

Klanttevredenheidsonderzoek

entrea lindenhout

12-11-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van entrea lindenhout 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgondelijk 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			30%	40%	30%
Opleidingsprogramma②				70%	
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders③				30%	60%
Trainingsmateriaal④				50%	30%
Accommodatie				80%	20%
Natraject⑤			10%	50%	20%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer⑥					
Prijs-kwaliteitverhouding⑦					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑦ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van entrea lindenhout zijn werknemer bij de opleidingsaanbieder zelf. In veel gevallen werd de opleiding verplicht gesteld en wilde de betreffende referent ook zelf graag meedoen. Enkele reacties: "Iedereen die minder dan twee jaar in de pleegzorg werkt, moet de opleiding doen", "De opleiding was voor ons verplicht, maar ik wilde hem zelf ook heel graag doen. Roldifferentiatie leek mij interessant. Ik wilde weten hoe het in elkaar zit", "Ik wilde graag verdieping opdoen omdat ik heel veel werk met kinderen en pleegouders" en "Wij gaan jaarlijks op herhaling. Het is goed om er met collega's bij stil te staan." Eén referent voegt nog toe: "Het hele team heeft op mijn initiatief meegedaan omdat wij nog weinig ervaring hadden in het werken met poppetjes en familie-opstellingen." De meningen over het voortraject lopen enigszins uiteen. Zeventig procent van de referenten is tevreden, terwijl dertig procent een score 'drie' toekent.

Een tevreden referent: "Wij krijgen via ons interne systeem een uitnodiging van de werkgever. We kunnen kiezen uit een aantal data. De inschrijving verloopt zonder problemen. Je krijgt keurig een bevestiging waarin de locatie vermeld staat." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Zonder een dwingend kader was effectiever geweest", "Het was niet heel duidelijk dat ik de cursus moest doen. Als je er zelf niet aan denkt, loopt het misschien wel mis" en "Het mag wel iets meer gestructureerd. Een collega moest mij op de cursus attenderen."

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er tevreden over. Een greep uit de reacties: "Het programma staat keurig op het intranet, compleet met de data en de tijdstippen", "Er wordt kort in vermeld waarover de cursus gaat en wat de doelstellingen zijn. Aan het begin van de cursus zelf krijg je een uitgebreider programma" en "Het is heel duidelijk wat je krijgt en daar hebben ze zich ook aan gehouden." Drie van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat ze zich de inhoud van het opleidingsprogramma niet meer precies kunnen herinneren.

Uitvoering

Op één neutraal gestemde na zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Ze beoordelen de trainingen over het geheel genomen als interactief, afwisselend en praktijkgericht: "Het werd heel leuk gegeven, afwisselend en interessant. Er werd goed ingegaan op vragen", "Het was heel leuk, helder en duidelijk. Er is veel gewerkt in groepjes om opdrachten uit te voeren", "Er zijn rollenspellen gedaan en je kon zelf casussen inbrengen om te zien wat er anders kon." Ze zijn goed te spreken over de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk: "De theorie en het oefenen waren goed met elkaar in evenwicht. We hebben theoretische modellen besproken maar ook geoefend met grepen en gesprekstechnieken", "We hebben gekeken naar wat de methodiek biedt op het vlak van begrenzen en alternatieven en onze eigen reacties besproken", "Er zijn concrete aanwijzingen gegeven voor situaties en voor de benadering van ouders", "We zijn goed ingegaan op de onzichtbare kanten van trauma en hebben bepaalde manieren van doorvragen geleerd" en "We deden een stukje theorie en een casus en kregen filmpjes en oefeningen om zelf een stuk trauma te ervaren. Het wisselde elkaar heel mooi af. Het kwam heel dichtbij zodat je de theorie goed begreep." Degene die een score 'drie' toekent, geeft hiervoor de volgende reden: "Ik had wat meer gedetailleerde informatie verwacht over verschillende culturen. Het was voor mij weinig vernieuwend." Ook enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder een kritische noot: "Het was een beetje veel informatie voor een dag. De stappen van de boog werden te uitgebreid besproken. Toen we aan het eind van de dag gingen oefenen, kwam er niets meer bij mij binnen. Ik had de training liever in halve dagen gehad" en "Wat ik miste waren rollenspellen." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende aandacht is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling. Een referent in dit verband: "Er werd veel overlegd wat we prettig zouden vinden en wat er nog moest gebeuren."

Opleiders

Over de opleiders zijn alle referenten die op dit onderdeel hun mening uitspreken positief. Men prijst hen om hun deskundigheid zowel als om hun didactische en persoonlijke vaardigheden: "Het zijn prettige docenten met veel vakkennis en genoeg praktijkervaring", "De docent was heel helder en had er voldoende verstand van", "Hij bracht veel goede voorbeelden uit de praktijk in", "De docenten zijn gedragswetenschappers die zich in het thema gespecialiseerd hebben. Je kon merken dat ze de cursus vaker hadden gegeven", "De docent was lekker direct en goed in staat om mensen te triggeren en aan het denken te zetten. Als advocaat van de duivel zette hij situaties op scherp. Dat leidde bij mij tot veel 'o ja' momentjes." Iemand voegt nog toe: "Ze zijn heel enthousiast. Je merkt aan hen dat zij in het gedachtengoed geloven." Meerderen geven aan dat er sprake was van twee docenten die samen les gaven: "Ze voerden om en om het woord" en "Ze vulden elkaar heel goed aan." Eén referent kent de opleiders geen score toe omdat hij zich onvoldoende van hen kan herinneren.

Trainingsmateriaal

Allen die op dit onderdeel een oordeel geven, kennen het een score 'vier' of 'vijf' toe. Het materiaal bestaat uit boeken, presentaties en aanvullende informatie. Het is naar de mening van de referenten inhoudelijk van goede kwaliteit en goed geschikt als naslagwerk: "We hebben een dik boek gekregen. Ik ben er heel blij mee", "Je krijgt na afloop nog een formulier waarin alles staat wat je kunt doen", "We kregen een soort werkboek met werkbladen waarin je heel makkelijk even iets opzoekt om na te lezen. Ik pak het er best wel vaak bij", "Er was beeldmateriaal over het vlaggensysteem, een mapje met een volgsysteem en informatie uit onderzoeken" en "Het trainingsmateriaal is heel compleet. We kregen een heel pakket met een stappenplan, een kopie van de presentatie en aanvullende literatuur." Twee referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie of omdat een score in hun situatie niet van toepassing is.

Accommodatie

Over de accommodatie is men unaniem positief: "Het was goed bereikbaar", "De ruimte was groot genoeg om de grepen te oefenen en situaties te trainen", "Het was prettig dat het op onze eigen locatie was", "De accommodatie was prima. Je kon er goed zitten en de temperatuur was ok", "We zaten aan een tafel waar je elkaar allemaal kon zien. Je kon 's middags een soepje krijgen in de kantine" en "Het was een mooie prettige ruimte met goede koffie en thee. We kregen zelfs een lekkere lunch aangeboden." Er worden nog wel enkele kritische opmerkingen gemaakt: "Het was wat ver weg, namelijk bij onze andere locatie in Tiel" en "Door de vele ramen in de ruimte was het wel wat warm."

Natraject

Met uitzondering van één neutraal gestemde kennen allen die hun mening over het natraject uitspreken er een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' aan toe. Twee referenten geven het natraject geen score, bij gebrek aan informatie. In de regel krijgen cursisten op basis van aanwezigheid een certificaat van deelname uitgereikt. Een referent zegt: "Ik had een dag gemist en moest om die reden een vervangende opdracht maken. Heel fijn dat dat zo kon." Aan het einde van de cursus wordt er mondeling met de deelnemers geëvalueerd. "We hebben een feedbackronde gedaan over wat er goed en minder goed ging", zegt iemand. Een ander vertelt: "Ik heb aangegeven dat ik de lesdag te vol vond. Daar werd goed op gereageerd." Ook krijgen de cursisten de gelegenheid om een evaluatieformulier in te vullen: "Het evaluatieformulier stond in het systeem", legt een referent uit. Een ander heeft het ter plekke uitgereikt gekregen. Eén referent toont zich nog in het bijzonder tevreden over de nazorg: "Ik moet er nog mee oefenen maar er zijn genoeg collega's die mij kunnen helpen en de gedragswetenschapper zelf is ook beschikbaar voor advies." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Wat ik mis is een terugkomdag om het geleerde nog even in de praktijk te brengen, zodat je iets zekerder wordt." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert een meerderheid van de referenten positief: "Ik denk dat ik er wel mee uit de voeten kan als er iets gebeurt", "We hebben het weer even op scherp gesteld", "Het is fijn dat je weet wat de pleegouders in de training leren", "Ik merk dat ik er veel op teruggrijp, vooral op het erkenning geven aan pleegouders", "Door Radar is er meer lijn in ons handelen. Je weet waarop je moet letten bij preventie", "De vraagtechnieken helpen erg om de onzichtbare kanten naar voren te halen", "Het vlaggensysteem maakt het concreter en makkelijker om met collega's te communiceren" en "Ik ga in de toekomst met jongeren werken. Ik denk dat ik het daar heel goed kan inzetten." Eén referent toont zich iets minder enthousiast: "Ik heb niet veel nieuwe input gekregen. Het was hooguit een bevestiging van wat ik al wist."

Organisatie en Administratie

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De inschrijving verloopt naar de mening van de (zeer) tevreden gestemden goed. Een referent voegt nog toe: "Alles is netjes in orde: het materiaal, de certificaten, de accommodatie. Er wordt op tijd begonnen en geëindigd. Als je naderhand nog vragen hebt, kun je altijd de gedragswetenschapper benaderen." Eén referent toont zich in het bijzonder tevreden over de flexibiliteit: "Ik had een les gemist en mocht een vervangende opdracht doen. Dat was erg prettig." Een overigens tevreden gestemde plaatst de volgende kanttekening: "Het enige is dat ze je niet informeren als het certificaat binnen is. Ik ben zelf maar op zoek gegaan." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het duurt lang voordat duidelijk is wanneer de trainingen zijn."

Relatiebeheer

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat allen werkzaam zijn voor entrea lindenhout.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een score op dit onderdeel is niet relevant, omdat alle referenten in dienst zijn van entrea lindenhout.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van entrea lindenhout zijn negen van de tien referenten (zeer) tevreden gestemd. Eén referent geeft een score 'drie', om redenen toegelicht bij de onderdelen 'voortraject' en 'uitvoering'. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men onder meer op de goede koppeling tussen theorie en praktijk en de praktische vertaalbaarheid: "Je krijgt goede en duidelijke voorbeelden", "De vlaggen zijn fijn om dingen te kunnen labelen", "De poppetjes zijn iets heel sprekends om mee te werken", "Je leert signalen herkennen en krijgt een stappenplan" en "Het is fijn dat wij het op exact dezelfde manier krijgen aangeboden als pleegouders." Ook voegen enkelen ieder nog toe: "De sterke kant is dat het preventief is en dat je niet meer fysiek hoeft in te grijpen", "Het is helder bij wie je voor wat moet zijn" en "Het was heel ondersteunend voor ons als werkers. Dat heeft alles te maken met hoe het door de docenten werd gegeven: Ze zijn heel open over zichzelf, stemmen goed met ons af en gooien er de nodige humor en afwisseling doorheen." Naast deze lovende woorden is er ook een niet eerder genoemd verbeterpunt: "Wat we geleerd hebben in de training zou ook in de vergadering besproken moeten worden, zodat het bij iedereen in het doen en laten gaat zitten." Allen geven aan in de toekomst graag weer aan een training bij Entrea Lindenhout te willen deelnemen. Een referent zegt tot slot: "De training zou op alle scholen moeten worden gedaan."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met entrea lindenhout op 12-11-2019.

Algemeen

entrea lindenhout is ontstaan in 2017 door een fusie tussen de stichtingen lindenhout en entrea. De stichting bestaat naast de jeugdhulp van entrea en lindenhout uit speciaal onderwijs (Entrea Onderwijs) en onderzoeksactiviteiten (BV Praktikon). Orthopedagogiek is de essentie van de jeugdhulp die entrea lindenhout biedt bij situaties waarin opvoeden en opgroeien ernstig bemoeilijkt of belemmerd wordt. De nadruk ligt op de jeugdige in de context: gezin, familie, school, buurt en netwerk. Met de inzet van specialistische interventies door eigen professionals helpt entrea lindenhout om de verstoorde opvoed- en opgroeisituatie te doorbreken, te normaliseren en te stabiliseren. Om de professionaliteit van de medewerkers te vergroten verzorgt entrea lindenhout scholing- en opleidingsactiviteiten. Het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek richt zich op de door entrea lindenhout uitgevoerde opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

De meeste trainingen worden gegeven door collega's die veelal ook als Gedragwetenschapper of Jeugdzorgwerker voor entrea lindenhout werkzaam zijn. Vanuit de praktijk ontwikkelen zij trainingen en geven zij deze aan interne en (in sommige gevallen) externe collega's. Door te anticiperen op de veranderende vraagstellingen vanuit de markt en de veranderende rol van de professional, ontstaat de behoefte aan nieuw dan wel aangepast scholingsaanbod. Gedragwetenschappers, ambulante hulpverleners en/of beleidsmedewerkers inventariseren die behoefte en signaleren de knelpunten. Het kind staat in alle trajecten centraal; ook binnen het scholingsaanbod. Hierbij zoomt men nadrukkelijk in op de rol van de ouder/opvoeder. entrea lindenhout biedt de medewerkers mogelijkheden om de deskundigheid te onderhouden en te verrijken met nieuwe cursussen. Daarnaast is men van mening dat alle medewerkers een aantal basiscursussen moeten volgen (waaronder de Gedragscode). Van de hulpverleners in het werkveld wordt bijvoorbeeld verwacht dat zij het 'Vlaggensysteem' volgen. Voor de trainers van entrea lindenhout geldt dat zij de ruimte en ondersteuning krijgen vanuit de organisatie voor professionalisering en deskundigheidsbevordering. Het initiatief hiervoor ligt in eerste instantie bij henzelf. Om de kwaliteit van de opleidingen te borgen organiseert men onderling regelmatig bijeenkomsten voor overleg en intervisie. Alle trainingen worden met een eindevaluatie afgerond. De uitkomsten van de evaluaties worden gebruikt om de tevredenheid van de deelnemers te meten en tevens de kwaliteit van de trainingen en het functioneren van de trainers te beoordelen.

Continuïteit

entrea lindenhout werkt met korte lijnen en vaste contactpersonen. Hulpverleners maken deel uit van een zelfsturend team en krijgen ondersteuning van een gedragwetenschapper, een manager en een coach. Ook is er voor elk team ondersteuning vanuit de verschillende diensten van het Servicebureau. entrea lindenhout beweegt zich in een wereld waarbinnen de complexiteit van meerdere problematieken naar voren komt. Dat vraagt een andere rol van de professional die binnen meerdere probleemgebieden moet kunnen schakelen. Het scholingsaanbod wordt daarop zoveel mogelijk aangepast zodat men naast de zorg voor de cliënt, ook de zorg voor de interne medewerker nauwlettend in de gaten houdt. Gekeken naar de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit voor de trainingen van entrea lindenhout voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

entrea lindenhout sluit goed aan op de belevingswereld van de eigen professionals en helpt hen verder in hun ontwikkeling binnen de complexe wereld van hulpverlening. Het belang van het kind of de jongere wordt binnen alle trajecten centraal gesteld om daarmee hulpverlening op maat te kunnen bieden. Daar waar noodzakelijk of mogelijk zoekt entrea lindenhout nadrukkelijk naar samenwerking met externe partners als dit toegevoegde waarde biedt.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu