

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Jeugdzorg Limburg

18-02-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau Jeugdzorg Limburg vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④			10%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier zicht op
- ③ Dit blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing
- ④ Niet iedereen heeft hier mee te maken
- ⑤ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten van Bureau Jeugdzorg Limburg (BJZ) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Deze groep bestond uit zowel opdrachtgevers als deelnemers aan de trajecten. Opdrachtgevers die eerder met BJZ hebben samengewerkt, spreken unaniem hun tevredenheid uit. Een van hen benadrukt: "BJZ is een betrouwbare partner met heldere communicatie en goede bereikbaarheid. Dat maakt de samenwerking prettig en efficiënt." Een andere referent voegt toe: "We werken al geruime tijd met BJZ en zijn zeer tevreden. Het proces begint met een gesprek waarin onze behoeften worden besproken. Daarna vindt er in sommige gevallen verdere afstemming plaats met de trainer, die goed inspeelt op onze wensen. Dit resulteert in een traject dat daadwerkelijk waarde toevoegt aan onze organisatie." De overige respondenten onderschrijven deze positieve ervaringen. Dit blijkt uit de hoge waardering: alle beoordelingen voor dit onderdeel vallen binnen de categorieën 'tevreden'.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten unaniem positief over het opleidingsprogramma van Bureau Jeugdzorg Limburg (BJZ). De deelnemers ontvingen vooraf duidelijke en volledige informatie, zowel via hun werkgever als rechtstreeks van BJZ. Een deelnemer licht toe: “De verstrekte informatie was helder en volledig, waardoor ik een goed beeld kreeg van wat ik kon verwachten.” Ook opdrachtgevers waarderen de communicatie. Een van hen zegt over de offerte: “De offerte was beknopt maar overzichtelijk en sloot goed aan bij onze eerdere gesprekken. Er was geen ruimte voor misverstanden.” Een andere referent benadrukt het belang van transparantie: “Het opleidingsprogramma was vooraf goed gecommuniceerd. Zowel de onderwerpen, de werkvormen als de trainers werden duidelijk beschreven.”

Uitvoering

De uitvoering van de diverse trainingen door BJZ wordt eveneens als zeer positief ervaren. Twintig procent van de respondenten beoordeelt de training met de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Alle deelnemers geven aan dat de training voldeed aan hun verwachtingen, zowel qua inhoud als qua toepasbaarheid in de praktijk. Een deelnemer merkt op: “De training sloot perfect aan bij de ethische dilemma’s en beroepscode waar wij in ons werk mee te maken krijgen. Het gaf heldere richtlijnen en praktische handvatten.” Een andere referent benadrukt het interactieve karakter van de training: “De actieve werkvormen maakten echt het verschil. Alleen luisteren is niet voldoende, maar door te oefenen en casussen te bespreken, blijft de stof veel beter hangen en kunnen we het direct toepassen in onze dagelijkse praktijk.” Meerdere respondenten onderschrijven deze ervaring en geven aan dat de BBT-trainingen van BJZ hen waardevolle inzichten en concrete tools hebben geboden. Een referent vult aan: “De mogelijkheid om eigen casussen in te brengen, maakte de training nog relevanter en direct toepasbaar in onze organisatie.”

Opleiders

Ook de trainers die door BJZ worden ingezet, worden als zeer deskundig ervaren. Volgens de referenten begrijpen zij de leerbehoeften van de deelnemers en bieden zij op de juiste momenten passende ondersteuning. Een geïnterviewde legt uit: “Wat ik een groot pluspunt vind, is de flexibiliteit van de trainers. Ze houden rekening met de groep en passen hun aanpak aan als dat effectiever blijkt. Dit gebeurt altijd in overleg, maar het toont hun professionaliteit.” Een andere referent onderstreept het belang van praktijkgerichte training: “De deskundigheid van de trainers in combinatie met hun eigen ervaringen maakt de training realistisch en toepasbaar. Dit zorgt ervoor dat we beter voorbereid zijn op complexe situaties in ons werkveld.” De mogelijkheid om eigen casussen in te brengen wordt ook in dit aspect als een groot pluspunt genoemd. Een referent zegt: “Dat de training wordt aangepast aan onze praktijkvoorbeelden, maakt het direct bruikbaar in ons werk. Dit vergroot de impact van de training aanzienlijk.”

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het gebruikte materiaal, waardoor sommigen zich van een oordeel onthouden. Van de respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen, is het merendeel tevreden. Ze vinden het materiaal dat door BJZ is verstrekt, goed verzorgd en passend is bij de behandelde onderwerpen. Een van hen merkt op: “Bij bepaalde thema’s is het fijn om ondersteunend materiaal te krijgen. Het was actueel en bruikbaar als naslagwerk.” Twee referenten geven een neutrale score en zijn minder overtuigd over het materiaal. Een van hen zegt: “Het materiaal was op zich prima, maar het had wat uitgebreider gemogen.” Een andere referent voegt toe: “Het bood voldoende ondersteuning, maar sloot niet altijd perfect aan op de praktijkvoorbeelden die wij bespreken.”

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Het natraject van de trainingen bij BJZ wordt eveneens positief beoordeeld. De meeste referenten geven aan dat er na afloop een evaluatie plaatsvindt waarin hun mening wordt gevraagd. Een deelnemer zegt: "De trainers namen de tijd om onze feedback serieus te bespreken en ik denk dat deze zullen verwerken in toekomstige trainingen. Dat maakt de ervaring extra waardevol." Daarnaast ontvangen deelnemers vaak een certificaat als erkenning van hun deelname en inspanning. Een referent merkt op: "Ik vind het prettig om een certificaat te krijgen. Het laat zien wat je hebt bereikt en vermeldt ook de uren die eraan besteed zijn." Ook wordt het natraject door opdrachtgevers gewaardeerd. Een van hen vertelt: "We hebben na afloop een gesprek gevoerd waarin onze verwachtingen en ervaringen werden besproken. Dit zorgde voor een prettige en constructieve afronding van het traject." Sommige referenten benadrukken dat de BBT-training hen niet alleen handvatten bood tijdens de sessies zelf, maar ook in de periode daarna: "De inzichten uit de training helpen mij nog steeds in dagelijkse situaties. Het heeft mijn manier van werken en handelen bij bepaalde dilemma's echt versterkt."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van BJZ worden als professioneel en efficiënt ervaren. De facturatie verloopt soepel en in lijn met de offertes, wat door referenten als positief wordt aangemerkt. Een van hen zegt: "De facturen zijn overzichtelijk en kloppen met de gemaakte afspraken. Dat geeft vertrouwen." Ook de bereikbaarheid van BJZ wordt gewaardeerd. Een referent merkt op: "Onze vragen worden snel en vakkundig beantwoord. De persoonlijke benadering maakt het contact prettig en efficiënt." Daarnaast ervaren respondenten de medewerkers als vriendelijk en behulpzaam. Een referent zegt: "Toen wij een keer een onverwachte wijziging moesten doorvoeren door ziekte, werd er direct meegedacht en een passende oplossing geboden." Tot slot benadrukt een referent de zakelijke relatie met BJZ: "We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier snel en accuraat op gereageerd. Dat geeft vertrouwen in de samenwerking."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van BJZ wordt door de meeste referenten positief beoordeeld, al hebben niet alle ondervraagden hier direct ervaring mee. In sommige gevallen wordt het contact onderhouden door een collega, waardoor zij geen duidelijke mening hebben over dit aspect. De referenten die hier wel ervaring mee hebben, vinden het prettig dat zij een vast aanspreekpunt hebben voor vragen en ondersteuning. Een van hen zegt: "Het is prettig om een contactpersoon te hebben die goed op de hoogte is van onze organisatie. Dat maakt de communicatie efficiënter en voorkomt herhaling van informatie." Ook wordt de benadering van BJZ als prettig ervaren. Een referent merkt op: "BJZ houdt het contact laagdrempelig en voelt goed aan wanneer wij behoefte hebben aan overleg. Ze zijn goed bereikbaar en reageren snel als er tussentijds iets speelt." Een van de referenten geeft een neutrale beoordeling, omdat hij geen vaste contactpersoon meer heeft en dat als een gemis ervaart. Hij zegt: "Het zou fijn zijn om een vast aanspreekpunt te hebben, zodat we sneller kunnen schakelen wanneer dat nodig is. Maar ik begrijp ook dat BJZ dat niet altijd in eigen hand heeft gezien de personele problemen die er tegenwoordig overal zijn"

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben inzicht in de prijs en kunnen daardoor geen oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding. De respondenten die dit wel kunnen beoordelen, zijn overwegend positief. Een van hen merkt op: "We zijn erg tevreden over wat er geleverd is, en het is logisch dat daar kosten aan verbonden zijn. De prijs voelt gerechtvaardigd en zeker niet buitensporig." Dit is een goede weergave van hoe ook de andere referenten over dit onderwerp denken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar maatwerktrajecten van BJZ komt een grote tevredenheid van de referenten naar voren. BJZ wordt overwegend positief beoordeeld. Het voortraject verloopt soepel, met duidelijke communicatie en een goede afstemming op de behoeften van deelnemers. De trainingen sluiten goed aan op de praktijk, vooral de BBT-trainingen worden hier specifiek benoemd. Deelnemers waarderen de interactieve werkvormen en de mogelijkheid om eigen casussen in te brengen. De trainers worden als deskundig en flexibel ervaren, met een sterke focus op praktijkgerichte ondersteuning. Het natraject, inclusief evaluaties en certificering, wordt als waardevol gezien. Verbeterpunten zijn onder andere het trainingsmateriaal, dat door sommige respondenten als onvoldoende uitgebreid wordt ervaren. Ook op het gebied van relatiebeheer zou een enkele respondent graag een vast aanspreekpunt hebben voor efficiëntere communicatie. De prijs-kwaliteitverhouding wordt door respondenten met inzicht in de kosten als passend beoordeeld. BJZ wordt als een betrouwbare en klantgerichte organisatie gezien, met kwalitatief sterke trainingen en een professionele aanpak.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Bureau Jeugdzorg Limburg op 18-02-2025.

Algemeen

Bureau Jeugdzorg Limburg zet zich in voor kinderen en jongeren in Limburg die in hun ontwikkeling worden bedreigd door opgroei- en opvoedproblemen. Het doel is om deze jeugdigen de juiste zorg, hulp en bescherming te bieden, zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. Hierbij staat het belang van het kind altijd centraal, met respect voor ouders en opvoeders. De organisatie is er voor kinderen en jongeren die te maken hebben met complexe problemen, zoals verwaarlozing, mishandeling, gedragsproblemen of een onveilige thuissituatie. Bureau Jeugdzorg Limburg biedt advies, begeleiding en jeugdbescherming en werkt samen met andere hulpverleningsinstanties om passende oplossingen te vinden. Indien nodig wordt de Raad voor de Kinderbescherming of de rechter ingeschakeld om de veiligheid van het kind te waarborgen. Bureau Jeugdzorg Limburg streeft naar een sterke en veerkrachtige jeugd en een effectief netwerk van professionals. Hun ambitie is om krachtig te zijn voor kwetsbare jongeren, krachtig in hun werk en krachtig in hun samenwerkingen. Daarom investeert de organisatie in goed opgeleide en deskundige medewerkers. Zij krijgen volop mogelijkheden voor scholing en professionele ontwikkeling op actuele thema's binnen de jeugdzorg. Ook wil Bureau Jeugdzorg Limburg haar kennis delen met andere organisaties die werkzaam zijn op dit gebied. Het gesprek vond plaats op het kantoor van Bureau Jeugdzorg Limburg in Roermond met Marlyn Grift en Manouk Simons-Janssens

Kwaliteit

Bureau Jeugdzorg Limburg is een gecertificeerde instelling die voldoet aan strenge kwaliteitseisen. Deze worden regelmatig getoetst door middel van zowel interne als externe audits. De externe maatwerktrainingen worden zorgvuldig geëvalueerd en waar nodig aangescherpt of uitgebreid. Op basis van auditresultaten en actuele ontwikkelingen binnen de jeugdzorg worden nieuwe trainingen ontwikkeld. De kwaliteit van de trainingen wordt continu bewaakt door structurele evaluaties onder deelnemers. Om dit laagdrempelig te maken, kunnen deelnemers eenvoudig feedback geven via een QR-code op hun telefoon. De evaluatievragen zijn helder en bondig geformuleerd, zodat deelnemers snel en efficiënt hun mening kunnen geven. Op basis van deze feedback worden trainingen doorlopend geoptimaliseerd. Daarnaast bewaakt Bureau Jeugdzorg Limburg de kwaliteit door actieve betrokkenheid van de opleidingsadviseur, die regelmatig zelf trainingen bijwoont om de inhoud en didactische aanpak te beoordelen. De trainingen worden verzorgd door zowel interne als externe trainers die diepgaande praktijkervaring binnen de jeugdzorg hebben. Hierdoor kunnen zij praktijkgerichte en direct toepasbare kennis overbrengen. De trainers geven aan dat zij energie halen uit hun trainerswerk en zich continu willen blijven ontwikkelen. Om de deskundigheid en didactische vaardigheden van de trainers te waarborgen, worden hun prestaties nauwkeurig gemonitord via evaluaties. Daarnaast biedt Bureau Jeugdzorg Limburg opleidingsmogelijkheden om trainers verder te professionaliseren. In een jaarlijks overleg met alle trainers wordt stilgestaan bij verbeterpunten en innovaties binnen de trainingen. Zo blijft Bureau Jeugdzorg Limburg werken aan hoogwaardige, praktijkgerichte trainingen die bijdragen aan de deskundigheid van jeugdzorgprofessionals en de kwaliteit van de zorg voor jongeren.

Continuïteit

De referenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, zijn wederom positief over het trainingsaanbod en de kwaliteit ervan. Vooral de praktijkgerichte benadering en de diepgaande expertise van de trainers worden als grote pluspunten ervaren. De maatwerktrainingen sluiten nauw aan op de behoeften van professionals in de jeugdzorg, wat door de referenten bijzonder wordt gewaardeerd. Bureau Jeugdzorg Limburg toont een voortdurende inzet voor kwaliteit, innovatie en actualiteit binnen haar trainingsaanbod. Dit komt niet alleen tot uiting in de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, maar ook in de flexibiliteit waarmee de organisatie inspelt op nieuwe ontwikkelingen in het werkveld. Daarnaast bevestigen de bevindingen tijdens het onderzoek dat Bureau Jeugdzorg Limburg beschikt over een robuuste kwaliteitsborging en een duurzame opleidingsstrategie. Op basis hiervan concludeert Cedeo dat de continuïteit van Bureau Jeugdzorg Limburg voor de komende periode ruimschoots gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Bureau Jeugdzorg Limburg werkt intensief samen met centrale spelers binnen de jeugdzorgketen, zoals gemeenten, wijkteams, politie, justitie, veiligheidshuizen en jeugdzorginstellingen. Deze samenwerkingen zijn essentieel om de deskundigheid binnen zowel de eigen organisatie als de gehele keten te versterken. Een belangrijke pijler binnen deze aanpak is het ontwikkelen van praktijkgerichte en op maat gemaakte trainingsprogramma's. Bureau Jeugdzorg Limburg stelt deze programma's niet alleen op basis van eigen expertise samen, maar doet dit in nauwe samenspraak met experts en professionals uit het werkveld. Hierdoor sluiten de trainingen optimaal aan op de dagelijkse praktijk en de actuele uitdagingen waarmee professionals worden geconfronteerd. Daarnaast worden voorafgaand aan elke training of opleidingsmodule gesprekken gevoerd met de opdrachtgever. Dit stelt Bureau Jeugdzorg Limburg in staat om de specifieke behoeften en leerdoelen van de organisatie scherp in kaart te brengen en de inhoud van de training hierop af te stemmen. Deze bedrijfsgerichte aanpak zorgt ervoor dat de trainingen niet alleen bijdragen aan individuele ontwikkeling, maar ook aan de bredere professionalisering binnen de keten. Bovendien biedt het trainen van medewerkers binnen de keten een extra meerwaarde: het faciliteert de uitwisseling van kennis en ervaringen tussen professionals, wat leidt tot betere samenwerking en effectievere hulpverlening. De gedeelde focus blijft altijd: de best mogelijke ondersteuning bieden aan jeugdigen en gezinnen die hulp nodig hebben.

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