

Klanttevredenheidsonderzoek

STE Languages

04-08-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van STE Languages 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie					
Natraject③				70%	10%
Organisatie en Administratie④			10%	60%	10%
Relatiebeheer⑤			30%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht en/of mening voor het materiaal
- ③ Niet iedere referent heeft hier zicht op
- ④ Idem
- ⑤ Idem
- ⑥ Idem

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door STE Languages hebben tien referenten hun medewerking verleend. Uit de gesprekken blijkt dat de referenten over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over het voortraject bij STE Languages. De voorbereiding op het maatwerktraject wordt als zorgvuldig en professioneel ervaren. Voor veel organisaties was een eerdere positieve ervaring reden om opnieuw voor STE Languages te kiezen. “De communicatie vooraf verliep soepel en professioneel. We hadden direct het gevoel dat er echt werd meegedacht,” aldus een van de referenten. De oriënterende gesprekken worden als verhelderend en prettig omschreven. Referenten geven aan dat hun wensen en doelen serieus werden genomen, en dat dit leidde tot een passende en haalbare opzet van de training. “Er werd goed geluisterd naar onze behoeften. Het voorstel sloot precies aan bij wat we voor ogen hadden,” vertelt een andere respondent. Ook de informatievoorziening wordt als volledig en duidelijk beoordeeld.

Referenten voelden zich goed geïnformeerd over inhoud, aanpak en planning. “We wisten precies wat we konden verwachten. Dat gaf vertrouwen,” aldus een deelnemer die voor het eerst met STE Languages samenwerkte. Deze deelnemer kwam via zijn werkgever bij STE Languages terecht; de organisatie maakt al jaren gebruik van taaltrainingen van deze aanbieder en heeft hier positieve ervaringen mee. Kortom, het voortraject wordt door de referenten gekenmerkt als helder, zorgvuldig en professioneel, met veel aandacht voor maatwerk en communicatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van STE Languages wordt door alle referenten als passend en professioneel beoordeeld. De inhoud sluit volgens hen goed aan bij de leerdoelen van de deelnemers en is afgestemd op hun werkpraktijk. Het intakegesprek speelt hierin een belangrijke rol: het vormt de basis voor een helder plan van aanpak en een realistische programmering. Referenten ervaren dat er goed wordt gekeken naar het niveau, de functie en de leerbehoefte van elke deelnemer. Een van hen zegt: “Het programma sloot goed aan bij onze doelstellingen. Tijdens het intakegesprek werd er écht geluisterd, en dat zie je terug in de uiteindelijke opzet van de training.” De communicatie over het programma verloopt soepel en er is ruimte voor afstemming en bijsturing indien nodig. Een andere referent merkt op: “We konden tussentijds eenvoudig bijsturen waar nodig. STE dacht actief mee en hield ons goed op de hoogte van de voortgang.” De tevredenheid over de inhoud en aanpak is dan ook unaniem positief.

Uitvoering

Alle referenten zijn positief over de uitvoering van de trainingen door STE Languages. De lessen worden omschreven als boeiend, afwisselend en praktijkgericht. Deelnemers geven aan dat ze de opgedane kennis direct konden toepassen in hun werksituatie, wat de effectiviteit van het traject ten goede komt. Een van de referenten verwoordt het als volgt: “De training sloot goed aan bij de praktijk van onze medewerkers. De lessen waren actief, interactief en nooit saai. Iedereen deed mee.” Er wordt gewerkt met uiteenlopende werkvormen en materialen, waardoor de lessen dynamisch blijven en verschillende leerstijlen worden aangesproken. Deelnemers kregen voldoende ruimte om vragen te stellen en situaties uit hun eigen werk in te brengen. “Wat ik prettig vond, is dat de trainer echt oog had voor het groepsproces én voor individuele leerbehoeften. Dat zorgde voor een veilige en stimulerende leeromgeving,” aldus een andere referent. Een derde referent merkt op: “We hebben er écht iets aan gehad. De deelnemers zijn zelfverzekerder geworden in het gebruik van de taal en dat zie je terug op de werkvloer.”

Opleiders

De trainers die door STE Languages worden ingezet, worden door alle referenten als deskundig en betrokken beoordeeld. Ze weten een prettige en veilige leeromgeving te creëren, waarin deelnemers actief durven mee te doen en gemotiveerd blijven. Hun inhoudelijke kennis wordt breed gewaardeerd, maar ook hun didactische vaardigheden en persoonlijke benadering vallen op. Een van de referenten zegt hierover: “De trainer was duidelijk ervaren en tegelijkertijd benaderbaar. Hij wist de groep goed te begeleiden zonder dominant te zijn, en hield het tempo goed in de gaten.” De trainers weten hun lessen af te stemmen op de doelgroep en zorgen voor een goede balans tussen structuur en flexibiliteit. Deelnemers voelen zich gehoord en serieus genomen, wat bijdraagt aan het leerproces. “Wat ik sterk vond, is dat de trainer inspeelde op de dynamiek in de groep. Hij schakelde moeiteloos tussen instructie en interactie, en hield rekening met individuele leerstijlen,” aldus een andere referent. Een laatste referent merkt tenslotte op: “De sfeer in de lessen was prettig en professioneel. De trainer wist de aandacht vast te houden én er een leuke ervaring van te maken. We kijken met plezier terug op het traject.”

Trainingsmateriaal

De referenten zijn positief over het trainingsmateriaal dat door STE Languages wordt ingezet. Ze noemen het gevarieerd, praktisch en ondersteunend aan het leerproces. Hoewel niet alle referenten volledig zicht hebben op de gebruikte materialen, geven degenen die dit wel hebben aan dat het materiaal goed aansluit bij de lesinhoud en doelgroep. Er wordt gebruikgemaakt van verschillende bronnen zoals boeken, e-learningmodules, hand-outs, praktijkopdrachten en videomateriaal. Dit zorgt voor een afwisselend en effectief leertraject. Een van de referenten licht toe: "We kregen duidelijke hand-outs en werkten daarnaast veel met voorbeelden uit de praktijk. Dat maakte het meteen toepasbaar voor onze medewerkers." Een andere deelnemer merkte op: "De trainer gaf ook leestips naast het lesmateriaal, waardoor ik me verder kon verdiepen. Dat vond ik echt een meerwaarde." De materialen worden over het algemeen als ondersteunend, actueel en relevant beoordeeld, en dragen daarmee bij aan een waardevolle leerervaring voor de deelnemers.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken.

Natraject

Alle referenten zijn positief over de manier waarop STE Languages het natraject vormgeeft. In vrijwel alle gevallen wordt de training afgesloten met de ontvangst van een certificaat, wat zowel door deelnemers als opdrachtgevers wordt gewaardeerd. Bij een groot deel van de trajecten wordt het eindniveau getest en vindt een evaluatiegesprek plaats, vaak in overleg met de opdrachtgever. Deze gesprekken worden gezien als waardevol en helpen om de opbrengsten van de training inzichtelijk te maken én eventuele vervolgacties te bepalen. Een van de referenten licht toe: "Na afloop van de training bespreken we samen met STE hoe het traject is verlopen, welke doelen zijn behaald en hoe deelnemers het hebben ervaren. Dat geeft een duidelijk beeld van de resultaten." Een ander zegt: "Iedereen heeft een certificaat ontvangen. In onze organisatie zijn de doelstellingen ruimschoots gehaald en dat is voor ons aanleiding om verder te gaan met een nieuw traject."

Organisatie en Administratie

De overgrote meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van STE Languages. Zaken worden over het algemeen vlot en zorgvuldig geregeld, en men ervaart het contact met STE als prettig en professioneel. Eén referent vertelt: "Als er iets speelt, wordt er altijd meegedacht. Het team is goed op elkaar afgestemd en er wordt snel een oplossing gezocht als dat nodig is." Een ander zegt: "We hebben een aantal keer de planning moeten aanpassen en daarin was STE steeds flexibel en meedenkend. Dat maakte het voor ons heel werkbaar." Referenten waarderen ook de duidelijke communicatie, zoals bij het versturen van offertes en overzichten. Eén referent is meer neutraal gestemd en geeft aan dat er soms wat langer gewacht moet worden op een reactie: "Het loopt over het algemeen goed, maar af en toe zou ik wat sneller terugkoppeling willen."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer van STE Languages zijn de meningen gemengd. Ongeveer de helft van de referenten is hier duidelijk positief over. Zij ervaren het contact als professioneel, persoonlijk en laagdrempelig. Een tevreden referent zegt hierover: "Ik heb altijd met vaste contactpersonen te maken gehad en dat werkt prettig. Ze zijn goed bereikbaar en denken actief mee wanneer dat nodig is." Een deel van de referenten is neutraler gestemd. Zij geven aan dat het contact prima verloopt, maar zien ook ruimte voor verbetering. Zoals een van hen het omschrijft: "Er is wel contact als ik iets vraag, maar het mag wat proactiever. Af en toe een update of meedenkmoment zou fijn zijn." Voor sommige organisaties is het contact beperkt tot een paar momenten per jaar, terwijl anderen juist regelmatig overleg hebben. Over het algemeen lijkt STE hierin maatwerk te leveren, al zou meer initiatief vanuit de organisatie in sommige gevallen gewaardeerd worden. Een klein deel van de referenten heeft hier geen mening over door een gebrek aan inzicht.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van STE Languages wordt door de referenten die hierover kunnen oordelen als positief ervaren. Hoewel niet alle referenten direct zicht hebben op de financiële kant van het traject, geven degenen die hier wel een beeld van hebben aan dat de prijs in verhouding staat tot de geboden kwaliteit. De trainingen worden als professioneel, goed georganiseerd en inhoudelijk sterk beoordeeld, wat voor velen de investering rechtvaardigt. Een van de respondenten verwoordt het als volgt: “De tarieven zijn misschien niet de laagste in de markt, maar je krijgt er veel kwaliteit voor terug en daar gaat het uiteindelijk om.” De referenten waarderen onder andere de deskundigheid van de trainers, de flexibiliteit in de uitvoering en de duidelijke communicatie vanuit STE.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek komt een positief beeld naar voren van de dienstverlening van STE Languages. Referenten beschrijven de samenwerking als professioneel, klantgericht en betrouwbaar. Zowel het voortraject als de uitvoering van de trainingen worden als zorgvuldig en goed afgestemd op de doelgroep ervaren. De persoonlijke benadering en het maatwerk in zowel inhoud als aanpak worden breed gewaardeerd. De trainers maken indruk door hun deskundigheid, flexibiliteit en vermogen om een veilige leeromgeving te creëren waarin deelnemers actief durven mee te doen. Ook het lesmateriaal draagt bij aan het leerproces door de praktische toepasbaarheid en variatie in werkvormen. De organisatie en administratie verlopen in de meeste gevallen soepel en efficiënt, met ruimte voor verbetering op het gebied van snelheid van terugkoppeling in enkele situaties. Het relatiebeheer wordt door een deel van de referenten als positief ervaren, al is er bij een aantal respondenten behoefte aan meer proactiviteit vanuit STE. De prijs-kwaliteitverhouding wordt als passend gezien, met name vanwege de hoge inhoudelijke kwaliteit van de trainingen. Al met al zijn de meeste referenten zeer tevreden over de samenwerking en zien zij STE Languages als een waardevolle opleidingspartner.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met STE Languages op 04-08-2025.

Algemeen

STE Languages, opgericht in 1995, is een toonaangevende taalaanbieder in Nederland en bedient zowel de zakelijke als de particuliere markt. Het instituut is landelijk actief en traint jaarlijks ruim 5.000 cursisten uit alle delen van de wereld. STE Languages werkt vanuit meer dan 90 klantlocaties verspreid over het hele land. Met op maat gemaakte taaltrainingen helpt STE Languages deelnemers om de juiste woorden te vinden, hun taalvaardigheid te vergroten en met zelfvertrouwen te communiceren. De organisatie blijft gestaag groeien en beschikt inmiddels over een vaste kern van 30 medewerkers, 40 docenten en een netwerk van circa 120 zelfstandige taaltrainers die flexibel kunnen worden ingezet. Samen beheersen zij meer dan 20 talen en verzorgen zij zowel individuele trainingen als groepslessen. STE Languages werkt vanuit ongeveer 70 klantlocaties verspreid over het hele land. Dit Cedeo-rapport richt zich specifiek op de maatwerktrainingen van STE Languages. Voor dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met Wilfried Gradus.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij STE Languages centraal. Alle trainingen worden verzorgd door zorgvuldig geselecteerde (near) native speakers, die hun lessen laten inspireren door de dagelijkse praktijk van de cursist. Deze vertaalslag naar realistische en herkenbare situaties zorgt voor direct toepasbare inzichten en versnelt het leerproces. Wat STE Languages onderscheidt, is het hoge niveau van maatwerk. Ieder taaltraject begint met een uitgebreide intake, bestaande uit een persoonlijk gesprek en een schriftelijke test. Op basis hiervan worden de ontwikkeldoelen vastgesteld en het start- en doelniveau bepaald. Vervolgens wordt het leerplan volledig afgestemd op de wensen en het werkveld van de deelnemer of opdrachtgever. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van vaste lesplannen en materialen die zijn ontwikkeld door uitgeverijen en door STE Languages zelf, aangevuld met bedrijfsspecifiek materiaal voor maximale relevantie. De trainingen worden uitgevoerd volgens een gestructureerd en bewezen didactisch programma, gebaseerd op het Europees Referentiekader (ERK). De voortgang wordt tijdens het traject nauwgezet bewaakt met tussentijdse evaluaties en een eindgesprek, waarbij docenten indien nodig direct bijsturen om de gestelde doelen te behalen. Ook aan de kwaliteit van de docenten wordt voortdurend gewerkt. Zij worden regelmatig gemonitord via klassenbezoeken, evaluaties en gespreksrondes. Daarnaast krijgen zij volop mogelijkheden om hun vakken uit te breiden, onder meer via workshops en sectorvergaderingen waarin expertise wordt gedeeld. Dankzij deze combinatie van hoogopgeleide docenten, een doordachte lesmethodiek en verregaand maatwerk weet STE Languages voor iedere deelnemer een gericht en effectief ontwikkeltraject te realiseren. Het instituut beschikt over het keurmerk Blik op Werk en is lid van de NRTO.

Continuïteit

STE Languages blijft gestaag groeien. Het aantal incompany-trainingen neemt verder toe, net als het aantal open inschrijvingen. Deze groei wordt gedragen door een sterke focus op de wensen van zowel opdrachtgevers als individuele cursisten. STE houdt voortdurend in de gaten welke veranderingen zich in de markt voordoen en speelt hier actief op in. Zo is er op dit moment een lichte toename in de vraag naar Engelse taaltrainingen, waarop het aanbod direct wordt afgestemd. De combinatie van duurzame klantrelaties, een sterke marktpositie en het vermogen om snel te anticiperen op nieuwe ontwikkelingen, vormt een solide basis voor de continuïteit van de organisatie. Het recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek leverde wederom uitstekende resultaten op. Op basis hiervan, én op basis van de informatie uit de gevoerde gesprekken, concludeert Cedeo dat de continuïteit van de maatwerktrainingen van STE Languages voor de komende periode ruimschoots gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

STE Languages heeft een scherp oog voor wat er speelt in de markt en past het trainingsaanbod hier voortdurend op aan. Eventuele verbeterpunten worden zorgvuldig geanalyseerd en waar nodig direct opgepakt, zodat de kwaliteit en relevantie van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

Om onderlinge verbinding en groei van cursisten te stimuleren, heeft STE de STE-community opgericht: een netwerk waar deelnemers elkaar kunnen ontmoeten, ervaringen uitwisselen en hun taalvaardigheid blijven ontwikkelen. Het creëren van langdurige, waardevolle verbindingen is een belangrijk uitgangspunt van het instituut. Door deze klantgerichte aanpak is STE Languages in de afgelopen jaren uitgegroeid tot een gewaardeerde partner voor internationaal georiënteerde bedrijven en organisaties. Bij veel opdrachtgevers is STE zelfs preferred supplier. Met een groot aantal klanten bestaat al jarenlang een hechte samenwerking, gebaseerd op wederzijds vertrouwen en bewezen resultaat.

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