

Klanttevredenheidsonderzoek

Info Support BV

12-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Info Support BV 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				44%	56%
Opleidingsprogramma				56%	44%
Uitvoering				89%	11%
Opleiders				67%	33%
Trainingsmateriaal				89%	11%
Accommodatie②					
Natraject				67%	33%
Organisatie en Administratie				33%	56%
Relatiebeheer				33%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				56%	44%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Dit is niet van toepassing bij dit maatwerktraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Info Support nemen in totaal negen referenten deel. Het voortraject wordt door hen omschreven als zorgvuldig, gestructureerd en klantgericht. In de meeste gevallen bestaat er al een langdurige samenwerking met Info Support, waarbij de trainingen voortkomen uit een eerdere aanbesteding of herhaaldelijk positieve ervaringen. "Zij zijn van oudsher al onze huisleverancier van trainingen. We zijn altijd tevreden geweest, en bij de aanbesteding hebben ze opnieuw gewonnen," vertelt een tevreden opdrachtgever. De afstemming van maatwerktrainingen vindt op verschillende niveaus plaats. Vaak komt het verzoek vanuit het management, waarna HR de uitvoering coördineert. "Vanuit HR verzorgen wij de trainingen, maar het verzoek komt vanuit de managers," legt een referent uit.

Bij maatwerktrajecten wordt vooraf nauwkeurig afgestemd op de leerbehoeften van de specifieke doelgroep, met ruimte voor flexibiliteit per groep. "Soms hebben we verschillende soorten groepen. Dan vragen zij vooraf wat wij verwachten, en stemmen ze waar nodig af," aldus een opdrachtgever.

De structuur in het voortraject wordt versterkt door vaste contactmomenten. “We bespreken de voortgang elke maand en stemmen alles af op basis van de evaluaties,” geeft een referent aan. Bij grotere trajecten wordt gewerkt met blokken, waarvan de inhoud vooraf gezamenlijk wordt vastgesteld. “Bij ons bestaat een maatwerktraject uit zeven blokken. Die bespreken we vooraf, en aan het eind kijken we wat er beter kan,” vertelt een andere referent. De samenwerking wordt als klantgericht en ontzorgend ervaren. “Ik hoef er zelf niet achteraan, alles wordt netjes opgevolgd,” klinkt het tevreden. Samengevat kenmerkt het voortraject zich door duurzame samenwerking, structurele afstemming en een proactieve houding vanuit Info Support.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van de maatwerktrajecten bij Info Support wordt door referenten omschreven als duidelijk, goed afgestemd en in overleg vormgegeven. Vooraf vindt er altijd afstemming plaats over de inhoud, duur en invulling van de training, meestal via e-mail of telefonisch contact. “We bespreken van tevoren het opleidingsprogramma. Het zijn korte trainingen en de afstemming verloopt meestal via de mail of een telefoontje,” vertelt een tevreden referent. De samenwerking wordt als professioneel en soepel ervaren, mede dankzij de vaste contactpersonen en docenten. “Ze hebben een vaste accountmanager en twee vaste docenten met wie ik dit bespreek. Zij komen ook met inhoudelijke input en denken echt mee over het programma,” aldus een opdrachtgever. Ook de praktische voorbereiding verloopt gestructureerd en tijdig. “Ik neem altijd contact op als we de training weer op de agenda zetten. Alles voor de voorbereiding wordt dan doorgestuurd en goed gecommuniceerd,” vertelt een deelnemer. De flexibiliteit van Info Support wordt als een belangrijk pluspunt genoemd. Organisaties waarderen dat zij zelf input kunnen leveren over de opzet, zodat het programma optimaal aansluit op de doelgroep. “We kunnen goed die input leveren en ze denken heel erg mee,” aldus een tevreden referent. Het totale verloop van de opleidingsprogramma’s wordt als soepel en professioneel ervaren. De samenwerking wordt bovendien als structureel en betrouwbaar bestempeld: “We zien het echt als een samenwerking. Ze zijn niet alleen leverancier, maar ook echt partner in de ontwikkeling van onze medewerkers,” deelt een zeer tevreden referent. De informatievoorziening van offerte tot planning en voortgang is compleet en overzichtelijk en ondersteunt daarmee een goed georganiseerde leerervaring.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen bij Info Support wordt door referenten als positief, professioneel en goed georganiseerd ervaren. Zowel inhoudelijk als didactisch sluit het aanbod goed aan op de doelgroepen en leerdoelen van de deelnemers. “De uitvoering is precies zoals we het wilden hebben,” vertelt een opdrachtgever tevreden. In veel gevallen gaat het om theoretische trainingen met een sterke praktische component. “Het zijn standaardtrainingen voor ontwikkelaars, met theorie én veel oefening tijdens de training,” aldus een referent. Juist die balans tussen uitleg en toepassing wordt als krachtig ervaren. “De praktische benadering is ook heel fijn; dat gaat echt hand in hand,” klinkt het positief. Er is daarnaast veel aandacht voor de afstemming van het programma op de groep. Wanneer blijkt dat de lesstof niet goed aansluit, wordt er snel bijgestuurd. “Als de lesstof niet goed aansluit bij de groep, wordt dat meteen aangepast,” meldt een opdrachtgever. Ook de keuze om met vaste docenten te werken, wordt als waardevol gezien: “We hadden eerst meerdere docenten, maar nu hebben we gekozen voor een hoofddocent. Dat werkt echt veel beter. De leskwaliteit is verbeterd en de docent weet precies waar de groep gebleven is,” licht een referent toe. De uitvoering wordt ook door deelnemers zelf goed ontvangen. “Bij het traineeship waren de reacties al positief, maar de Java-klas was zelfs nóg enthousiaster. Dat hebben we teruggekoppeld en is meegenomen in het vervolg,” vertelt een opleidingscoördinator. Hoewel bij één traject een vaste trainer minder is gaan werken, waardoor er enige continuïteit wegviel, blijft het algemene beeld zeer positief. “De uitvoering loopt zoals verwacht, en op sommige vlakken zelfs beter.” Kortom: Info Support levert een gebalanceerde, inhoudelijk sterke en flexibel uitgevoerde training waar zowel deelnemers als opdrachtgevers tevreden over zijn.

Opleiders

De opleiders van Info Support worden door referenten omschreven als deskundig en betrokken. Zij stemmen goed af op de behoeften van de doelgroep. In veel gevallen is er sprake van een vaste trainer per traject, wat volgens de organisaties bijdraagt aan de continuïteit en de kwaliteit van de opleiding. “De trainer is kundig en we krijgen er goede reacties op. Dit is een vaste trainer en dat werkt tot nu toe heel fijn,” vertelt een tevreden opdrachtgever. De wens om met vaste opleiders te werken is ook vanuit de klant uitgesproken en wordt door Info Support actief opgepakt. “We hebben aangegeven dat we een vaste trainer willen, en dat hebben ze waargemaakt,” aldus een referent.

De vaste opleiders worden gewaardeerd om hun inhoudelijke kennis, heldere uitleg en hun vermogen om mee te denken binnen het bredere leertraject. “De opleider is heel goed door zijn kundigheid en kennis. Hij speelt goed in op de behoeften van de groep,” zegt een deelnemer. In trajecten waar een eindopdracht of toets onderdeel is van het programma, merken referenten bovendien dat de kwaliteit van de lessen terug te zien is in de resultaten. “De eindcases en eindtoetsen laten een stijgende lijn zien,” meldt een opdrachtgever.

Ook de samenwerking met de opleiders wordt als positief ervaren. Ze denken actief mee, geven richting waar nodig en stemmen hun aanpak goed af op het leerdoel en de inhoud van de training. “Ze werken echt mee in het traject en geven ook sturing waar dat nodig is,” vertelt een referent. Hoewel er soms wisselingen zijn in docenten, blijft de kwaliteit volgens de referenten op een hoog niveau. De opleiders vormen kortom een onmisbare schakel in het succes van de maatwerktrajecten bij Info Support.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bij de maatwerktrajecten van Info Support wordt door referenten beoordeeld als goed georganiseerd, relevant en afgestemd op de inhoud en vorm van de training. Afhankelijk van het type traject ontvangen deelnemers digitaal materiaal, fysieke werkboeken of werken zij met projectgerichte deliverables. In veel gevallen is het materiaal gekoppeld aan specifieke software die vooraf op de eigen laptop moet worden geïnstalleerd. “De software is eigenlijk het trainingsmateriaal. Ze moeten iets op hun laptop installeren en daar gaan ze vervolgens mee aan de slag,” legt een referent uit. Deze installatie-instructies worden tijdig gedeeld, zodat deelnemers goed voorbereid aan de training kunnen beginnen.

Voor klassikale trainingen is er soms ook fysiek materiaal beschikbaar, terwijl bij online modules alles digitaal wordt aangeboden. “Het materiaal is meestal online beschikbaar en gewoon goed bereikbaar. Geen klachten,” zegt een opdrachtgever. De combinatie van digitale toegankelijkheid en klassikale ondersteuning wordt als prettig ervaren.

Een ander sterk punt is dat het materiaal maatwerk is. “Het materiaal is echt maatwerk. Dit wordt helemaal afgestemd op het programma, de organisatie en leerdoelen,” aldus een tevreden referent. In sommige trajecten wordt jaarlijks geëvalueerd of de lesstof nog goed aansluit op de praktijk. “We maken elk jaar met de ontwikkelaars een rondje door de lesstof om te checken of alles nog actueel en relevant is,” vertelt een opdrachtgever. Bij projectmatige trainingen vormen de eindproducten zelf een belangrijk onderdeel van het leerproces. “Je werkt aan een project; de deliverables zijn het materiaal. Aan elk onderdeel is een leerdoel gekoppeld,” licht een referent toe.

Samengevat biedt Info Support goed afgestemd, inhoudelijk sterk en praktisch toepasbaar trainingsmateriaal dat aansluit bij zowel individuele als groepsgerichte leertrajecten.

Accommodatie

Niet van toepassing bij dit maatwerktraject.

Natraject

Het natraject van de maatwerktrajecten bij Info Support wordt door referenten omschreven als informeel en flexibel. Het natraject sluit goed aan op de aard van de samenwerking. In de meeste gevallen is er geen vast nazorgproces ingericht, maar wordt de opvolging afgestemd op de behoefte van de organisatie. “Er is geen vast natraject. We bespreken aan de voorkant vaak al wat de verwachtingen zijn en wat er beter kan ten opzichte van de vorige keer. Als het nodig is, hebben we gewoon contact,” licht een opdrachtgever toe.

Evaluaties vinden soms plaats via formulieren of gesprekken, maar dit is geen standaardprocedure en wordt niet door iedereen als noodzakelijk gezien. “We hebben na afloop een evaluatieformulier gehad,” meldt een referent, terwijl een ander aangeeft dat het natraject “niet van toepassing” is in hun situatie.

Bij langdurige samenwerkingstrajecten, zoals doorlopende opleidingen of herhaaldelijke trainingsrondes, verloopt het overleg vaak continu. “Het is een constant doorlopend overleg, er is geen voor en na,” vertelt een referent. In sommige gevallen wordt vooraf een looptijd afgesproken, bijvoorbeeld een jaar, waarna opnieuw wordt geëvalueerd en het programma eventueel wordt bijgestuurd. Deze manier van werken wordt gewaardeerd vanwege de flexibiliteit, het wederzijds vertrouwen en de mogelijkheid tot bijsturing op basis van actuele inzichten. Het natraject is bij Info Support geen vaststaand proces, maar een doorlopende samenwerking waarin structurele afstemming en flexibiliteit centraal staan. Deze aanpak sluit goed aan bij de maatwerkgerichte werkwijze die wordt aangepast op de behoefte van de organisatie en deelnemers.

Organisatie en Administratie

Referenten omschrijven de organisatie en administratie van de maatwerktrajecten bij Info Support als professioneel, goed gestructureerd en prettig in de samenwerking. In veel gevallen bestaat het contact al jarenlang, wat bijdraagt aan het vertrouwen en de continuïteit van de relatie. “Het contact loopt al jaren en verloopt heel goed. Er is een vaste afspraak met het management, dat werkt fijn,” aldus een referent. De bereikbaarheid van Info Support is uitstekend, en de vaste contactpersonen worden geprezen om hun betrokkenheid en proactieve houding. “We hebben een vaste contactpersoon, en het contact met hem verloopt heel prettig,” vertelt een opdrachtgever. Ook andere referenten geven aan dat de communicatie snel en soepel verloopt: “Het was heel snel afgestemd, en het contact was direct en duidelijk.”

De administratieve processen rondom offertes, planning en uitvoering worden als overzichtelijk en goed georganiseerd ervaren. “De administratie is helemaal in orde, en de offertes zijn duidelijk,” zegt een tevreden referent. Info Support denkt bovendien actief mee in de planning, ook in complexe situaties. “We plannen een halfjaar vooruit, inclusief vakanties. Als een trainer niet kan komen, bijvoorbeeld door ziekte, wordt dat altijd netjes opgelost.”

Ze denken echt goed mee om achterstanden te voorkomen,” aldus een opdrachtgever. Bij personele wisselingen binnen de organisatie wordt bovendien gezorgd voor een zorgvuldige overdracht: “We hadden laatst een wissel, en er werd direct een nieuwe collega voorgesteld. De kennis en ervaring voor het project zijn gewoon aanwezig.

Een andere tevreden referent is ook zeer positief over de samenwerking: “De organisatie zorgt dat het inplannen eenvoudig verloopt, ze houden goed contact en volgen alles netjes op. Het is een van de beste samenwerkingen die we hebben de kwaliteit van de trainingen is echt uitstekend.” Kortom, Info Support blinkt uit in een klantgerichte, betrouwbare en efficiënte aanpak.

Relatiebeheer

Volgens referenten blinkt het relatiebeheer van Info Support uit in professionaliteit, persoonlijke benadering en goede organisatie. en een efficiënte samenwerking. “Voor de trainingen hebben we tegenwoordig een vast contactpersoon. Ze kennen onze organisatie goed, en dat merk je echt in hoe de samenwerking verloopt,” vertelt een referent. Ook buiten de trainingen is er structureel contact, vaak met meerdere personen vanuit Info Support. “Ik heb te maken met een accountmanager, en voor de administratie is er ook een apart aanspreekpunt. De communicatie verloopt altijd heel goed; daar zijn nooit problemen mee,” aldus een tevreden opdrachtgever.

De vaste overlegmomenten, zoals de halfjaarlijkse evaluaties, dragen volgens referenten bij aan de continuïteit en de kwaliteit van het contact. “Dit is zeker in orde. De vaste halfjaarlijkse momenten helpen echt om goed op koers te blijven,” vertelt een referent. Bij grotere trajecten of samenwerkingen met meerdere afdelingen wordt het contact vaak uitgebreid naar een kleine groep vaste aanspreekpunten. “We hebben contact met twee tot drie mensen vanuit Info Support. Die worden echt als onderdeel van ons team gezien. Met de accountmanager zitten we ook in een stuurgroep,” aldus een opdrachtgever.

Info Support wordt daarnaast gewaardeerd om de proactieve houding van hun contactpersonen: “Onze contactpersoon let goed op wat de ontwikkelingen zijn en of we ergens hulp bij nodig hebben.” Kortom, het relatiebeheer van Info Support wordt gekenmerkt door vaste contactpersonen, inhoudelijke betrokkenheid en gestructureerde communicatie. Dit maakt dat organisaties Info Support ervaren als een betrouwbare en meedenkende partner op het gebied van leren en ontwikkeling.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten bij Info Support wordt door referenten overwegend als marktconform en passend beoordeeld. Hoewel sommige trajecten als prijzig worden omschreven, zijn de meeste referenten het erover eens dat de geleverde kwaliteit de investering volledig rechtvaardigt. “Het is een vrij kostbaar traject, maar ze leveren echt goede kwaliteit, dus het is het zeker waard,” aldus een tevreden opdrachtgever. In veel gevallen zijn de tarieven vastgelegd in een aanbestedingsprocedure, wat zorgt voor duidelijke afspraken en transparantie. “Dat is afgestemd in de aanbesteding. Wij zijn zeer tevreden over de kwaliteit die we ontvangen,” geeft een referent aan. Binnen sommige organisaties vindt er aanvullende controle plaats via interne systemen, zoals Studytube. “We werken sinds een jaar met Studytube. Als een training duurder is dan de afgesproken norm, wordt die afgewezen. Maar Info Support valt daar netjes binnen,” legt een referent uit. Ook bij groepstrainingen wordt de prijs als redelijk en in verhouding tot de kwaliteit ervaren. “Die is goed, marktconform,” meldt een opdrachtgever.

Over het algemeen zijn organisaties en deelnemers zeer tevreden met wat zij voor hun investering terugkrijgen: hoogwaardige lesinhoud, deskundige begeleiding en een betrouwbare, professionele uitvoering.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de samenwerking met en opleidingen van Info Support onder de referenten is hoog. De trainingen worden als professioneel, inhoudelijk sterk en prettig in de samenwerking ervaren. Wat vooral wordt gewaardeerd, is het vermogen van Info Support om snel te schakelen en flexibel mee te denken met de wensen van de organisatie. “Ik had vrij ad hoc een training aangevraagd, en ze konden direct meedenken en schakelen. Dat ging echt heel goed,” vertelt een tevreden opdrachtgever. Ook de inhoudelijke kwaliteit van de trainers komt regelmatig terug als pluspunt. “Ze hebben ervaren docenten die de stof echt beheersen en ook praktijkervaring meenemen. Dat vind ik erg prettig,” aldus een tevreden referent.

De continuïteit in de samenwerking en het vertrouwen in de werkwijze van Info Support worden eveneens als sterk ervaren. “Iedereen is altijd heel tevreden. Ze komen hun afspraken na, en het is gewoon een fijne samenwerking,” klinkt het positief. Dankzij de halfjaarlijkse evaluatiemomenten worden verbeterpunten snel en gestructureerd opgepakt. “Ik hoef geen verbeterpunt te noemen, want we evalueren elke zes maanden. Wat beter kan, pakken we gewoon op,” aldus een opdrachtgever. Ook in onverwachte situaties toont Info Support zich flexibel en oplossingsgericht. In het eerste deel van het traject sluit een docent niet goed aan bij de groep. We bespreken dit met Info Support, die het snel en adequaat oppakt. Vervolgens wordt een andere docent ingezet, die beter aansluit bij de behoeften van de groep.

Deelnemers zijn niet alleen tevreden over de inhoud van de lessen, maar ook over de sfeer en persoonlijke aandacht. “We krijgen terug dat ze het naar hun zin hebben, en dat vinden we minstens zo belangrijk als de cijfers,” aldus een coördinator van een traineeship.

Als verbeterpunt noemen enkele referenten dat de lesprogramma's nog iets meer aandacht mogen besteden aan actuele ontwikkelingen, zoals nieuwe technologieën en artificial intelligence. Al met al wordt Info Support gezien als een betrokken en betrouwbare opleider met oog voor kwaliteit én voor de mensen achter het leertraject.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie				80%	20%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende open trajecten van Info Support nemen in totaal tien referenten deel. De samenwerking met Info Support bestaat in veel gevallen al langer en komt voort uit een aanbesteding of uit een specifieke scholingsbehoefte binnen organisaties. Het voortraject van de trainingen bij Info Support wordt door de meeste deelnemers als duidelijk en gestructureerd ervaren. De inschrijving verloopt vaak via de werkgever of in overleg, waarbij Info Support regelmatig als aanbieder naar voren komt. Een deelnemer vertelt: “Wij hebben een leeromgeving via de werkgever waar we gebruik van kunnen maken, en daar kwam Info Support omhoog als aanbieder.” Ook via interne leerplatforms binnen organisaties wordt Info Support actief aangeboden. “Voor de organisatie waarvoor ik werk is er een platform geïntroduceerd met Info Support om dit in te regelen,” aldus een andere deelnemer. Daarnaast zijn er deelnemers die zich zelfstandig inschrijven, vaak op basis van de informatie op de website. “Ik heb mezelf ingeschreven, eerst voor mijzelf en daarna nog voor een collega. Alles op de website was heel duidelijk,” aldus een deelnemer. Hoewel één deelnemer aangeeft dat niet alles meteen duidelijk was en eerst navraag deed bij een collega, is er over het algemeen brede tevredenheid over de inschrijving en communicatie vooraf.

Opleidingsprogramma

De deelnemers aan de trainingen van Info Support ervaren het opleidingsprogramma als duidelijk en gestructureerd. De communicatie vooraf is helder en deelnemers ontvangen tijdig alle benodigde informatie. “Het programma was van tevoren duidelijk. Na de inschrijving kreeg ik een bevestiging en een week van tevoren een algemene planning van het programma,” vertelt een deelnemer. Voor anderen verloopt het proces via een collega of afdelingskeuze, maar ook dan is de voorbereiding helder. “De dagindeling was van tevoren bekend, via een collega,” deelt een referent.

De meeste deelnemers geven aan dat zij goed geïnformeerd zijn en weten wat ze kunnen verwachten. “Het einddoel was duidelijk, ik vond het programma overzichtelijk en ging er goed voorbereid naartoe,” aldus een tevreden deelnemer.

Ook de praktische informatie, zoals reminders en aanvullende e-mails, wordt gewaardeerd. “Ik ben twee keer gemaild, inclusief een reminder met het programma. Alles was duidelijk,” vertelt een referent. Ook de offerte en administratieve documenten sluiten goed aan bij het uiteindelijke programma. Een deelnemer geeft aan dat deze informatie na goedkeuring is doorgezet naar de werkgever en als duidelijk werd ervaren. Dit proces verloopt soepel en wordt zowel door de deelnemers als door de werkgever als positief ervaren. Al met al biedt de opzet van het opleidingsprogramma deelnemers voldoende houvast om met vertrouwen aan de training te beginnen.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen bij Info Support krijgt van de meeste deelnemers een zeer positieve beoordeling. De opbouw van de lessen is doordacht en bestaat uit een evenwichtige mix van theorie en praktijk. “De afwisseling was heel fijn: eerst uitleg en dan ermee aan de slag,” vertelt een deelnemer. Deze opzet zorgt ervoor dat de deelnemers de stof niet alleen begrijpen, maar ook direct kunnen toepassen in een relevante context. “De lesvormen waren prettig: een stukje theorie en daarna meteen aan de slag. Die afwisseling werkte heel goed,” vult een andere referent aan.

De actieve werkvormen maken de training dynamisch en toegankelijk. De praktijkgerichtheid van de training komt sterk naar voren. De trainer denkt actief mee met situaties die deelnemers uit hun werkomgeving aandragen. “Hij legde het echt goed uit. Voor deze situatie dit, voor een andere dat. Hij dacht echt mee met wat wij voorlegden,” vertelt een deelnemer tevreden. Elk onderdeel wordt afgesloten met een opdracht, zodat de opgedane kennis direct wordt toegepast.

De trainers spelen een belangrijke rol in de positieve ervaring. Ze worden omschreven als deskundig, enthousiast en betrokken. “Boven verwachting: de leraar was heel enthousiast en bracht het echt op een leuke manier. Hij wist er veel van af,” zegt een deelnemer. De relatief kleine groepsgrootte draagt bij aan persoonlijke aandacht. “De klas was redelijk klein, waardoor er 1-op-1 tijd was om vragen te stellen,” merkt een deelnemer op.

Hoewel de uitvoering grotendeels positief wordt beoordeeld, noemt één deelnemer een aandachtspunt: het verschil in kennisniveau binnen de groep kan het tempo beïnvloeden. “Er zaten mensen bij die nieuw zijn in software, en anderen die al heel ervaren zijn. Daardoor ging het soms wat langzaam,” geeft de deelnemer aan. Desondanks beoordelen de meeste deelnemers de training als leerzaam, goed georganiseerd en direct toepasbaar in de praktijk.

Opleiders

De opleiders van Info Support worden door de deelnemers als deskundig, betrokken en goed voorbereid ervaren. Ze beschikken over veel inhoudelijke kennis en weten de lesstof op een toegankelijke en begrijpelijke manier over te brengen. “De trainer was qua inhoud echt goed, dat verliep echt heel soepel,” vertelt een deelnemer. Ook in het begeleiden van de groep en het inspelen op individuele leerbehoeften scoren de opleiders hoog. “Hij kreeg de groep goed mee en luisterde echt naar wat de behoefte was,” vult een andere deelnemer aan. De trainers worden verder omschreven als flexibel en behulpzaam, met aandacht voor de dynamiek en het kennisniveau binnen de groep. “Ze konden goed meedenken en onze input verwerken in de training,” vertelt een referent over de meerdaagse cursus.

Hoewel enkele deelnemers aangeven dat er niveauverschillen zijn binnen de groep, lukt het de trainers over het algemeen goed om hierop in te spelen. “Ze geven duidelijk aan wat nodig is qua verdieping en ondersteuning. De trainer speelde hier goed op in, dat was heel prettig,” aldus een deelnemer. Ook de ruimte voor interactie wordt als een belangrijk pluspunt genoemd. Deelnemers voelen zich vrij om vragen te stellen, waarop de opleiders deskundig en duidelijk reageren. “Heel behulpzaam en helder, met veel kennis. Het was fijn om vragen te stellen en daar echt iets mee te kunnen,” zegt een tevreden referent.

Samengevat dragen de vakinhoudelijke kennis, het aanpassingsvermogen en de betrokkenheid van de opleiders sterk bij aan de positieve leerervaring tijdens de trainingen van Info Support.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van Info Support is overwegend positief ontvangen door deelnemers en biedt praktische ondersteuning en toepasbare inhoud tijdens de training. De lesmaterialen zijn volledig digitaal en bestaan onder andere uit PowerPointpresentaties, oefenopdrachten en aanvullend naslagwerk. “Het trainingsmateriaal is echt behulpzaam, ik kon het goed gebruiken tijdens en na de training,” vertelt een deelnemer. De opbouw van het materiaal sluit goed aan bij de structuur van de training. Vaak starten deelnemers met een ‘starterproject’, inclusief broncode, dat gedurende de cursus verder wordt uitgebreid. “Je krijgt een starterproject met een code en dan groeit het project tijdens de cursus,” licht een referent toe. Ook de combinatie van theorie, casussen en werkboeken met bijbehorende linkjes wordt positief genoemd. “Het trainingsmateriaal bestond uit een slidedeck met theorie, aangevuld met casussen en een werkboek met linkjes,” aldus een deelnemer. Verder is de praktische toepasbaarheid van het materiaal groot, al wordt genoemd dat het gebruik van standaard Windows-software enigszins basaal blijft. “Het was Windows-eigen materiaal. De software was vrij basic, maar sloot goed aan,” merkt een deelnemer op. Hierdoor kan de diepgang voor sommige deelnemers beperkt aanvoelen.

Een aandachtspunt is de afhankelijkheid van eigen apparatuur. Voor softwaretrainingen is het nodig om vooraf programma's te installeren of gebruik te maken van een laptop van Info Support. “Dit was wel wat lastig; normaal heb je je eigen laptop, en die had ik de eerste dag niet,” vertelt een deelnemer. Daardoor kon niet al het materiaal direct worden meegenomen en als naslagwerk gebruikt worden. Al met al biedt het trainingsmateriaal voldoende ondersteuning tijdens én na de training, met duidelijke inhoud en praktische toepassingen.

Accommodatie

De accommodatie van Info Support wordt al professioneel en goed verzorgd omschreven. De meeste deelnemers geven aan dat de trainingslocaties goed bereikbaar zijn, zowel met het openbaar vervoer als met de auto. “De plek is goed bereikbaar, en alles wat nodig is, is aanwezig,” vertelt een deelnemer. Ook de inrichting van de lokalen wordt positief benoemd. “De lokalen zijn goed ingericht,” aldus een referent. De deelnemers waarderen bovendien de flexibiliteit die Info Support biedt: trainingen kunnen zowel online als op locatie worden gevolgd. “Je kunt kiezen of je het online of op locatie doet. Ik heb beide gedaan, en de accommodatie was goed gefaciliteerd,” vertelt een deelnemer. Voor deelnemers die met het openbaar vervoer reizen, zijn aanvullende voorzieningen beschikbaar. “Met het ov is het goed bereikbaar, en ik werd zelfs met een taxi van het station gehaald,” vertelt een deelnemer. Hoewel de bereikbaarheid in het algemeen positief wordt beoordeeld, noemen enkele deelnemers dat parkeren iets minder gemakkelijk is. “Met de auto is het iets lastiger bereikbaar, en parkeren was wat lastig, maar we kregen wel een kortingsregeling,” legt een referent uit. De faciliteiten op locatie worden als prettig ervaren. Deelnemers zijn tevreden over de technische voorzieningen en de verzorging: “Het was een klaslokaal met computers; de lunch was goed verzorgd, je kon alles zo pakken,” zegt een tevreden deelnemer. Kortom, Info Support biedt goed uitgeruste en toegankelijke trainingslocaties die bijdragen aan een comfortabele en professionele leeromgeving.

Natraject

Het natraject van de trainingen bij Info Support is beperkt, maar sluit volgens de meeste deelnemers goed aan bij de aard en duur van de opleidingen. In veel gevallen gaat het om een ééndagse of tweedaagse training, waarbij een uitgebreid vervolgtraject niet nodig is. “Er was geen uitgebreid natraject, maar dat was ook niet van toepassing,” vertelt een deelnemer.

Na afloop ontvangen deelnemers doorgaans een afrondende e-mail met aanvullende informatie en toegang tot het gebruikte lesmateriaal. “Ik heb na afloop een e-mail gekregen met extra informatie, en alle materialen uit de cursus mochten we meenemen,” aldus een deelnemer. In sommige gevallen wordt de training afgesloten met een certificaat, zoals een Microsoft-certificering of een bewijs van deelname.

De referenten geven aan dat er na de training ruimte is om vragen te stellen, vaak via contact met de docent. “De docent gaf aan dat ik altijd nog vragen mocht stellen,” vertelt een referent. Daarnaast ontvangen deelnemers meestal een evaluatieformulier om feedback te geven over de training. “Er is een evaluatieformulier geweest, en ik heb alles ingevuld. Daarna was er nog kort contact,” zegt een deelnemer.

Hoewel het vervolgcontact beperkt is, ervaren deelnemers dit niet als een gemis. Het compacte en doelgerichte karakter van de trainingen vraagt volgens hen niet om uitgebreide nazorg. Het huidige natraject biedt voldoende afronding en ondersteuning om de training goed af te sluiten.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de trainingen van Info Support verlopen over het algemeen soepel en zonder problemen. Veel deelnemers geven aan dat zij weinig direct contact hebben met de organisatie, wat in de meeste gevallen ook niet nodig is. “Verder weinig contact gehad, alleen tijdens de trainingen, maar het was wel goed toegankelijk,” vertelt een deelnemer. De administratie is overzichtelijk en efficiënt ingericht. Deelnemers ontvangen geen overdaad aan informatie en de administratieve afhandeling verloopt meestal via de werkgever. “De administratie was op orde, maar ik heb er niet veel van meegekregen omdat mijn werkgever het verder heeft opgepakt,” aldus een referent. Als de inschrijving via de werkgever verloopt, wordt dit doorgaans goed geregeld, zonder onduidelijkheden over kosten of afname van de training. Bij vragen of onduidelijkheden is Info Support goed bereikbaar en wordt snel gereageerd. “Er was iets met mijn inschrijving, mijn naam kwam niet goed door, maar dat is vrij snel opgelost,” vertelt een deelnemer.

Hoewel een enkele deelnemer aangeeft dat iets meer persoonlijk contact vanuit de organisatie welkom zou zijn geweest, wordt dit niet als een gemis ervaren. “Ze hadden wellicht iets meer contact kunnen zoeken, maar zoals het is verlopen vond ik het juist prettig,” merkt een deelnemer op. Samengevat verlopen de organisatorische en administratieve processen vlot en zonder noemenswaardige knelpunten.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij Info Support verloopt voornamelijk via de trainer die de opleiding verzorgt. Voor de meeste deelnemers fungeert de trainer als het eerste en enige aanspreekpunt. “De trainer was mijn aanspreekpunt, en dat was bij de meeste deelnemers ook zo,” merkt een deelnemer op. Deze directe lijn wordt als prettig ervaren, omdat vragen snel en persoonlijk kunnen worden beantwoord. Het contact buiten de trainingsdagen is beperkt, maar wanneer nodig is Info Support goed bereikbaar voor aanvullende ondersteuning. “Er was een contactmoment met de trainer, en ik had vooraf een kort telefoontje om te vragen of ik een laptop moest meenemen. Verder verliep het contact op de dag zelf,” vertelt een deelnemer. Indien extra afstemming nodig is, bestaat er de mogelijkheid tot contact of een koppeling met Info Support zelf. “Er is een koppeling met Info Support indien nodig,” geeft een referent aan. Over het geheel genomen voldoet deze aanpak aan de verwachtingen van de deelnemers, mede dankzij de laagdrempelige communicatie met de trainer en de heldere organisatie van het traject.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van Info Support wordt overwegend als marktconform en passend beschouwd. De meeste deelnemers geven aan tevreden te zijn met wat zij voor de prijs ontvangen. “Ik vond de prijs wel marktconform. Ik ben blij met wat ik gekregen heb, zeer tevreden. De kwaliteit was hoger dan ik van tevoren had verwacht,” vertelt een deelnemer. De geboden inhoud, het overzichtelijke lesmateriaal en de praktische toepasbaarheid worden als duidelijke pluspunten genoemd. “De kwaliteit was goed, het programma overzichtelijk, en ik heb kunnen leren waarnaar ik op zoek was,” aldus een tevreden referent. Enkele deelnemers geven aan dat de prijs aan de hogere kant ligt, maar vinden dit gerechtvaardigd door de inhoud en opzet van de training. “Het was wel duur, maar ik ben blij geweest met de training. Ik was me ervan bewust dat dit de prijs is,” zegt een deelnemer.

Twee referenten geven een neutrale score, omdat zij niet precies weten wat marktconform is of omdat zij geen goed vergelijkingsmateriaal hebben. “Vind ik lastig in te schatten,” merkt een deelnemer op. Over het geheel genomen is er tevredenheid over de balans tussen prijs en inhoud. Deelnemers waarderen dat de lesstof ook na afloop beschikbaar blijft, bijvoorbeeld in de vorm van een pdf-naslagwerk. Dit versterkt het gevoel dat de investering de moeite waard is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de trainingen en samenwerking met Info Support is groot. Deelnemers zijn positief over de inhoudelijke kwaliteit, de professionele aanpak en de mate waarin de trainingen aansluiten op hun dagelijkse werkpraktijk. Een vaak genoemd sterk punt is de persoonlijke toepasbaarheid van de lesstof. “Wat ik goed vond, is dat de trainer echt inging op specifieke situaties van de bedrijven waar de deelnemers voor werken,” vertelt een deelnemer. Deze praktijkgerichte aanpak wordt ondersteund door heldere uitleg en relevante opdrachten. “Ik vond de praktische opdrachten erg fijn,” zegt een ander. De deskundigheid en betrokkenheid van de trainers dragen sterk bij aan de positieve leerervaring. “Ik ben echt supertevreden over de uitvoering. De trainer en het kennisniveau waren echt goed,” aldus een referent. Door de relatief kleine groepsgrootte is er voldoende ruimte voor persoonlijke aandacht. “Wat ik fijn vond, is dat de groep relatief klein was, waardoor je met de docent kon kijken wat voor jouw situatie nodig was,” legt een deelnemer uit. De flexibiliteit waarmee wordt omgegaan met de leerbehoeften van de groep valt eveneens in de smaak. De cursus past zich aan op basis van vragen en het tempo van de deelnemers. Hoewel enkele deelnemers aangeven dat het niveau binnen de groep soms uiteenloopt, weten de trainers hier goed mee om te gaan en ondersteuning te bieden waar nodig. Verbeterpunten worden nauwelijks genoemd. Enkele deelnemers geven aan dat ze openstaan voor een vervoltraining om nog verder te verdiepen. “De verdieping opzoeken zou interessant zijn, maar dat past wellicht beter in een vervolgcursus,” merkt een deelnemer op. Samenvattend wordt Info Support gezien als een betrouwbare en inhoudelijk sterke opleider met deskundige docenten, veel praktijkgerichte input en een prettige, flexibele leeromgeving.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Info Support BV op 12-05-2025.

Algemeen

Info Support is specialist in hoogwaardige softwareoplossingen en expert op het gebied van AI, Cloud-architectuur, managed services en IT-trainingen. Het bureau biedt flexibele oplossingen waarmee de klant snel kan inspelen op nieuwe ontwikkelingen en innovaties. Info Support is inzetbaar als strategisch partner. Hierbij gaat het om IT-advies en innovatie, maar ook om onderhoud, beheer van het netwerk, de applicaties en infrastructuur bij de klant. Info Support geeft een groot aantal IT-trainingen. Deze worden face to face, hybride of online aangeboden. Het Cedeo-onderzoek richtte zich op de maatwerktrainingen en de open opleidingen, Het gesprek vond plaats met de heer Emiel Oudakker, salesmanager Kenniscentrum, en de heer Nico Jansen, hoofd Kenniscentrum.

Kwaliteit

Info Support werkt met 700 professionals voortdurend aan de kwaliteit van hun dienstverlening. Bij het Kenniscentrum, dat de trainingen en opleidingen verzorgt, werken in totaal 17 mensen waarvan 12 trainers. Daarnaast is er een schil van ongeveer 25-30 consultants die periodiek training verzorgen. De praktijkervaring van de trainers en consultants wordt zeer gewaardeerd. Zij zijn niet alleen deskundig op inhoud maar zij weten ook de meest actuele trends en ontwikkelingen te vertalen in trainingen en opleidingen. Daarnaast worden zij geschoold in didactische vaardigheden. Info Support hecht veel waarde aan professionele ontwikkeling van de medewerkers en het blijven binnen het vakgebied. Er is veel kennisdeling. Bovendien houdt Info Support intern de kwaliteit in kennis hoog door ook eigen mensen op te leiden en te trainen op het gebied van IT.

Om de kwaliteit van de trainingen bij de klant te kunnen waarborgen is er oog voor eventuele niveauverschillen in de groep van deelnemers. Bij maatwerk worden in afstemming met de klant de leerdoelen waar nodig daarop aangescherpt. Ook wordt van de deelnemers een bepaalde voorkennis verondersteld. Is deze voorkennis er niet, dan kan de deelnemer online oefeningen doen in een oplopend niveau. Bij de leerdoelen en bepalen van het kennisniveau wordt gewerkt met de taxonomie van Bloom. Leerresultaten worden aan de opdrachtgever teruggekoppeld, De cursisten evalueren de training aan het eind van het trainingstraject. Ook geeft de trainer desgewenst op verzoek van de opdrachtgever een evaluatie van de deelnemers. Dit alles wordt met de opdrachtgever besproken.

Info Support speelt in op actuele ontwikkelingen en heeft dit jaar generatieve AI als speerpunt op het programma staan. Consultants bezoeken conferenties, seminars en andere vakbijeenkomsten over dit onderwerp. Ook is er iedere week intern een kennisavond over generatieve AI om zo de kennis onder trainers en consultants te vergroten en actueel te houden.

Continuïteit

Info Support heeft met veel opdrachtgevers een langlopende klantrelatie. Uit de consultancy-activiteiten komt vaak training voort, en andersom. Mede doordat de consultants van Info Support direct werkzaam zijn in het werkveld, weten zij goed wat er speelt.

Info Support haalt met een strenge selectie jong talent binnen, waarvan de meesten vervolgens jarenlang aan Info Support gelieerd blijven. Het programma Next Step zorgt ervoor dat zij ook kunnen doorgroeien in het bedrijf. Info Support is in dit kader in samenwerking met CPION bezig een post-hbo-opleiding op te zetten voor software-architect. Bekeken wordt hoe Next Step ook bij opdrachtgevers kan worden uitgerold. Engelstalige trainingen worden meer en meer doorontwikkeld, inclusief het materiaal.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor Info Support voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Info Support kijkt kritisch naar wat er nodig is bij de klant. Zij zien dat klanten steeds meer eigen specialisten met een visie op IT in huis willen hebben. Daar speelt het bureau op in. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn goed te spreken over de deskundigheid en expertise van de consultants, docenten en het bureau.

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