

# Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Learning Journeys

14-09-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Focus Learning Journeys 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 OPEN OPLEIDINGEN.....           | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>9</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, 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:

- 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 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 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.
- 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                                  |   |   |   | 90%  | 10% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |   | 90%  | 10% |
| Uitvoering                                   |   |   |   | 80%  | 20% |
| Opleiders                                    |   |   |   | 80%  | 20% |
| Trainingsmateriaal                           |   |   |   | 100% |     |
| Accommodatie②                                |   |   |   | 20%  | 20% |
| Natraject                                    |   |   |   | 100% |     |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |   | 80%  | 20% |
| Relatiebeheer                                |   |   |   | 80%  |     |
| Prijs-kwaliteitverhouding③                   |   |   |   | 90%  |     |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |   | 80%  | 20% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een deel van de referenten heeft hier geen mening over
- ③ Een referent heeft hier geen mening over

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open opleidingen/masterclasses georganiseerd door Focus Learning Journeys hebben tien referenten deelgenomen. Het merendeel van deze respondenten had al eerder een training of masterclass bij Focus Learning Journeys gevolgd en de overige respondenten zijn door goede ervaringen en verhalen van anderen bij deze aanbieder terechtgekomen. Allemaal geven ze aan dat Focus Learning Journeys een goede naamsbekendheid heeft: "Je weet dat ze goede kwaliteit bieden en dat ze werken met gerenommeerde namen". De manier waarop er aan het voortraject gestalte wordt gegeven, is naar de wens van de geïnterviewden. Zij zeggen dat er goede en volledige informatie wordt gegeven over feitelijke zaken als data en tijden en daarnaast is het aanmelden eenvoudig: "Dit ging simpel via de website". In dit verband wordt door een deel van de referenten nog opgemerkt dat er goed is ingespeeld op de mogelijkheden die er nog waren tijdens de strenge lockdown: "Focus Learning Journeys heeft toen een volledig digitale cyclus van webinars georganiseerd. Dit werd goed gecommuniceerd".

### **Opleidingsprogramma**

Net als bij het vorige onderdeel zijn alle referenten tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel; het opleidingsprogramma. Zij geven zonder uitzondering aan dat er van tevoren duidelijke en volledige informatie over de verschillende programma's wordt verschaft. Een van de tevreden deelnemers zegt hierover: "In eerste instantie heb ik informatie via de website gezocht. Toen mijn interesse was gewekt, heb ik de uitgebreide brochure aangevraagd. Hierdoor kreeg ik echt een goed beeld van wat ik kon verwachten". Een andere referent voegt hier nog aan toe: "Toen ik toch nog wat vragen had, werden deze goed en snel beantwoord door een vriendelijke medewerker". Verder geven de geïnterviewden nog aan dat de prijzen vooraf duidelijk worden gecommuniceerd en dat hier geen misverstanden over bestaan.

### **Uitvoering**

Een deel van de referenten heeft het programma online gevolgd en een deel heeft (nog) gebruik kunnen maken van 'live' lessen. Voor de waardering van de uitvoering maakt dit geen verschil, alle respondenten zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten ter ondersteuning van deze mening: "Het was een heel interactief programma waarin echt de diepte in werd gegaan. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik er erg veel van geleerd heb op een hele leuke manier" en "De webinars waren zeker geen eenrichtingsverkeer. Er was echt sprake van een wisselwerking tussen ons als deelnemer en de trainer. Er was echt op een goede manier vorm aan gegeven". De overige respondenten ondersteunen dit. Zij zijn erg te spreken over de manier waarop Focus Learning Journeys de verschillende programma's heeft uitgevoerd, dit voldoet bij hen allemaal aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt.

### **Opleiders**

Over de opleiders, waar door Focus Learning Journeys gebruik van wordt gemaakt, zijn de geïnterviewden erg te spreken. Er worden hier alleen maar enthousiaste commentaren opgetekend. "De masterclass wordt gegeven door een expert bij uitstek. En het fijne is dat hij niet alleen inhoudelijk heel goed op de hoogte is, maar dat hij ook heel bedreven is in het overdragen van deze kennis," aldus een van de zeer tevreden deelnemers. Ook hierbij is er geen onderscheid tussen de opleiders bij de fysieke bijeenkomsten en die van de digitale bijeenkomsten. Over deze laatste zegt een van de respondenten: "Hij deed het erg goed en wist ons ondanks de digitale beperkingen goed bij de les te houden. Ook hierbij werd er echt betrokkenheid en actieve deelname van ons als deelnemer verwacht en dat maakte het buitengewoon interessant". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Dat verklaart hun positieve oordeel over dit onderwerp.

### **Trainingsmateriaal**

Alle respondenten zijn tevreden over het door Focus Learning Journeys verstrekte materiaal. Sommige referenten spreken in dit verband over boeken, anderen over hand-outs en verwijzingen naar websites. Voor hen allemaal geldt dat ze tevreden zijn over de kwaliteit van het materiaal dat ze ontvangen hebben. Een van hen vertelt: "De boeken zorgen echt voor verdieping, ik heb er met veel plezier in gelezen en heb er ook daadwerkelijk veel uitgehaald. Samen met de presentaties was dit een mooi pakket aan informatie". Een andere respondent zegt hier nog over: "Prima leerstof, volledig en overzichtelijk gepresenteerd". De andere geïnterviewden onderschrijven deze citaten, zij zijn zonder meer tevreden over dit onderdeel.

### **Accommodatie**

Omdat, zoals eerder al vermeld, een deel van de referenten de training of bijeenkomsten online heeft gevolgd, hebben zij geen mening over de accommodatie. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn zonder meer positief, iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. "Focus maakte gebruik en hele mooie en geschikte locatie. Ik vind dat een goede accommodatie echt iets toevoegt aan het geheel. De sfeer en daarmee ook het rendement wordt toch mede bepaald door dit soort factoren. Focus doet dit goed, door te kiezen voor uitstekende en centraal gelegen plekken", zo vertelt een van de enthousiaste referenten. Een ander zegt nog: "Het was een beste plek, genoeg ruimte en goede ventilatie. Ook de randzaken zoals bijvoorbeeld de catering waren heel goed geregeld."

### **Natraject**

Focus Learning Journeys heeft volgens de voor dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden over. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al uitgebreid met de trainer hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn”. Enkele respondenten vertellen dat ze na afloop van de bijeenkomsten ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken trainers: “Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt. Daarnaast vind ik het gewoon een fijn idee dat de trainers ook na afloop benaderbaar blijven, een goede service van Focus”.

### **Organisatie en Administratie**

Focus Learning Journeys heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen ik een keer door persoonlijke omstandigheden moest afzeggen, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht,” zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De bereikbaarheid is uitstekend, mijn vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Verder geven de referenten nog aan dat de facturen “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”. Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: “Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral duidelijk en helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid scheidt en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn”. Ook over de manier waarop er werd omgegaan met de steeds veranderende regels rondom Covid-19 is men te spreken.

### **Relatiebeheer**

Bij twee referenten worden de contacten met Focus Learning Journeys voornamelijk door een collega onderhouden: “Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen flauw idee hoe dit wordt onderhouden”. De referenten die wel een mening over hebben de manier waarop Focus Learning Journeys het relatiebeheer onderhoudt, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Een van hen zegt hierover: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding is volgens alle ondervraagde deelnemers in orde. Er wordt wel aangegeven dat het “pittige prijzen” zijn, maar daar wordt dan meteen aan toegevoegd dat het wel om realistische prijzen gaat. Een van de respondenten legt uit: “Het zijn altijd bijzondere bijeenkomsten die worden geleid door echte expert uit het betreffende vakgebied. Zij weten heel veel en kunnen dit ook nog een uitstekend overbrengen. Daar hangt uiteraard een prijskaartje aan”. Ook de andere referenten hebben begrip voor de prijzen van Focus Learning Journeys en zij zijn dan ook zonder uitzondering tevreden over de verhouding tussen deze prijzen en de kwaliteit die wordt geboden. Een van de ondervraagde deelnemers heeft geen zicht op de prijs. Hij onthoudt zich daarom van het geven van een mening met betrekking tot dit onderwerp.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn zeer positief voor het open aanbod van Focus Learning Journeys. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde bijeenkomst(en) en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het instituut: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de trainers wordt als sterk punt van deze organisatie genoemd: "Je kan wel boekenwijsheid delen maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Focus te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Focus Learning Journeys dan ook zonder aarzeling bij derden aanbevelen



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Focus Learning Journeys op 14-09-2021.

### Algemeen

In 1991 werd Focus Conferences opgericht uit de overtuiging dat de Nederlandse professionals en leidinggevendenden permanente scholing en training nodig hebben om zijn of haar functie goed te kunnen uitoefenen. Iedere professional wordt dagelijks geconfronteerd met nieuwe inzichten, theorieën en rapporten. Ontwikkelingen volgen elkaar zo snel op dat het vaak lastig is om alle bij te houden. Inmiddels is Focus Conferences in 2017 van naam veranderd; Focus Learning Journeys. Deze naam laat zien dat 'leren' niet meer allen gaat om het volgen van een enkele training maar dat het hierbij gaat om een heel proces. Door de programma's van Focus Learning Journeys raken mensen geïnspireerd om de volgende stap in hun ontwikkeling en carrière te zetten. Daarbij zijn de trainingen van Focus Learning Journeys nuttig. Focus Learning Journeys heeft als doel om de professionals van Nederland te blijven verrassen met originele inzichten en praktische handvatten zodat hun vaardigheden en expertise worden vergroot. Met haar programma's richt Focus Learning Journeys zich op het hoger management, het middenkader en HBO'ers binnen het bedrijfsleven en de overheid. De potentiële doelgroep wordt via mailings, nieuwsbrieven, advertenties in diverse vakbladen en vooral via mond-op-mondreclame bereikt. Focus Learning Journeys biedt zowel coachingsessies als collegereeksen en masterclasses op het gebied van onder meer leiderschap, psychologie, innovatie en verander-management.

### Kwaliteit

De directeur van Focus Learning Journeys, de heer Remco Gerritsma, volgt net als de programmamanagers continu de laatste trends en ontwikkelingen die relevant zijn voor de doelgroep. Naar aanleiding van deze ontwikkelingen worden vervolgens met enige regelmaat nieuwe programma's ontwikkeld. Focus Learning Journeys heeft laten zien snel te reageren op de actualiteit met de reeks masterclasses "Never waste a good crisis!" als reactie op de corona-situatie. Focus Learning Journeys heeft in de loop van de jaren een uitgebreid netwerk opgebouwd waardoor er veel wordt samengewerkt met (inter)nationale hoogleraren, vakspecialisten, bestsellerauteurs en topmanagers uit het bedrijfsleven en overheid. Focus Learning Journeys zet bij al haar activiteiten 'kopstukken in hun vakgebied' in. De experts die worden ingezet zijn vooraanstaande managementdenkers die deelnemers op een ander denkspoor zetten en verrassen met originele inzichten en praktische handvatten. De events van Focus Learning Journeys zijn actueel en diepgaand en bieden volop informatie waar de deelnemers direct mee aan de slag kunnen. De door de deelnemers ingevulde evaluatieformulieren worden uitgewerkt en de resultaten worden teruggekoppeld aan de sprekers. Bij de collegereeksen wordt bij aanvang van een nieuw college de resultaten van de vorige teruggekoppeld.

### Continuïteit

Focus Learning Journeys heeft in de loop van haar bestaan een goede naamsbekendheid opgebouwd. Er is een grote groep van vaste klanten en deze groeit nog steeds. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Focus Learning Journeys is flexibel en heeft het in het afgelopen jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee Focus Learning Journeys omging met de corona-beperkingen werd door de deelnemers aan het onderzoek op prijs gesteld. Focus Learning Journeys past de events aan veranderingen in de maatschappij aan en speelt in op de laatste ontwikkelingen. Dit spreekt de mensen aan. Samen met de informatie die tijdens het afrondingsgesprek aan Cedeo is verschaft, wordt de continuïteit van deze instelling voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

**Bedrijfsgerichtheid**

Zoals eerder al aangegeven onderzoekt Focus Learning Journeys samen met een uitgebreid netwerk van hoogleraren, vakspecialisten en topmanagers uit het bedrijfsleven continu de Nederlandse en internationale managementtrends. Hierdoor is men in staat snel te schakelen tussen actualiteit en kwaliteit. Focus Learning Journeys komt op deze manier tot programma's die aansluiten op de wensen en behoeften van managers en professionals. Ook streeft Focus Learning Journeys ernaar om de doelgroep te blijven verrassen met originele inzichten en praktische handvatten om de vaardigheden en de expertise te vergroten. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijzen zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van Focus Learning Journeys.

## 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](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo