

Klanttevredenheidsonderzoek

NEN Trainingen

28-10-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NEN Trainingen 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 E-LEARNING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	6
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	10
BEZOEKVERSLAG	14
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	16

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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				66%	33%
Inhoud				66%	33%
Begeleiding②					
Leeromgeving				50%	50%
Afronding				50%	50%
Organisatie en administratie				50%	50%
Relatiebeheer③				17%	17%
Prijs-kwaliteitverhouding④			17%	66%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				83%	17%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten hebben geen inzicht in de begeleiding.
- ③ Vier referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ④ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het kader van dit onderzoek zijn zes referenten geïnterviewd over hun ervaringen met de e-learningmodules van NEN Trainingen. Alle respondenten geven aan tevreden te zijn over de wijze waarop NEN Trainingen het voortraject heeft ingericht. Volgens hen verloopt dit proces eenvoudig en soepel.

Eén referent gaf aan specifiek voor NEN Trainingen te hebben gekozen vanwege positieve ervaringen met eerdere cursussen. Ook het gemak van inschrijving wordt als voordeel genoemd; zo kon een referent zich probleemloos aanmelden om zijn kennis over het klussen met stopcontacten uit te breiden.

Verder werden er weinig specifieke opmerkingen gemaakt over het aanmeldproces. Eén respondent is anderstalig, wat bij het doorlopen van de training zelf een aandachtspunt vormde. Dit leverde echter geen belemmeringen op bij de inschrijving of het opstarten van de module.

Opleidingsprogramma

De referenten geven aan dat het opleidingsprogramma van NEN Trainingen vooraf duidelijk was. Zo geeft een deelnemer aan dat hij vooraf alle benodigde inlogcodes heeft ontvangen en het programma volledig duidelijk was.

Een andere referent noemt het programma uitgebreid en duidelijk, al sloot het niet perfect aan bij zijn achtergrond.

Inhoud

De referenten zijn positief over de inhoud van de e-learningmodules van NEN Trainingen. De leerstof wordt als duidelijk en afwisselend ervaren. Meerdere respondenten noemen de inzet van verschillende werkvormen, zoals YouTube-filmpjes, tekeningen, voorbeelden en pijltjes, waarmee de uitleg wordt ondersteund en verduidelijkt.

Daarnaast wordt gewaardeerd dat het lesmateriaal up-to-date is en dat er mogelijkheden zijn om tussenvragen te beantwoorden en vragen te stellen, wat het begrip bevordert.

Een referent geeft aan de e-learning als een prettige en goed werkende online leeromgeving te hebben ervaren. Ook wordt opgemerkt dat het programma goed is opgebouwd en de filmpjes niet langdradig zijn.

Tot slot merkt een anderstalige respondent op dat de inhoud goed te volgen was met behulp van de Engelstalige filmpjes, ondanks een ervaren taalbarrière.

Begeleiding

De referenten hebben geen gebruik gemaakt van de beschikbare ondersteuning tijdens de e-learningmodules van NEN Trainingen. Zij geven aan geen behoefte te hebben gehad aan hulp of het stellen van vragen.

Een aantal respondenten merkt op dat zij de online chatfunctie niet hebben gebruikt. "Ik heb geen vragen gesteld want dat was niet nodig. Jongeren doen dat tegenwoordig via de chatfunctie, maar ik ben dat niet gewend," aldus een referent.

Leeromgeving

De meeste respondenten zijn tevreden over de online leeromgeving van NEN Trainingen. Zij ervaren het platform als overzichtelijk, duidelijk en makkelijk in gebruik. Zo wordt genoemd dat alles goed te vinden is en dat duidelijk wordt aangegeven hoe je kunt navigeren naar eerdere onderdelen.

Ook wordt vermeld dat het programma goed werkt en de toelichting helder is.

Eén respondent plaatst echter een kritische kanttekening: "Ik vind het vervelend dat er geen naslagwerk beschikbaar is. Stel dat het platform verdwijnt, dan heb ik nergens meer toegang toe."

Afronding

De respondenten geven aan het examen succesvol te hebben afgerond. De meesten behaalden het certificaat direct; één referent slaagde bij de tweede poging. "De eerste keer heb ik het niet gehaald, misschien doordat ik het telkens moest vertalen naar mijn moedertaal waardoor het meer tijd in beslag nam. De tweede keer lukte het wel," licht hij toe.

De respondenten voelen zich over het algemeen goed voorbereid op het examen. "Uiteindelijk gaat het om het papiertje. Je moet gewoon alles goed doornemen," aldus een van hen.

Sommigen zien de training vooral als een noodzakelijke stap om gecertificeerd te blijven of veiliger te kunnen werken met bijvoorbeeld laagspanning. Een referent benoemt dat hij het examen vooral als een opfrissing ervoer, omdat hij de stof al eerder had gehad.

Na het behalen van de toets ontvingen de respondenten het certificaat, vaak vergezeld van een vragenlijst ter evaluatie.

Organisatie en administratie

De referenten hebben weinig opmerkingen gemaakt over de organisatorische en administratieve afhandeling van de e-learningmodules van NEN Trainingen. Eén respondent geeft aan dat alles duidelijk en overzichtelijk was en dat de facturering goed verliep.

Daarnaast wordt benoemd dat NEN goed bereikbaar is en dat vragen snel en duidelijk worden beantwoord.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer van NEN Trainingen is weinig specifieke feedback gegeven door de respondenten. Meerdere respondenten geven aan geen vorm van relatiebeheer te hebben ervaren. Wel wordt genoemd dat er een uitnodiging is ontvangen op het moment dat het certificaat bijna verliep, met de mogelijkheid om opnieuw een cursus te kiezen. Dit wordt als behulpzaam ervaren en draagt bij aan het tijdig verlengen van de certificering.

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten zijn over het algemeen positief over de prijs-kwaliteitverhouding van de e-learningmodules van NEN Trainingen. Eén referent heeft hier geen zicht op en heeft om die reden geen waardering gegeven. Een aantal referenten vindt de verhouding prima en passend bij wat wordt aangeboden. Ook geeft een respondent aan dat de prijs-kwaliteitverhouding netjes in lijn is met andere trainingen.

Tegelijkertijd plaatsen enkele referenten een kanttekening. Zo vindt een respondent met een neutrale beoordeling de prijs aan de hoge kant, zeker nu bekend is dat dezelfde training ook goedkoper via andere aanbieders gevolgd kan worden. Een andere tevreden referent noemt de cursus prijzig, maar wel betrouwbaar en zakelijk goed te verantwoorden. Privé zou deze referent de kosten echter als hoog ervaren.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de e-learningmodules van NEN Trainingen. Zij waarderen met name de flexibiliteit van het traject; meerdere respondenten noemen als voordeel dat de cursus vanuit huis en op eigen tempo kan worden gevolgd. Ook het gemak van het online platform, dat als overzichtelijk en gebruiksvriendelijk wordt ervaren, draagt bij aan deze tevredenheid.

Daarnaast zijn de referenten positief over de opzet en inhoud van de training. De combinatie van uitleg, filmpjes, tekeningen en verwijzingen wordt als effectief ervaren en helpt bij het goed begrijpen en toepassen van de stof. Ook wordt de mogelijkheid om de kennis op te frissen gewaardeerd.

Een respondent wijst op het belang van goede certificering en geeft aan het positief te vinden dat certificaten tegenwoordig op nummer worden verstrekt, wat bijdraagt aan betrouwbaarheid en veiligheid.

Tegelijkertijd worden enkele aandachtspunten genoemd. Zo is er behoefte aan naslagmateriaal buiten het online platform om, zodat deelnemers de informatie ook achteraf kunnen raadplegen zonder opnieuw te hoeven inloggen. Daarnaast wordt door sommige respondenten opgemerkt dat de prijs aan de hoge kant is, zeker in vergelijking met andere aanbieders.

De meerderheid van de referenten zou de e-learningmodule aanbevelen aan anderen en sommigen geven aan de training in de toekomst zeker opnieuw te willen volgen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	20%
Opleidingsprogramma			40%	60%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie③					20%
Natraject		20%		80%	
Organisatie en Administratie④				40%	20%
Relatiebeheer⑤		20%		40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			20%	40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ③ Vier referenten hebben geen zicht in de accommodatie.
- ④ Twee referent hebben geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑥ Twee referent hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit klantonderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door NEN Trainingen (hierna: NEN) hebben vijf referenten deelgenomen.

Twee respondenten geven aan geen inzicht te hebben in het voortraject, omdat dit volledig via hun afdeling Opleiding en Training is geregeld. De overige drie referenten zijn overwegend positief. Eén van hen vertelt: "We hebben in het verleden al eerder trainingen bij hen gevolgd en daar goede ervaringen mee opgedaan. Vooraf is er een intakegesprek geweest, wat we als prettig hebben ervaren. Inmiddels hebben we al een aantal trainingen afgerond en staan er nog enkele gepland."

Een andere respondent waardeert de mate van maatwerk binnen de training en zegt: "De incompanytraining wordt al jaren georganiseerd door NEN. Vooraf kregen we een vragenlijst waarin werd gevraagd naar specifieke aandachtspunten of bijzonderheden. Alles werd anoniem verwerkt, en ik zag ook echt terug dat deze input was meegenomen in de training."

Een derde referent geeft aan zelf actief naar een geschikte aanbieder te hebben gezocht: “Ik was op zoek naar deze training omdat die verplicht werd gesteld door mijn verzekeraar. Via Google kwam deze aanbieder bovenaan naar voren. Omdat het door NEN zelf wordt georganiseerd, gaf dat vertrouwen en heb ik me ingeschreven.” Over de praktische organisatie is deze respondent eveneens tevreden: “Ik ontving een cursusmap en de inloggegevens zijn ook netjes toegestuurd.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door NEN wordt verstrekt, zijn de referenten wisselend gestemd, met beoordelingen die variëren van neutraal tot positief.

Twee referenten geven een neutrale beoordeling. Eén van hen merkt op: “Ik heb het opleidingsprogramma vooraf ontvangen. Qua indeling vond ik het wel heel veel informatie voor twee dagen. Het zou logischer zijn geweest om het programma over drie dagen te verdelen.”

Een andere respondent blikt terug met een genuanceerde opmerking: “Achteraf gezien zeg ik: het programma was duidelijk, maar ik denk dat het verstandig zou zijn als er een officieel beoordelingsmoment of een vorm van examen aan toegevoegd zou worden.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop NEN de verschillende maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. Veertig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Referenten benoemen diverse positieve punten over de opzet en uitvoering van de trainingen, al plaatsen sommigen kanttekeningen bij de aansluiting op hun werkpraktijk en de intensiteit van het programma. Zo geeft een van de respondenten aan: “Het was echt veel informatie — ik denk 70% zenden en 30% interactief. Vooraf werd wel gevraagd naar onze doelstellingen en vragen. Maar je merkt dat de training vooral gericht was op inspecteurs, terwijl ik zelf in een ander werkgebied zit. Voor mij kostte het daardoor best veel moeite om de vertaalslag te maken naar mijn eigen werk.” Een ander vult aan: “Het zijn klassikale trainingen waarin een deel theorie wordt uitgelegd en opdrachten worden gemaakt, die later weer gezamenlijk besproken worden.”

Een derde respondent spreekt positief over de werkwijze tijdens de training: “Er werd gestart met een korte introductie waarin het programma werd toegelicht. Tijdens de training werkten we in groepsverband aan casussen, wat ik een leuk en leerzaam onderdeel vond. Wat ik ook waardeerde, was dat er gevraagd werd of we zelf de groepssamenstelling wilden bepalen, of dat de docent dit moest doen.” De manier waarop fouten als leermomenten werden benut, wordt expliciet door haar genoemd als een sterk punt.

Ook over de begeleiding door de trainer is men over het algemeen positief. Eén van de respondenten vertelt: “We kregen duidelijke uitleg van de trainer, ondersteund met foto’s en afbeeldingen die op het digibord werden getoond. Dat werkte heel verhelderend.” Toch werd de duur van de trainingsdag als intensief ervaren: “Wat ik wel bij mezelf merkte, was dat het een lange dag was. Mijn concentratie liet aan het eind wat te wensen over, dus het had voor mij iets korter gemogen.”

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door NEN worden ingezet. Hun deskundigheid, enthousiasme en betrokkenheid worden breed gewaardeerd.

Een referent benoemt bijvoorbeeld: “De trainer was heel deskundig en had zich ook verdiept in de kerntaken van onze organisatie. Maar hij richtte zich toch vooral op een deel van de deelnemers, niet echt op alle deelnemers. Af en toe had ik ook het idee dat hij vragen afkapte — misschien vanwege de tijd.”

Andere respondenten zijn ronduit positief in hun oordeel. Eén van hen zegt: “De trainer is erg enthousiast en kundig.” Een ander benadrukt vooral de manier waarop de docent met de groep omging: “De docent vond ik heel goed. Hij is sterk in de interactie, luistert aandachtig en toont respect voor iedereen. Wat ik ook positief vond, is dat hij - als dat nodig was - één-op-één met deelnemers nog even een onderwerp oppakte aan het eind van de training.”

Ook de actieve rol van de trainer tijdens de les wordt genoemd als meerwaarde: “De docent werd als betrokken ervaren, door tussendoor vragen te stellen en te controleren of de stof goed werd begrepen.” Daarnaast wordt de helderheid van de uitleg als belangrijk pluspunt genoemd: “De trainer gaf zeer duidelijke uitleg en nam daar ook echt de tijd voor. Dat heb ik als prettig ervaren.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal dat door NEN wordt verstrekt, zijn de referenten over het algemeen positief. Een van hen vertelt: “Het materiaal bestond uit online trainingsmateriaal dat ik vanuit de leeromgeving kon downloaden. Het was overzichtelijk en bruikbaar.”

Ook de verzorging van de fysieke materialen wordt gewaardeerd. Zo merkt een respondent op: “Er worden hand-outs uitgedeeld en die zien er verzorgd uit. Inhoudelijk kan ik dat niet helemaal beoordelen.” Een andere referent geeft aan dat “de PowerPointpresentatie netjes klaar lag.

Accommodatie

De meeste referenten geven aan dat de training incompany is verzorgd en dat zij daarom geen beoordeling hebben gegeven over de accommodatie.

Slechts één referent spreekt zich expliciet uit over de locatie en faciliteiten. Deze deelnemer is zeer tevreden en vertelt: “De accommodatie was uitstekend. Het was georganiseerd in een congreslocatie, met gratis parkeergelegenheid. De lunch was goed verzorgd.”

Natraject

Het natraject wordt door de geïnterviewden wisselend beoordeeld, variërend van ontevreden tot vooral tevreden reacties.

Een respondent merkt op dat de training weliswaar waardevol was, maar: “Niet alle lesstof is behandeld, circa 95%. Er was gewoon heel veel informatie en we hebben veel tijd besteed aan het bespreken van situaties. Er is nog wel een kort rondje geweest wat iedereen ervan vond, maar daar werd niet echt op doorgegaan. Ik heb een certificaat van deelname gekregen en een evaluatie ontvangen. Volgens mij is er geen mogelijkheid aangeboden om achteraf nog contact op te nemen.”

Een andere referent benoemt dat het proces doorgaans vrij summier wordt afgerond: “Ze krijgen na afloop een certificaat van deelname. Er is verder geen terugkoppeling, tenzij er iets bijzonders speelt. Dan wordt er contact opgenomen. De trainingen hebben vooral bijgedragen aan de ontwikkeling van onze medewerkers.”

Tegelijkertijd zijn er ook positieve ervaringen. Zo vertelt een deelnemer: “De training werd afgesloten met een moment van reflectie. De trainer vroeg ook om feedback en verbeterpunten voor zichzelf, zodat hij die in de toekomst kan meenemen. De training heeft mij echt geholpen om steviger in mijn schoenen te staan. Ik kan de materie toepassen in mijn dagelijks werk, en ik herken praktijksituaties sneller. We hebben een certificaat ontvangen, samen met de contactgegevens van de trainer. Hij gaf ook aan dat vervolcontact via de organisator kan verlopen.”

Niet iedereen deelt die ervaring. Een respondent geeft een ontevreden beoordeling en zegt: “Aan het einde van de training kreeg ik direct een certificaat van deelname, dat meteen per mail werd toegestuurd. Er was geen officieel beoordelingsmoment, terwijl dat eigenlijk wel logisch zou zijn geweest. Tussendoor werd wel getoetst via vragen van de trainer. Wat ik miste, was een evaluatie - er is geen feedback gevraagd, noch op locatie, noch achteraf per mail.”

Organisatie en Administratie

Niet alle referenten hebben zicht op de organisatie en administratie en om die reden is hier niet altijd een beoordeling gegeven.

De respondenten die wél iets konden zeggen, zijn positief over de organisatie en administratie. Eén van hen benadrukt: “De administratie en organisatie zijn keurig en goed op orde.” Ook de digitale ondersteuning wordt genoemd als sterk punt. Zo vertelt een referent: “De organisatie en administratie waren goed geregeld. De digitale leeromgeving was overzichtelijk en ik heb alles tijdig ontvangen.”

Relatiebeheer

Niet alle respondenten ervaren actief relatiebeheer vanuit NEN. Voor degenen die hier wél ervaring mee hebben, lopen de meningen uiteen van ontevreden tot zeer tevreden.

Een van de referenten is erg positief en zegt: “We hebben een vaste contactpersoon en dat vind ik heel prettig. Hij is erg toegankelijk en behulpzaam. Daarnaast ontvangen we ook nog nieuwsbrieven.”

Een andere respondent mist juist deze vorm van communicatie en vertelt: “Ik ontvang geen nieuwsbrieven, maar dat zou ik eigenlijk wel interessant vinden. Het lijkt me waardevol om via die weg op de hoogte te blijven van wetwijzigingen en hoe je daar als organisatie goed op kunt inspelen. Het zou ook helpen om je bedrijf daar tijdig op voor te bereiden. Als deelnemer van deze training zou ik graag dat soort informatie ontvangen.”

Niet iedereen is tevreden over het contact. Zo merkt een ontevreden respondent op: “Wij zijn als organisatie klant bij hen, maar ik merk dat het relatiebeheer vrij passief is. Je zou verwachten dat ze vanuit zichzelf actiever contact opnemen, ook richting collega’s van andere vestigingen. Daar is zeker ruimte voor verbetering.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee ook niet op de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrainingen van NEN. Voor degenen die hier wél een oordeel over hebben, lopen de ervaringen uiteen van neutraal tot positief.

Een respondent geeft een neutrale beoordeling en zegt: “Er is wel regelmatig discussie over de prijs, want ze zitten aan de dure kant. Er wordt per deelnemer kosten in rekening gebracht. Bij veel deelnemers is het niet meer in verhouding naar mijn mening.”

Daartegenover staat het oordeel van een andere referent, die vertrouwen heeft in de kwaliteit: “We zijn als organisatie al jaren klant, dus ik ga ervan uit dat de prijs-kwaliteitverhouding goed is. De waarde die we eruit halen staat voor mij in ieder geval niet ter discussie.”

Ook een derde respondent beoordeelt de prijs-kwaliteitverhouding overwegend positief, maar met een kanttekening: “De prijs-kwaliteitverhouding vond ik op zich prima. Voor dit bedrag had er wat mij betreft wél een beoordelingsmoment of examen in mogen zitten. Tegelijkertijd was de inhoud goed verzorgd, dus ik ben er niet ontevreden over.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven NEN in hun eindoordeel een hoge score. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de samenwerking met het instituut.

Een van de respondenten zegt hierover: “Ik ben op zich wel tevreden. Het primaire doel is behaald — waarvoor de training bedoeld was, is bereikt. De groep deelnemers was heel enthousiast en het was een leuke training. Er zaten aspecten bij die ik kan toepassen.” Een andere referent voegt toe: “We zouden ze zeker aanbevelen. De sterke punten zijn dat de inhoud van de trainingen gewoon heel goed is en dat de docenten deskundig zijn. Minder positief vinden we het prijsmodel dat ze hanteren; dat zou wat ons betreft beter kunnen.”

Een derde respondent onderstreept de actualiteit en deskundigheid van de trainingen: “NEN speelt goed in op de nieuwste ontwikkelingen en we hadden een uitstekende trainer. Wat mij betreft zou een nieuwsbrief met relevante updates echt een waardevolle aanvulling zijn. Ik heb me weleens ingeschreven via de standaard website, maar die nieuwsbrieven bevatten vaak ook onderwerpen die voor mij niet relevant zijn. Een gericht aanbod zou welkom zijn.”

NEN wordt door de referenten gezien als een deskundige en betrouwbare opleidingspartner, die kwalitatief sterke trainingen biedt en een positieve leerervaring creëert. Tegelijkertijd liggen er kansen om de dienstverlening verder te versterken door meer aandacht te besteden aan beoordelingsmomenten en evaluatie, het beter spreiden van de lesstof, en door relatiebeheer en communicatie actiever en gericht in te richten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	40%	40%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering③				10%	80%
Opleiders④				10%	80%
Trainingsmateriaal⑤			10%	40%	40%
Accommodatie⑥				50%	40%
Natraject⑦				40%	50%
Organisatie en Administratie⑧			10%	30%	20%
Relatiebeheer⑨				30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑩				40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal⑪				40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen inzicht in het voortraject.
- ③ Eén referent geen inzicht in de uitvoering.
- ④ Eén referent geen inzicht in de opleider.
- ⑤ Eén referent geen inzicht in het opleidingsmateriaal.
- ⑥ Eén referent geen inzicht in de accommodatie.
- ⑦ Eén referent geen inzicht in het natraject.
- ⑧ Vier referenten geen inzicht in het organisatie en administratie.
- ⑨ Vijf referenten geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑩ Vier referent geen inzicht in de prijs- kwaliteitsverhouding.
- ⑪ Eén referent geen inzicht in tevredenheid opleiding en samenwerking totaal

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van NEN Trainingen (hierna NEN genoemd) hebben tien referenten deelgenomen. De meeste respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject en kennen NEN via hun werk of eerdere opleidingen. Eén van hen, die jaarlijks verschillende trainingen volgt, merkt op: "Ik vind dat de trainingen altijd duidelijke docenten hebben."

De keuze voor NEN is soms praktisch. Zo vertelt een deelnemer: "Ik volg eigenlijk alleen maar opleidingen bij de NEN. Deze was ook in de buurt, dus kies ik automatisch voor hen." Een ander koos bewust voor NEN vanwege hun specialisatie in NEN-normen: "Ze maakten een goede, betrouwbare indruk."

Voor sommige deelnemers is deelname verplicht gesteld door de werkgever: "Ik heb deze opleiding nodig voor mijn rol als auditor. Mijn bedrijf heeft me hiervoor ingeschreven." Anderen schrijven zich op eigen initiatief in, vaak op aanraden van een collega. De inschrijvingen verliepen verder zonder problemen.

Een van de referenten beoordeelt het voortraject neutraal en benoemt als verbeterpunt dat de vragenlijst ter bepaling van het niveau voorafgaand aan de inschrijving niet echt inspirerend was. Daarnaast geeft een andere deelnemer aan niet betrokken te zijn geweest bij het voortraject of het opleidingsprogramma, omdat hij later is ingestapt. Om die reden heeft hij geen waardering gegeven.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door NEN wordt verstrekt, zijn de meeste referenten zeer te spreken. Het programma wordt als helder en overzichtelijk ervaren. Een deelnemer vertelt: "Het programma was vooraf helemaal duidelijk. Ik wist ook dat ik een aantal opdrachten moest maken." Een ander geeft aan: "Ik heb vooraf op de website het programma doorgelezen en dat was duidelijk. Ik heb toen een keuze gemaakt in wat ik wel en niet wilde volgen. Na inschrijving ontving ik ook nog informatie per mail."

Verschuillende respondenten prijzen de professionele opzet en communicatie rondom het programma. Zo zegt iemand: "Ik vond het opleidingsprogramma goed in elkaar zitten en alles werd heel professioneel geregeld. Ik kreeg vooraf een aanmeldbevestiging en toegang tot een online tool waarin alle informatie stond en waar ik ook vragen moest beantwoorden."

Niet iedereen is echter even positief. Eén van de referenten geeft een neutrale beoordeling en merkt op: "Ik had het programma zelf graag anders gezien. Een heel deel van de stof was voor ons niet relevant, omdat wij vooral met laagspanning werken. Het zou beter zijn als ze daar gradaties in aanbrengeu."

De overige respondenten beschrijven het programma kort en krachtig als duidelijk en compleet.

Uitvoering

Alle referenten die hebben deelgenomen aan de trainingen zijn tevreden over de manier waarop NEN de verschillende trajecten heeft uitgevoerd. Tachtig procent van de geïnterviewden geeft zelfs de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. Eén respondent heeft niet deelgenomen aan de training vanwege ziekte.

De trainingen worden door velen als leerzaam en goed verzorgd ervaren. Een referent vertelt: "De opdrachten vond ik vooraf wel pittig, maar daardoor was ik goed voorbereid op wat mij te wachten stond. Alles werd goed toegelicht, zowel mondeling als via filmpjes en dia's. Wat ik vooral leuk vond, was het interactieve karakter. Het was een gemêleerde groep met veel praktijkervaring. We mochten ook onze eigen casussen inbrengen."

Ook de afwisseling en de actieve werkvormen vallen in de smaak. Zo zegt een ander: "Ik vond de uitvoering afwisselend, met goede voorbeelden van beide kanten. Het werd nooit saai. Ik vond het ook knap hoe de trainer aan de hand van een flipover eigenlijk de hele dag vol kon praten."

De samenstelling van de groep en de interactiviteit krijgen eveneens positieve waardering: "De groep bestond uit mensen van verschillende disciplines en de docenten speelden daar goed op in. Het was interessant om te horen wat er speelt in andere vakgebieden. Aan het begin van de training moesten we ook ons persoonlijke doel formuleren. Bij mij had het wat meer de diepgang in gemogen, vooral wat betreft de toepasbaarheid binnen mijn werkveld."

In een kleiner gezelschap werd de training ervaren als bijna maatwerk: "We zaten maar met drieën, dus het werd een soort privétraining. Een deel van de stof konden wij niets mee, maar we konden wel veel vragen stellen." Ook bij trainingen met grotere groepen wordt benadrukt dat er veel praktische informatie werd gedeeld, afgestemd op de machines die op het werk worden gebruikt.

Verder prijst een referent de manier van leren: "Het gesprek kwam al vrij snel los en het was heel interactief. Allerlei vragen werden behandeld en daardoor werd eigenlijk een groot deel van de stof al vanzelf besproken. Dat vond ik een hele fijne manier van leren."

Tot slot merkt iemand op: "Ik vond de opleiding goed. Het sloot gewoon goed aan bij de wensen die ik had om meer te weten over dit onderwerp. Ook werd er na elke trainingsdag geëvalueerd."

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel zijn de referenten veelal tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door NEN worden ingezet. De trainers worden als deskundig, duidelijk en betrokken ervaren.

Meerdere deelnemers roemen de inhoudelijke kennis van de trainers. Zo vertelt iemand: “De trainersgroep was goed. Er waren twee trainers en ze hadden echt veel kennis van zaken. Eén van hen had de cursus zelf ontwikkeld.” Ook een andere deelnemer is lovend: “De docent ging goed in op ieders vragen, wist veel over wat er speelde binnen de verschillende vakgebieden en gaf aansprekende voorbeelden die iedereen boeiden.”

De wijze van uitleg en interactie wordt eveneens positief beoordeeld. Een van de deelnemers vat het enthousiasme kernachtig samen: “De trainer was geweldig — wij konden echt met hem lezen en schrijven. Echt een 10 plus.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door NEN wordt verschaft verschilt per training en wordt door de meeste respondenten omschreven als “goed.” Een referent zegt daarover: “We ontvingen vooraf de vragen die we moesten voorbereiden, en daarnaast een PowerPoint waarop we aantekeningen konden maken. Dat vond ik prettig werken.”

Op het online platform stonden diverse documenten klaar. Een respondent merkt op: “Het materiaal bestond uit Pdf’s en een lesdagprogramma. Misschien zouden ze in de toekomst iets meer kunnen doen met een online portal, ook tijdens de les.”

Een van de referenten waardeert het materiaal minder en geeft een neutrale beoordeling: “Er waren oefeningen en documentatie over de richtlijnen. Dat heb ik allemaal ontvangen, maar ik had het liever als één download gehad. Dat zou ik veel praktischer vinden.”

Accommodatie

De accommodaties die door NEN worden gebruikt, voldoen aan de wensen van de referenten. Dit blijkt uit meerdere reacties waarin zowel de locaties als de voorzieningen worden geprezen.

Over de locatie in Utrecht wordt regelmatig positief gesproken. De inrichting en voorzieningen van de accommodaties worden gewaardeerd: “Het voelde als een echte leerfabriek — lokalen zijn goed ingericht, lunch is goed geregeld. Het is echt afgestemd op grotere groepen.” Een andere referent voegt toe: “Ik vond alles uitzonderlijk goed geregeld. Ik kreeg zelfs informatie over de nooduitgang.”

De bereikbaarheid wordt ook benoemd. Zo vertelt iemand: “De locatie in Utrecht was goed bereikbaar, ik kon makkelijk met de OV-fiets komen. De zalen waren goed, de catering en lunch ook. De ruimte was wel druk, maar ik heb een plekje kunnen vinden.” Een andere referent merkt op: “De accommodatie was goed bereikbaar. Toen kon ik nog met mijn bus naar de binnenstad van Utrecht, maar binnenkort kan dat niet meer. Ik hoop dat ze dan locaties buiten de stad kiezen.”

Natraject

Het natraject van de trainingen stemt de respondenten tevreden tot zeer tevreden. De meeste referenten ontvingen een certificaat van deelname en kregen de mogelijkheid om achteraf nog vragen te stellen aan de trainer of docent.

Een referent licht toe: “Ik heb de cursus gehaald — dat was op basis van deelname. Als je actief meedeed, kreeg je je certificaat. Er werd ook de mogelijkheid geboden om achteraf nog contact op te nemen als je vragen had.”

Een ander vertelt: “Er is een evaluatie geweest waarin werd nagegaan of we onze persoonlijke doelen hadden bereikt. De docent deelde bovendien extra documentatie uit zijn eigen bibliotheek voor wie daar behoefte aan had.”

Wat betreft de praktische toepassing merkt een referent op: “Het heeft meer inzicht gegeven in de verantwoordelijke rol die je als bedrijf hebt. Ik ben me nu ook bewuster van het feit dat sommige zaken bij ons misschien wat vrijblijvend waren.”

Niet iedereen heeft evenveel aan de training gehad. Zo zegt een respondent: “Ik heb het certificaat ontvangen, dat was goed geregeld. Verder heeft het mij vrij weinig gebracht, maar ja, we moesten het halen voor de verzekering.”

Organisatie en Administratie

Een aantal respondenten heeft zelf geen ervaring met de administratieve of organisatorische zaken rondom de training, omdat dit door een collega werd afgehandeld. De overige referenten zijn merendeels tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop NEN deze processen uitvoert.

Zo zegt een referent: "Op organisatorisch vlak was alles prima geregeld. Ik ben op tijd geïnformeerd over alles wat ik moest weten." Een ander vat het kort samen: "Ik vind de organisatie zeer goed."

Niet alle ervaringen zijn positief. Eén respondent geeft een neutrale beoordeling en vertelt: "Ik was de avond van tevoren ziek geworden. Ik heb gebeld en aangegeven dat ik niet kon komen en de cursus wilde annuleren. Maar ik moest gewoon het volledige bedrag betalen en kreeg geen nieuwe datum aangeboden. Ik vond hun reactie afstandelijk en niet klantvriendelijk, al begrijp ik ook dat zij kosten maken."

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben relatiebeheer vanuit NEN ervaren. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, zijn variërend van neutraal tot licht positief.

Een referent zegt daarover: "Ik ontvang nieuwsbrieven en daar heb ik me voor aangemeld. Zo blijf ik goed op de hoogte van het aanbod." Een ander merkt op: "Ik ontvang wel mails, maar klik die meestal weg. Als er iets interessants tussen zit, dan klik ik door."

Een neutrale respondent vult aan: "Ik ontvang nieuwsbrieven en binnenkort heb ik een terugkomdag. Tegelijkertijd vind ik de nieuwsbrieven wat te commercieel; er ligt veel nadruk op nieuwe opleidingen. Daar heb ik wel moeite mee."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een deel van de referenten heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en heeft om die reden geen waardering gegeven. De respondenten die hier wel een oordeel over hebben, zijn tevreden tot zeer tevreden.

Een referent merkt op: "De prijs-kwaliteitverhouding is volgens mij wel oké." Een ander zegt: "Ik vond het prijzig, maar het was het wel waard. Daarnaast zijn er ook niet veel andere mogelijkheden, waarschijnlijk omdat de NEN-norm alleen in Nederland geldt — dus de markt is klein."

Ook klinkt: "De kosten waren kort gezegd 'normaal' voor zo'n training," en een andere referent vat het kernachtig samen: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven NEN een hoge score in hun eindoordeel en zijn allen positief tot zeer positief over de gevolgde opleiding. De enorme deskundigheid van de trainers, de heldere uitleg en het interactieve karakter van de trainingen springen daarbij het meest in het oog. De ruimte voor het bespreken van praktijkvoorbeelden en het centraal stellen van persoonlijke doelen worden als sterke punten genoemd. Ook de professionele organisatie, het verzorgde trainingsmateriaal en de goede accommodaties dragen bij aan de positieve ervaring.

Tegelijkertijd worden enkele verbeterpunten genoemd. Zo geven sommige referenten aan dat de diepgang en praktische toepasbaarheid beter kunnen aansluiten op het eigen werkveld. Ook klinkt de wens om het online leerplatform verder uit te breiden.

Daarnaast is er een enkele kritische noot over het relatiebeheer: één referent ervaart de communicatie vooral als commercieel gericht. Ook werd bij een annulering wegens ziekte een afstandelijke reactie ervaren, wat aandacht vraagt voor een klantvriendelijker benadering in dergelijke situaties.

Al met al wordt NEN breed gewaardeerd om de kwaliteit van de opleidingen en de professionaliteit van de trainers.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met NEN Trainingen op 28-10-2025.

Algemeen

NEN, het Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut, ondersteunt in Nederland het normalisatieproces en vervult een verbindende rol tussen partijen en belanghebbenden. De organisatie onderzoekt de mogelijkheden tot normalisatie en nodigt relevante partijen uit om samen tot afspraken te komen die op basis van consensus worden vastgelegd in normen. NEN beheert meer dan 34.000 internationale (ISO, IEC), Europese (EN) en nationale (NEN) normen, ondersteund door ruim 550 normcommissies en 5.500 actieve commissieleden. Binnen NEN vormt NEN Trainingen een belangrijk onderdeel. Deze afdeling richt zich op kennisdeling en het versterken van vakbekwaamheid in uiteenlopende branches. De trainingen helpen professionals normen beter te begrijpen en toe te passen in hun dagelijkse praktijk. De docenten hebben zelf zitting in normcommissies, waardoor de verbinding tussen theorie en praktijk sterk is geborgd. NEN onderscheidt zich door inhoudelijke expertise, een onafhankelijke positie en een breed opleidingsaanbod met open trainingen, maatwerk en e-learning. De erkenningen als Beste Opleider van Nederland 2023 en de Cedeo-erkenning voor maatwerk, open inschrijving en online trajecten onderstrepen dat kwaliteit en klantgerichtheid structureel verankerd zijn in de organisatie.

Kwaliteit

Kwaliteit is het uitgangspunt van de opleidingsvisie van NEN Trainingen. De organisatie werkt met deskundige trainers die toonaangevend zijn in hun vakgebied en hun kennis direct weten te vertalen naar de praktijk van de deelnemer. De trainingen worden ontwikkeld door experts uit de normcommissies, wat zorgt voor actuele en betrouwbare inhoud. In het voortraject wordt zorgvuldig afgestemd met opdrachtgevers om de leerdoelen helder te definiëren en het programma hierop af te stemmen. NEN biedt verschillende leervormen, van open inschrijvingen tot maatwerk, e-learning en blended learning, zodat elke deelnemer op een passende manier kan leren. De kwaliteit wordt continu bewaakt door middel van evaluaties met deelnemers, docenten en opdrachtgevers. Op dit moment is een online evaluatieinstrument in ontwikkeling die direct na de training en drie maanden na de training wordt ingezet om de opgedane kennis en de toepassing in de praktijk in kaart te brengen. Daarnaast organiseert NEN docentendagen en vakgerichte bijeenkomsten waarin aandacht wordt besteed aan nieuwe ontwikkelingen, technologische innovaties en veranderende leerbehoeften. Via de digitale leeromgeving NEN Academy kunnen deelnemers hun kennis verdiepen en het geleerde duurzaam toepassen. Deze combinatie van actuele inhoud, deskundige begeleiding en structurele kwaliteitsbewaking maakt NEN Trainingen tot een betrouwbare opleidingspartner.

Continuïteit

NEN is een stabiele en gerenommeerde organisatie met een lange geschiedenis in kennisdeling, normontwikkeling en professionalisering. De continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd door een sterke reputatie, een brede klantenkring en voortdurende vernieuwing van het opleidingsaanbod. NEN volgt marktontwikkelingen en trends in leervormen, zoals e-learning en blended learning, op de voet en past het aanbod hierop aan. Klanten vinden NEN Trainingen via de website, nieuwsbrieven en het uitgebreide netwerk, maar ook via mond-tot-mondreclame, wat getuigt van tevredenheid en vertrouwen. De organisatie is flexibel en denkt actief mee met opdrachtgevers, met aandacht voor langdurige samenwerking via maatwerktrajecten die nauw aansluiten op hun doelstellingen. Door te blijven investeren in kwaliteit, innovatie en klantgerichtheid behoudt NEN haar leidende positie en toekomstbestendigheid.

Bedrijfsgerichtheid

NEN Trainingen speelt effectief in op de behoeften van klanten en veranderingen in de markt. In het voortraject worden de leerdoelen en verwachtingen grondig geïnventariseerd, zodat het programma goed aansluit bij de praktijk van deelnemers en de strategische doelen van de organisatie. NEN biedt maatwerkoplossingen waarbij de inhoud wordt afgestemd op specifieke situaties en casussen van opdrachtgevers. Door nauwe samenwerking met docenten uit de normcommissies blijft de inhoud van de trainingen actueel en relevant. De organisatie vertaalt trends in technologie, marktontwikkelingen en leervormen snel naar het opleidingsaanbod. Hierbij wordt steeds meer ingezet op e-learning, blended trajecten en modulaire opbouw. Na afloop van trajecten blijft NEN desgewenst betrokken om de implementatie en borging van het geleerde te ondersteunen. Zo positioneert NEN Trainingen zich niet alleen als opleider, maar ook als partner die organisaties helpt kennis duurzaam te verankeren en veranderingen succesvol door te voeren.

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