Bovendien stelden zij kritische vragen, bijvoorbeeld over de praktijkrichtlijnen. Dat wekte vertrouwen."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Een intakegesprek behoort tot de standaardwerkwijze. Er wordt goed doorgevraagd naar de maatwerk wensen: “We hebben een intakegesprek gehad met een praktijkspecialist, een consultant en een accountmanager. Er is goed geluisterd en meegedacht”, “De trainer en de contactpersoon hebben echt doorgevraagd naar onze wensen. Wij wilden een training die half zo kort was als de standaardtraining. Dat hebben ze voor elkaar gebreed” en “Ik kwam met de vraag of onze ergo-coaches konden leren om trainingen fysieke belasting te geven. Zij hadden al praktijkvoorbeelden van andere klanten, erg prettig!” Eén referent voegt nog toe: “Inmiddels is bekend wat onze behoeften zijn, dus er zijn geen uitgebreide voorbesprekingen meer.” Men is tevreden over de communicatie, de planning en de getoonde flexibiliteit: “Je krijgt makkelijk contact en ze doen niet moeilijk met het verschuiven van data” en “Het duurt af en toe wat lang voordat ik terecht kan, maar de samenwerking verloopt verder heel fijn.”

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. Het is in overeenstemming met datgene wat in de intake is afgesproken en geeft naar hun mening van een realistisch beeld van de inhoud van de opleiding. Enkele merken ieder op: “Het opleidingsprogramma was meteen goed. Onze wensen zijn er prima in vertaald. We herkenden ons er dan ook direct in”, “Het geeft precies weer wat we hebben afgesproken” en “Zoals het omschreven stond, hebben ze het ook uitgevoerd.” Een ander geeft aan: “Bij ons is er sprake van een standaardofferte die van training tot training meegaat. Als er nieuwe toepassingen of innovaties zijn, dan wordt dat keurig bijgewerkt.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opleidingen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen wat betreft interactief gehalte, praktijkgerichtheid, afwisseling in werkvormen en balans tussen theorie en praktijk: “Er is meer interactie dan ik gewend ben van andere trainingsbureaus”, “Er wordt steeds geprobeerd om het aan de praktijk te koppelen”, “Er wordt heel actief geoefend met hulpmiddelen” en “Ze wisselen theorie en praktijk goed af.” Er is in voldoende mate sprake van maatwerk: “Het is echt op onze situatie gericht”, “We kunnen zelf aangeven met welke middelen we willen oefenen”, “Wij hebben gevraagd om een kortere training. Het is best een uitdaging voor de trainer om het in de helft van de tijd te doen, maar het lukt goed. De onderwerpen die voor ons relevant zijn, worden eruit gepikt” en “Er wordt goed gekeken naar waar de groep om vraagt.” Een referent voegt nog toe: “De trainer doet bij ons ook werkplekobservaties en neemt dit mee in de lessen. Dat is erg zinvol.”

### **Opleiders**

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Allen zijn goed te spreken over hun deskundigheid. Enkele reacties: “De vaste docent is een ervaringsdeskundige. Hij kent het werkveld goed”, “De cursusleider weet er veel vanaf” en “De docent heeft op meerdere vlakken veel kennis. Hij gebruikt haptonomie en maakt gebruik van verschillende andere kennisonderdelen.” Een meerderheid prijst de docenten ook om hun didactische en persoonlijke vaardigheden: “De cursusleider is didactisch heel goed. Het is een leuk iemand om naar te luisteren”, “Het is een prettige, rustige persoon”, “Hij is enthousiast en denkt mee over aanpassingen”, “Hij sluit aan bij onze leefwereld en gaat goed in op vragen die spelen” en “Hij komt uit deze regio. De medewerkers lopen met hem weg.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “We hebben een nieuwe trainer. Bij hem miste ik nog net even een beetje de praktijk, de praktische oefening.”

### **Trainingsmateriaal**

Aan het trainingsmateriaal kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het bestaat voornamelijk uit boeken en mappen. Het is goed geschikt als naslagmateriaal. Het wordt op tijd toegestuurd. Enkele reacties: “De mappen en de boeken zijn inhoudelijk heel goed”, “In de map staat alles wat erin moet staan. De deelnemers krijgen ook de PowerPointpresentatie gemaild”, “Het materiaal wordt altijd van tevoren geleverd en naar de cursisten verspreid” en “De map geeft nog veel uitgebreider informatie dan je in de cursus krijgt. Het is echt een toevoeging.” In veel gevallen is er sprake van maatwerk. Enkele referenten: “De mappen zijn op ons aangepast en worden steeds bijgewerkt naar de actualiteit en naar onze wensen” en “De mappen sluiten precies bij ons aan.”

**Accommodatie**

Aangezien alle opleidingen die binnen dit onderzoek vallen in-company of online waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

**Natraject**

Met uitzondering van twee neutraal gestemden zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In sommige gevallen is er sprake van een examinering. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. "De oplevering van de certificaten verloopt goed", zegt een referent. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In een aantal gevallen ontvangt de opdrachtgever hierover een schriftelijke terugkoppeling. Men is te spreken over de nazorg en de opvolging: "Arjo biedt aan dat als er vragen zijn, zij nog een keer meelopen. Dat is onderdeel van het contract. Ook over intervisie denken ze mee" en "Af en toe wordt er een oude rot ingevlogen voor nog een training van een paar uurtjes." De neutraal gestemden geven ieder een gelijksoortige reden voor hun score: "Je krijgt geen terugkoppeling van de evaluaties van de deelnemers. Misschien moet ik hierop zelf ook iets scherper zijn. Ik ga hen hierover nog even aanspreken" en "De uitkomsten van de evaluaties worden niet met mij besproken." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men als volgt: "De trainingen worden heel goed beoordeeld", "De mensen zijn enthousiast", "De coaches zijn in staat andere mensen iets mee te geven", "De direct leidinggevenden zeggen dat ze merken dat de opleidingen verschil maken", "De deelnemers zijn voldoende geschoold. Ze voelen zich zeker" en "Mensen zeggen dat ze dachten dat ze het goed deden, maar in de training blijkt dat het toch nog beter kan. Het is echt een eyeopener."

**Organisatie en Administratie**

Afgezien van één toegekende 'drie', worden er aan de organisatie en administratie uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. Men toont zich tevreden over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de facturering, de toezending van informatie en documenten, de accuratesse en de klantvriendelijkheid. Enkele reacties: "Ze hebben alles prima op orde, inclusief de facturering", "Ze reageren snel, je krijg een vlotte terugkoppeling en ze zijn altijd bereid om mee te denken", "Het uitreiken van de certificaten loopt goed. Dat doen ze heel zorgvuldig. Ook krijgen we keurig periodiek de trainingsoverzichten toegestuurd" en "Als ik om een offerte of een wijziging vraag, wordt dat meteen goed opgepakt." Een referent voegt nog toe: "Ik geloof dat ze omkomen in het werk. Daardoor duurt het weleens wat lang voordat er antwoord komt, maar ze verontschuldigen zich dan netjes en het komt altijd op zijn pootjes terecht." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Er heeft een wisseling van contactpersoon plaatsgevonden en nu duurt het wat langer voordat je antwoord krijgt."

**Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Een enkeling antwoordt bevestigend op de vraag of er weleens een nieuwsbrief wordt ontvangen. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon in de persoon van een trainer of accountmanager. Het contact is naar wens. Enkelens vertellen ieder: "We kunnen altijd met vragen bij hen terecht. Ik merk dat ze echt betrokken zijn", "De lijntjes zijn heel kort", "Ze denken ontzettend mee en zoeken het contact heel erg op, ook in de dagelijkse praktijk" en "Wij hebben twee contactpersonen die we altijd kunnen bellen als we willen sparren over een casus." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe. Een greep uit de reacties: "We hebben ook met andere partijen gesproken maar de kwaliteit is bij Arjo duidelijk beter", "Het hoofd van onze afdeling Opleidingen is tevreden, dus ik ga ervan uit dat het goed is", "Ik vond het eerst redelijk prijzig, maar ik heb begrepen dat dit normale prijzen zijn", "Wij krijgen staffelkorting. De verhouding tussen prijs en kwaliteit is goed" en "Het is niet goedkoop en we maken soms een uitstapje naar een andere aanbieder, maar de kwaliteit is zodanig goed dat we steeds weer bij Arjo terugkomen." Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Arjo zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Arjo, prijst men de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de opleiders en het geleverde maatwerk: “De trainers stralen veel enthousiasme uit”, “Ze geven les op maat”, “Er is aandacht voor precies die onderwerpen die wij belangrijk vinden”, “Ze hebben veel deskundigheid in huis”, “Ze hebben een enorme knowhow en weten die naar jouw situatie te vertalen” en “Hun praktijkervaring is onvoorstelbaar groot.” Een referent voegt nog toe: “Een van de sterke kanten van Arjo is, dat ze trainingen hebben voor verschillende mobiliteitsklassen.” Ook over de klantvriendelijkheid van Arjo en de samenwerking met het bureau is men goed te spreken: “Ze zijn goed bereikbaar en klantvriendelijk. Ze denken altijd mee” en “We hebben een kort lijntje. Ze zijn heel benaderbaar, geven snel antwoord en luisteren echt naar je.” Desgevraagd tonen allen zich zonder meer genegen de maatwerkopleidingen van Arjo aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Arjo Nederland BV op 21-03-2022.

### Algemeen

Arjo is leverancier (wereldwijd) van medische hulpmiddelen, diensten en oplossingen. Alle diensten zijn gericht op het verbeteren van de levenskwaliteit van mensen met beperkte mobiliteit en leeftijd gerelateerde gezondheidsproblemen. Arjo biedt toonaangevende geïntegreerde zorgoplossingen en draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit en efficiency van de zorg. Advies, hulpmiddelen en beheer in de zorgvraag van instellingen maken onderdeel uit van het totale dienstenpakket. In het kader van letselpreventie heeft Arjo een meerjarig trainingsprogramma (Diligent) samengesteld. In dit programma worden management en personeel begeleid en getraind in het veilig en tijdig mobiliseren van cliënten. Het Cedeo onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die Arjo in dit kader aanbiedt. Het gesprek vond plaats met mevrouw Heleen Liedorp (marketing en communicatiemanager) via MS Teams.

### Kwaliteit

Met Diligent, het letselpreventieprogramma van Arjo, worden management en personeel begeleid en opgeleid in het veilig en vroegtijdig mobiliseren van zorgvragers in het zorgproces. De meeste klanten van Arjo zijn particuliere en openbare instellingen in de acute en langdurige zorg. Het aanbod omvat producten en oplossingen voor patiëntverplaatsing, hygiëne, desinfectie, medische bedden, therapeutische ligondersteuning en preventie van veneuze trombo-embolie (VTE). Arjo heeft voor deze trajecten vijf adviseurs/trainers in vaste dienst. Incidenteel maakt men gebruik van de expertise van enkele specialisten in de flexibele poule. Deze poule bestaat uit ex-medewerkers van Arjo die allen bekend zijn met de dienstverlening en de voorgeschreven protocollen en procedures. Tijdens reguliere overleggen bespreken de adviseurs/trainers de input uit de markt en nieuwe ontwikkelingen. Ook is er gelegenheid om ervaringen uit te wisselen. Arjo streeft ernaar om alle trainingen te evalueren met zowel deelnemers als opdrachtgevers. De uitkomsten worden gebruikt voor de bewaking en borging van de kwaliteit.

### Continuïteit

Ontwikkelingen in de markt worden door Arjo alert gevolgd. Samen met een onderzoeksbureau wordt stelselmatig geïnventariseerd waar de markt behoefte aan heeft. Hierop anticipeert men snel door trainingen op deze ontwikkelingen te laten aansluiten. Onder auspiciën van de adviseurs/trainers creëert men het lesmateriaal. Zowel hulpmiddelen als advies en training sluiten hierdoor nauw aan op de praktijk van de professional. Het pragmatische karakter van cursussen in combinatie met een integrale aanpak zorgt voor een optimale verbinding. De informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit voor de maatwerktrajecten van Arjo voor de komende periode voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Alle referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn goed te spreken over de hulpmiddelen en de ondersteuning die Arjo verstrekt. Daarnaast is men van mening dat de organisatie klantvriendelijk en flexibel is. Ook geeft men aan dat de adviseurs inhoudelijk deskundig zijn, didactisch vaardig en dat hun ondersteuning van toegevoegde waarde is. Voorafgaand aan de opleidingen vindt er een uitvoerig voortraject plaats. Hierbij inventariseert men uitgebreid de opleidingsbehoefte. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd en staat men open voor feedback. Een ander voorbeeld van de klantgerichte opstelling van Arjo is de wijze waarop men de afgelopen twee jaar heeft ingespeeld op uitval, uitstel of online-onderwijs in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld. Vanwege de maatregelen is er direct gezocht naar alternatieven en is een deel online opgepakt. Met alle relevante marktontwikkelingen in het achterhoofd richt Arjo zich met vertrouwen op de toekomst. Met behoud van de kwaliteit als uitgangspunt richt Arjo zich op het verder uitbouwen van de dienstverlening met oog voor efficiency, digitalisering en innovatie.

## 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo