

# Klanttevredenheidsonderzoek

CAOP

16-06-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CAOP 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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			13%	25%	62%
Opleidingsprogramma			13%	50%	38%
Uitvoering			25%	62%	13%
Opleiders			13%	62%	25%
Trainingsmateriaal			13%	50%	38%
Accommodatie②				13%	13%
Natraject③				50%	38%
Organisatie en Administratie				38%	62%
Relatiebeheer④				38%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			13%	75%	13%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

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

② Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.

③ Eén referent kent het natraject geen score toe.

④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van CAOP geven desgevraagd aan dat er door hun organisatie al voor hun tijd zaken werd gedaan met de opleidingsaanbieder. Over de keuze voor CAOP vertellen enkele geïnterviewden: "Hoe we precies bij CAOP terechtgekomen zijn weet ik niet. Onze vorige OR maakte al gebruik van een ambtelijk secretaris die we via CAOP inhuren. Via hem kreeg ik te horen dat er ook opleidingen mogelijk waren", "Ik ben na mijn komst in deze functie doorgegaan met de vaste trainer van CAOP omdat die goed was bevallen", "Wij maakten veel gebruik van hun ambtelijk secretarissen en dat beviel goed. CAOP was vanzelfsprekend een van de favoriete gegadigden vanwege hun aanbod" en "We hebben, nadat wij een driedaagse gevolgd hadden, afstemming gezocht met de cursusleider over een maatwerktraining." Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten goed te spreken over het voortraject. De intake is naar de mening van de meeste referenten zorgvuldig en uitgebreid.

Enkelen vertellen: “De coördinator heeft goed naar ons geluisterd. Na het intakegesprek hebben we nog een paar keer telefonisch en via e-mail contact met elkaar gehad”, “Ik had zelf al een opzet gemaakt. Die hebben we doorgesproken. We zijn in onderling overleg tot een definitief plan gekomen” en “Er is veel aandacht besteed aan onze wensen.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Onze behoeften en hun aanbod kwamen in de intake niet helemaal bij elkaar.”

### **Opleidingsprogramma**

Op één neutrale score na, worden er aan het opleidingsprogramma uitsluitend de scores “tevreden” en “zeer tevreden” toegekend. De meeste referenten geven aan dat het programma voldoende in overeenstemming was met de in het voortraject geuite wensen. Er is genoeg ruimte voor bijstelling van het concept. Enkele reacties: “Het programma is in nauw overleg met de cursusleider tot stand gekomen. We hebben er niet veel meer aan hoeven sleutelen”, “Soms moeten we nog even checken, maar het programma is meestal op basis van de intake meteen goed”, “Het programma was geheel aangepast aan onze wensen en volledig op maat” en “Het is op basis van onze aanwijzingen behoorlijk bijgeschaafd en goed vormgegeven.” De neutraal gestemde referent geeft de volgende reden voor zijn score: “We merkten dat onze verwachtingen verschilden met die van hen. Het programma is verschillende keren aangepast en uiteindelijk is de vertaalslag op papier onvoldoende gemaakt.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Het merendeel van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen. Daarnaast worden er twee neutrale scores toegekend. Over het interactief gehalte, het evenwicht tussen theorie en praktijk en de structuur is men tevreden: “De opdrachten tussendoor maakten het extra boeiend”, “De gesprekken verliepen volgens een bepaalde structuur die veel houvast gaf. Het was interactief en afwisselend genoeg”, “Het was mooi in balans. De eerste dag was vrij theoretisch maar daar hadden we ook om gevraagd. Op de tweede dag hadden we de vrijheid om met een beetje begeleiding onze weg te zoeken door middel van gesprekken” en “Het was vooral een kwestie van ondersteuning bij het zelf beantwoorden van onze vragen. Het was beslist geen college, maar een erg interactief gebeuren om samen tot een goed plan voor de toekomst te komen.” Ook over het maatwerkgehalte is men goed te spreken: “Het is echt aangepast aan onze wensen. We hebben onze issues goed kunnen aankaarten”, “Er zijn heel veel vragen en voorbeelden van ons behandeld”, “Het was heel flexibel op ons afgestemd” en “We hebben er inhoudelijk behoorlijk ons stempel op kunnen drukken en een aantal thema’s naar voren gehaald die belangrijk voor ons waren. Daarnaast was er ook ruimte voor een stukje teambuilding.” De neutrale scores worden als volgt toegelicht: “We hebben niet op alle vragen antwoord gekregen” en “Er had een iets strakkere sturing mogen plaatsvinden. Sommige dingen liepen te veel uit.”

### **Opleiders**

Van de acht referenten zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden over de opleiders; één referent is noch tevreden, noch ontevreden. Men prijst de opleiders om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten: “De opleider was makkelijk in de omgang, flexibel, deskundig en didactisch goed”, “De cursusleider was een fijne sparringpartner die de adviesrol goed invulde”, “De opleider was kundig genoeg om ons te vertellen hoe we met onze bijdrage een stempel konden drukken”, “De opleider hield er goede didactische methoden op na en was prettig in de omgang. Hij was facilitator maar was ook didactisch vaardig om tot een goed resultaat te komen. Hij spiegelde mensen goed voor hoe ze in de communicatie het best tot hun recht konden komen”, “Aan het einde van de cursus sloten onze directeuren ook aan. Dat ging ook goed” en “We vragen de opleider steeds terug. Hij heeft er veel verstand van.” De neutraal gestemde referent geeft de volgende reden voor zijn score: “De deskundigheid van de speciale expert die er was bijgehaald viel tegen.”

### **Trainingsmateriaal**

Afgezien van één neutraal gestemde referent zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit boeken, lesmappen en PowerPoint presentaties. Het voldoet zowel qua inhoud als qua vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. In sommige gevallen is het op maat samengesteld. Enkele reacties: “De opleider heeft een map uitgereikt met alle sheets en artikelen en de roos van Leary. Alles wat we nodig hadden, zat erin”, “In het boek stonden alle methode die we hebben gebruikt”, “Het materiaal was duidelijk, overzichtelijk en goed hanteerbaar”, “Ook de nieuwsartikelen die in de training zijn uitgezocht en behandeld waren aan het materiaal toegevoegd” en “Er is nog heel veel specifieke documentatie uitgereikt speciaal ter ondersteuning van ons.” Degene die een neutrale score toekent licht zijn oordeel als volgt toe: “De inhoud van het boek voegde zeker iets toe, maar het werd in de cursus eigenlijk nauwelijks gebruikt.”

### **Accommodatie**

Omdat de meeste opleidingen binnen dit onderzoek in-company of online waren, kennen slechts twee van de acht referenten op dit onderdeel een score toe. Zij tonen zich tevreden over de accommodatie en de voorzieningen. Eén van hen zegt: “Het was een schitterende locatie, een oud industrieel complex dat op een heel leuke manier was verbouwd, goed te bereiken, sfeervol en voorzien van alle moderne gemakken.”

### **Natraject**

Het natraject roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Eén referent geeft geen score bij gebrek aan informatie. De trainingen worden in de regel afgesloten met een schriftelijke en mondelinge evaluatie. Zo vertellen referenten: “Onze voorzitter heeft nog even apart contact gehad met de docent” en “De docent heeft na afloop nog even gebeld.” Men is goed te spreken over de nazorg en de vervolgmogelijkheden. Men zegt: “We kunnen via de ambtelijk secretaris nog vragen stellen die doorgespeeld worden naar de docent”, “We kunnen altijd documenten opsturen. De docent kijkt dan even mee” en “We zijn alweer in gesprek over een vervolgtraject.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen zijn de meeste referenten enthousiast: “Het resultaat is bereikt. Er is een nieuwe raad gekozen”, “De teambuilding is goed gelukt en we hebben onze kennis aangevuld”, “Er wordt op een goede manier op teruggekeken, zowel door de leden als door het dagelijks bestuur. De groep heeft elkaar goed leren kennen. Ook de andere doelstellingen zijn bereikt”, “Wij hebben heel veel geleerd” en “Wij zijn een vrij nieuwe OR en bijna niemand had ervaring met vergaderen en alles wat daarbij kwam. Inmiddels is iedereen zelfverzekerd en capabel.” Eén iemand zet nog wel een kanttekening bij het resultaat: “Ze hebben ons goed begeleid, maar waar het aan ontbrak waren de praktische technieken om samen te werken.”

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten kennen de organisatie en administratie de score “tevreden” of “zeer tevreden” toe. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de klantvriendelijkheid en het nakomen van afspraken: “Je hebt snel contact. De mailwisseling is fijn”, “Als er iets toegezegd wordt, heb je het binnen korte tijd in de mailbox”, “Ze houden steeds contact om te vragen of er zaken moeten worden aangepast. Ze zijn heel open en transparant”, “Tijdens de coronaperiode waren ze heel flexibel. Niet alles werd meteen in rekening gebracht” en “Ze luisteren goed en zijn proactief. Ze komen meteen met oplossingen. Ik vind hen heel professioneel.”

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. De meeste referenten geven desgevraagd aan mailing te ontvangen. Meerderen bevestigen ook dat zij nog weleens persoonlijk benaderd worden. Enkele reacties: “Ik word altijd op de hoogte gesteld als er weer nieuwe opleidingen op stapel staan”, “Er zijn mensen binnen onze organisatie die met enige regelmaat door hen worden benaderd” en “De docent neemt nog regelmatig contact op via de mail of met een telefoontje.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding stemt bijna alle referenten (zeer) tevreden; er wordt één neutrale score toegekend. Een greep uit de reacties: “Ze leveren goede kwaliteit en zijn niet eens de duurste”, “Ik werd bij de eerste zitting meteen gebombardeerd tot voorzitter en had geen ervaring met dit soort prijzen, maar ik begreep dat het marktconform was”, “De prijs-kwaliteitverhouding is prima”, “Wij hadden heel hoge bedragen in ons hoofd maar dat viel erg mee” en “Het is zijn geld meer dan waard.” De neutraal gestemde referent motiveert zijn oordeel als volgt: “Onze secretaris vond hen aan de dure kant omdat er allerlei dingen bijkomen, zoals voorbereidingstijd en reiskosten.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van CAOP zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijst men allereerst op de kwaliteit van de opleiders en de inhoud: “De docent kon goed alle input ophalen en kapstukken aanreiken. Hij speelde goed in op de theorie en op praktische vaardigheden”, “De sterke kant was de inhoudelijke kwaliteit”, “De docent is toegankelijk, flexibel, ervaren en heel makkelijk in de omgang”, “De docent had al vaker medezeggenschapsraden begeleid en veel ervaring opgebouwd. Zijn praktijkervaringen kwam de kwaliteit en de betrokkenheid ten goede” en “Het waren lange dagen maar er was voldoende afwisseling. Het was heel zinvol; daardoor konden de mensen hun aandacht er voldoende bij houden. De sfeer was goed.” Ook het maatwerkgehalte wordt als een pluspunt aangemerkt: “Je kunt zelf heel veel inbrengen en krijgt op een goed onderbouwde manier antwoord op je vraag” en “Ze hebben echt maatwerk geleverd.” Een referent voegt nog toe: “Ze kennen het werkveld heel goed. Medezeggenschap bij de overheid is net iets anders dan in een fabriek of bij een verzekeraar. Ze nemen een aparte positie in. Ik maak graag gebruik van hun kennis.” Bij navraag zijn er geen verbeterpunten, anders dan die in de voorgaande onderdelen al aan de orde zijn geweest. Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van CAOP aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met CAOP op 16-06-2022.

### Algemeen

Het Centrum Arbeidsverhoudingen Overheids Personeel (CAOP) werkt aan grote maatschappelijke uitdagingen en complexe arbeidsmarkt vraagstukken. Het CAOP houdt zich voor opdrachtgevers bezig met werkgerelateerde vraagstukken in onderwijs, zorg en overheid en omvatten thema's als: betekenisvol werk, sociale innovatie, arbeidsmarkt in ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid, bijzondere leerstoelen, duurzaam ontwikkelen, sociale veiligheid, arbeidsverhoudingen en medezeggenschap. Zij helpen hen met adviezen, onderzoeken, opleidingen en ondersteuning en dragen zorg voor fonds-, project- en programmamanagement. Het CAOP verbindt wetenschap met beleid en praktijk, zorgt voor kennisdeling tussen de sectoren en beschikt over een groot netwerk. CAOP werkt met meer dan 200 enthousiaste en toegewijde professionals. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen die CAOP heeft verzorgd.

### Kwaliteit

Kwaliteit van dienstverlening staat voorop bij CAOP. Alle trainingen worden op maat ontwikkeld op basis van de vraagstelling van de opdrachtgevers. Bij de ontwikkeling van nieuwe trainingen wordt gebruik gemaakt van de expertise van de diverse specialisten op de verschillende vakgebieden. De trainingen richten zich vooral op de onderwerpen: integriteit, sociale vaardigheid en medezeggenschap. Door deel te nemen aan kennisbijeenkomsten in het netwerk blijft men op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en trends. Ook worden er af en toe opdrachtgevers uitgenodigd om hen te betrekken bij thema-ontwikkelingen. Voor de uitvoering van de trainingen werkt men met een drietal trainers in vaste dienst. Daarnaast werkt men met een kleine, vaste, pool van externe deskundigen. Het trainingsmateriaal wordt op maat voor de opdrachtgevers door de trainers ontwikkeld, en vormgegeven door de afdeling marketing. Alle uitgevoerde trainingen worden zorgvuldig geëvalueerd en de resultaten worden bijgehouden in een managementsysteem. Eén maal per maand vindt er trainersoverleg plaats aan de hand van een thema. Hierdoor deelt men kennis. Ook neemt men deel aan intervisieachtige bijeenkomsten met andere opleiders van andere instituten. Openheid, transparantie en betrokkenheid zijn belangrijke kernwaarden bij de uitvoering van de werkzaamheden.

### Continuïteit

Op basis van de ontwikkelingen in de samenleving ontwikkelt men continu nieuwe trainingen die in de markt worden gezet. De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede deed heeft CAOP zich vooral gefocust op het verbeteren van de didactische vaardigheden, onder andere met betrekking tot het online lesgeven. Hiertoe is onder meer een studio ingericht. Ook heeft men zich gericht op het werken met een trainingsacteur. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van CAOP voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Het verzorgen van opleidingen vormt een kleine niche in de totale dienstverlening van CAOP, vaak voortkomend uit de adviestrajecten/coaching trajecten van haar klanten. Het verzorgen van opleidingen is een middel dat kan worden ingezet om doelstellingen te realiseren. Kwaliteit van dienstverlening staat daarbij voorop. Kwantiteit is niet het doel. CAOP onderscheidt zich van anderen door een warme belangstelling voor haar opdrachtgevers en onderhoudt daartoe goede contacten met hen. Ook is er een marketingafdeling die aandacht heeft voor "koude" acquisitie. De website is constant in ontwikkeling. Daarnaast verzorgt men met regelmaat een nieuwsbrief en webinars. CAOP wordt door haar opdrachtgevers gewaardeerd om haar professionaliteit en deskundigheid en weet daarmee haar klanten vaak al jaren aan zich te binden.

## 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