

Klanttevredenheidsonderzoek

Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen

19-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen 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	6
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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				38%	63%
Opleidingsprogramma				38%	63%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				50%	38%
Trainingsmateriaal③				75%	13%
Accommodatie④				25%	13%
Natraject⑤			13%	25%	25%
Organisatie en Administratie			25%	50%	25%
Relatiebeheer			25%	38%	25%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			13%	50%	38%

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

- ② Eén referent kent geen score toe aan de opleiders.
③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
④ Vijf referenten kennen geen score toe aan de accommodatie.
⑤ Drie referenten kennen geen score toe aan het natraject.
⑥ Eén referent kent geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten waarderen het voortraject van maatwerk trajecten bij het Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen (hierna Talencentrum te noemen) als goed tot zeer goed. In veel gevallen zijn de referenten werkzaam bij dezelfde werkgever en zodoende ook op de hoogte van het aanbod en de mogelijkheden van het Talencentrum. De overweging om voor het Talencentrum te kiezen is vaak gestoeld op een eerdere positieve ervaring, hun positie en locatie in de regio en de gedegen indruk die zij geven. Enkele reacties: "Jaren geleden heb ik een studie gevolgd via het Talencentrum en nu weer contact opgenomen om mogelijkheden te bespreken. Ik heb niet meer instituten bekeken vanwege het universitaire niveau van het Talencentrum en mijn eerdere ervaring" en "De samenwerking is al jaren naar tevredenheid en het aanbod sluit aan bij onze behoefte en het is dichtbij." We hebben referenten gesproken waarbij het een jarenlang traject betreft waar jaarlijks nog maar een beperkt aantal zaken worden besproken, maar ook die voor het eerst via internet het Talencentrum ontdekt hebben. Het Talencentrum initieert ook zelf nieuwe opleidingen en benadert actief mensen om deel te nemen, zoals één van de referenten.

Opleidingsprogramma

Evenals het voortraject wordt ook het opleidingsprogramma goed tot zeer goed gewaardeerd door alle referenten. De vragen en wensen van de opdrachtgevers zijn goed meegenomen bij de samenstelling van de verschillende programma's. In enkele gevallen betreft het een standaard cursus die wordt aangeboden en daarna is aangepast aan de wensen van de opdrachtgever. Vooraf vindt er meestal een intake plaats om het niveau van de cursist te bepalen. De geïnterviewden vertellen: "Er heeft een intake plaatsgevonden en er is besproken welke vaardigheden verder ontwikkelt moesten worden. Vervolgens is het Talencentrum met een voorstel gekomen en is er gekozen voor coaching met gebruik van veel praktijkvoorbeelden", "Naast de taal is ook de cultuur meegenomen, hetgeen een goed onderdeel is van het programma en zeer toepasbaar in de dagelijkse praktijk" en "Wij hadden een duidelijk pakket aan wensen qua inhoud, soort trainer en tijdstip. Het Talencentrum is hiermee heel voortvarend aan de slag gegaan en heeft een goed programma opgesteld. Vooraf hebben wij ook kennis gemaakt met de trainer. Een belangrijke voorwaarde was namelijk dat hij of zij paste binnen onze cultuur." De financiële kant is in alle gevallen altijd duidelijk geweest.

Uitvoering

Opvallend was dat een drietal trajecten nog niet afgerond waren, maar de geïnterviewden wel een score wilden toekennen over het deel wat al was gevolgd. De uitvoering wordt door de referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. De invulling van de verschillende soorten maatwerktrajecten is divers. Veelal betrof het trainingen in groepsverband of één op één coaching met huiswerkopdrachten en een trainingsportal. De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt als goed beoordeeld mede door de leuke oefeningen en de culturele aspecten van een land die in de trainingen waren verwerkt. Bij de meesten is er een tussentijdse evaluatie geweest en bij sommigen zelfs na elke les. Eén opdrachtgever vond het lastig dat zijn deelnemer de opdrachten niet tijdig aanleverde, maar kon dat het Talencentrum niet verwijten. Enkele positieve reacties: "Tijdens de uitvoering heb ik veelvuldig contact gehad met de trainer en deelnemer zoals vooraf was afgesproken. De deelnemer heeft het heel goed en snel opgepakt en alle ontwikkeldoelen zijn bereikt" en "Uit de uitgebreide evaluaties in verband met ISO-certificering blijkt dat de training zeer goed bevalt bij de deelnemers. Het resultaat is boven verwachting. Bij de indeling van de groepen wordt rekening gehouden met het niveau dat onder andere wordt bepaald door een toets."

Opleiders

Dit onderdeel wordt door zeven van de acht geïnterviewden gewaardeerd met tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de positieve reacties: "Het was een kwalitatief goede trainer, die past bij de cultuur van onze organisatie. Hij was ook heel wendbaar, waarmee ik bedoel dat hij goed inspeelde op de verschillende vragen en type mens binnen de groep. Vooraf was ik nog wat sceptisch of de trainer die geen native speaker is wel accentloos Engels kon spreken, maar hij sprak absoluut zonder accent", "Als er onverwacht toch sprake is van een niveauverschil dan speelt de docent daar goed op in door extra aandacht te geven en zorg te dragen voor een veilige groep" en "De medewerker heeft aangegeven dat de coach heel fijn en persoonlijk te werk gaat."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door zeven van de acht referenten als voldoende tot ruim voldoende gewaardeerd. Bij één training is geen trainingsmateriaal gebruikt. In veel gevallen bestaat het trainingsmateriaal uit een lesboek een digitaal leerportaal, dat als gebruikersvriendelijk wordt omschreven. Bij andere trainingen werd gebruik gemaakt van PowerPointpresentaties en podcasts. Eén referent vertelde: "Er wordt geen gebruik gemaakt van standaard lesmateriaal. Wel leer ik op welke sites ik eventueel taalkundige vragen kan opzoeken. Ik krijg opdrachten mee bijvoorbeeld in de vorm van nieuwsbrieven. Ook kan ik boeken en tijdschriften over taal lenen." Eén referent beschrijft dat er gebruik is gemaakt van praktijkvoorbeelden tijdens de training.

Accommodatie

In veel gevallen betreft het een incompany training. Drie geïnterviewden geven een waardering van goed tot zeer goed aan de accommodatie. Eén referent vertelde het volgende: "De bereikbaarheid is goed en daarnaast is het een hele verzorgde locatie waar veel studenten komen."

Natraject

Vier van de acht referenten hebben de training afgerond en zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject. Eén referent geeft aan neutraal te zijn. Drie referenten hebben de training nog niet afgerond en geen score toegekend. De afspraken over het natraject verschillen per soort training. Afhankelijk van die afspraken wordt er een certificaat verstuurd naar de deelnemers en een evaluatie gehouden. Enkele reacties: "Na de laatste les was het gewoon afgelopen. Wij hadden verder daar ook niets over afgesproken. Achteraf bezien hadden wij daar best wat meer aan kunnen doen. Ik heb wel zelf een evaluatie afgenomen en iedereen was heel tevreden, ik heb geen kritiek ontvangen van de deelnemers. In de praktijk heb ik zelf gemerkt dat ik mij veel beter kan concentreren in vergaderingen op mijn werk doordat ik veel meer handvatten heb hoe ik het beste kan spreken in een andere taal. De reacties van buitenlandse collega's is ook verbeterd, doordat ik mij beter uitdruk in het Engels" en "Mijn deelnemer heeft na afloop een certificaat ontvangen en er is een eindevaluatie geweest die ik ook toegestuurd heb gekregen via de mail. De opleidingsdoelen zijn allen bereikt en de samenwerking tussen deelnemer, trainer en opdrachtgever verliep goed." Een kritische noot van één referent betrof de communicatie over mogelijk fraude tijdens toetsen. Een goede evaluatie en mogelijke oplossingen toen of naderhand was door de opdrachtgever op prijs gesteld

Organisatie en Administratie

Zes geïnterviewden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Het Talencentrum is goed bereikbaar alhoewel ook wordt aangegeven dat het soms lastig is dat zij maar twee dagen bereikbaar zijn. Referenten vertellen: "Inmiddels heb ik het directe nummer van mijn trainer en speelt dat probleem niet meer" en "Ik ben tevreden. Laatst hadden wij een klein puntje over de factuur, maar dat is goed opgepakt door hen." Twee geïnterviewden geven een neutrale score. Hun kritische opmerkingen betreffen het volgende: "De onderlinge communicatie zou beter kunnen bij het Talencentrum. Eerst intern afstemmen als je zaken tegenkomt die niet duidelijk besproken zijn en daarna contact zoeken met de externe partij" en "De afspraken over annuleringen zouden meer maatwerk moeten bevatten, zeker gezien de werkzaamheden van onze deelnemers."

Relatiebeheer

Zes referenten geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over het relatiebeheer. Sommigen worden niet meer benaderd na afloop van de training of men ontvangt via de werkgever informatie over het aanbod van het Talencentrum. Eén referent wist zich te herinneren dat ooit de directie van het Talencentrum was langs geweest om te kijken wat de behoeften zijn. Twee geïnterviewden raden het Talencentrum aan zich meer te profileren: "Naar mijn mening zouden zij zich wel wat meer mogen profileren en één keer per jaar langs mogen komen om de voortgang en de mogelijkheden te bespreken betreft maatwerk en standaard werk" en "Ten tijde van de training hadden wij goed contact, maar daarna niet meer, alhoewel ik wel had aangegeven dat ik in de toekomst misschien meer trainingen wil afnemen. Een meer commerciële houding vanuit hun rol mag best." Twee referenten geven aan noch tevreden noch ontevreden te zijn en onderbouwen dat als volgt: "Er is veel verloop geweest met contactpersonen" en "Ik heb het idee dat er niet goed geluisterd wordt naar mij of dat er intern niet gecommuniceerd wordt. Ik ontvang offertes voor volgend jaar terwijl ik heb aangegeven dat wij bepaalde trainingen niet meer doen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding vinden de referenten goed tot zeer goed, alhoewel niet allen hebben gecontroleerd hoe de prijzen zich in de markt verhouden. Een referent geeft aan dat hij dit niet kan beoordelen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking wordt over het algemeen goed tot zeer goed gewaardeerd. Een greep uit de positieve reacties met af en toe nog een verbeterpunt: "Het Talencentrum maakt de vertaling naar de praktijk goed en nemen daarbij ook de cultuur mee", "Zij bieden een aantal standaard cursussen aan die goed aansluiten bij onze behoeften. Daarnaast zijn zij ook in staat om maatwerk trajecten aan te gaan, waarbij zij goed uitvragen en communiceren. Verder hebben zij kundige trainers in huis en het trainingsmateriaal is prima verzorgd tegen een redelijk prijs" en "De docent is echt heel goed. Misschien kunnen zij wat proactiever meedenken over een lesprogramma met meer variatie en dus niet uitsluitend in een leslokaal." Een kritisch geluid en een neutrale score betreft de eerdergenoemde communicatie in het natraject en de coördinatie binnen de organisatie en administratie.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen op 19-10-2023.

Algemeen

Het Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen is gespecialiseerd in taal en taalvaardigheid, in spreken en schrijven, in elkaar verstaan. Het Talencentrum combineert academische expertise en kwaliteit met praktijkervaring. Trainingen focussen met name op taalgebruik in de praktijk van de cursist, waarbij uiteraard aspecten als woordenschat, uitspraak en grammatica aan bod komen. Het Talencentrum biedt taalcurssussen Arabisch, Chinees, Duits, Engels, Frans, Italiaans, Japans, Koreaans, Portugees, Nederlands, Russisch, Spaans en Zweeds. Het Talencentrum organiseert diverse soorten taalcurssussen, zowel op groepsniveau als op individueel niveau. Naast taalcurssussen organiseert het Talencentrum workshops en trainingen in academische, interculturele en zakelijke communicatievaardigheden. Voor alle trainingen geldt dat er gestreefd wordt naar maximale praktische toepasbaarheid voor de deelnemers. Daarnaast heeft het Talencentrum een vertaal- en correctiedienst, ontwerpt het toetsen en assessments en geeft het individuele taaladviezen. Het Talencentrum werkt niet alleen voor studenten en medewerkers van de Rijksuniversiteit Groningen, maar zeker ook voor mensen daarbuiten. Er worden zowel curssussen binnen het open aanbod als trajecten op maat aangeboden.

Kwaliteit

De doelen van het taalvaardigheidsonderwijs worden beschreven in termen van het Common European Framework of Reference; hierin wordt omschreven welke kennis en vaardigheden men moet ontwikkelen om effectief in een taal te kunnen communiceren. Verder wordt er tijdens de curssussen uitsluitend gesproken in de taal die de cursisten willen leren en wordt er zo concreet mogelijk lesgegeven. De cursist staat centraal bij het Talencentrum. Cursisten zijn de spil van het onderwijs en van hen wordt een actieve leerhouding verwacht. De docent speelt hierbij een belangrijke rol en die dient ervoor te zorgen dat de werkvormen waarvoor wordt gekozen, een actieve leerhouding bij de cursisten stimuleren. Het Talencentrum heeft een vaste staf met daarin ongeveer 50 docenten; daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van een ongeveer net zo grote groep oproep- of freelancekrachten. Het Talencentrum hecht grote waarde aan het leveren van kwaliteit en biedt medewerkers de mogelijkheid om optimaal bij te blijven op hun vakgebied door deel te nemen aan diverse workshops of studiedagen. Daarnaast worden er intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarbij docenten in elkaars lessen kijken en op die manier van elkaar leren. De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, vormen een belangrijk uitgangspunt voor het Talencentrum. Indien hier verbeterpunten uit naar voren komen, wordt er altijd actie ondernomen. Voorafgaand aan elke training op maat wordt een intakegesprek gehouden. Hierbij wordt het niveau van de deelnemer vastgesteld en wordt er besproken wat de wensen en verwachtingen zijn. Hiermee wordt dan tijdens de training rekening mee gehouden.

Continuïteit

Onder andere door vele jaren ervaring (sinds 1988) heeft het Talencentrum inmiddels een grote inhoudelijke expertise. Binnen de Rijksuniversiteit Groningen heeft zij een goede reputatie, maar ook daarbuiten is het Talencentrum steeds bekender. Dat is iets waar hard aan wordt gewerkt; onder meer door publicaties en door contacten te leggen met diverse bedrijven wordt geprobeerd om meer naamsbekendheid buiten de universiteit te krijgen. Ook wordt er door het Talencentrum continu gewerkt aan nieuwe en verbeterde curssussen. De cursus interculturele communicatie is daar een voorbeeld van. Omdat mensen in de huidige samenleving steeds vaker met andere culturen in aanraking komen, ook op de werkvloer, is het belangrijk om hier goed mee om te gaan. Het Talencentrum helpt met deze training de interculturele sensitiviteit van mensen te ontwikkelen en te verbeteren. Ook wordt ervoor gezorgd dat veel curssussen zowel face-to-face als online gegeven kunnen worden, wordt er hoog ingezet op e-learning en het gebruik en ontwikkelen van innovatieve lesmethodes. Door deze pro-actieve houding en door de informatie die tijdens het bezoek aan Cedeo is verstrekt in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van het Talencentrum voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen beschikt over een ruime mate aan deskundigheid op de volgende kerngebieden: cursussen en trainingen, toetsen en assessments en vertalen en corrigeren. Alle trainingen worden in nauwe samenspraak met opdrachtgever, cursist, docent en sectiehoofd ontwikkeld zodat er een optimaal programma kan worden geboden. Bij maatwerkprogramma's wordt de inhoud van de lessen specifiek afgestemd op de persoonlijke wensen en doelstellingen van de opdrachtgever en waar nodig kan de focus ook tijdens de cursus nog verlegd worden naar andere onderwerpen die voor de opdrachtgever van belang zijn. Hiertoe vinden er regelmatig gesprekken plaats tussen de opdrachtgever en het sectiehoofd en in later stadium met de betrokken docent. Bij veel standaardtaalcursussen wordt het sterk aangeraden, of is het soms zelfs verplicht, om vooraf een spreekuur te bezoeken om de docent te spreken. Hierin wordt dan bekeken welke cursus het meest geschikt is voor deze specifieke deelnemer. Door deze wijze van werken sluit het aanbod van het Talencentrum goed aan op de vraag en is er een grote tevredenheid onder de deelnemers.

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