

Klanttevredenheidsonderzoek

Saxion

30-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Saxion 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, ondoorgroendelijk 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie②			10%	40%	40%
Natraject③				40%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de accommodatie
- ③ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ④ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject, zoals Saxion dit aanpakt bij trainingen met een open inschrijving. Enkeligen geven aan dat zij al eerder opleidingen bij hen hebben gevolgd en vanwege de positieve ervaringen opnieuw met hen in zee zijn gegaan. Anderen melden dat zij via de werkgever zijn uitgenodigd om zich in te schrijven of hen via een zoekmachine hebben gevonden. Men ervaart vooral de nabijheid van de locatie als een groot voordeel. Velen vertellen dat zij eerst een intake hebben gehad, om zich daarna definitief in te schrijven. Dat proces loopt makkelijk en vloeiend. Enkele uitspraken ter toelichting: "Ik heb bij Saxion ook mijn Hbo-opleiding gevolgd dus dit was een logisch vervolg", "Nadat ik meerdere aanbieders heb vergeleken, heb ik mijn keuze op hen laten vallen. Uit de intake kwam naar voren welke cursus het meest geschikt voor mij was" en "Ik rolde van ervaring naar ervaring. Via onze HR-afdeling heb ik gekeken welke opleiding ik in eerste instantie het beste kon gaan volgen. Uit de intake kwam naar voren wat er verwacht werd en werd eveneens aangegeven hoeveel uur studie per week ermee belast was. Alles was voor mij duidelijk." Een respondent is neutraal en verklaart: "Ik heb uiteindelijk één mail ontvangen met als boodschap 'we zien jullie dan en dan en daar en daar.' Dat was niet heel bijzonder."

Opleidingsprogramma

Alle referenten geven aan dat het opleidingsprogramma voor aanvang van de training of opleiding, helder en duidelijk was. Ook de intake heeft men als positief ervaren. Sommigen melden dat eveneens de kosten helder staan verwoord; anderen verklaren dat de begroting via een interne afdeling is opgepakt. “Alles was voor mij duidelijk. Ik heb me ingeschreven en er kwam een snelle respons. Nadat ik het intakegesprek heb gehad en voldeed aan alle eisen, heb ik akkoord gegeven”, meldt een respondent. Een tweede: “De verkorte versie van de opleiding was nieuw. Nadat ik om een mondelinge toelichting heb gevraagd, was alles helder.” En tot slot: “Ik kwam erachter dat ik nog een persoonlijk gesprek kreeg met de opleidingscoördinator. Op korte termijn kon toen alles geregeld worden.” In dit stadium wordt ook gemeld dat alles via de mail soepel is verlopen.

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter positieve reacties. De respondenten vertellen dat de uitvoering van de trainingen en opleidingen een hoog interactief karakter kennen en dat er in kleine groepjes wordt gewerkt. Soms heeft het programma een hoog theoretisch gehalte maar dat past bij het karakter van de cursus. Zoals één van hen meldt: “De les werd gevormd op basis van de behoefte in de groep zonder de rode draad te verliezen.” Ook blijkt uit de gesprekken dat er rollenspellen, met acteurs, worden ingezet om praktijksituaties na te bootsen. “De theorie en de praktijk waren goed in balans. Het geheel was meer op de praktijk gericht waar we veel voorbeelden van kregen en mee konden spelen. Het fijne was dat we met deelnemers uit verschillende sectoren zaten waardoor we ook veel van elkaar konden leren”, vertelt een geïnterviewde. Dat laatste wordt door meerderen in soortgelijke bewoordingen omschreven. Daarnaast wordt in de interviews verteld dat intervisie wordt gestimuleerd. Ter toelichting: “In het begin van de opleiding werden we daarin meegenomen. De groepjes mochten we zelfstandig maken en er werd gestimuleerd om juist in een groep met onbekenden plaats te nemen.” Ook vertelt men nog het volgende: “Saxion heeft kennis en expertise in huis. Onze leden hebben het als zeer goed ervaren. We hebben fysieke bijeenkomsten gepland en ook zijn de bedrijven van de leden bezocht. Als afsluiting hebben we gesproken over hoe nu verder”, “Er zat een goede balans in het programma en het geheel was boeiend” en “We hebben veel opdrachten in groepen moeten maken met huiswerk tussendoor. De opdrachten hebben wij via presentaties aan de groep uitgevoerd waarbij we elkaar beoordeeld hebben. Uiteindelijk werd alles plenair gedeeld.”

Opleiders

De opleiders krijgen (zeer) veel lof toegezwaaid. Typeringen als ‘betrokken’, ‘makkelijk in het contact’, ‘kundig’ en ‘gedreven’, komen meermaals uit de gesprekken naar voren. Het zijn mensen uit de praktijk plus vakinhoudelijke specialisten. Daarnaast zegt men nog het volgende: “Het is een energiek persoon die leuk kan vertellen. Deze probeert je echt verder te helpen”, “Men weet waar men het over heeft. Daarnaast zijn zij makkelijk benaderbaar”, “De begeleider was zeer direct wat aansluiting vond bij de doelgroep”, “Het zijn echte experts”, “Ik heb hen ervaren als deskundig op inhoud en boven de stof staand. De docent had een kritische houding naar de deelnemers maar juist zij hadden dat nodig”, “De opleider benadrukte waarom het belangrijk was dat we allemaal dezelfde communicatie gebruiken” en “Allen hebben eveneens in de praktijk gewerkt wat ik van toegevoegde waarde vind.”

Trainingsmateriaal

Van de tien referenten zijn er acht tevreden over het trainingsmateriaal. Saxion maakt gebruik van een online leeromgeving en de docenten voorzien de cursisten vaak van extra informatie, zoals een diversiteit aan pdf's. Een geïnterviewde vertelt: “We kregen bij de eerste les een totaalopdracht mee waarbij je elke week een stukje moest uitwerken. Tijdens de lessen hoorden we waar we de informatie konden vinden.” Een volgende: “We hadden naast de online omgeving ook boeken aangeschaft en ontvingen aanvullende documenten.” Uit de gesprekken blijkt dat de online omgeving niet altijd goed bereikbaar is. En ondanks dat een referent tevreden is, zegt hij: “Ik vond het wat verwarrend omdat je goed moest zoeken waar het huiswerk te vinden was.” De twee respondenten die een neutraal oordeel geven zijn van mening dat er weinig gedaan is met de boeken. Zoals zij zelf vertellen: “Ik heb dure boeken aangeschaft maar daar is nauwelijks iets mee gedaan. Bovendien sloten de PowerPointpresentaties ook niet direct aan op de boeken” en “Er werden wel boeken aangeraden maar daar heb ik niets mee gedaan. Wij deelden alles via BlackBoard.”

Accommodatie

Een referent heeft geen gebruik gemaakt van de accommodatie omdat bijeenkomsten op de locaties van de leden hebben plaatsgevonden. Een tweede is tevreden noch ontevreden omdat de ruimtes niet altijd even prettig waren: "Soms zaten we dicht tegen de buitenmuur en soms werkte de airco niet." De overige acht zijn goed en zeer goed te spreken over de gebruikte locaties van Saxion. Zij ervaren dat deze bereikbaar zijn en dat zij eveneens een parkeerplek hebben gevonden. Ook wordt meegedeeld dat alle faciliteiten in orde zijn. Eén van hen meldt: "Het is echt een uitstekende locatie op een hele mooie plek." Een tweede heeft nog wel een aandachtspunt: "Het is jammer dat ze de koffie niet gratis beschikbaar stellen."

Natraject

De manier waarop opleidingen en trainingen worden afgesloten, verschilt. De respondenten maken onder meer melding van het inleveren van een portfolio, een eindopdracht, een assessment, een onderzoek, een examen, presentaties en een persoonlijk ontwikkel plan. Ook geeft men aan dat men een certificaat of diploma heeft ontvangen en een evaluatieformulier. Het rendement van de gevolgde opleiding of training wordt onder meer als volgt omschreven: "Ik kan het geleerde in de praktijk toepassen. We werken echt aan optimalisatie van de processen", "Door deze opleiding kan ik verder in een functie groeien binnen het bedrijf", "Ik heb meer kennis over het vak en behoorlijk zelfinzicht gekregen", "Mijn blikveld is verbreed in algemene zin" en "Ik kan nu de risico's beter in kaart brengen." Bij één deelnemer is de opleiding nog niet afgesloten dus hij onthoudt zich van een mening op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Zij zijn van mening dat Saxion goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. "Per mail wordt er snel gereageerd", "De ene leerkracht is wat accurater dan de andere", "Alles is door mij tijdig ontvangen" en "Via what's app krijg je snel antwoord." Ook meldt een respondent dat er tijdig wordt doorgegeven wanneer een training door omstandigheden, wordt geannuleerd. Tevens merkt een aantal van hen op dat zij hier minder mee te maken hebben gehad. Dan verloopt alles, in hun ogen, goed. De facturatie wordt meestal door een andere afdeling of collega afgehandeld.

Relatiebeheer

Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer en onthoudt zich van een oordeel. De overige negen zijn goed te spreken over dit onderdeel, zoals Saxion dit vormgeeft. Enkele uitspraken ter toelichting: "Men denkt echt mee over een logische vervolgstap", "Op LinkedIn volg ik hen en dat is voor mij voldoende" en "Je mag altijd nog bellen of mailen naar de docenten." Ook geeft een geïnterviewde een tip: "Men mag meer proactief zijn. Ze hebben mij nog nooit zelf benaderd en dat mag wel. Ik zie hier een klassieke schoolbenadering." Sommigen vertellen dat er na afloop geen contact meer is maar dat vinden zij goed zo. Ook blijkt dat de meesten zich voor de nieuwsbrieven hebben uitgeschreven. "Dat komt omdat ik daar geen behoefte aan heb", verklaart een van hen daarbij. Een andere referent maakt melding van het feit dat hij is gevraagd om workshops op een bepaald expertisegebied te geven. Dat stelt deze erg op prijs.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en onthouden zich van een oordeel. Van de resterende acht is er een neutraal omdat hij de prijs aan de hoge kant vindt. Anderen verklaren kort en krachtig 'goed' en 'prima'. Daarnaast geeft een aantal de volgende toelichting: "Volgens mij is het overal ongeveer even duur. Dat merk ik uit gesprekken met collega's. En ik heb een prima tijd gehad", "De verhouding is goed, ook in vergelijking met andere hogescholen" en "In mijn wereld is het belangrijk om zonder winstoogmerk te werken en dat doet Saxion."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde opleidingen en trainingen. Tevens geven zij aan dat zij Saxion van harte zullen aanbevelen aan anderen. Zo schetsen zij de positieve punten: “De diversiteit van de docenten en deelnemers uit verschillende branches is echt van toegevoegde waarde”, “Het is laagdrempelig en het programma vind ik interessant”, “De persoonlijke benadering”, “Het is fijn dat ze een breed aanbod hebben en dat er ook de mogelijkheid bestaat tot deeltijd cursussen”, “Het werken in kleine groepen spreekt aan”, “De docenten hadden begrip voor het feit dat de deelnemers overdag werken en de studie ernaast doen” en “Ik heb veel geleerd dat ik dagelijks kan toepassen. Daarnaast is er veel met praktijkopdrachten geoefend en kregen we les van mensen uit het werkveld. Ook de afwisseling tussen online en fysiek scheelde een hoop reistijd.” Ook geeft men nog een aantal tips: “Maak het assessment niet te makkelijk en denk aan de toekomst van de kandidaat”, “Evalueer het huidige scriptie-format. Is dit de juiste manier de aansluit bij het werkveld? Of richt je op een specifiek onderwerp waardoor er nog meer rendement te behalen valt”, “Als je vanuit een andere opleiding doorstroomt, blijkt er veel overlap aan materiaal te zijn”, “De cursusedagen mogen iets korter op elkaar aansluiten, zeker gezien de praktijkopdracht die ik bij mijn werkgever uitvoer”, “De structuur van de modules mag wat meer uniform. Nu is het te vrijblijvend per docent”, “Overweeg de opleiding wat minder breed en wat meer verdiepend te maken” en “Vanuit netwerkpunt is de kennis niet gebundeld en zijn er teveel eilandjes. Het is een idee om te kijken welke contactpersonen Saxion uit haar of mijn netwerk kan benaderen om een deel van de scholing over te nemen. Zo ontstaat er een mooie kruisbestuiving.”

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 Saxion op 30-09-2024.

Algemeen

Hogeschool Saxion is een onderwijs- en kennisinstelling voor hoger beroepsonderwijs met vestigingen in Enschede, Deventer en Apeldoorn. De hogeschool biedt uiteenlopende associate degree-, bachelor en masteropleidingen en bijzondere afstudeerrichtingen of specialisaties, zowel nationaal als internationaal en in voltijd- of deeltijdonderwijs. Daarnaast staat Saxion bekend als opleider voor bij- en omscholingscursussen en opleidingen voor professionals, organisaties en het bedrijfsleven. Samen met bedrijven en instellingen wordt door lectoraten toegepast onderzoek gedaan. Ook biedt de Parttime School een gevarieerd aanbod van bij- en nascholing. De wisselwerking tussen mens en technologie is een belangrijk profileringspunt van het onderwijs van Saxion. Daartoe werkt men nauw samen met het bedrijfsleven. Het totale aanbod wordt verzorgd door twaalf academies en bestaat uit een 50-tal opleidingen en zo'n 100 cursustitels. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de genoemde opleidingsactiviteiten en heeft betrekking op de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

Saxion focust op een sterke kwaliteitszorg gerelateerd aan het onderwijs. Interne docenten en externe vakspecialisten geven het onderwijs vorm volgens de Saxion brede structuur. Bij deeltijdonderwijs kan men kiezen tussen bacheloropleidingen, associate-degrees en hbo-programma's en modules. De nadruk ligt op toekomstgericht onderwijs, praktijkgericht onderzoek en ondernemerschap. De deskundigen binnen de twaalf academies beschikken over inhoudelijke bagage, didactische vaardigheden en weten de link met de praktijk te duiden. Men werkt zoveel mogelijk uniform vanuit een kwaliteitscyclus. De zorg voor kwaliteit valt onder verantwoordelijkheid van de academies. Kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten en geborgd aan de hand van evaluaties. Doordat men intern korte lijnen hanteert, die het gevolg zijn van de dwarsverbanden met het reguliere onderwijs, kan men direct schakelen op inhoudelijke aanpassingen, op de wensen van de student en het bedrijfsleven, in samenhang met de kwaliteit van het onderwijs. Leerdoelen en werkvormen, evenals de totale dienstverlening, vormen een continu aandachtspunt om het aanbod optimaal af te stemmen op de vraag.

Continuïteit

Het streven is om de komende periode meer te focussen op de samenwerking tussen de academies via structureel overleg. Zodat studenten uniformiteit van de dienstverlening kunnen verwachten, onafhankelijk van welke academie men een opleiding volgt. Doordat men directe lijnen met het werkveld hanteert, weet men goed wat er binnen de verschillende sectoren speelt en weet men daar eveneens snel op te anticiperen. Met inachtneming van de kwaliteitseisen streeft men naar (onafhankelijke) certificering van diverse opleidingen. Daarnaast werkt men nauw samen met andere onderwijsinstellingen, bedrijfsleven en overheid binnen de regio zodat binnen dit overlegplatform efficiënte vormen van samenwerking ontstaan. Bijvoorbeeld in het kader van 'learning on the job'. Gezien de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Saxion met betrekking tot de open opleidingen voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij Saxion draait het om de vraag wat technologische innovaties betekenen en hoe deze een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan mens, samenleving en de aarde. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waardenen Saxion vanwege de theoretische kaders én hoe deze te vertalen naar de praktijk. Gezien het brede aanbod, de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking met externe partijen, maakt dat Saxion als een gerenommeerd opleider wordt gezien.

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