

Klanttevredenheidsonderzoek

SBI Formaat

06-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SBI Formaat 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	9

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 jaaromzet 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				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering		20%	10%	30%	40%
Opleiders		10%	10%	40%	40%
Trainingsmateriaal②		10%	30%	40%	10%
Accommodatie③					
Natraject④			10%	50%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑤			10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%		50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%	10%	40%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals SBI Formaat dit aanpakt bij maatwerktrainingen, wordt door alle referenten gewaardeerd. Sommigen hebben al eerder positieve ervaringen met hen opgedaan terwijl anderen hen via internet of via hun netwerk hebben gevonden. Zoals één van hen aangeeft: "Wij werken in een internationale omgeving en hebben hen gevonden via een zoekmachine omdat we specifiek een Engelstalige training wilden. Vervolgens hebben wij contact gezocht en hebben we geïnformeerd naar de mogelijkheden. In dit stadium wisten zij goed te luisteren en door te vragen. Daarna is er een offerte uitgebracht." Een tweede vertelt: "Wij werken al heel lang met elkaar samen. Onze contactpersoon is de trainer. We maken echt programma's in co-creatie."

Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat, wanneer er een nieuwe (OR)-commissie begint, men eveneens het contact met SBI Formaat legt: “We hebben in dit stadium besproken hoe we het beste voor onze taakstelling binnen het bedrijf kunnen zorgen. Tijdens dit contact heb ik hen als doortastend ervaren” en “Er wordt door hen snel en adequaat gereageerd. Daarnaast komen zij met inhoudelijk goede voorstellen.” Ook komen nog typeringen als ‘meedenkend’ en ‘alternatieven gevend’ uit de interviews naar voren.

Opleidingsprogramma

Nadat de wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd, volgt er vanuit SBI Formaat een programmavoorstel met een offerte. Volgens alle respondenten sluit dit goed aan op hetgeen er is besproken. Sommigen, die al langer met hen zakendoen, vertellen dat er een jaarlijkse overeenkomst wordt getekend waarbinnen de afspraken vastliggen. Ook meldt een geïnterviewde: “Het standaardprogramma kopen wij in. Wij kunnen het aangeven wanneer we specifieke wensen hebben maar bij nieuwe commissieleden, voldoet de standaardtraining.” Daarnaast wordt nog onder meer het volgende gemeld: “De hoofdtrainer is ook aan ons voorgesteld. Dat was prettig voordat wij het contract tekenden”, “De trainer heeft ons ook nog tips gegeven. Daardoor konden wij met elkaar in zee gaan” en “We kregen in het voorstel diverse mogelijkheden waaruit we konden kiezen. De begroting hebben wij doorgezet naar de financiële administratie en vervolgens is alles goedgekeurd.” Uit meerdere gesprekken blijkt dat de referenten zelf weinig inzage hebben in de kosten en dat dat door een collega wordt afgehandeld. Eén van hen merkt nog wel op: “Onze bestuurder is kritisch over de kosten dus daar wordt goed naar gekeken. En soms zitten er wat onvolkomenheden in het programma maar dat wordt meestal snel verholpen.”

Uitvoering

Hoewel zeven van de tien referenten tevreden en zeer tevreden zijn, tonen drie referenten zich neutraal of ontevreden. Diegenen die ontevreden zijn, lichten hun oordeel als volgt toe: “De uitvoering heeft niet voldaan aan onze verwachtingen. Het Engels van de trainer liet te wensen over en daarnaast ben ik van mening dat we te veel tijd aan de workshops hebben besteed en te weinig aan theoretische diepgang” en “Wij vonden de training alleen informatief en te weinig interactief.” De neutraal oordelende geïnterviewde verklaart het volgende: “De training werd vooral overgenomen door collega’s met een mening. De trainer was onvoldoende in staat om hierop te anticiperen. Mijn advies is om vooral de rode draad te bewaken en daar in te grijpen waar nodig.” De overige zeven zijn van mening dat er een goede balans in de trainingen zit tussen theorie en praktijk en dat er de mogelijkheid is geboden om met elkaar in discussie te gaan, evenals aandacht voor een aantal thema’s. Enkele reacties ter toelichting: “Omdat we al langer samenwerken, weet de trainer wat we nodig hebben. De uitvoering blijft daardoor boeiend”, “Er ontstonden mooie discussies en we konden veel vragen stellen”, “In de training is er ook altijd ruimte voor een stuk teambuilding” en “De discussies waren goed en er is regelmatig getoetst wat we wilden leren.”

Opleiders

Acht respondenten zijn (zeer) positief over de opleiders. Zij tonen oprechte interesse in de vraagstukken vanuit het team, zijn deskundig op inhoud en blijken de nodige ervaring binnen het werkveld te hebben. Zo worden zij nog meer omschreven: “De trainer is betrokken en weet inmiddels veel van onze organisatie. Daarnaast weet deze de vinger op de zere plek te leggen en de weerstand in de groep op een juiste manier te sturen”, “Ik ervaar de trainer als bevlogen en duidelijk en deze beschikt ook over de gewenste kennis”, “De opleider is rustig en duidelijk. Hij weet ook altijd te boeien waardoor iedereen tevreden is”, “De trainer is prettig in de omgang, professioneel en ervaren” en “Deze kent de organisatie en is makkelijk in de omgang.” Een van hen vult nog aan: “De trainer is heel flexibel en goed benaderbaar. Hij is streng op de inhoud en bewaakt de rode draad. Degene die neutraal is, verklaart: “De trainer was de Engelse taal niet goed machtig. Daardoor hebben we minder diepgang op de materie gekregen.” De geïnterviewde met een ontevreden mening, meldt: “Ik heb de indruk dat het een riedeltje op de automatische piloot is geweest. Naar mijn mening hadden we er meer uit kunnen halen.”

Trainingsmateriaal

Van de negen referenten die zicht hebben op het trainingsmateriaal, zijn er drie neutraal gestemd en is er een ontevreden. Dat heeft met name betrekking op de beperkte hoeveelheid informatie die ter beschikking wordt gesteld. Zij lichten dit als volgt toe: “We kregen alleen de PowerPointpresentatie en de hand-outs. Dat was mager”, “Wij hebben verwijzingen naar websites gekregen”, “Alleen de digitale hand-outs zijn ter beschikking gesteld” en “Doordat een aantal mensen uit de groep, voor mijn gevoel, de training hebben overgenomen, hebben we een aantal zaken gemist. En dat heeft ook zijn weerslag op het materiaal. Dat vind ik jammer want ik had hen graag als trainingspartner gehad.” De overige vijf maken eveneens melding van soortgelijk trainingsmateriaal maar zij beoordelen dit als voldoende zo. Enkele citaten: “Aan het einde kregen we een samenvatting van alle uitkomsten die zijn besproken”, “We kregen een boekje en alle relevante updates” en “We hebben in de training ook concrete afspraken gemaakt die achteraf zijn toegestuurd.” Zij geven tevens aan dat alles als naslagwerk kan worden gebruikt. Eén opdrachtgever staat er te ver vanaf om een juist oordeel over het gebruikte materiaal te kunnen geven.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Het natraject, zoals dat door SBI Formaat wordt vormgegeven, is voor acht van de tien referenten reden voor een (zeer) tevreden oordeel. In dit stadium ontvangen de deelnemers een evaluatieformulier en, indien dat is afgesproken, eveneens een certificaat. Daarnaast biedt SBI Formaat aan dat er achteraf altijd nog contact mag worden gelegd, indien deelnemers daar behoefte aan zouden hebben. Op de vraag wat de training heeft opgeleverd, wordt onder meer het volgende geantwoord: “We zijn bewust onbekwaam, om het maar zo te noemen. We weten nu beter welke taken we nog moeten oppakken”, “We hebben een begin gemaakt met een plan van aanpak. Dat betekent onder andere dat wij moeten opletten dat het niet wegzakt. Deels is het ook een opfriscursus geweest”, “Er is inzicht verkregen in wat we doen en hoe dat te herkennen” en “We hebben een eerste aanzet gemaakt in de samenwerking.” Ondanks dat een geïnterviewde hier een tevreden score geeft, is hij wel van mening dat er te weinig is uitgehaald. “En dat maakt dat ik voor een volgende keer ook ga kijken bij andere leveranciers”, geeft hij hierbij aan. Degene die neutraal op dit onderdeel is, zegt: “Er is niet echt een actief natraject. Daar kan SBI Formaat nog wel stappen zetten.” Een respondent heeft hier te weinig zicht op en geeft dan ook geen mening.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie, zoals SBI Formaat deze uitvoert, leidt bij alle respondenten tot (zeer) tevreden reacties. Zij zijn van mening dat het bureau makkelijk bereikbaar is en dat de afspraken worden nagekomen. Hierbij merkt een aantal van hen op dat alle contacten via de trainers lopen en zij weinig bemoeienis hebben met de backoffice van het bureau. Tevens blijkt uit de gesprekken dat zij niet op de hoogte zijn van de financiële afhandeling omdat dat door een collega of andere afdeling gebeurt. “Ik ervaar hen als flexibel” en “Voor zover van toepassing vind ik hen ook servicegericht”, zijn twee verklaringen van respondenten. Per mail wordt er adequaat gereageerd en de referenten beschikken eveneens over de mobiele nummers van de trainers.

Relatiebeheer

Een respondent heeft geen zicht op het relatiebeheer en geeft geen mening op dit onderdeel. Deze maakt melding van het feit dat zijn rol is veranderd en dat dit de voornaamste reden is voor het ontbreken van enig contact. Van de resterende negen is er één tevreden noch ontevreden omdat deze van mening is dat SBI Formaat hier weinig aan doet. “Ik zou hen adviseren om toch regelmatig vinger aan de pols te houden. Laat iets van je horen.” Ook tevreden referenten noemen een passieve houding. “Maar”, zoals een van hen zegt, “zij wachten tot ik als opdrachtgever zelf contact met hen zoek en dat vind ik prima zo.” Deze mening komt in meerdere gesprekken naar voren. De respondenten kiezen ervoor om het initiatief bij hen te laten en niet overvoerd te willen worden met mails op regelmatige basis. Ook merkt een referent op: “Het contact met de trainer is prima. Ook als wij door het jaar heen vragen hebben.” En tot slot geeft een geïnterviewde aan: “Gedurende het jaar krijgen wij bericht van de trainer. Soms met de vraag om even bij te praten. En dat is goed zo.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en geven dan ook geen mening op dit onderdeel. Een van hen is ontevreden omdat het te weinig heeft opgeleverd. "Ik heb geen verbetering bij het team in het handelen gezien. Dan vind ik de prijs die we hebben betaald, hoog", verklaart hij erbij. Anderen typeren de verhouding als 'marktconform', 'prima' en 'in balans'.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek, luidt de conclusie dat twee referenten ontevreden en neutraal staan in de totale beoordeling, zoals aangegeven op onderdelen als uitvoering, opleiders en trainingsmateriaal. Zij geven met name als tips dat SBI Formaat dient te investeren in het Engelstalige stuk en meer dient aan te sluiten op de behoefte van de groep. Op basis van deze training zullen zij SBI Formaat niet aanraden aan anderen. De resterende acht schetsen de volgende positieve punten van SBI Formaat: "Het is een professionele organisatie met veel kennis van zaken", "Men is deskundig op inhoud, toegankelijk en bevlogen", "De kwaliteit is goed en men levert maatwerk", "In de planning en communicatie zijn ze duidelijk", "Men komt de afspraken na" en "Ik ervaar hen als goed in het overleg en zij weten vertrouwen op te wekken." De meesten tekenen hierbij wel aan alleen contact met de trainer te hebben. Als tips geven zij nog mee: "Wees meer proactief", "Hou vooral mensen binnen die hun werk goed doen", "Bereid trainers goed voor op hoe zij moeten omgaan met weerstand in de groep" en "Zorg ook voor een band met SBI Formaat zelf en niet alleen met de trainer." Tot slot geven deze acht referenten aan dat zij SBI Formaat aan zullen bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met SBI Formaat op 06-08-2024.

Algemeen

SBI Formaat wil alle werkenden tot hun recht laten komen in een gezonde en duurzame omgeving. Haar visie op leren, is het tot stand brengen van duurzame veranderingen in kennis, houding en vaardigheden. Onder de juiste condities leiden deze veranderingen tot resultaten bij individuen en groepen. Daarmee vergroot zij werkplezier, kwaliteit van arbeid en innovatiekracht. SBI Formaat streeft naar persoonlijke groei, die zowel binnen als buiten de organisatie effect heeft. Zij versterkt de rol van de werknemer en de dialoog binnen het bedrijf door te werken met ondernemingsraden, medezeggenschapspartners, individuele OR-leden, vakbonden, HR en directie. In haar aanpak zoekt zij naar de verbinding tussen deze spelers. Om zo te komen tot goede arbeidsverhoudingen en sterke, zinvolle medezeggenschap. Mede dankzij een groot en deskundig netwerk beschikt SBI Formaat over veel kennis van arbeidsvraagstukken. SBI Formaat is ISO gecertificeerd en beschikt over het NRTO-keurmerk. Daarnaast is men aangesloten bij SCOOR-RMZO en geregistreerd in het CRKBO Register. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de maatwerk programma's van SBI Formaat.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij SBI Formaat hoog in het vaandel. Ruim vijftig trainers en adviseurs zijn in vaste dienst. Zij zijn gespecialiseerd op verschillende terreinen, zowel vakinhoudelijk als sectoraal. Daarnaast vervullen zij eveneens een rol als relatiebeheerder en zetten aanvragen verder uit binnen de organisatie. Allen zijn inhoudelijke experts die beschikken over kennis én vaardigheden om de professionals binnen het werkveld maximaal te ondersteunen bij de uitoefening van hun functie, gericht op ondernemingsraden en/of medezeggenschap. Alle trainingstrajecten beginnen met een nauwgezette inventarisatie van de wensen van de opdrachtgevers. Vervolgens bespreekt men de mogelijkheden en krijgen de trajecten via maatwerk vorm en inhoud. SBI Formaat wil de professionals ook vooral stimuleren in hun mate van pro activiteit. Zij beschikt over gespecialiseerde teams die hierop inspelen en stellen kennis altijd beschikbaar. Zo is er een OR-advieslijn waar klanten gratis gebruik van kunnen maken. Dat toont onder meer de grote mate van betrokkenheid voor de professionals die ondersteuning nodig hebben. SBI Formaat beschikt eveneens over een zomer- en winteracademie waarbinnen de trainers en adviseurs hun kennis kunnen opschalen, vaardigheden kunnen aanscherpen en tevens wordt zorggedragen voor onderlinge verbinding en slagkracht. De gespecialiseerde teams beschikken daarnaast over eigen budgetten die ingezet kunnen worden, waarbinnen deskundigheidsbevordering voorop staat. Voor klanten organiseert men tevens klantendagen om informatie uit te wisselen wat er binnen het vakgebied speelt. Evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers zorgen voor meting en borging van de kwaliteit. Indien gewenst dan wel noodzakelijk, worden programma's aangepast om de ondersteuning verder te optimaliseren.

Continuïteit

SBI Formaat anticipeert op veranderende marktvraagstellingen. Continu veranderende wet- en regelgeving monitort men nauwgezet om daarop zo adequaat mogelijk in te kunnen spelen. Belangrijke thema's zijn duurzaamheid, Europese wetgeving en arbeidsmarktkrapte. De druk op het werk neemt toe evenals het belang van continue scholing. Maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op het werkveld; zowel van de professionals als van de trainers. SBI Formaat is een grote speler binnen dit werkveld en loopt voorop qua kennis, innovatie en het opleidingsaanbod. Mede dankzij het aanbod van diverse vormen van leren (zoals maatwerk, open inschrijving en e-learning) maakt dat men optimaal kan aansluiten bij de behoefte van de klant. Gezien het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van SBI Formaat voor maatwerktrajecten voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn vooral te spreken over het maatwerkgehalte, de kwaliteit en professionaliteit van de organisatie. Ook typeringen als bevlogenheid, betrokkenheid, flexibiliteit en servicegericht komen uit de gesprekken naar voren. Trajecten komen in co-creatie tot stand waardoor men vaak met de opdrachtgevers een langdurige samenwerking aangaat. Zo weet men klanten verder aan zich te binden en deze verbinding in de loop der tijd verder te optimaliseren.

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