

# Klanttevredenheidsonderzoek

SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid

30-10-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b>  |
| 1. ACHTERGROND .....                                              | 1         |
| 2. CRITERIA .....                                                 | 1         |
| 3. METHODE .....                                                  | 1         |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2         |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b>  |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3         |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....           | 8         |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>13</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>15</b> |

## 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: 8

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3   | 4   | 5   |
|----------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |   |     | 50% | 50% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 50% | 50% |
| Uitvoering                                   |   |   | 25% | 38% | 38% |
| Opleiders                                    |   |   | 25% | 25% | 50% |
| Trainingsmateriaal②                          |   |   |     | 25% | 50% |
| Accommodatie③                                |   |   |     | 13% |     |
| Natraject                                    |   |   | 25% | 38% | 38% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |     | 38% | 62% |
| Relatiebeheer                                |   |   |     | 25% | 75% |
| Prijs-kwaliteitverhouding                    |   |   |     | 62% | 38% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 62% | 38% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van SPV geven desgevraagd aan al langere tijd met het opleidingsinstituut zaken te doen. Enkelen zeggen hierover: "Mijn werkgever werkte al met hen samen voor mijn tijd. Het is altijd heel goed bevallen", "Ik ben zeer tevreden. Toen ik bij de gemeente werkzaam werd, liep er al een agressietraining. De ervaringen waren zo goed, dat ik niet verder heb gekeken. Ik ben ook andere trainingen bij hen gaan afnemen" en "Ik heb 28 jaar geleden zelf de BOA-opleiding bij hen gevolgd. Die ervaring is mij altijd bijgebleven. Toen ik in deze baan terechtkwam, heb ik meteen bij SPV aangeklopt. Wij hebben nu een meerjarenplan." Enkelen lichten hun keuze voor SPV verder als volgt toe: "Wat ik heel goed aan hen vind, is de uitstekende voorbereiding. Ze weten waarover ze het hebben", "Ze hebben heel veel goede mensen met diepgaande inhoudelijke kennis" en "Het niveau van de docenten is doorslaggevend. Er zijn ook andere aanbieders, maar zó tevreden over de inhoud en de docenten zijn we alleen maar bij SPV." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Er wordt goed geïnformeerd naar de wensen van de opdrachtgever. Meestal is er in het voortraject voornamelijk contact met de accountmanager. In sommige gevallen wordt er ook overlegd met de trainer.

Enkele reacties: “De accountmanager komt meestal naar ons toe. Wij maken een keuze uit de modules en vertellen wat we online willen en wat live” en “Ik heb om de tafel gezeten de adviseur over hoe ons werkveld in elkaar zit. Het was een goed gesprek. Ik heb precies onze verwachtingen en behoeftes kunnen aangeven. Daarna hebben we nog wat casussen besproken met de trainer”, “De contactpersoon heeft het prima overgedragen aan de trainer” en “Wij maken kennis met de trainer en die gaat het hele land door om de mensen te leren kennen.” SPV stelt zich proactief op en doet suggesties die als nuttig worden ervaren. Enkele referenten: “De voorbereiding is uitstekend. Ze zijn kritisch en doen goede voorstellen” en “Ze zijn een prima gesprekspartner. Zij stelden bijvoorbeeld voor om een trainer te nemen die afkomstig was uit een andere cultuur.” Iemand voegt nog toe: “Wij doen altijd een pilotgroep en gaan daarna aan de knoppen draaien. Zij doen goede suggesties.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “In de overdracht naar de docent toe zijn er wellicht wat dingen misgegaan.” De planning en de verzending van materiaal verlopen naar wens: “De boeken zijn allemaal opgestuurd. Alles is in orde, er is echt niets op aan te merken” en “De afspraken en de planning verlopen heel soepel. Je stuurt even een mailtje en binnen een dag is het gerealiseerd.”

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Het programma is over het geheel genomen een goede weergave van de inhoud van de training. Enkele referenten: “Je weet precies wat je kunt verwachten” en “Het klopt helemaal met hoe ze het echt doen.” Een ander voegt nog toe: “We hebben offertes opgevraagd bij verschillende aanbieders. Toen ik deze van SPV las, dacht ik: ‘Dit is wat wij willen.’ En zo hebben ze het ook uitgevoerd.” Er is voldoende ruimte voor aanpassingen aan het concept. Een referent benoemt: “Het proces van plannen bekijken en bijschaven heeft maanden geduurd. Onze wensen zijn heel precies uitgevraagd.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De onderwerpen stonden wel goed in het programma aangegeven, maar er bleek achteraf dat het niet duidelijk was hoeveel tijd er aan ieder onderwerp zou worden besteed.” De financiële kant van de zaak wordt helder en correct weergegeven.

### **Uitvoering**

Met uitzondering van twee neutraal gestemden kennen allen de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het interactief gehalte is naar wens. Er wordt naar de mening van de referenten goed en geduldig uitleg gegeven. De praktijkgerichtheid en het maatwerk voldoen over het geheel genomen aan de verwachtingen. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “Er was volop gelegenheid om vragen te stellen en casussen voor te leggen”, “De casussen waren vergelijkbaar met onze eigen situaties. Er was aandacht voor zelfverdediging, agressie en ook verbale weerbaarheid. Dat stukje was hartstikke leuk. We hebben heel veel geleerd. Er werd goed rekening gehouden met onze wensen”, “Het interventieteam heeft helder uitleg gekregen over het omgangsprotocol en wat er van hen verwacht werd. Ook de te kiezen rollen en de nazorg richting het slachtoffer zijn uitgebreid aan bod geweest”, “De rollenspellen met een acteur zijn erg waardevol. Er kunnen allerlei ongemakkelijke situaties worden aangedragen” en “De manier van lesgeven is altijd heel duidelijk en helder. Zelfs mensen zonder enige kennis van het strafrecht komen aan hun trekken. Er wordt tot in het oneindige uitleg gegeven. Die warmte voel je gewoon.” De trainingen bereiden de deelnemers goed voor op het examen. Een referent zegt hierover: “Ze trainen goed naar het examen toe.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Over het verzorgen van arrestanten hebben we nog wel wat inhoudelijke verschillen van inzicht.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het ging te veel over de basis die wij al beheersten en te veel over strafrecht. Het was onvoldoende maatwerkgericht” en “De kennismaking was wel wat heel uitgebreid. Bovendien werd de aanpak door meerdere deelnemers als te confronterend ervaren. Er werd wel steeds gezegd dat het veilig was, maar dat ervaren niet iedereen zo.”

### Opleiders

Over de opleiders zijn zes van de acht referenten tevreden tot zeer tevreden. Er zijn twee neutrale scores. De respondenten prijzen de docenten om hun kennis en praktijkervaring. Ook over hun didactische en persoonlijke kwaliteiten zijn de geïnterviewden te spreken. Enkelen zeggen: “De docenten hebben vaak een politie-achtergrond. In ieder geval hebben ze allemaal ervaring”, “Eén van de docenten kent het wetboek van strafrecht uit zijn hoofd”, “We zijn zo blij met deze mensen. Door hun manier van lesgeven houden ze het interessant”, “Eén van de opleiders was echt heel goed. Hij was coach. Hij kon uitstekend de vertaalslag maken naar hoe studenten zich gedragen. Zijn feedback was geweldig”, “Onze eigen docenten zijn zeer tevreden over de aanwezige deskundigheid en didactische capaciteiten. Zij zouden het zeker zeggen als het niet goed zou zijn” en “De didactiek is goed. Ze maken gebruik van hele ruimte. Het oogcontact is prima. Het belangrijkste is dat ze erin slagen om de deelnemers zelfvertrouwen te geven.” Ook over de acteurs is men over het geheel genomen positief: “De acteur was heel talentvol. Hij nam je echt mee in zijn wereld. Hij en de opleider vulden elkaar prima aan” en “Als acteur wordt er altijd een ervaringsdeskundige genomen. Soms is het iemand met een psychische kwetsbaarheid. Er kunnen in ieder geval altijd vervelende vragen worden gesteld en lastige situaties gecheckt en geoefend.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Eigenlijk komt het nooit voor dat SPV verkeerde keuzes maakt wat betreft de docent of acteur. Ze hebben heel goed door wat wij vragen.” De neutraal gestemden geven de volgende reden voor hun score: “De docent was van de marechaussee. Hij had geen ervaring in het werken in de wijk en met het opbouwen van een netwerk” en “Eén van de docenten schoot te ver door in het confronteren.”

### Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat grotendeels uit boeken en online materiaal. Het wordt tijdig beschikbaar gesteld. De referenten beoordelen het als goed verzorgd en inhoudelijk van goede kwaliteit. Enkelen vatten hun tevredenheid als volgt samen: “Het studiemateriaal is altijd op tijd en ziet er goed verzorgd uit. Er staan geen spel- en taalfouten in. Het is prettig leesbaar. Het is to the point en er staan leuke voorbeelden in. Het past bij onze doelgroep”, “Het boek ziet er goed uit. De PowerPointpresentatie met de fasen van escalatie wordt als erg nuttig ervaren” en “Het materiaal bestaat uit werkopdrachten en presentaties. Het is heel compleet en uitvoerig, zeker als het gaat om de juridische componenten. Op het internetportaal is plenty informatie beschikbaar. Ze maken veel eigen materiaal. Ik heb geen enkele indicatie dat er iets aan ontbreekt.” Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, omdat er geen trainingsmateriaal werd gebruikt of door gebrek aan informatie daarover.

### Accommodatie

Het merendeel van de referenten geeft over de accommodatie geen oordeel, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van incompanytrainingen. Slechts één referent kent een score toe. Hij toont zich tevreden over de accommodatie en de voorzieningen en zegt: “De studenten volgen de lessen bij SPV. Er is incidenteel commentaar maar meestal is het goed. SPV moet weleens zelf andere locaties inhuren, maar de vervangende ruimte die wordt georganiseerd is altijd adequaat.”

### Natraject

Afgezien van twee neutraal gestemden, kennen allen het natraject een score ‘tevreden’, of ‘zeer tevreden’ toe. De voorbereiding op de examens is naar wens: “Er zijn voldoende oefenexamens beschikbaar. Je gaat goed voorbereid naar het examen toe”, “De trainingen sluiten goed aan op de externe examens”, “Ze leggen je uit hoe je je kunt aanmelden en sturen je de inlogcode”, “De collega’s konden van tevoren om feedback vragen. De docent heeft nog speciaal contact met hen opgenomen” en “Er moest een presentatie worden gegeven. De terugkoppeling door de docent was zorgvuldig.” Als er geen sprake is van examinering, wordt er indien gewenst een certificaat van deelname uitgereikt. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier om in te vullen. In de meeste gevallen vindt er ook een evaluatie met de opdrachtgever plaats. Enkele reacties: “Ze bellen na afloop altijd om te informeren hoe het is bevalen en wie er geslaagd is”, “We spreken altijd met elkaar na. Hun eindevaluatie komt meestal goed overeen met die van ons”, “Ze staan open voor mondelinge feedback” en “Ze nemen zelf het initiatief om te evalueren en durven kritisch naar zichzelf te kijken.” De toegekende neutrale scores worden als volgt toegelicht: “De evaluatie met de opdrachtgever blijft weleens achterwege” en “De docent of de contactpersoon had weleens kunnen nabellen of alles naar wens was gegaan. Dat is niet gebeurd.”

Over de resultaten van de opleidingen zijn de respondenten over het geheel genomen goed te spreken: “De eerste reacties van de leidinggeven zijn goed”, “De collega’s die naar SPV gaan, scoren hoger op de examens. Soms is er namelijk overlap en dan kunnen wij duidelijk vaststellen dat SPV het beter doet”, “Ons interventieteam was net nieuw. Ze hebben het complete pakket aan uitleg gekregen”, “De mensen zijn weerbaarder en beter voorbereid op situaties. Ze benoemen gedrag. Ze zeggen wat het doet en dat het moet stoppen. Het helpt. Ze hebben er echt iets van geleerd” en “De gespreksvoering met cliënten gaat makkelijker. Er is meer begrip. We zijn niet meer ongemakkelijk met vragen. Het wordt prima toegepast.” Eén referent is iets minder enthousiast maar vindt het resultaat toch voldoende: “Ik was op zoek naar verdieping. Ik heb meer het idee dat we permanente her- en bijscholing hebben gehad, maar het was toch wel oké want de training was ook bedoeld als een stukje teambuilding.”

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De communicatie en de informatievoorziening zijn naar wens. De facturering is op orde. Men is tevreden over de snelheid van reageren. Eventuele hiccups worden naar tevredenheid opgelost. Een greep uit de reacties: “Het verloopt heel soepel. De planningen worden ruim op tijd gemaakt en gedeeld. Inhoudelijk krijgen we alle informatie die we nodig hebben”, “De communicatie met de backoffice verloopt prima. Zij bellen lekker vlot terug. Ze kunnen onze planners goed bereiken. Ze bevestigen alles in de mail. We mogen ook meekijken met hun programma, dus we krijgen ook een kijkje in hun keuken”, “Als er even iets misgaat, krijg je meteen contact met iemand anders die het vlot trekt en concrete afspraken maakt” en “We hebben een goede uitwisseling over de planning. Als er een docent ziek is, word je zorgvuldig op de hoogte gehouden. Het aanpassen van de offerte verliep goed. De certificaten zijn netjes toegestuurd. Ik heb geen aanmerkingen.”

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Een aantal referenten geeft desgevraagd aan dat ze met enige regelmaat nieuwsbrieven en uitnodigingen ontvangen. Eén van hen geeft aan ter illustratie: “Ze houden ons via e-mail op de hoogte over nieuwe opleidingen. We worden ook wel uitgenodigd voor presentaties over nieuwe producten. Daar is dan een drankje en een hapje bij.” Anderen ontvangen geen mailing, maar vinden dit geen bezwaar. Er is in de regel sprake van een vaste accountmanager. Het contact wordt als prettig ervaren, zowel inhoudelijk als qua frequentie. Enkelen referenten: “De accountmanager komt regelmatig, maar niet te vaak, langs voor een gesprekje”, “Ze zijn een volwaardige gesprekspartner voor ons. Als iets niet gaat lukken, dan zeggen ze het eerlijk”, “We spreken de vaste contactpersoon twee keer per jaar” en “Ze komen regelmatig om te evalueren. Ze bellen ook wel eens zomaar om bij te praten. We bespreken situaties die zij tegenkomen en waarover zij graag onze mening horen. Ik weet hen zelf ook te vinden. Het contact is heel open.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik hoor weinig van SPV. Ik zou wel graag meer contact willen.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten (zeer) tevreden. Enkelen zeggen daarover: “Ik heb gekeken naar andere aanbieders. De prijzen schelen niet veel en de kwaliteit is fantastisch”, “De prijs is fors, maar de kwaliteit is goed, dus het is oké.”, “Het is de prijs meer dan waard” en “Bij anderen met vergelijkbare prijzen zet ik allerlei vraagtekens bij de kwaliteit. Bij SPV niet.” Een ander voegt nog toe: “De prijzen zijn marktconform maar de kwaliteit is bovengemiddeld. Ze zouden nog wel meer kunnen vragen.”



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van SPV. Gevraagd naar de sterke kanten van het instituut, wijzen de respondenten allereerst op de kwaliteiten van de opleiders: “Ze zijn vakkundig en didactisch goed. Ze leggen stap voor stap uit hoe je het het beste kunt doen, waar je moet zoeken en hoe je het moet onthouden. Ook de nazorg is heel zorgvuldig”, “De docenten hebben een uitstekende inhoudelijke kennis van hun domein” en “De jarenlange politie-ervaring van de trainer was heel waardevol. Hij kon heel veel vertellen over zelfverdediging en agressie, maar ook over hoe je het organiseert.” Ook het interactieve en maatwerkgerichte karakter van de opleidingen stemt de referenten tevreden: “De inbreng van eigen casussen maakte het echt tot maatwerk” en “De aanpak was confronterend. De rollenspellen waren op maat en lokten de mensen goed uit hun tent. Net wat wij nodig hadden.” Over de samenwerking zijn de geïnterviewden lovend. Zij beoordelen de aanpak van SPV als klantgericht, oplossingsgericht en creatief: “Ze zitten goed op de relatie”, “Ze staan open voor tips en tops. Ze hebben bijvoorbeeld een docent in de arm genomen die ik had aanbevolen” en “Er gaat weleens wat mis in een training maar ze blijven altijd positief. Ze komen met verrassende oplossingen, zoals wandelend evalueren. Ze denken out of the box, ook over inhoudelijke zaken.” Allen tonen zich desgevraagd genegen om de maatwerkopleidingen van SPV aan te bevelen bij derden. “Sterker nog”, zegt een referent tot slot, “ik heb hen al aanbevolen bij de gemeente.”

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3   | 4   | 5    |
|----------------------------------------------|---|---|-----|-----|------|
| Voortraject                                  |   |   |     | 60% | 40%  |
| Opleidingsprogramma②                         |   |   |     | 40% | 40%  |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 60% | 40%  |
| Opleiders                                    |   |   |     | 20% | 80%  |
| Trainingsmateriaal                           |   |   | 20% | 30% | 50%  |
| Accommodatie                                 |   |   | 10% | 20% | 70%  |
| Natraject                                    |   |   | 10% | 10% | 80%  |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |     |     | 100% |
| Relatiebeheer③                               |   |   | 10% | 30% | 50%  |
| Prijs-kwaliteitverhouding④                   |   |   |     | 40% | 10%  |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 40% | 60%  |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Verreweg de meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van SPV zijn via hun werkgever bij het opleidingsinstituut terechtgekomen. Een aantal licht de keuze voor SPV ieder als volgt toe: "Wij doen alle opleidingen bij SPV. Zij zijn voor ons een goede partner. De opleidingen sluiten prima aan bij het werk", "Ik heb al meerdere opleidingen bij SPV gedaan. Het bevalt heel goed", "Ik kreeg mailtjes over cursussen op het gebied van fraude. Ik ben op de trainer afgekomen", "Het ligt heel dicht bij onze werkplek. We zijn altijd tevreden geweest. We hebben geen enkele reden om van aanbieder te veranderen", "Mijn coördinator heeft mij aangemeld. Bij SPV kon ik het snelst terecht" en "SPV bood een summerschool aan. Dat kwam mij als leerplichtambtenaar in verband met de schoolvakanties geweldig uit." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. De voorbereidende informatie en het lesmateriaal worden tijdig toegestuurd. Enkele referenten: "Je krijgt meteen een bevestiging", "Bij de uitnodiging zit een routebeschrijving, een overzicht van de data en duidelijke informatie", "De inlogcodes worden direct meegestuurd. Het lesmateriaal staat al online" en "Je kreeg van tevoren voorbereidingsvragen. Ook kon je aangeven welke thema's uit het boek voor jou belangrijk waren, of welke onderwerpen jij tegenkwam." De serviceverlening voldoet aan de verwachtingen: "Ze zijn goed bereikbaar voor vragen. Ze antwoorden snel" en "De praktijkdagen gingen niet door zoals ze gepland stonden. Ze hebben mij keurig geïnformeerd en meegedacht. Ze kwamen snel met een goed alternatief."

### Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma kennen alle referenten die hun mening erover uitspreken, een score 'vier' of 'vijf' toe. Het programma geeft naar hun mening een helder en compleet beeld van de inhoud van de training: "Wat er op de website staat, klopt met hoe de training echt is" en "Het is duidelijk wat er gaat gebeuren. Alles staat erin en er worden geen verkeerde verwachtingen gewekt." De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Twee van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De respondenten zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en de balans tussen praktijk en theorie: "Het was een leuke mix van theorie en praktijkvoorbeelden", "Het was een fijne training. Je kreeg elke keer theorielessen en aan begin of einde van de dag praktijkcasussen" en "Er werd heel duidelijk uitleg gegeven. Het was heel interactief, met veel opdrachten. Je kon volop vragen stellen uit de praktijk en kreeg goede antwoorden." De geïnterviewden prijzen de opleidingen om hun laagdrempeligheid: "Je kon van tevoren alles voorbereiden. De stof was soms stug, maar het was makkelijk om aan te sluiten, ook als je visueel was ingesteld" en "Het was goed te volgen. Het werd allemaal in jip-en-janneketaal uitgelegd." Sommige referenten hebben een zelfstudiepakket afgenomen in combinatie met praktijkdagen. Een van hen zegt: "Het zelfstudiepakket was prima te doen. De praktijkdagen waren goed. Ik kwam in een groep die al summerschool had gedaan. Het sloot prima aan. We kregen praktijksituaties en casussen en konden oefenen met een acteur." Ook over het persoonlijke karakter van de trainingen zijn de referenten enthousiast: "De persoonlijke feedback was prettig. Ook in de pauzes kon je je verhaal delen", "Er werd uitgebreid ingegaan op individuele casuïstiek" en "Het was een klein groepje. Er werd eerst gevraagd waar de cursisten vandaan kwamen en wat je werk was. De inhoud werd aan ons aangepast." Eén referent zet nog een kanttekening: "Er werd heel veel ingegaan op het mensen uit hun emotie halen en beargumenteren. Dat sloot niet helemaal aan bij het examen. Dat ging meer over zwaardere situaties."

### Opleiders

Over de opleiders zijn de referenten unaniem positief. Er is lof voor hun deskundigheid zowel als hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: "De docent was heel enthousiast en kundig. Hij kon het goed overbrengen", "Hij had veel kennis en was ook didactisch prima", "De docent was uitstekend op de hoogte van huidige wet- en regelgeving", "Hij was fantastisch, hij was heel duidelijk in het uitleggen van de lesstof. Als je toch niet meteen begreep, kon hij het zo uit de doeken doen dat je het toch snapte" en "De docent doet dit al 20 jaar. Hij was heel gericht in het lesgeven. Het maakte ontzettend goed duidelijk wat er van ons verwacht werd, zowel in lessen als huiswerk." Ook over de praktijkervaring van de docenten zijn de respondenten te spreken: "Ze hebben zelf in de praktijk gewerkt en weten hoe het eraan toegaat" en "De docent vertelde vanuit zijn eigen praktijkervaringen. Die waren heel aanvullend." Een andere reactie is: "Docent had er veel oog voor dat ik nieuw was in de groep. Hij hield de hele dag een lijntje" en "Hij begeleidde de oefeningen goed. Er was een boswachter bij en een leerplichtambtenaar. Hij slaagde erin om al die beroepsgroepen prima te bedienen."

### Trainingsmateriaal

Met uitzondering van twee neutraal gestemden zijn allen (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit voldoet bij hen ruimschoots aan de verwachtingen over inhoud en vormgeving. Het materiaal bestaat voornamelijk uit mappen, boeken en digitale lesstof: "Er worden boeken uitgereikt en meestal ook een map met hand-outs", "De multimap bevatte alle lesstof en PowerPoints. Het materiaal bereidde prima voor op het examen en het zag er keurig uit", "Het boek was door de trainer zelf geschreven. Het paste goed bij de lessen", "Het zelfstudiepakket is duidelijk en alles omvattend", "Het leerplein is echt top. Het zit heel goed in elkaar. Alle theorie staat erop. Ook zijn er heel veel oefentoetsen en examens, waardoor je je heel goed zelfstandig kon voorbereiden op het examen" en "Er wordt voor iedere leerstijl wel een leermiddel aangeboden: Opdrachten, interactieve hoofdstuktoetsen, filmpjes om mee te oefenen en podcasts." De toegekende neutrale scores worden als volgt toegelicht: "Het materiaal mag soms wat uitgebreider" en "Bij de zelfstudievariant krijg je niets op papier. Ik had graag een map gehad. Het audio- en videomateriaal is wat gedateerd. Ook was de appversie van het leerportaal met de makkelijke buttons verlopen."

### Accommodatie

De accommodatie stemt negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er wordt één neutrale score toegekend. De referenten zijn te spreken over de omgeving. Over het geheel genomen bevallen ook de catering en andere voorzieningen goed. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Het was perfect geregeld. Het was heel verzorgd. De lunch was heel luxe", "De lunch was heel goed: gezond en met allerlei opties", "De studielocatie was geweldig, in het bos" en "Het was een heel mooie villa met prettige lokalen en stoelen. De temperatuurregeling was in orde, en de lunch prima. Het was top geregeld. Ik heb er oprecht niets op aan te merken." Over de parkeergelegenheid en de bereikbaarheid wordt enigszins uiteenlopend gedacht. Enkele zeggen ieder: "Het was goed te bereiken en er was genoeg parkeergelegenheid", "De reisafstand was goed te doen", "Ik ben op twee locaties geweest. Beide waren goed aan te rijden en je kon er je auto prima kwijt." Enkele andere geven echter aan: "Ik had in de file gestaan, er waren geen vakken en iedereen stond ruim geparkeerd, dus het was wel even zoeken naar een plek", "Het is slecht bereikbaar vanuit het oosten", "Vaassen is wel beetje ver weg. Vooral voor mensen die met het openbaar vervoer komen, is het een enorme reis" en "Vaassen is een heel eind rijden." Degene die zich noch tevreden, noch ontevreden toont, licht zijn score als volgt toe: "Utrecht is vanuit het oosten slecht bereikbaar. Door wegwerkzaamheden duurde de reis 3 tot 4 uur." Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog een andere kanttekening: "De stoelen en tafels waren slecht. Er was gebrek aan frisse lucht", "Het was nogal lawaaiig vanwege een training van de politie" en "De lunch was rommelig. Veel dingen waren op."

### Natraject

Op één neutraal gestemde na, geven alle referenten voor het natraject een score 'vier' of 'vijf'. In de regel ontvangen de deelnemers een certificaat van deelname. Een referent: "Het certificaat was binnen twee dagen binnen. Dat was prettig, want ik had het nodig voor mijn punten." Als van toepassing, worden er studiepunten toegekend. In een aantal gevallen was er sprake van een examen. De examenvorbereiding door SPV is naar wens. Enkele reacties: "Je krijgt ruim op tijd alle info over het examen" en "Er wordt heel goed verteld waarop je moet letten. Je wordt voorbereid op allerlei scenario's en krijgt veel gelegenheid om vragen te stellen. Mede dankzij de goede uitleg was het goed te doen." Iemand voegt nog toe: "Er was bij de praktijkexamens iets voorgevallen. De docent heeft er meteen werk van gemaakt." De deelnemers krijgen na afloop van de training een evaluatieformulier toegestuurd. De respondenten zijn tevreden over de nazorg: "De docent vraagt na of je geslaagd bent", "De docent vraagt nu en dan na hoe het met ons gaat. We hebben nog steeds contact met hem via de groepsapp", "Het leerplein blijft open staan als je het actief gebruikt" en "De docent bood ons aan dat we konden appen en mailen. Ik heb ook nog contact met hem op LinkedIn. Hij heeft mij goed antwoord gegeven op mijn vragen." Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: "De SPV-app is niet beschikbaar voor Apple." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb niets meer gehoord. Het zou leuk zijn als de docent of iemand anders bij de zelfstudievariant ter afronding nog even contact zou opnemen of je bent geslaagd." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageren de geïnterviewden positief: "Ik heb mijn diploma behaald, dus ik ben tevreden", "Het resultaat is goed. We hebben goed geoefend. De praktijkdagen hebben echt geholpen om mij voor te bereiden op praktijkexamen", "De cursus heeft mij een breder beeld gegeven", "Het is leuk om te zien hoe de training werkt. Het verbreedt je inzetbaarheid", "Ik kan de kennis zeker heel goed gebruiken" en "Het heeft mij gebracht wat ik verwachtte. De conclusie is dat het enorm moeilijk is om erachter te komen of mensen liegen, maar dat er wel signalen zijn waarop je kunt letten."

### Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij alle referenten (zeer) tevreden reacties op. Daarbij gaat het vooral om de bereikbaarheid en de snelheid van handelen. De inschrijving en de facturering verlopen naar wens. Enkele uitspraken daarover: "Je krijgt snel een reactie als je mailt en een bevestiging na inschrijving", "Ze sturen op tijd de info en op de dag zelf krijg je netjes het programma", "Je hebt meteen contact en ze handelen alles direct af", "Het certificaat komt twee dagen later. Dat is prettig want ik moet mijn punten invoeren in een register" en "De facturering is probleemloos. Ze sturen keurig en vlot een reminder." Iemand voegt nog toe: "Ik heb nog nooit gehad dat ik dingen miste, geen certificaat kreeg of wijzigingen te laat doorkreeg. Het loopt als een trein." Ook over de flexibiliteit en klantvriendelijkheid is er tevredenheid: "Ik was toevallig vergeten mij in te schrijven. Ik heb gemaild met de dames daar en ze hebben me op laatste moment toch nog in kunnen voegen. Ze zijn altijd aardig" en "Ze denken goed mee over bijvoorbeeld het uitvallen van lessen", "Alle credits voor hoe makkelijk ik kon switchen van zelfstudie naar fysiek pakket. Het was binnen een dag geregeld en ook nog voor een speciale prijs", "Ze zijn heel toegankelijk. Ze regelen alles meteen voor je, bijvoorbeeld als je inlogcodes kwijt bent" en "Als studiegenoten bepaalde problemen hadden, werden ze heel goed geholpen."

### Relatiebeheer

Acht van de negen referenten die hun mening uitspreken over het relatiebeheer, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over; er wordt één neutrale score toegekend. SPV verstuurt mailings en nieuwsbrieven: "Ik krijg niet heel vaak een mailing over de opleidingen, maar dat is prima. Als het maar tijdig komt, en dat doet het", "Ik ontvang nog weleens mails los van de opleidingen en voor de zomer nog een nieuwsbrief over de summerschool", "Je krijgt af en toe mails met aanbiedingen. Het is goed dat ze het aanbieden. Er zijn altijd mensen die verder willen" en "Wij krijgen nieuwsbrieven en ook wel uitnodigingen voor bepaalde cursussen als aanvulling op je BOA-verhaal. Je merkt dat ze je niet uit het oog verliezen." Het persoonlijk contact is naar wens: "Ze zijn altijd heel vriendelijk en behulpzaam", "SPV heeft nog contact met onze coördinator", "De docent houdt contact via LinkedIn en de groepsapp" en "Ze zijn heel erg betrokken bij de leerlingen. Ze willen dat alles goed loopt. Het is echt heel prettig." De neutraal gestemde licht diens score als volgt toe: "Wat ik op prijs zou stellen bij de zelfstudievariant is een stukje persoonlijk contact. Iemand die je tijdens de studie even aanspreekt aan begin en eind, en bij wie je terecht kunt met vragen over de inhoud." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts de helft van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe. Zij tonen zich (zeer) tevreden. Enkele reacties: "Het is een prima prijs voor een prima training", "Ik kan geen vergelijking maken met andere aanbieders maar ik ben tevreden", "Ik denk wel dat het heel uitgebreid is wat je krijgt: de lessen, de boeken en het leerplein. De prijs-kwaliteitverhouding is dus prima" en "Als je in aanmerking neemt dat het een hele dag is en dat er een lunch bij zit, is de prijs best goed. Bij andere opleiders betaal je meer dan de helft voor een halve dag en zonder lunch." Vijf van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van SPV tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Zij prijzen het instituut allereerst om de deskundigheid en praktijkervaring van de docenten. Enkele reacties: "Ik had het idee dat docent veel kennis had. Wij waren een gemengde groep van handhavers in diverse domeinen. De docent sloot goed aan op ons allemaal", "De docent legt het uitstekend uit. Hij heeft voldoende verstand van zaken. Zoals hij lesgeeft, met eigen verhalen erbij, is het interessant om naar te luisteren", "De docent was heel goed, duidelijk, benaderbaar en kundig. Hij heeft ook echt verstand van wereld van banken en verzekeraars waarin wij werken. Het is prettig dat iemand weet wat jij in je werk tegenkomt" en "Wat wij altijd zien bij SPV, is dat ze trainers hebben die uit de praktijk komen of nog werkzaam zijn als politieagent. Ze kunnen de papieren versie vertalen naar de werkelijkheid." Iemand vult nog aan: "Een training valt of staat met de docent. Hij heeft echt gezorgd dat we goed door de opleiding zijn gekomen. Als je dit hebt bijgewoond, heb je echt voldoende informatie om als BOA aan de slag te gaan." Ook de praktijkgerichtheid van de opleidingen spreekt aan: "De combinatie van praktijk en theorie is enorm leerzaam", "Er is veel aandacht voor eigen casussen en er wordt goed navraag gedaan naar ervaringen van de deelnemers. Het zijn leuke lessen" en "De praktijkdagen waren heel goed georganiseerd." Een referent voegt nog toe: "Ik heb veel gehad aan het leerplein. Daar staat enorm veel bruikbaar materiaal op." Enkelen merken tot slot nog op: "Als ze het zo blijven doen, hebben ze aan mij een vaste klant" en "Uiteindelijk kies je toch altijd voor SPV omdat je weet dat het goed zit." Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de open opleidingen van SPV aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met SPV Studiecentrum voor Publieke Veiligheid op 30-10-2024.

### Algemeen

Studiecentrum voor Publieke Veiligheid (SPV) biedt al ruim 50 jaar opleidingen op het gebied van openbare orde en veiligheid. Het bureau staat voor het duurzaam opleiden en trainen van professionals en profileert zich in het veiligheidsdomein als een toonaangevende opleidingspartner. Gemeenten, politie, rijksoverheid, financiële instellingen en multinationals maken deel uit van het klantenbestand. Het bureau biedt praktijkgerichte open opleidingen en maatwerkopleidingen. De open opleidingen worden verzorgd vanuit Vaassen, De Meern, Schijndel en andere opleidingslocaties in Nederland. Het opleidingsportfolio is breed en varieert van basis-BOA tot specialistische politie-onderwerpen. Het onderzoek van Cedeo is gericht op de open opleidingen en de maatwerktrajecten van SPV.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij SPV. Er wordt gewerkt met vier docenten in vaste dienst en een grote vaste groep zzp'ers. Alle docenten zijn werkzaam in of afkomstig uit de praktijk en beschikken ieder over eigen specifieke expertise. Hierdoor is er in iedere training feeling met het werkveld en blijft de kennis op de diverse vakgebieden up-to-date. SPV kijkt zorgvuldig naar welke docent aan welk traject wordt gekoppeld. Daarnaast werkt SPV samen met een vast acteursbureau. Ook worden waar dat kan ervaringsdeskundigen ingezet voor rollenspellen. Het opleidingsbureau biedt veel certificerend onderwijs en leidt op tot examens. Dit zijn deels externe examens en deels is SPV geaccrediteerd om deze examens zelf af te nemen. Maatwerktrajecten worden zorgvuldig samen met de klant gebouwd. Evaluaties zijn de basis voor meting en borging van de kwaliteit, zowel met opdrachtgevers als met cursisten. SPV besteedt veel aandacht aan de relatie met de docenten. Ieder jaar zijn er trainingsdagen voor de docenten waarin actuele thema's aan de orde komen. In de selectie van nieuwe docenten is niet alleen aandacht voor de vakkennis maar ook over de didactische vaardigheden. Een nieuwe docent draait eerst mee bij een collega. Als nodig wordt de onderwijskundige betrokken bij de begeleiding van een docent.

Opleidingsadviseurs bezoeken klanten om de leerbehoeftes op te halen en te peilen wat er leeft. Op basis hiervan wordt het opleidingsportfolio aangescherpt. SPV ontwikkelt zelf het lesmateriaal en houdt dit actueel. De Manager Opleidingsadvies is verantwoordelijk voor de ontwikkelafdeling, de kwaliteit van het lesprogramma en voor de kwaliteit van de docenten. In de kwaliteit die de klanten ervaren is ook de Frontoffice een belangrijke schakel.

### Continuïteit

SPV is één van de grootste en bekendste spelers in de markt met een compleet portfolio op het preventieve vlak van security. Het bureau maakt een gezonde groei door. Er is veel aandacht voor de ontwikkeling van doorlopende leerlijnen voor professionals. Het opleidingsbureau zoekt bovendien de samenwerking met hoger onderwijs voor onder andere post-hbo-opleidingen en met het mbo. Daarbij worden cross-overs tussen verschillende vakgebieden gestimuleerd. Daarnaast kijkt het bureau hoe de vakkennis van de docenten breder is in te zetten in de maatschappij. Het opleidingsbureau wil toonaangevend zijn en duurzaam opleiden. Daarbij zet SPV onder meer in op innoveren met verschillende vormen van gaming.

Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de positieve feedback van de referenten en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van SPV voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

SPV speelt in op de vragen en behoeften in de markt. Zo zien zij meer vraag om soft skills naast de meer vaktechnische aspecten van het vakgebied. Hierbij gaat het om soft skills als integriteit, interpersoonlijk leiderschap en communicatie. Een andere ontwikkeling is dat er in het onderwijs en in ziekenhuizen een steeds grotere noodzaak is bezig te zijn met veiligheid. SPV speelt daarop in. De betrokkenheid bij de opdrachtgevers en de sterke focus van de opleidingen op de praktijk van de deelnemers, maakt dat vele klanten SPV als een gerenommeerd opleidingsinstituut zien. Door praktijkelementen van de deelnemers in te passen tijdens de bijeenkomsten, ontstaan herkenbare oefensituaties die nauw aansluiten. Met deze werkwijze en de praktijkgerichte invulling, evenals de deskundigheid en professionaliteit draagt SPV bij aan een veiliger Nederland.



## 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](http://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