

# Klanttevredenheidsonderzoek

AOb - Scholing

16-01-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AOb - Scholing vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, ondoorgankelijk 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				70%	10%
Accommodatie③					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer④				30%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%		20%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van AOb-Scholing (hierna AOb te noemen), geeft aan lid te zijn van de AOb. In veel gevallen is men op aanbeveling van derden gaan oriënteren op een opleiding van AOb: "We hoorden goede verhalen van leerkrachten die erg over hen te spreken waren", "We hadden een financiële cursus bij hen gedaan en dachten dat het goed zou zijn om iemand voor de hele dag te krijgen" en "Het werd ons aanbevolen vanuit de MR." Men licht de keuze voor AOb verder onder meer als volgt toe: "AOb is onafhankelijk als het gaat om het aanbod van de scholen", "Het sluit aan bij het werk" en "We doen ieder jaar trainingen bij AOb en hebben in het verleden ook advies bij hen ingewonnen. We hebben goede ervaringen met hen."

Over het voortraject zijn alle geïnterviewden goed te spreken. In de regel vindt er vooraf een intakegesprek plaats om de wensen van de opdrachtgever te peilen. Enkele referenten: “Er werd goed doorgevraagd” en “Wij hebben prima kunnen aangeven hoe onze MR werkt en hoe de processen lopen” en “We wilden in de cursus vooral leren over onze rechten en plichten. Er bleek van alles mogelijk.” Eén referent voegt nog toe: “Eigenlijk is er in onze situatie geen sprake meer van een echte intake. Alles is al bekend. Ik hoef alleen maar een mailtje te sturen met de gewenste data.” AOb bereidt zich naar de mening van de referenten goed voor: “Ze hebben uitgebreid informatie ingewonnen over onze doelstellingen. Ze kwamen goed beslagen ten ijs.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte staat, voldoet bij alle referenten ruimschoots aan de wensen. Zowel de inhoud als de financiële kant van de zaak wordt goed vastgelegd. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma was helemaal helder”, “Ze zetten het goed op papier. Alles is duidelijk”, “Er wordt precies vastgelegd hoe wij het willen hebben. Meestal hoeven wij er niets aan te veranderen”, “De prijsafspraken en de inhoud zijn helder” en “Ze schrijven het netjes en helder op en doen altijd meer dan wij vragen.” Een referent zegt nog: “Het programma ligt bij ons met opzet niet helemaal vast. Er is altijd ruimte voor aanpassing aan de lokale omstandigheden en actuele zaken, zoals een bestuursformatie.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men is tevreden over het interactief gehalte, het inhoudelijk niveau en de link met de praktijk: “Mensen willen graag dingen weten. Er werd genoeg tijd ingeruimd om vraagstukken uit de praktijk in de vorm van een casus te behandelen”, “Het is informatief en ongedwongen. Er worden discussies gevoerd en er kunnen altijd extra vragen worden gesteld”, “We zijn veel praktisch aan de slag geweest en we hebben goed antwoord gekregen op onze vragen”, “We hebben het vooral over de visie gehad. Het was inhoudelijk zeker van voldoende niveau” en “We hebben een aantal ervaringen over de tafel laten gaan. Er is heel goed duidelijk gemaakt aan welke termijnen de schoolleiding dient te voldoen en wat onze rechten zijn. De rector is ook nog even aangeschoven. Het verliep naar wens.” Men geeft desgevraagd aan dat er in voldoende mate sprake is van maatwerk. “We konden kiezen waar onze prioriteiten wilden leggen”, “We werken op mijn verzoek met tafels waar de mensen kunnen aansluiten of weer weglopen als hun vraag daar niet wordt beantwoord” en “Als er vragen waren dan gingen we de verdieping in en anders werd de aandacht subtiel naar een andere onderwerp geleid. Er werd op een heel soepele manier op onze wensen ingegaan.”

### **Opleiders**

Alle referenten kennen de opleiders een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Ze zijn goed te spreken over zowel de deskundigheid als de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de cursusleiders en schrijven hen een professionele en neutrale houding toe: “De docent was iemand uit de praktijk die al jarenlang voor de vakbond werkte. Hij had heel veel kennis in huis”, “Het was een heel aardig iemand die er bovendien genoeg vanaf wist”, “De cursusleider had ons al snel in de goede richting en kwam met goede voorbeelden uit de praktijk”, “Hij was erg deskundig en kon het goed overbrengen”, “Omdat de cursusleider niet emotioneel betrokken was zoals wij, kon hij ons volledig op de feiten drukken, wat ook echt nodig was”, “Wij wilden dat de leerkrachten goed voorzien werden maar dat de studenten er ook iets aan over zouden houden. De cursusleider hield rekening met de verschillende doelgroepen” en “De docent bewaarde voldoende afstand om het ons op een neutrale manier duidelijk te maken wat onze rechten en verantwoordelijkheden zijn.” In sommige gevallen is er sprake van min of meer vaste docenten op wie men steeds terugvalt. “We hebben altijd dezelfde persoon. Je leert elkaar kennen en hoeft je verhaal niet meer te herhalen” en “Ik had deze docent zelf gekozen op grond van eerdere ervaringen. Hij kent het Mbo-veld goed, wat voor ons van groot belang was.”

### **Trainingsmateriaal**

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er tevreden over. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en syllabi. Het wordt voor een deel van tevoren toegestuurd en voor een ander deel ter plekke uitgereikt. Enkele referenten: "We kregen een dik pak boeken. Alles zat erbij wat we nodig hadden", "We kregen veel materiaal over de WMS" en "Er werden een aantal standaard syllabi uitgereikt. Het voldeed aan al onze wensen." Een referent voegt nog toe: "De cursusleider gaf ons ook veel links naar websites van andere scholen waar bepaalde processen al hadden plaatsgevonden. Heel nuttig!" Twee van de tien referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score, omdat er in hun situatie geen sprake was van trainingsmateriaal. "We nemen zelf een arbeidsovereenkomst, een aanstellingsbrief of een rooster mee", zegt één van hen.

### **Accommodatie**

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

### **Natraject**

Het natraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Allen geven desgevraagd aan dat er een mondelinge evaluatie plaatsvindt en dat er een evaluatieformulier ter invulling wordt aangereikt. Men toont zich tevreden over de nazorg. "Er is alle gelegenheid om na te bellen met vragen" en "Mijn collega heeft nog veel advies gekregen over onze huidige situatie" en "De docent heeft nog een samenvatting gestuurd", aldus enkelen. Anderen vertellen ieder: "De cursusleider is nog een keer op een vergadering geweest" en "We zijn in gesprek over een terugkomdag." Een referent plaatst nog wel een kanttekening: "Ik moest een beetje achter de resultaten van de evaluatie aan omdat de cursusleider naar het buitenland ging." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: "We hebben onze kennis helemaal kunnen bijspijkeren. Alles is aan bod gekomen", "Het gaat nog wat stroef maar dat ligt niet aan de cursus. Ze hebben het goed voor ons op een rijtje gezet", "Er is een stukje bewustwording gekomen van hoe belangrijk structuur is. Verder zijn we erop gewezen welke kant we het best op konden gaan", "Alle partijen hebben er iets van opgestoken", "Het was pittige kost maar we zijn goed voorgelicht over het opstellen van agenda's en de voetangels en klemmen die je kunt verwachten", "We hebben een vrij jonge schoolleiding die nog zoekende is naar haar positie. We zitten in een kritieke fase met de directie en wilden een wat meer assertieve rol voor onszelf. De cursus heeft daar zeker bij geholpen" en "De kennisoverdracht werpt vruchten af. Het is fijn dat er geschoold wordt."

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van één neutraal gestemde referent zijn allen goed te spreken over de organisatie en administratie. De facturering en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail leveren geen problemen op: "Alles verloopt soepel en correct", "Ik krijg keurig antwoord op mijn vragen. Hier geen wanklank" en "We hebben een vaste contactpersoon. De communicatie is goed." Ook over de accuratesse en de flexibiliteit is men goed te spreken: "Ze komen hun afspraken netjes na", "Je kunt makkelijk iets regelen en hebt nergens last van" en "Het kan bijna altijd op de dagen die wij willen." Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik was aanvankelijk niet op de hoogte van de mogelijkheid van een factuur voor voorlichting in plaats van voor scholing. Ik heb daardoor een tijd lang teveel betaald."

### **Relatiebeheer**

Een meerderheid van de referenten kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie. Eén van deze referenten zegt: "Er is denk ik wel contact met het secretariaat. Ik heb daar niet direct zicht op. Als voorzitter krijg ik alleen de belangrijke mails doorgestuurd." De drie referenten die wel hun mening geven, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Het contact verloopt voornamelijk via de cursusleiders: "Ik heb ze nog regelmatig aan de telefoon", "Ik heb nog een mail ontvangen met de vraag hoe het ging" en "We hebben zo nu en dan nog contact en leggen dan de mogelijkheden naast elkaar. Ze zijn altijd benaderbaar."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Met uitzondering van één ontevreden gestemde zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Een greep uit de reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is heel goed, prima!", "Ik heb van tevoren de prijs opgevraagd. AOb was iets goedkoper. Ze krijgen van ons een goed cijfer dus aan de kwaliteit mankeert ook niets", "De prijs is niet laag maar de kwaliteit is goed" en "Sinds duidelijk is geworden dat wij onder de voorlichtingsafdeling vallen is het veel goedkoper. Het mes snijdt aan twee kanten want wij maken bekendheid voor hen onder nieuwe mensen." De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Ik vind het veel geld en dat geld gaat niet naar de trainer. Ik moet wel zeggen dat ik niet veel vergelijkingsmateriaal heb." Drie van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van AOb zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de AOb, wijst men allereerst op de kwaliteit van de opleiders: "De cursusleider is goed op de hoogte. Hij kan het prima verwoorden", "De docent had enorm veel feitenkennis en legde het op een rustige manier uit" en "De persoon in kwestie beheerst de materie uitstekend. Hij kon alle vragen goed plaatsen en de regels erbij vertellen." Ook de goede resultaten van de opleidingen merkt men als een pluspunt aan: "Wij weten nu wat onze rechten zijn en wat we moeten doen" en "Het heeft de MR leden veel inzicht gegeven. Het is niet hun dagelijks metier, dus het is belangrijk om op bestuurlijk niveau enigszins onderlegd te zijn over de functies en de bevoegdheden." Verder is men goed te spreken over de samenwerking: "Het persoonlijk contact is goed. Ze zijn goed bereikbaar. Ze komen naar je toe en bereiden zich goed voor" en "Wat ik erg op prijs stel, is de persoonlijke benadering, zowel voor- als tijdens en na het traject." Tot slot merken enkelen ieder nog op: "Het is een grote organisatie die altijd kan terugvallen op hun juridische afdeling" en "Het is een groot voordeel dat AOb veel ervaring heeft in het onderwijsveld en met probleemsituaties rond schoolbesturen." Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van AOb aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met AOb - Scholing op 16-01-2020.

### Algemeen

De AOb, de Algemene Onderwijsbond, speelt als grootste onderwijsbond van Nederland een belangrijke rol in het overleg tussen overheid, schoolbesturen en andere belangenorganisaties. De AOb behartigt de belangen van leden, beantwoordt vragen en organiseert activiteiten. Leden van de AOb kunnen afkomstig zijn uit alle sectoren van onderwijs. Daarnaast is de bond toegankelijk voor zowel werkzoekenden als studenten en voor lesgevend en ondersteunend personeel. De AOb ziet het als hun belangrijkste taak om ervoor te zorgen dat de leden van de AOb iedere dag hun werk goed kunnen doen. Hierbij ondersteunt men hen met professionele zeggenschap en arbeidsvoorwaarden. In de visie van de bond is voor goed onderwijs goed geschoold, professioneel en gemotiveerd personeel noodzakelijk. AOb Scholing is onderdeel van de AOb en richt zich op professionalisering en (na)scholing. Binnen het totale cursusaanbod van AOb Scholing nemen medezeggenschap, cao afspraken en financiën een belangrijke plaats in. Alle trainingen zijn maatwerk. Cursussen, trainingen, advies en begeleiding vormen de pijlers waarop trajecten vorm en inhoud krijgen. AOb Scholing richt de dienstverlening op het ondersteunen van mensen in hun rol als professionele gesprekspartner van schoolbesturen en directies. Daarnaast biedt men ondersteuning aan leerkrachten en onderwijsondersteunend personeel als het gaat om het ontwikkelen van specifieke vaardigheden ondersteunend aan de uitoefening van hun vak. AOb Scholing is goed bekend met het werkveld van de professionals en zich ervan bewust dat deze continu in beweging is.

### Kwaliteit

AOb Scholing hecht veel waarde aan kwaliteit. Intern besteedt men dan ook veel aandacht en zorg aan de continue professionalisering van trainers en aan de totale dienstverlening. Een werkplan vormt de basis voor meting en monitoring van de ondersteuning met als basisvraag 'wat heeft iemand nodig bij zijn verdere ontwikkeling'. Naast trainers in vaste dienst kan men ook beschikken over een aantal professionals binnen de flexibele schil die vooral worden ingezet tijdens perioden van 'piek en ziek'. AOb Scholing hecht sterk aan het op een juiste manier managen van de verwachtingen door een uitgebreide inventarisatie van de wensen in het voortraject in combinatie met de mogelijkheden die men kan bieden. Met opdrachtgevers en deelnemers worden trajecten geëvalueerd zodat de kwaliteit die men nastreeft geborgd wordt.

### Continuïteit

Binnen het onderwijs volgen de ontwikkelingen elkaar snel op. AOb Scholing probeert op alle actualiteiten zo alert mogelijk in te spelen, zoals op trends als krimp, reorganisaties, schaalvergroting maar ook op aandachtspunten per sector. Daarnaast is men continu op zoek om de interne processen te verbeteren om nog beter aan te kunnen sluiten op vraagstellingen vanuit het onderwijs. Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van AOb Scholing voor de komende periode voor wat betreft maatwerktrajecten voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

AOb Scholing is een bekende speler op het gebied van opleidingen binnen de sector onderwijs. De kracht is mede gelegen in het feit dat men intern beschikt over deskundige experts die kunnen schakelen op specifieke vraagstellingen van de klant. Trajecten worden als maatwerk ervaren omdat deze aansluiten op de dagelijkse praktijk van de professionals. Bij het samenstellen van de maatwerktrajecten ziet de AOb er dan ook op toe dat de opdrachtgever zelf goed meedenkt en bepaald over de inhoud van de cursus. Geen school is tenslotte hetzelfde. De betrokken en klantgerichte opstelling van de AOb is niet onopgemerkt gebleven bij de referenten van het klanttevredenheidsonderzoek. Zij geven dan ook expliciet aan de trajecten als maatwerk te ervaren en deze te appreciëren.

## 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](http://www.cedeo.eu)