

Klanttevredenheidsonderzoek

Leeuwendaal
Adviesgroep Leiderschap & Ontwikkeling

29-11-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leeuwendaal 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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				50%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal④				90%	
Accommodatie⑤					
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tevredenheid over het voortraject bij Leeuwendaal is zeer hoog onder de respondenten. De meeste deelnemers benadrukken de bestaande samenwerking en het voordeel dat het instituut hun organisatie goed kent. Een respondent merkt op: "Ze kennen onze organisatie goed en leveren goede resultaten, dat maakt dat we eigenlijk al langere tijd met hun samenwerken." De vaste contactpersonen en langdurige relaties worden gewaardeerd, waarbij wordt aangegeven dat de afstemming goed verloopt. Meerdere respondenten prijzen de zorgvuldige aanpak in het voortraject. Zo zijn er voorafgaand aan de training intakegesprekken met zowel individuen als teams. Een referent vermeldt: "We hebben echt goed nagedacht over een traject dat we als team kunnen gebruiken. Hiervoor hebben ze hele goede vragen gesteld over wie wij zijn als team en wat belangrijk is voor ons als organisatie." Ook wordt het feit dat het instituut vooraf aandacht besteedt aan het vergroten van de impact van de training en het verbeteren van de implementatie positief gewaardeerd. De professionele en persoonlijke benadering tijdens de voorbereidende gesprekken wordt eveneens genoemd.

Een respondent geeft aan: “Het zijn altijd hele prettige gesprekken, er wordt goed geluisterd en er worden goede vragen gesteld.” Daarnaast wordt de reputatie van het instituut als gerenommeerd bedrijf gezien als een belangrijk aspect voor de keuze om met hen samen te werken. Eén respondent geeft aan dat het voortraject voor zijn tijd plaatsvond en geeft geen score op dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten geven aan dat het programma goed is afgestemd op hun vragen en wensen, en dat ze voldoende invloed hebben op de inhoud. Meerdere respondenten waarderen de grondige aanpak van het instituut bij het in kaart brengen van de behoeften. Ook wordt het maken van duidelijke afspraken en het zorgvuldig doornemen van de offerte positief ervaren. Een respondent geeft aan: “We hebben goede afspraken kunnen maken; de offerte klopte, we hebben alles doorgenomen en meteen een evaluatiemoment ingepland en besproken.” Enkele respondenten konden geen oordeel geven omdat het traject voor hun tijd heeft plaatsgevonden of te lang geleden is om zich deze details te kunnen herinneren.

Uitvoering

Referenten geven aan dat de uitvoering conform de afspraken is verlopen en aan hun verwachtingen voldoet. Deelnemers van de training zijn vol lof over de inhoud van de training. Meerdere respondenten waarderen de praktische afstemming van de werkvormen op hun organisatie. Een deelnemer merkt op: “Tijdens de training hebben we veel eigen cases kunnen bespreken, waaronder worst-case scenario's, wat ons meer inzicht gaf in onze praktijk” en “De opdrachten waren sterk gericht op wat wij nodig hebben in ons werk en hoe we als team beter kunnen samenwerken. Ben heel tevreden met hoe we hiermee in de training ook actief mee aan de slag gingen.” Ook wordt het proactief evalueren en bijstellen van het programma positief ontvangen. Een respondent stelt: “Doordat we voortdurend evaluatiemomenten hadden, konden we het programma aanpassen waar nodig. Dit maakte dat het traject uiteindelijk perfect aansloot bij onze organisatie en doelgroep.” Eén referent voegt een verbeterpunt toe wat voor hem de afstemming nog beter zou maken: “Als we tijdens het traject veranderingen willen aanbrengen of iets willen bijstellen, kunnen ze qua expertise niet altijd voorzien omdat hun trainers snel volgeboekt zitten.”

Opleiders

De tevredenheid over de trainers van Leeuwendaal is hoog onder de respondenten. Men is zeer positief over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. Meerdere respondenten waarderen de manier waarop de trainers het programma opbouwen en de interactie faciliteren. Een referent merkt op: “De trainers weten goed hoe ze mensen moeten uitdagen en aanzetten tot actieve deelname.” Daarnaast wordt de persoonlijke begeleiding en het creëren van een goede sfeer tijdens de trainingen positief ervaren. Een respondent geeft aan: “Een hele fijne man die ons heel goed begeleidde. Hij zorgde ook voor een goede sfeer, dat was ook heel fijn.” Er is ook veel waardering voor het proactieve contact tussen trainer en organisatie. Een deelnemer stelt: “We hadden veel contact met de trainer om af te stemmen dat was heel fijn, hierdoor werd de training na elke bijeenkomst nog een stukje beter gefinetuned.”

Trainingsmateriaal

De meeste referenten geven aan dat het materiaal voldoet aan de verwachtingen en ondersteunend is aan de training. Eén referent kan zich niet herinneren dat er materiaal is gebruikt. Meerdere respondenten waarderen dat het trainingsmateriaal voortdurend wordt herontwikkeld en afgestemd om het up-to-date te houden. Een deelnemer merkt op: “We evalueren regelmatig of er nog updates nodig zijn aan het materiaal.” Een andere respondent bevestigt dit en voegt toe: “In samenwerking kijken we altijd of het materiaal relevant blijft.” Hoewel de deelnemers over het algemeen tevreden zijn met de gezamenlijke inspanningen om het lesmateriaal up-to-date te houden, geven sommigen aan dat het instituut wat proactiever zou kunnen zijn hierin. Een respondent licht toe: “Wij leveren het digitale materiaal zelf aan maar het zou wel leuk zijn als zij zelf ook met wat meer input zouden komen over belangrijke actuele ontwikkelingen bijvoorbeeld.”

Accommodatie

Alle trainingen vinden in-company plaats

Natraject

De meeste deelnemers geven aan dat de trainingsdoelen zijn bereikt en dat er aandacht is voor de implementatie in de praktijk. Meerdere respondenten waarderen de focus gedurende het traject op maken van impact. Een deelnemer merkt op: "We hebben uitgebreid stil gestaan in de voorfase bij wat de training moest opleveren. Het was voor ons heel belangrijk dat we echt een traject deden waar we wat aan hadden. Dit was ook echt de focus in het hele traject en dat zien we terug in de resultaten." Meerdere deelnemers benoemen ook dat er regelmatig wordt geëvalueerd en dat er follow-up plaatsvindt met de deelnemers om de implementatie te bevorderen. Een respondent stelt: "We zijn voortdurend aan het kijken of de training impact maakt. We hebben zelf onderzoek gedaan naar de impact op langere termijn en zagen echt dat mensen de kennis toepasten en een verschil in werken." Ook het gebruik van eindopdrachten waarbij deelnemers feedback krijgen, wordt positief ervaren. Enkele respondenten zijn neutraal over bepaalde aspecten van het natraject. Eén deelnemer geeft aan dat de toets, die door een andere instantie wordt afgenomen, niet helemaal aansluit bij de inhoud van de training. Een ander merkt op dat het hoger management meer betrokken zou mogen worden bij de implementatie: "In het stukje implementatie zou het hoger management wel meer betrokken mogen worden, zodat managers aandacht kunnen geven aan hoe deelnemers groei mogelijkheden krijgen en aangemoedigd blijven in hun ontwikkeling."

Organisatie en Administratie

Over het algemeen is men tevreden over de organisatie en administratie, waarbij vooral de bereikbaarheid en het nakomen van afspraken worden gewaardeerd. Een deelnemer merkt op: "Het instituut is zeer goed bereikbaar en er zijn korte lijnen in de communicatie, dit is heel prettig als we even snel moeten schakelen." Ook wordt de zorgvuldigheid waarmee gevraagde informatie wordt verstrekt positief ervaren. Een respondent stelt: "Ze handelen dit zeer goed en zorgvuldig af." Enkele deelnemers zien ruimte voor verbetering op het gebied van planning en communicatie. Een respondent geeft aan: "Hoewel ik over het algemeen erg tevreden ben, niet altijd eenvoudig om wijzigingen door te voeren wanneer we iets moeten herplannen." Een ander merkt op dat de communicatie soms minder efficiënt verloopt: "Het duurde soms lang voordat ik antwoord kreeg, en ik correspondeerde met verschillende personen via verschillende e-mailadressen, wat soms onhandig was."

Relatiebeheer

De tevredenheid over de relatie met Leeuwendaal is zeer hoog onder de respondenten. De meeste deelnemers geven aan dat het instituut op een uitstekende manier de relatie onderhoudt, ook buiten de momenten waarop trainingstrajecten worden uitgevoerd. De vaste contactpersonen en de regelmatige communicatie worden eveneens gewaardeerd: "Wij zijn heel tevreden over de vaste persoon waar wij mee werken, er zijn korte lijnen en we kunnen makkelijk even appen of bellen. Daarnaast kent deze persoon onze organisatie goed dus kunnen we ook makkelijk schakelen." Daarnaast wordt het informele contact en de initiatieven vanuit het instituut om te informeren naar de voortgang positief ervaren. Meerdere respondenten waarderen het proactieve en persoonlijke contact en de betrokkenheid die ze voelen. Een deelnemer merkt op: "Wat ik erg waardeer, is dat ze het contact niet als vanzelfsprekend beschouwen en dat ze elk traject opnieuw met heel veel zorg en aandacht aanpakken." Een ander geeft aan: "We hebben zeer goed contact. Wat heel prettig is, is dat er na de afsluiting nog contact is om te kijken hoe het gaat, zonder dat hier gelijk een verkoopgesprek aan vastzit."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden geven aan dat de verhouding tussen de prijs en de geboden kwaliteit goed is. Een aantal respondenten merken op dat hoewel de prijs hoger is dan bij andere aanbieders, dit gerechtvaardigd wordt door de kennis en expertise van het instituut. Een deelnemer licht toe: "Ze zijn wel duurder dan anderen, maar ze kennen onze organisatie heel goed. Aangezien het een complexe organisatie is en onze medewerkers uitdagend kunnen zijn, werken we graag met hen samen." Andere referenten vinden de prijs echter marktconform zoals blijkt uit de volgende citaten: "Ik vind het veel geld, maar het is waar voor je geld. Bovendien is het nog steeds marktconform" en "Ja het is gewoon een flinke investering maar dat zijn veel van dit soort trajecten. Ik vind ze wel echt qua kwaliteit beter dan andere. Vooral op het gebied van afstemmen op onze wensen en het stukje maatwerk." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat de financiële afhandeling via een andere afdeling verloopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het Leeuwendaal is hoog onder de respondenten. Alle deelnemers geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn met de geboden diensten. Meerdere respondenten prijzen de professionaliteit van het instituut. Een deelnemer stelt: "Ik ben vooral heel tevreden over de punctualiteit van wat ze doen en hoe professioneel ze alle aanpakken." Ook de betrokkenheid van het instituut na afloop van het traject wordt gewaardeerd. Een respondent merkt op: "Waar ik blij mee ben, is dat ze ook heel betrokken zijn bij ons als organisatie en ze altijd even nabellen om te vragen hoe het gaat, zonder dat dit voelt als een sales gesprek." De goede samenwerking wordt eveneens positief ervaren. Deelnemers geven aan: "Wat heel fijn is, is dat we zo makkelijk kunnen schakelen en bijsturen met de trainers tijdens het traject" en "Ze denken altijd heel goed met ons mee en stellen de juiste vragen die ons helpen onze doelen duidelijker te krijgen." Het gerenommeerde karakter van het instituut en de goede naam die het heeft, zijn voor enkele respondenten belangrijke redenen om met hen samen te werken. Als verbeterpunt wordt genoemd dat het instituut meer aan zichtbaarheid zou kunnen werken. Een respondent merkt op: "Het valt me wel op dat ze niet zo zichtbaar zijn; ik zie weinig reclame voorbijkomen." Daarnaast wordt opgemerkt dat er in korte tijd twee keer is gebeld voor een evaluatieonderzoek door een derde partij zonder voorafgaande kennisgeving, wat als aandachtspunt wordt gezien. Over het algemeen zijn de deelnemers echter zeer positief en zouden zij het instituut zeker aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Leeuwendaal Adviesgroep Leiderschap & Ontwikkeling op 29-11-2024.

Algemeen

Leeuwendaal richt zich op het verbeteren van de prestaties van organisaties door optimaal gebruik te maken van het potentieel van hun medewerkers. Als exclusief partner van Gallup in Nederland biedt Leeuwendaal toegang tot instrumenten zoals CliftonStrengths en Q12, die helpen bij het identificeren en ontwikkelen van talent. Medewerkers die hun sterke punten kennen en benutten, ervaren meer werkplezier, zijn productiever en blijven langer betrokken bij de organisatie. De aanpak van Leeuwendaal is multidisciplinair en maatwerkgericht, waarbij grondig vooronderzoek de basis vormt voor oplossingen op maat in sectoren zoals overheid, zorg, onderwijs en de private sector. Met een focus op verbondenheid en prestatieverbetering versterkt Leeuwendaal organisaties en stimuleert het duurzame groei. Een uitgebreid voortraject vormt de basis voor een doeltreffende samenwerking en/of partnership binnen maatwerktrajecten bij de overheid, zorg en onderwijs. Het gesprek met Claudia van Wissen vond plaats op het kantoor van Leeuwendaal in Utrecht.

Kwaliteit

Leeuwendaal gelooft dat talent de sleutel is tot succesvolle organisaties. Door gericht te investeren in talent kunnen medewerkers hun sterke punten ontwikkelen en uitblinken in hun rol. Met een team van ervaren adviseurs, elk met een eigen expertise, biedt Leeuwendaal hoogwaardige begeleiding in ontwikkelingstrajecten. Waar nodig wordt deze expertise aangevuld met externe specialisten, zodat iedere uitdaging effectief wordt aangepakt. Sinds de centralisatie naar één locatie in Utrecht werken de verschillende afdelingen nog intensiever samen. Hierdoor ontstaat een krachtig netwerk van kennis en ervaring, dat optimaal wordt benut in maatwerktrajecten. De trainers en coaches van Leeuwendaal ondersteunen medewerkers, teams en leidinggevenden bij hun professionele groei. Ze richten zich op het versterken van wendbaarheid en het behalen van concrete organisatiedoelen, altijd met de focus op het ontdekken en benutten van ieders unieke talenten. Met hun eigen Gallup-gecertificeerde strengths-coaches beschikt Leeuwendaal over een schat aan ervaring in het begeleiden van verandertrajecten en het coachen van leiders binnen het publieke domein. Bij grootschalige projecten zorgen intensieve samenwerking en afstemming tussen adviseurs voor maximale impact en resultaat. Deze aanpak maakt Leeuwendaal dé partner voor organisaties die willen bouwen aan een sterke en toekomstbestendige werkomgeving.

Continuïteit

Bij Leeuwendaal zijn de lijnen kort en vinden collega's elkaar moeiteloos, wat de samenwerking soepel en effectief maakt. Om opdrachtgevers optimaal te ondersteunen, werken de verschillende adviesgroepen regelmatig samen. Dit leidt tot sterke vertalingen van organisatiedoelen naar concrete leerwensen van individuele cursisten. Het exclusieve partnerschap met Gallup biedt organisaties in de overheid, het onderwijs en de zorg toegang tot een uitgebreid instrumentarium en een rijke onderzoeksbibliotheek. Deze unieke samenwerking speelt in op een groeiende vraag naar evidence-based oplossingen en ondersteuning. Leeuwendaal heeft daarnaast de ambitie om haar dienstverlening verder uit te breiden naar opdrachtgevers in het bedrijfsleven. Op basis van het bezoekgesprek en bevindingen uit klanttevredenheidsonderzoeken is Cedeo ervan overtuigd dat de kwaliteit en continuïteit van de maatwerktrajecten ook in de toekomst gewaarborgd zijn.

Bedrijfsgerichtheid

Steeds vaker schakelen opdrachtgevers Leeuwendaal in voor het inhoudelijk vormgeven, uitvoeren en meten van complexe verandertrajecten. Hierbij staat een aanpak op maat centraal, met bijzondere aandacht voor borging van resultaten. Leeuwendaal blijft zich richten op integraal werken en organisatieontwikkeling als langdurig proces, waarbij ook opdrachtgevers uit het bedrijfsleven steeds nadrukkelijker in beeld komen. Deze focus speelt in op een groeiende vraag en benadrukt de unieke positie van Leeuwendaal in vergelijking met andere aanbieders. Interventies zoals intervisie, coaching en positieve feedback vormen een vast onderdeel van het dienstenpakket. Het exclusieve partnerschap met Gallup en de maatwerkoplossingen versterken deze aanpak en zorgen voor langdurige klantrelaties. Leeuwendaal blijft zo een onderscheidende partner voor organisaties die duurzame verandering en groei nastreven.

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