

Klanttevredenheidsonderzoek

Samen Veilig Midden Nederland

19-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Samen Veilig Midden Nederland 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 MAATWERK 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie					
Natraject②			10%	20%	60%
Organisatie en Administratie③			10%	20%	50%
Relatiebeheer④			10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het natraject.
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie.
- ④ Referent 6 geeft aan dat het instituut meer aan sales kan doen.
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten verzorgd door Samen Veilig Midden Nederland (hierna te noemen Samen Veilig) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een aantal referenten heeft al eerder maatwerktrajecten afgenomen bij Samen Veilig en voor deze referenten was dit een belangrijke reden om opnieuw met Samen Veilig in zee te gaan. Zo reageert een referent: "We werken al jaren samen met dit instituut. Als opdrachtgever, maar ook werken sommige van onze professionals bij Samen Veilig. Wij zijn erg tevreden over de samenwerking. Daarnaast zijn er referenten die via collega's of vakgenoten over Samen Veilig hebben gehoord ook is er een enkeling die door te googelen in eerste instantie bij Samen Veilig terecht zijn gekomen. Voor al deze respondenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop er door Samen Veilig wordt vormgegeven aan het voortraject. Zo geeft een referent aan: Wij kiezen voor Samen Veilig omdat wij willen leren van hun expertise."

Referenten zijn tevreden over het voortraject. Zij waarderen specifiek de gesprekken waarin de doelen van het maatwerktraject goed worden toegespitst op de behoeften van de referenten en de aanstaande cursisten. Twee referenten geven aan: “Samen met de contactpersoon is er een training ontwikkeld die past bij onze vraag.” en “De trainer heeft samen met ons tijdens het gesprek concrete doelen voor de training opgesteld.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door Samen Veilig worden verstrekt zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat het programma goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun medewerkers. Met name de afstemming van het programma op de doelgroep en de link die wordt gelegd met de werkpraktijk wordt veelvuldig benoemd. Zo gaf een referent aan: “Het programma voldeed goed aan de vraag.” Ook wordt de flexibiliteit van het opleidingsprogramma door sommige referenten als een pluspunt genoemd. Een referent geeft aan: “De training was goed afgestemd. De trainers konden tijdens de training goed een omslag maken.” Het programma en de daarbij behorende kosten stonden volgens een aantal referenten vooraf duidelijk beschreven in de offerte. Een andere referent gaf aan: “Het was van tevoren goed duidelijk wat de kosten waren.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Samen Veilig de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, 80% procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Twee referenten hebben teruggekregen van hun medewerkers dat zij erg tevreden waren over de training. Zo geeft een referent aan: “Ik heb veel positieve verhalen gehoord van collega’s.” Daarnaast geven referenten aan dat zij de koppeling tussen de theorie en de praktijk tijdens de training een sterk punt vinden van het instituut Samen Veilig. “Tijdens de training was er een goede koppeling met de werkpraktijk.” En “De training is praktijk gericht maar heeft ook goede theoretische aanvullingen.”. Ook de mogelijkheid tot het inbrengen van eigen ervaringen en casussen wordt gewaardeerd: “Er is veel ruimte voor de inbreng van vragen en situaties waar collega’s input over willen krijgen.” en “Het was mogelijk om eigen inbreng te leveren aan de training. Dit vond ik erg positief” Ook de werkvormen worden als goed ervaren. Een referent geeft aan: “Ik vond de werkvormen erg prettig, het was interactief in plaats van een lezing.” Ten slotte wordt aangegeven dat Samen Veilig op een goede manier de stof tot leven kan brengen: “Samen Veilig kan een beladen onderwerp op een positieve manier tot leven laten komen.” Ook een andere referent geeft dit aan: “Dit is een van de fijnere trainingen die prettig aanvoelt op een onderwerp met ballast.” Samengevat zijn alle referenten erg tevreden over de uitvoering van het programma. Een referent geeft aan: “Deelnemers waren betrokken en hebben ook echt wat geleerd. In onze eigen evaluatie gaven zij de training gemiddeld een 8.”

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten zeer te spreken over de opleiders van Samen Veilig. Alle referenten zijn hier zeer tevreden over en 80% procent heeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Als positieve punten wordt aangegeven dat de trainers op een goede manier kunnen inspelen op het ervaringsniveau, de vragen en de casussen van de deelnemers. Ook geven zij goede feedback aan de deelnemers. Er wordt aangegeven dat de trainer tijdens de training flexibel was voor de te behandelen stof. “De trainster wist de mensen er goed bij te houden. Zij gaf goed feedback op de ingebrachte casuïstiek.” en “Er was veel ruimte voor vragen. Geen moment had ik het idee dat er te weinig tijd hiervoor was.”. Uit de interviews blijkt dat veel referenten erg positief zijn over de houding en stijl van de trainers van Samen Veilig. En een aantal referenten werkt daarom ook herhaaldelijk samen met een bepaalde trainer. Een referent typeerde de trainer als: “open, enthousiast en toegankelijk.” Een andere referent geeft aan specifiek een trainer van Samen Veilig opnieuw te boeken omdat de ervaring zo positief was: “Wij hebben specifiek deze trainster van Samen Veilig gevraagd omdat zij op een goede manier het onderwerp kan duidelijk maken aan onze deelnemers.”, Daarnaast geeft een andere referent aan bewust al langere tijd met een trainster samen te werken. “Het werkt heel fijn. We werken langer samen dus je kent elkaar. Zij (de betreffende trainsters) weten goed waar de behoefte ligt.”

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat door Samen Veilig wordt verschaft bestaat volgens de referenten voornamelijk uit PowerPoints, filmmateriaal of een presentatie die na afloop aan de deelnemers wordt doorgestuurd. Ook zijn er referenten die aangeven dat er soms huiswerk wordt gegeven waarbij deelnemers materiaal voorafgaand aan een sessie doorlezen. De referenten zijn, zoals ook blijkt uit de hieronder genoemde citaten, zonder uitzondering tevreden over het materiaal dat door Samen Veilig wordt verstrekt. Zo geeft een referent aan: "Ik heb veel ervaring in dit vakgebied. En ik zag dat dit materiaal en trainingsmateriaal echt was toegespitst ons vak.". Een andere referent benoemt: "Het trainingsmateriaal had een logische opbouw." En "Het trainingsmateriaal was goed en up-to-date.", Ook wordt aangegeven dat deelnemers zelf tevreden waren over het materiaal: "Deelnemers beoordeelden het trainingsmateriaal erg goed."

Accommodatie

Bij maatwerktrajecten blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

Natraject

De geïnterviewden vinden dat Samen Veilig op een goede manier vormgeeft aan het natraject. Zij zijn hier over het algemeen tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Vormen die genoemd zijn voor het natraject zijn: Het nasturen van een PowerPoint, het uitdelen van een certificaat van deelname, het nabellen van deelnemers met een vraag of het geven van extra input. Het overgrote deel van de referenten is positief over het natraject. Zo wordt er door een referent genoemd: "De trainers hebben de opdracht en nagekeken en kregen hier een terugkoppeling op. Hierdoor leren deelnemers kennis toepassen in de praktijk. Mensen krijgen goede handvatten hoe ze met dilemma's in het werk moeten omgaan.". Ook waardeert een referent het dat deelnemers werden teruggebeld: "Er waren zelfs 2 mensen die een heel uitgebreide casuïstiek hadden. Zij werden teruggebeld om nog daarover door te praten. Dat vond ik erg goed." Eén referent geeft aan niet helemaal tevreden te zijn over het natraject. Hij geeft aan dat er weinig werd meegedacht over een vervolgtraject. "Wij hadden er graag een vervolg aan willen geven maar daar was geen ruimte voor. Ik meende te zien dat de animo niet groot genoeg was."

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben zelf niet te maken gehad met administratieve of organisatorische zaken. Dit werd bij hen door een collega afgehandeld. De overige referenten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Samen Veilig de organisatorische en administratieve taken uitvoert. Een referent is zeer positief over het feit dat, ondanks een korte doorlooptijd, het traject toch succesvol is verlopen. "De aanloop naar het Webinar was kort, maar ze hebben alles snel en goed voor ons kunnen regelen." Ook zijn referenten tevreden over de wijze waarop er wordt gecommuniceerd door het instituut: "Er was goed contact via e-mail, afspraken werden nagekomen en de trainers stonden open voor feedback.", Ook wordt er aangegeven dat alle informatie tijdig werd verstrekt. Ten slotte wordt door twee referenten gesignaleerd dat het instituut flexibel is met het inplannen van de data voor de trainingen. Dit wordt als erg prettig ervaren: "De training moest voor het einde van het jaar geboekt worden, daar gingen het instituut erg flexibel mee om.". Dit maakt dat de organisatie en administratie positief wordt beoordeeld door de referenten. Een referent beoordeelt de organisatie en administratie met een 3. Als reden wordt opgegeven: "Ik moest tweemaal een herinnering sturen om het certificaat te verkrijgen".

Relatiebeheer

Een aantal referenten heeft geen zicht op het relatiebeheer omdat een collega deze rol op zich heeft genomen, daarnaast geeft een referent aan een eenmalig traject te hebben gevolgd. De overige referenten geven aan dat de communicatie met het instituut soepel verloopt. "Samen veilig is gemakkelijk te bereiken omdat er korte lijntjes zijn met onze contactpersonen." Ook zijn referenten tevreden over de manier waarop het instituut contact onderhoudt met de cliënt. "Van tevoren werd goed gecommuniceerd wat deelnemers nodig hadden." De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen. Eén referent geeft een 3 voor het relatiebeheer. Er wordt aangegeven: "Ik ben heel tevreden, maar wij moesten zelf vragen om een training. Misschien kan de organisatie zelf actief vragen waar behoefte aan is. Dus meer aan sales doen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van Samen Veilig. Daarnaast krijgt één van de referenten de training vergoed waardoor zij het lastig vindt hier een oordeel over te geven. De respondenten die hier wel zicht op hebben zijn hier tevreden over. “De prijs is marktconform.”, Een andere referent reageert: “Ik ben tevreden over de prijskwaliteit verhouding.”, Ten slotte reageert een referent: “De prijs is redelijk vergeleken met andere aanbieders en ik wil daarom nogmaals trainingen bij hen inkopen.” De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dat zij tevreden zijn met betrekking tot dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar maatwerktrajecten van Samen Veilig komt over het algemeen een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Over alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de referenten tevreden (40%) tot zeer tevreden (60%). Als sterke punten van Samen Veilig worden nog specifiek genoemd: “De duidelijke communicatie en de manier waarop het instituut haar afspraken nakomt.”. De flexibiliteit van Samen Veilig om hun programma's aan te passen op de specifieke behoefte van de klant wordt als erg positief ervaren. Ook geeft een respondent aan: “Onze training was toegespitst op het werk van onze deelnemers.” Ook wordt de inhoudelijke kwaliteit van de programma's en de expertise van de opleiders hoog gewaardeerd. Referenten noemen onder anderen: “De kennis en expertise van het instituut.”, “de hoge kwaliteit van de inhoud van de programma's.”, “Opleiders zijn erg deskundig en weten goed de koppeling met de werkpraktijk te leggen.” De respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het hele traject dat ze Samen Veilig zonder aarzelen aan zouden bevelen aan derden. Ook zouden ze zelf in de toekomst nogmaals een traject af willen nemen bij Samen Veilig, een aantal organisaties hebben dit zelfs al vastgelegd. “Wij nemen al een aantal jaren trajecten af en willen dit zeker blijven doen” en “Wij zijn heel goed op elkaar ingespeeld. Ik ben gewoon heel tevreden”. Verbeterpunten worden op dit onderdeel niet genoemd. Dit weerspiegelt de hoge mate van tevredenheid onder de referenten over de samenwerking en de opleidingen van Samen Veilig in het algemeen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Samen Veilig Midden Nederland op 19-09-2023.

Algemeen

Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN) bestaat uit Veilig Thuis Utrecht en SAVE Jeugdbescherming. Daarnaast heeft SVMN een Servicecentrum. SVMN komt in beeld als er zorgen zijn over de veiligheid van een kind of als er sprake is van geweld in de huiselijke sfeer. Het uitgangspunt bij alle activiteiten is de SAVE-methode, ontwikkeld met gemeenten en de Raad voor de Kinderbescherming maar ook met een specialistische partij als de William Schrikker Groep. SVMN is er voor jeugdigen én ouderen wanneer de veiligheidssituatie in het geding is. Vanuit het uitgangspunt dat trajecten de meeste kans van slagen hebben wanneer je met alle betrokkenen (gezin, hulpverlening en sociale netwerk) een plan kan opstellen en dat in de praktijk vorm en inhoud kunt geven. Dat betekent dat de zorg laagdrempelig en duurzaam moet zijn en dat betrokkenheid voorop staat. Samen Veilig Midden Nederland ondersteunt eveneens de professionals die in dit vakgebied werkzaam zijn, onder meer door (permanente) educatie vanuit het Expertisecentrum. Het gesprek is gevoerd met mevrouw D. Wethly (opleidingsadviseur) en de directeur van het expertisecentrum Kees Snoek.

Kwaliteit

Het merendeel van de trainers die men inschakelt, zijn (fulltime) professioneel opgeleide trainers en ontwikkelaars. Daarnaast schakelt men, indien nodig, eveneens interne experts in zoals gedragswetenschappers of juristen. Voor specialistische onderwerpen heeft men nauwe contacten met een aantal externe partners. Voor trainers biedt men een aantal bijeenkomsten aan maar stimuleert men tevens dat zij onderling veel contact met elkaar hebben om van gedachten over het vakgebied te wisselen. Zij zijn vaak direct betrokken bij een eerste intake met een opdrachtgever en stellen voor externe opdrachtgevers ook de offerte samen. Trainers zijn aangesloten bij externe intervisiegroepen zodat de kwaliteit nog beter geborgd kan worden. Nieuwe trainers worden goed ingewerkt en lopen eerst enige tijd mee als co-trainer alvorens zij zelfstandig voor een groep staan. Deskundigheidsbevordering staat bij SVMN hoog in het vaandel evenals het overdragen van de expertise. Kwaliteitsmeting en borging vindt plaats door middel van evaluaties met de opdrachtgevers, deelnemers én trainers. Mevrouw Wethly houdt als opleidingsadviseur het opleidingsaanbod in de gaten en signaleert en adviseert over de actualiteit en gewenste aanpassingen hiervan.

Continuïteit

SVMN biedt vooral maatwerktrajecten zodat maximaal ingespeeld kan worden op de vraagstelling van de opdrachtgever. Externe opdrachtgevers bevinden zich binnen gemeenten en wijkteams maar ook in toenemende mate binnen de kinderopvang en scholen. Immers, op deze plekken is signalering van mogelijke problemen een belangrijk aandachtsgebied. Naast signalering speelt verdieping ook een centrale rol op thema's die al langere tijd aandacht behoeven. Om de zorg aan de kwetsbare burger zo goed mogelijk te kunnen verlenen, wordt SVMN ingeschakeld om hun expertise te delen en anderen te scholen. Gezien de informatie die tijdens het interview is verschaft in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, wordt de continuïteit van deze instelling voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn zeer tevreden over de inhoudelijke expertise van SVMN en de directe link die men weet te leggen met de praktijk, evenals de hele organisatie eromheen. SVMN wordt niet alleen als expert gezien maar ook als een partij die betrokken, meedenkend en innovatief is en dat vaak al tijdens het voortraject duidelijk wordt. Omdat men in deze fase goed weet te luisteren, sluiten de trajecten aan bij de belevingswereld van de cursist.

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