

Klanttevredenheidsonderzoek

Unal Academy

04-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Unal Academy vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				43%	57%
Opleidingsprogramma				43%	57%
Uitvoering				43%	57%
Opleiders				43%	57%
Trainingsmateriaal			14%	29%	57%
Accommodatie				43%	57%
Natraject			14%	29%	57%
Organisatie en Administratie			14%	43%	43%
Relatiebeheer			14%	29%	57%
Prijs-kwaliteitverhouding②					14%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				43%	57%

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

- ② Zes referenten kennen geen score toe, allen zijn werkzaam bij Unal Zorg

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten geeft aan al langer bekend te zijn met Unal Academy. Voor een deel van hen geldt dat zij bij Unal Zorg werkzaam of werkzaam geweest zijn. Voor hen is het vanzelfsprekend dat zij voor opleidingen bij de Academy inkiezen. Een enkeling is via via op de mogelijkheden gewezen door een kennis of is via een flyer of LinkedIn op het spoor van Unal Academy gekomen. Een van hen licht toe: "Ik heb verschillende opleiders benaderd maar kwam er steeds niet lekker uit. Een kennis wees me op Unal Academy. Vanaf het eerste contact was er een klik, ze begrepen me en waren betrokken en geïnteresseerd." In het voortraject is volgens de referenten het persoonlijk contact beperkt. Men meldt zich veelal aan via een link in een (mail)bericht. Verdere correspondentie verloopt via de mail. De informatie in het voortraject is voor allen helder. "Wij zien alle opleidingsinfo in de mail, maar ook op het mededelingenbord wordt er aandacht aanbesteed. Je kan het bijna niet missen" en "Na de aanmelding volgt een bericht met alle relevante gegevens als de datum, tijd, locatie, onderwerpen en agendapunten" aldus twee referenten. In de interviews worden de meest recent afgenomen trainingen besproken. De uitspraken hebben betrekking op de volgende trajecten; Huisje Thuisje, Gespreksvoering met migranten(ouders) en Kindermishandeling bij migranten(ouders).

Opleidingsprogramma

Alle geïnterviewden geven aan dat het programma voor hen vooraf helder is. Uit de beschrijving van de training kunnen zij opmaken wat ze kunnen verwachten. “Vooraf is goed benoemd wat er behandeld zou worden. De onderwerpen zijn duidelijk en geven een goed beeld van wat je kan verwachten” en “Er is duidelijke informatie voordat je je inschrijft beschikbaar, maar ook daarna als je de bevestigingsmail ontvangt”, lichten twee referenten toe. De andere geïnterviewden delen deze mening en geven een soortgelijke reactie over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle referenten tevreden. Volgens hen worden de afgenomen trainingen conform verwachting en de beschrijving in het opleidingsprogramma uitgevoerd. Enkele van hen geven aan dat het zelfs meer was dan verwacht. Zo zegt één van hen: “Ik wist dat het onderwerp autisme aan de orde zou komen. Dat het zo uitvoerig behandeld zou worden had ik niet verwacht. Het is zeer uitgebreid besproken en breed ingestoken. Ik vond het heel interessant”. Volgens alle referenten sluit de training goed aan bij de werksituatie en is er een goede afwisseling tussen de theorie en de praktijk. Het gebruik van veel praktijkvoorbeelden om de theorie toe te lichten is voor velen een pluspunt, evenals het werken met eigen casuïstiek. “Ik heb twee verschillende opleidingen bij hen gevolgd. De uitvoering was beiden goed. Er is veel aandacht voor het inhoudelijke deel, dat wordt goed uitgelegd. Daarna volgen de voorbeelden en wordt uitgelegd hoe je het in de praktijk kan toepassen met cliënten” en “De indeling van het programma is erg goed. Ze nemen je stap voor stap mee door de theorie, waarna je er mee aan de slag gaat in praktijkoefeningen”, aldus twee geïnterviewden. Ook over de afwisseling in didactische werkvormen is iedereen tevreden. In dit kader spreken zij o.a. over het spel ‘huisje thuisje’, praktijkvoorbeelden, PowerPointpresentaties, praktijk-casuïstiek, rollenspellen en gespreksvoering. Eén van de referenten: “De theorie wordt heel breed behandeld, toch is het voor iedereen interessant en bruikbaar. Ze houden ook rekening met alle cursisten of je nieuw instromend of gevorderd bent. Iedereen krijgt persoonlijke aandacht”. Volgens alle geïnterviewden houdt Unal Academy tijdens het programma goed de vinger aan de pols. Zo wordt tussentijds feedback gevraagd aan de deelnemers. Referenten geven aan dat zij dit als prettig ervaren. Zo zegt één van hen: “Tussendoor wordt er steeds gevraagd hoe het gaat, of alles naar wens is of dat er nog ergens behoefte naar is. Ze geven je persoonlijke aandacht, stimuleren je om zelf input te leveren en houden de groep samen”.

Opleiders

Alle geïnterviewden spreken zich (zeer) positief uit over de opleiders die door Unal Academy worden ingezet. Zij worden gezien als deskundige en betrokken trainers met veel kennis van de praktijk. “Topkwaliteit”, zegt één van hen. Voornamelijk het feit dat trainers zelf ook werkzaam zijn (geweest) in de praktijk spreekt de referenten aan. Daarnaast worden zij als vriendelijk en geduldig bestempeld. “Ik stel veel vragen, omdat ik het voor mezelf duidelijk wil hebben. Steeds weer legde de trainer het heel geduldig en begripvol uit. Heel fijn!”, aldus een zeer tevreden referent. Sommigen geven aan dat er bij hen twee trainers zijn ingezet. Voor hen maakte dit geen verschil. Naar hun mening vulden de trainers elkaar aan en waren zij beiden goed en toegankelijk. Enkele uitspraken ter illustratie: “Inhoudelijk en didactisch zijn de mensen van de Academy goed. Ze hebben aandacht voor je en bieden ruimte voor het stellen van vragen. Ik vind ze erg toegankelijk”, “Het zijn mensen die in de praktijk werken of gewerkt hebben. Ze kunnen onderbouwen uit eigen ervaring en weten waar ze het over hebben”, “Het is een goede trainer en daarnaast ook nog vriendelijk, betrokken, goedlachs en benaderbaar” en “Heel regelmatig is er gevraagd of alles duidelijk was. Er werd goed en rustig uitgelegd, de communicatie was erg goed. Je kon merken dat de trainer veel kennis en ervaring heeft opgebouwd”.

Trainingsmateriaal

Het gebruikte trainingsmateriaal waar de referenten hun oordeel over uitspreken is voor nagenoeg iedereen naar tevredenheid. Eén referent kent een neutrale score toe. Als gebruikt materiaal wordt voornamelijk PowerPointpresentaties genoemd. Tijdens de trainingsbijeenkomsten wordt daarnaast gebruik gemaakt van boeken, een flipover, whiteboard en/of digibord. In enkele gevallen is er ook gewerkt met het bordspel 'Huisje Thuisje'. Met uitzondering van de neutraal gestemde referent, is het materiaal voor alle referenten voldoende. Zij geven aan niets gemist te hebben en zijn er (zeer) tevreden over. De anders scorende referent: "Van mij mag er wel meer materiaal gebruikt worden. Nog meer beelden, meer filmpjes ofzo. Ik ben zelf erg visueel ingesteld". De resterende geïnterviewden hebben niets gemist zij lichten hun score als volgt toe: "Ik vind de informatie die zij beschikbaar stellen erg goed. Niet te veel, niet te weinig. Alle relevante informatie staat erin en het is kort en leesbaar samengevat", "De presentatie zag er goed uit. Het was makkelijk te volgen en uiteengezet in duidelijke stappen. Ook het bordspel was fijn om mee te werken. We kregen er een duidelijke handleiding, instructies en een filmpje bij" en "We kregen de prints van de presentatie mee. Ik gebruik het soms nog ter voorbereiding van een gesprek".

Accommodatie

Alle trainingen hebben plaatsgevonden op het hoofdkantoor van Unal Zorg. Voor de trainingen kan Unal Academy daar gebruik maken van een grote zaal en meerdere kleine kamers. De referenten vinden zijn allen te spreken over de accommodatie. Deze voldoet volgens hen (zeer) goed. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ze hebben een eigen locatie en die is goed geschikt voor het volgen van de trainingen", "Het zijn goede lokalen met voldoende ruimte voor grote groepen, maar ook ruimtes voor kleinere groepen. Ook zijn er keukentjes voor koffie en thee" en "De ruimtes en faciliteiten zijn allemaal goed. De grote vergaderruimte is voorzien van alles wat je nodig hebt en het is er lekker rustig".

Natraject

Over het onderwerp natraject zijn de referenten nagenoeg allemaal (zeer) positief. Zij geven aan een certificaat te hebben ontvangen. Daarnaast benoemen enkelen dat zij na de training SKJ- of registerpunten konden bijschrijven. De trainingen worden afgerond met een eindevaluatie. "Er wordt aan het eind van de training een mondeling evaluatierondje gedaan en is er gelegenheid om feedback te geven. Daarnaast werd gevraagd een evaluatieformulier in te vullen", legt één van de referenten uit. Eén referent is deels tevreden en deels minder tevreden te zijn. Hij geeft aan na afloop een uitgebreide evaluatie op deelnemersniveau gemist te hebben en had graag nog persoonlijk willen evalueren. Op de vraag of de gestelde leerdoelen zijn bereikt antwoorden de geïnterviewden bevestigend. Zij geven aan de kennis verrijkt te hebben en er profijt van te hebben in de praktijk. "Het heeft me zeker iets opgeleverd. Ik heb meer kennis gekregen van de doelgroep en kan het toepassen in de praktijk" en "Wij hebben met het team de training gevolgd en de expertise van alle deelnemers vergroot. Het heeft geresulteerd in uitbreiding van ons klantgebied en groei van onze organisatie", aldus twee zeer tevreden referenten.

Organisatie en Administratie

Verreweg het merendeel van de geïnterviewden beoordelen het organisatorisch en administratief handelen van Unal Academy als (zeer) positief. Zij geven aan dat de bereikbaarheid goed is, zowel telefonisch als via de mail. Het contact wordt wel beperkt genoemd, omdat men zich veelal online aanmeldt. Voor een deel van hen is er geen persoonlijk contact aan te pas gekomen. Twee uitspraken ter illustratie: "Ik heb alles via de mail geregeld dat verliep prima. Persoonlijk heb ik niemand gesproken" en "Ik heb mail- en telefonisch contact gehad. Er werd in beide gevallen snel gereageerd. Daarnaast was de factuur in orde en het materiaal op tijd". Twee referenten plaatsen nog een kanttekening. Eén van hen zegt dat er niet altijd direct gereageerd wordt, maar er uiteindelijk altijd wel een reactie komt. Een ander geeft aan dat het certificaat soms lang op zich laat wachten. "Dit heeft te maken met de drukte. Als ik het meld verontschuldigen zij zich en lossen ze het meteen op", aldus de betreffende referent die om deze reden de score drie toekent.

Relatiebeheer

De manier waarop Unal Academy het contact onderhoudt is voor de meeste geïnterviewden naar tevredenheid. Eén referent is neutraal gestemd. Hij ziet ruimte voor verbetering en kent de score drie toe, omdat de Academy vroeger een actiever relatiebeheer toepaste. De overige referenten zijn positief gestemd. Zij geven aan dat zij via de mail, collega's, op de werkvloer en flyers op de hoogte gehouden worden van nieuwe ontwikkelingen. Eén referent zegt zelf af en toe de website te checken omdat hij niets hoort of ziet. Tot besluit lichten twee tevreden referenten als volgt toe: "Ik zie regelmatig mailtjes en flyers voorbijkomen waar het aanbod op staat" en "Zo nu en dan ontvang ik mail en lees ik een LinkedIn-post van de Academy".

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één referent onthouden alle referenten zich van scores. Zij zijn allen bij Unal Zorg werkzaam of betrokken. De enige scorende externe referent is zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. "Het is goed betaalbaar, in ieder geval marktconform en misschien zelfs wel aan de goedkope kant", aldus de betreffende geïnterviewde.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale ervaring en beleving voor wat betreft de opleiding en de samenwerking met Unal Academy stemt alle referenten unaniem tevreden. Er worden aan het slotonderwerp uitsluitend (zeer) positieve scores toegekend. Men is tevreden over de inhoud, het resultaat van de trainingen en over de deskundige trainers van Unal Academy. Gevraagd naar de sterke kanten van de Academy noemen de referenten o.a. het interculturele karakter van de trainingen, de herken- en toepasbaarheid en de kwaliteit van de trainingen. "Unal is een zorgaanbieder van Turkse afkomst. Ze hebben trainingen voor professionals die werken met migranten. Het is heel bruikbaar in de praktijk", "De voorbeelden die besproken worden en de cases waar mee gewerkt wordt zijn erg herkenbaar", "Ik heb me dankzij de trainingen doorontwikkeld, veel nieuwe dingen geleerd en kan het toepassen in de praktijk", "De trainers van de Academy zijn fijne mensen met veel kennis van de praktijk. Ze zijn enthousiast en weten mensen te motiveren" en "Unal Academy biedt interculturele trainingen die ik nergens anders heb gezien". Tot besluit reageren de referenten op de vraag of zij verbeterpunten kunnen benoemen. Sommige halen hier de eerder besproken punten aan zoals het te laat ontvangen van het certificaat en de vraag om meer filmpjes als lesmateriaal. Een andere referent noemt als verbeteringsuggestie: "Ik zou het fijn vinden als ze nog meer trainingen ontwikkelen en dat ze vooral blijven vernieuwen. Ook trainingen gericht op ouderen en niet alleen op migranten, maar ook andere doelgroepen. Dat lijkt mij interessant".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Unal Academy op 04-05-2023.

Algemeen

Unal Academy is gestart in 2019 en opgericht door zorgaanbieder Unal Zorg. De academie heeft als doel de zorg en behandeling van allochtone kinderen en volwassenen met een (verstandelijke) beperking en multiproblematiek efficiënter te maken. Unal Academy biedt professionals een kennisplatform en bundelt kennis over multiproblematiek bij (jong)volwassenen en de essentie van het cultuursensitief werken binnen de zorg- en hulpverlening. Deze kennis wordt beschikbaar gesteld voor professionals, maar ook voor ouders, jongeren en organisaties. Nederlanders met een migrantenachtergrond hebben veelal te maken met andere vraagstukken. Voor oplossingen van deze vraagstukken op het gebied van gezondheid en maatschappij is kennis noodzakelijk. Unal Academy deelt kennis en ervaring in workshops en opleidingen. De opleidingen zijn geaccrediteerd en praktijkgericht. Ook MBO-, HBO- en uiteenlopende competentiegerichte trainingen maken deel uit van het aanbod. Het uitgevoerde Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de opleidingen met open inschrijving. De uitkomsten zijn besproken met Dilanur Disbudak van Unal Academy.

Kwaliteit

De trainers die door Unal Academy worden ingezet zijn werkzaam (geweest) in de praktijk. Zij hebben actuele kennis over de thema's van Unal Academy en zijn bekend met de toepassing in de praktijk. De trainers stellen zich betrokken op. Vanuit het werkveld staan zij in direct contact met professionals. Ze enthousiasmeren en motiveren deelnemers en weten het beste uit hen te halen. Daarnaast zorgt Unal Academy ervoor dat het leertraject aansluit bij de methodiek en de werkwijze van de professionals. Men kent een eigen kwaliteitsmanagementsysteem voor de evaluaties en waar de opleidingsvragen worden geïnventariseerd. Op basis van kwaliteitsmetingen en structurele evaluaties worden eventueel gesignaleerde verbeterpunten opgepakt.

Continuïteit

Unal Academy heeft van de maatregelen tijdens de COVID19-pandemie veel hinder ondervonden. De meeste trainingen zijn opgeschort. Halverwege 2022 heeft men deze weer opgepakt. Nieuwe opdrachten komen voornamelijk via het netwerk; vooral via LinkedIn worden veel trainingsopdrachten gegenereerd. Naast de medewerkers van Unal Zorg richt men zich ook op externe professionals. Zij weten de weg via sociale media; Facebook, Instagram en voornamelijk LinkedIn, steeds beter te vinden. Gezien het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Unal Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Trainingen en workshops van Unal Academy richten zich vooral op de interculturele ontwikkeling van zorg- en hulpverleners die werken met cliënten met een migratieachtergrond. Voor professionals is dit één van de sterke punten van de Academy. De komende periode streeft Unal Academy ernaar het aanbod door te ontwikkelen. Zo is men bezig met het updaten van de website en het ontwikkelen van een online-leeromgeving, zodat men de dienstverlening door heel Nederland kan aanbieden.

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, 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