

Klanttevredenheidsonderzoek

Leertouwer Van Dijck & U B.V.

16-04-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leertouwer Van Dijk & U B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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				30%	70%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering③				20%	70%
Opleiders④				10%	70%
Trainingsmateriaal⑤				40%	30%
Accommodatie⑥					
Natraject⑦				40%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.
 ③ Eén referent kent geen score toe.
 ④ Twee referenten kennen geen score toe.
 ⑤ Drie referenten kennen geen score toe.
 ⑥ Geen van de referenten kent een score toe.
 ⑦ Twee referenten kennen geen score toe.
 ⑧ Eén referent kent geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Vrijwel alle gesproken referenten kennen Leertouwer Van Dijck & U B.V. van eerdere succesvolle trajecten. Een enkele respondent heeft het instituut leren kennen nadat het werd aanbevolen door iemand uit zijn netwerk. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject van de maatwerktrainingen van Leertouwer Van Dijck & U. Eén van hen vertelt: "Ik weet niet eens meer hoe we in eerste instantie bij hen terecht zijn gekomen. Ik denk via een pitch? Uit die eerste opdracht zijn in ieder geval vele vervolgoopdrachten voortgekomen. We blijven bij hen terugkomen, omdat ze onze organisatie goed kennen, ze weten onze organisatie steeds vooruit te brengen en doen dat in een stijl die bij ons aansluit."

Een ander zegt: “Een bedrijf waarmee wij samenwerken deed al lang zaken met Leertouwer Van Dijck & U en is daarover zeer tevreden. De keuze was daardoor makkelijk. Wij hebben contact gezocht. Ze begrepen snel wat onze vraag was en gaven duidelijk aan wat zij voor ons konden betekenen.” En een derde: “We zijn bij hen terechtgekomen via een aanbesteding. We hebben destijds voor hen gekozen, omdat ze geen verkoopverhaal afstaken. Ze zijn authentiek en doen echt aan co-creatie.”

Opleidingsprogramma

De gesproken respondenten geven aan dat Leertouwer Van Dijck & U het voorgestelde opleidingsprogramma op een unieke manier presenteert. “Ze presenteren een draaiboek, waardoor je een duidelijk beeld krijgt van wat je tijdens de bijeenkomsten kunt verwachten”, vertelt één geïnterviewde. Een ander zegt: “Het voorstel is compleet, kort en krachtig, en in heldere taal. Je weet precies wat je kunt verwachten. Het document wordt digitaal gedeeld en je kunt daar ook digitaal akkoord op geven. Dat werkt snel.” En een derde: “In de offerte beschrijven ze kort wie ze zijn en wat ze voor ons kunnen betekenen en natuurlijk wat het gaat kosten. Dat is een helder aanbod. Gedurende het traject komen we soms in overleg tot een aangepast voorstel als daar aanleiding voor is. Het is prettig dat er zoveel ruimte is voor flexibiliteit.” Eén referent heeft geen zicht op de afspraken zoals die op papier zijn gezet en kent om die reden geen score toe aan het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Negen geïnterviewden bevestigen dat het traject volledig conform afspraak werd uitgevoerd. Zij zijn dan ook allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Eén van hen vertelt: “Er worden diverse werkvormen en methoden ingezet, afhankelijk van wat we precies als doel voor ogen hebben. Het is in alle gevallen interactief. Je moet zelf aan de slag, want daar leer je van. Zij faciliteren en sturen daarin bij. Er worden theoretische modellen gebruikt om invulling aan de praktijk te geven. Die zetten zij in als dat een functie heeft.” Een ander zegt: “We hebben veel met trainingsacteurs gewerkt om te oefenen met rollenspellen. In die rollenspellen doen ze hun best om met situaties te werken die de deelnemers vanuit de eigen praktijk aandragen. Daardoor oefenen de deelnemers met realistische situaties die ze in het werk tegen kunnen komen. De simulaties worden opgenomen, waardoor de deelnemers kunnen zien wat ze doen en wat ze kunnen doen om hun gedrag te veranderen in de gespeelde situatie.” Een derde zegt: “Onze trainingen zijn gericht op gedragsverandering van de deelnemers. Zij kiezen voor een korte presentatie en veel oefenen. De oefeningen zijn gericht op het voeren van gesprekken. Soms is het heel fysiek. Het zijn altijd boeiende bijeenkomsten.” Eén referent was niet aanwezig bij de uitvoering en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Opleiders

Acht geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Enkele positieve reacties: “Ze kunnen uitstekend inspelen op wat er op dát moment nodig is. Ze kunnen benoemen wat er gebeurt en denken na over de manier waarop wij het gesprek aan willen gaan”, “Er wordt in het voortraject al goed gekeken naar een goede match tussen de deelnemers en de trainer. Daar slagen ze heel goed in. De trainers maken een verbinding met de groep”, “De trainers hebben humor en energie en geven vaart aan de bijeenkomsten”, “Ook in spannende situaties weten ze het gesprek op de rails te houden. Dat is een hele sterke kwaliteit”, “Ze zijn to-the-point en komen er snel achter wat zich onder het oppervlak afspeelt” en “Wij hebben een hoge standaard voor trainers. Desondanks vind ik dit één van de beste trainers. Zij weet bewustzijn te ontwikkelen bij de deelnemers, waardoor zij aan zichzelf kunnen werken”. Twee referenten hebben onvoldoende zicht op de opleiders en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Voor de verschillende trajecten zet Leertouwer Van Dijck & U allerlei trainingsmaterialen in. Er wordt gebruik gemaakt van een online leeromgeving met testjes, presentaties en andere documenten die tijdens de training gebruikt kunnen worden. Daarnaast worden er artikelen gedeeld met theorieën en modellen. Zeven geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen zegt: “De modellen worden duidelijk in beeld gebracht en dienen ter ondersteuning van het proces dat wij als organisatie doorgaan. Het helpt om bepaalde patronen zichtbaar te maken.” Een ander zegt: “We hebben vooral gebruik gemaakt van de online omgeving. Daarin kunnen de deelnemers testjes invullen en ze vinden daarin hun persoonlijke profiel. Het is nuttig en functioneel materiaal.” Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Accommodatie

Alle trajecten werden in-company gegeven. Om die reden kent geen van de referenten een score toe aan het onderdeel accommodatie.

Natraject

Tijdens het natraject neem Leertouwer Van Dijck & U contact op om te bespreken of de leerdoelen behaald zijn. Acht geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén van hen vertelt: "Zij nemen altijd het initiatief om een evaluatiegesprek in te plannen. Daarbij zijn ze zelfkritisch. Ze kijken hoe ze hun eigen dienstverlening kunnen bijstellen en bijsturen en voeren dat gesprek open en eerlijk." Een ander zegt: "Ik heb met beide trainers het traject doorgesproken. We gaan niet in op persoonlijke situaties, want de training is vertrouwelijk. We bespreken wel of de beoogde doelen zijn behaald. Er was voor ons geen enkele reden om het traject bij te stellen en willen hetzelfde traject in de toekomst blijven afnemen." En een derde: "We hebben het traject afgesloten met de vraag of wij in de toekomst zelf verder kunnen. Dat was altijd één van de belangrijkste doelen. We hebben besproken welke stappen we moeten nog kunnen zetten om tot die situatie te komen." Twee referenten hebben geen zicht op het natraject en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Op het gebied van de organisatie verloopt alles 'soepel' en 'professioneel'. Het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op vragen via e-mail. Alle geïnterviewden zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "De organisatie en administratie functioneren uitstekend. Ik heb nooit meegemaakt dat er iets niet klopte. Ze houden zich aan de afspraken en weten precies wat wij verwachten." Een ander zegt: "Ze zijn heel flexibel. Als je met een verzoek komt denken ze altijd mee over opties om dat op een optimale manier in te vullen. Ook als de tijd beperkt is." En een derde: "Ze maken hun beloftes waar en we zijn niet tegen problemen aangelopen." Eén tevreden respondent heeft wel een suggestie ter verbetering: "Het kan iets strakker. De processtappen mogen elkaar wat sneller opvolgen, zoals de facturatie."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer is in de meeste gevallen onderdeel van een continu proces van contact. Ook buiten de trainingsmomenten om wordt het contact onderhouden. Soms komt het initiatief van de geïnterviewde en soms neemt iemand van Leertouwer Van Dijck & U als eerste contact op. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Eén van hen zegt: "Ze hebben een open houding. Ik voel geen belemmering om contact op te nemen. Zij nemen ook wel contact met ons op met oprechte interesse. Ik heb niet het idee dat dat contact erop gericht is om opdrachtjes binnen te halen." Een ander zegt: "Het relatiebeheer is onderdeel van een cyclisch proces. We weten elkaar te vinden op de momenten die daarom vragen." En een derde: "Ze onderhouden actief contact, maar het wordt nooit opdringerig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn negen respondenten tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Eén van hen zegt: "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding heel goed. Ik vind het daarbij het belangrijkste dat zij uitstekende kwaliteit leveren. De prijs is vergelijkbaar met andere aanbieders." Een ander zegt: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. We hebben een zeer bewaame inkoopafdeling en ik vind de prijs redelijk. Over de geleverde kwaliteit ben ik heel tevreden, dus de balans slaat positief uit." En een derde: "Wat betreft de prijs zitten ze op het niveau van andere aanbieders. Ik ben heel tevreden over de kwaliteit." Dit is het beeld dat de meest geïnterviewden schetsen. Eén geïnterviewde is extra enthousiast: "Na een uitbestedingstraject sprak het plan van Leertouwer Van Dijck & U het meest aan. Ook wat betreft de prijs sprongen zij er positief uit. Achteraf ben ik nog enthousiaster. De geleverde kwaliteit was uitstekend." Eén referent heeft geen zicht op de prijs en kent om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerktrajecten van Leertouwer Van Dijck & U B.V. of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "Ze hebben de kennis en de flexibiliteit om op het juiste moment in te spelen op wat er op dat moment nodig is", "Leertouwer Van Dijck & U heeft ervoor gezorgd dat we stappen vooruit hebben gezet. Ze hebben voelsprietten voor gevoelige situaties en gaan daar op een effectieve manier mee om", "Het instituut heeft voor iedere opdracht de juiste persoon. Wij kijken eerst naar de trainer en dan naar het instituut, maar het is geen toeval dat we uitstekende trainers bij Leertouwer Van Dijck & U vinden. Ze werken naar het beoogde resultaat en zijn daarin echt een partner", "Ze snappen snel en goed wat de leervraag is en bouwen daar een programma op. De mensen die ze inzetten passen goed bij onze cultuur" en "Ze hebben in korte tijd een ingewikkeld traject opgepakt en binnen de door ons gewenste termijnen uitgevoerd tegen een gunstig tarief." Alle gesproken referenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij in de toekomst opnieuw een traject van het instituut af te nemen

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Leertouwer Van Dijck & U B.V. op 16-04-2020.

Algemeen

Leertouwer Van Dijck & U (LVDU) is al meer dan twintig jaar een club van professionals met verschillende kwaliteiten op de gebieden leiderschap, veranderkunde en ontwikkeling. LVDU gelooft erin dat ieder mens van betekenis wil zijn op het werk en wil bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie waar hij/zij werkt. Vanuit die gedachte ziet zij organisatieontwikkeling en persoonlijke effectiviteit oneindig verweven met elkaar. De missie van LVDU is om mens en organisatie nieuwsgierig te maken naar elkaar, naar hun eigen talenten, naar hun omgeving en hun mogelijkheden en daarbij gericht te zijn op het boeken van resultaten. In de aanpak stelt LVDU dan ook steeds de koppeling tussen persoon, rol en organisatie van mens en bedrijf centraal en geeft ondersteuning in de ontwikkeling van verandertrajecten, individuen en teams om duurzaam en blijvend resultaat te genereren. Het doel is om persoonlijke ontwikkeling te verankeren met organisatieontwikkeling. Co-creatie vormt het uitgangspunt op basis waarvan trajecten en samenwerking met opdrachtgevers gestalte krijgen.

Daarmee wordt alles maatwerk met een focus op opbouwen en doorpakken. LVDU hecht in hun werkstijl aan: focus op wat werkt, doorpakken op wat moet, nieuwsgierig zijn naar wat er kan zijn, en mensen binnen bedrijven vooral veel laten leren van elkaar. Persoonlijk leiderschap zien zij als de mate waarin je de regie voert over jezelf, je werk en je leven. Dankzij verdieping in de taal en cultuur van de opdrachtgevers sluiten leeromgeving en werkelijkheid nauw op elkaar aan met aandacht voor kernwaarden, werkprocessen en leiderschapsmodellen.

Kwaliteit

De afgelopen jaren heeft LVDU meer (senior) adviseurs aan zich weten te binden; mensen met een sterke betrokkenheid en professionaliteit bij het werkveld. Zij krijgen allen een uitgebreide inwerkperiode en een individueel ontwikkelprogramma op maat. Dat bestaat onder andere uit het meelopen met een senior adviseur, intervisie, coaching en mentoring. Hiermee onderstreept men de focus op een maximaal streven naar kwaliteit; zowel ten aanzien van de interne organisatie als ten aanzien van trajecten in co-creatie met de opdrachtgevers. Mede dankzij deze focus ontstaan er met haar klanten langlopende relaties en weet men succesvolle trajecten neer te zetten die niet alleen zeer gewaardeerd worden maar ook daadwerkelijk rendement weten te genereren. De partners van LVDU begrijpen de context van de organisatie van de opdrachtgever en hebben een diepe interesse in mens en organisatie. Op een respectvolle manier en vanuit oprechtheid zijn zij in staat om verandertrajecten vorm en inhoud te geven. Mede dankzij kernkwaliteiten als integriteit, enthousiasme, gedrevenheid, creativiteit en het openstaan voor feedback.

Continuïteit

Terugkijkend op 2019 is er sprake geweest van een mooie bezettingsgraad en ook de agenda van 2020 was, voor Corona, verdeeld over het jaar goed gevuld. Bij de start van de Coronacrisis heeft LVDU ervoor gekozen het tempo van de opdrachtgever te volgen en niet haar klanten te overtuigen van de online mogelijkheden. Ondanks het feit dat de dochteronderneming ATON learning (www.atonlearning.nl) hier direct de mogelijkheden voor had. De &U gedachte. Dat heeft in eerste instantie geleid tot het stilvallen van veel ontwikkeltrajecten. De vrijgekomen tijd heeft LVDU benut voor reflectie op en verrijking & vernieuwing van het huidige aanbod. Sinds juni worden lopende trajecten hervat en is er een nieuwe hybride vorm ontstaan. E-learnings, online workshops en ontwerpessies worden gecombineerd met fysieke bijeenkomsten. De vooruitzichten voor de tweede helft van het jaar zijn veelbelovend. Ook wordt met opdrachtgevers al weer gepland voor 2021. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Leertouwer Van Dijck & U BV voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

LVDU krijgt al jarenlang een zeer hoge score in de Cedeo-klanttevredenheidsonderzoeken. Met veel opdrachtgevers heeft men langdurige partnerships. Mede daardoor krijgen trajecten dusdanig vorm en inhoud dat duurzaam rendement gerealiseerd kan worden. Het creëren van samenhang en verbinding, het sterke inlevend vermogen maar ook het met passie, deskundigheid en humor vormgeven van trajecten, maakt dat de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt met grote tevredenheid op de samenwerkingen terugkijken en graag investeren in de relatie die men in de loop der jaren heeft weten op te bouwen.

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 CorporateDeze 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