

Klanttevredenheidsonderzoek

Vitree

12-11-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vitree 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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	60%	20%
Opleidingsprogramma③		10%	20%	40%	20%
Uitvoering		10%		40%	50%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal④			10%	60%	10%
Accommodatie⑤				20%	10%
Natraject⑥				40%	30%
Organisatie en Administratie⑦				70%	20%
Relatiebeheer⑧					
Prijs-kwaliteitverhouding⑨					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
 ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
 ⑤ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
 ⑥ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
 ⑦ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
 ⑧ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
 ⑨ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhoudingen een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Vitree zijn werkzaam bij Vitree of Triade zelf. In de meeste gevallen is er sprake van door de werkgever verplicht gestelde trainingen in het kader van de functie. Het merendeel van de referenten geeft aan graag aan de training te hebben willen meedoen. Een van hen zegt: "Ik ben van functie veranderd en de opleiding was voor mij verplicht. Daarnaast leek het mij interessant en goed om samen met anderen bewust te worden van de beroepscode." Met uitzondering van één neutraal gestemde kennen allen die het voortraject een score geven, het een score 'vier' of 'vijf' toe. De informatievoorziening is naar wens. In de regel wordt er vooraf navraag gedaan naar de behoeften van de deelnemer. In veel gevallen ontvangt men voorafgaand aan de training een deel van het lesmateriaal.

Enkele reacties: “De aanmelding verloopt soepel”, “Je wordt goed op de hoogte gehouden van wanneer er plek is. Ik kon vrij snel terecht”, “Je meldt je aan en kunt meteen alvast bepaalde stof doornemen”, “We konden als team van tevoren aangeven waaraan wij behoefte hadden” en “Ik heb in een gesprek kunnen vertellen wat ik van plan was en wat ik van de training verwachtte.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Sommige collega’s hebben het boekje niet van tevoren ontvangen.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

De meningen over het opleidingsprogramma zijn enigszins verdeeld. Een ruime meerderheid van de referenten toont zich tevreden tot zeer tevreden, terwijl er ook twee ‘drieën’ en een ‘twee’ worden toegekend. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. De (zeer) tevreden gestemden beoordelen het programma als duidelijk, kloppend met de realiteit en in voldoende mate aangepast aan hun wensen: “Het programma was gebaseerd op onze behoeften”, “Wij hebben zelf bepaald waarover het ging”, “Er stond duidelijk vermeld wat je van de training kon verwachten” en “De beschrijving van de inhoud was uitgebreid. Je wist precies wat je zou gaan leren en wat er besproken zou worden.” De toegekende drieën worden ieder als volgt gemotiveerd: “Er werd ons gevraagd om onderwerpen aan te dragen maar het mij was het niet duidelijk waarover de training precies ging” en “Er is van tevoren niet verteld wat er zou gaan gebeuren, alleen wat je moest voorbereiden en opsturen.” De referent die ontevreden gestemd is, licht zijn score als volgt toe: “Ik heb geen programma ontvangen.” Eén geïnterviewde geeft voor het opleidingsprogramma geen score, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn negen van de tien referenten (zeer) tevreden en is één referent ontevreden gestemd. Men is over het geheel genomen goed te spreken over het interactief gehalte, het niveau en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: “Er is veel casuïstiek behandeld”, “Je ging in groepjes uit elkaar om opdrachten te doen”, “Iedereen werd flink bij de les gehouden”, “Er werd veel gebruik gemaakt van chatrooms waar je in kleiner verband kon uitwisselen”, “We mochten als groep twee casussen inbrengen. Iedereen werd aangemoedigd om mee te denken en we kregen veel tips die we meteen in de praktijk konden toepassen” en “De discussies gingen flink de diepte in, over in welke laag het zou zitten en hoe je zou moeten handelen.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt toegelicht: “Het ging te veel over emoties van de deelnemers en zelfs over die van een van de docenten.” Sommige trainingen waren online en andere fysiek. Bij weer andere was er sprake van een combinatie van deze twee onderwijsvormen. Enkelen zeggen ieder: “Ik vond het knap hoe de docent het interessant wist te houden, want zo lang voor een schermje zitten is echt anders dan elkaar live zien”, “Een deel van de opleiding was fysiek, de rest was online. Bij fysieke trainingen heb je beslist meer contact, maar het online deel verliep verder vlekkeloos” en “Online les is niet ideaal. Je kunt bijvoorbeeld dingen niet uitspelen in een rollenspel. Maar de docenten en wij hebben er het beste gemaakt. Alles verliep verder goed.”

Opleiders

Op één neutraal gestemde na, geven alle referenten de opleiders een score ‘vier’ of ‘vijf’. Men prijst de docenten om hun kennis en didactische vaardigheden: “De docent was deskundig en had veel praktijkervaring”, “Een prima docent die er voldoende verstand van had”, “De docent hield ons goed scherp en vroeg regelmatig of wij de stof hadden begrepen”, “Hij legde de theorie en de praktijk goed en leuk uit”, “Hij kon goed omgaan met beide groepen deelnemers, zowel de ambulante - als de groeps werkers”, “De cursusleider was heel gedegen. Ook de techniek ging hem goed af. Je kon merken dat hij het vaker had gedaan.” Men is ook lovend over de betrokkenheid van de opleiders. Een referent: “De docent was niet alleen maar aan het zenden. Hij was ook heel geïnteresseerd in hoe wij bepaalde dingen ervoeren.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “De docent verloor de cursusinhoud een beetje uit het oog. Op een gegeven moment ging het meer om de verhoudingen binnen het team. Het ging te veel op teambuilding lijken.” Ook een overigens tevreden gestemde zet een kanttekening: “Ik miste de distantie tot het onderwerp bij een van de trainers. Ook had ik het idee dat de twee trainers nog niet zo op elkaar ingespeeld waren.”

Trainingsmateriaal

Zeven van de acht referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Eén iemand is niet helemaal tevreden. Het materiaal bestaat onder andere uit lesboeken en readers. Veel ervan is digitaal. Enkele (zeer) tevreden referenten: “We kregen het boekje van tevoren toegestuurd en ook wat opdrachten”, “De reader was heel duidelijk, prima”, “We hebben alle dia’s en sheets via de mail ontvangen”, “Ik heb het digitale lesmateriaal uit laten printen via de administratie” en “Op het werk hangen allerlei posters van de methodiek.” De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik miste in het materiaal de praktijkvoorbeelden en daarmee de diepgang.” Twee geïnterviewden onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Aangezien het grootste deel van de opleidingen binnen dit onderzoek online was, kennen slechts drie van de tien referenten op dit onderdeel een score toe. Zij tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie en de aanwezige faciliteiten. De reacties van twee van hen: “Het is een grote ruimte die erg geschikt is als trainingsruimte. Alles stond netjes klaar” en “Het is fijn om het live te doen, dan heb je je aandacht er beter bij. Het is een prettige ruimte die groot genoeg is om in groepjes uit elkaar te gaan.”

Natraject

Aan het natraject worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Drie referenten geven geen score omdat zij onvoldoende zicht hebben op het natraject. In sommige gevallen is er sprake van een eindtoets of opdracht. De toekenning van SKJ-punten en de uitreiking van de certificaten verloopt naar wens. Een enkeling bevestigt desgevraagd dat er een evaluatieformulier ter invulling is aangereikt of dat er een mondelinge evaluatie heeft plaatsgevonden. Enkelen vertellen ieder: “We moesten een verslag maken naar aanleiding van een casus. Je kreeg het na twee weken terug met feedback van de docent”, “Het certificaat stond netjes in mijn online dossier” en “Mijn collega’s en ik hebben na afloop nog met de docent gesproken over de dynamiek die tijdens de training was ontstaan.” In sommige gevallen is er sprake van een terugkoment of een verdiepingsmogelijkheid in de vorm van een vervoltraining. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert een groot deel van de referenten enthousiast: “Ik heb nieuwe inzichten opgedaan”, “We hebben er voldoende aan gehad. Het heeft heel erg geholpen om er samen naar te kijken”, “Ik heb veel geleerd van de cases die anderen inbrachten”, “Ik heb er heel veel goede tips aan overgehouden” en “Je krijgt het van een andere kant belicht, waardoor je inziet waarom je handelt zoals je handelt.” Anderen zijn wat minder positief: “Met bepaalde heftige problematiek heb ik nog steeds moeite. Gelukkig is er voldoende gelegenheid om nadien met collega’s te sparren” en “Het was voor mij een goede oprisser, maar als basis is het niet voldoende.”

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief handelen van Vitree roept uitsluitend positieve reacties op. Men is goed te spreken over de communicatie en de zorgvuldigheid. Een greep uit de reacties: “Het voelt aan als professioneel”, “De communicatie verloopt heel soepel”, “Alles werkte naar behoren” en “De aanmelding gaat snel en zorgvuldig. Het trainingsmateriaal is compleet” en “Ik heb geen opmerkingen.” Een referent voegt nog toe: “Je krijgt het gevoel dat ze hun best doen, dat ze willen investeren in de werknemer.” Eén referent geeft geen oordeel over de organisatie en administratie omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Relatiebeheer

Aangezien alle referenten in dit onderzoek werkzaam zijn bij Vitree/Triade Flevoland, kent niemand het relatiebeheer een score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de geïnterviewden geeft voor de prijs-kwaliteitverhouding een score, om dezelfde reden als bij het onderdeel ‘relatiebeheer’.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Vitree zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men onder meer op de inhoudelijke kwaliteit. Met name het interactieve aspect, de praktijkgerichtheid en het maatwerkgehalte worden gewaardeerd: "De cursus was leuk, informatief en echt op maat", "Het was heel interactief. Ik heb al mijn vragen kunnen stellen en er ook goed antwoord op gekregen", "Ze belangrijke thema's en koppelen de theorie aan de praktijk", "De sterke kant van de opleiding is dat je met medewerkers uit verschillende teams ervaringen kunt delen" en "Het is fijn dat er naar onze behoeften wordt gekeken." Ook de kwaliteit van de docenten is een factor van belang: "De cursusleider wist er veel vanaf en was kritisch genoeg" en "De trainer wist de cursisten heel gemotiveerd te krijgen, ondanks het feit dat de training online was." Verder toont men zich positief over de resultaten van de opleidingen: "Je wordt je bewust van je handelen", "Ik maak veel gebruik van het stappenplan en de handvatten als ik in bepaalde situaties twijfel" en "Je staat weer even stil bij het omgaan met weerstanden. Wij komen die veel tegen." Desgevraagd tonen alle referenten, met uitzondering van de neutraal gestemde, zich zonder meer genegen om de opleidingen van Vitree aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Vitree op 12-11-2021.

Algemeen

Vitree bestaat sinds 2010 en is voortgekomen uit een fusie tussen Stichting Jeugdhulpverlening Flevoland en Stichting Reeve. In 2018 is Vitree gefuseerd met zorgorganisatie Triade. Als specialist in jeugdhulp biedt Vitree training, begeleiding, behandeling, diagnostiek en therapie aan. Zowel voor kinderen, jongeren en hun gezinnen, met en zonder een licht verstandelijke beperking. Haar missie is 'geloven in eigen kracht' waardoor zij cliënten (en hun netwerk) stimuleert om eigen verantwoordelijkheid te nemen en daarmee de regie in eigen hand te nemen dan wel te houden. Vitree richt zich op gezinnen met meerdere problemen, (eerste lijn) professionals en leerlingen waarbij de eigen kracht en competenties van ouder en kind worden versterkt. De kernregio's van Vitree zijn Flevoland en Overijssel maar werkt samen met alle 42 jeugdzorgregio's in Nederland.

Kwaliteit

Medewerkers van Vitree worden gedreven door betrokkenheid, verantwoordelijkheid, integriteit en flexibiliteit. Vanuit de organisatie is er veel aandacht voor optimalisering van hun professionaliteit. Vitree is onder meer opleider voor de ABC methodiek (Agressievisie, Beroepshouding en Communicatie). Vanuit deze methodiek krijgen medewerkers allereerst een stuk basis aangereikt die men zichzelf eigen moet leren maken. Vervolgens kan men zich inschrijven voor de jaarlijkse update. Deze methode, gericht op het voorkomen, herkennen en omgaan met agressie is binnen de Vitree organisatie verplicht gesteld. Evenals een aantal andere titels die binnen de beroepscode gelden. Binnen de organisatie werken vijf vaste trainers die voor het totale opleidingspakket verantwoordelijkheid dragen. Alle trainingen worden op maat samengesteld om een zo goed mogelijke transfer van theorie naar het werkveld van de diverse professionals te kunnen garanderen. Teammanagers en gedragsdeskundigen kunnen mede de focus op inhoud aangeven terwijl deelnemers tevens eigen casuïstiek kunnen inbrengen. Door middel van actieve werk- en spelvormen, worden situaties niet alleen inzichtelijk gemaakt maar zoomen zij in op de dagelijkse praktijk binnen het werkveld. De afgelopen jaren heeft Vitree een hoge kwaliteitsstandaard neergezet die verder invulling krijgt en geperfectioneerd zal worden. Met name het evaluatieproces zal de komende tijd onder de loep worden genomen.

Continuïteit

Vitree zoekt continu naar vormen van samenwerking met externe partijen waardoor kennis en kunde binnen het vakgebied worden vergroot en versterkt. Zo zijn er contacten met hogescholen, ter bevordering van de dialoog en vloeiende transfer van theorie naar werkveld. Ook wordt er samengewerkt met externe deskundigen die een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van vaardigheden waarvan de expertise intern onvoldoende voorhanden is. De transitie van de jeugdzorg (sinds 1 januari 2015 officieel van kracht) is nog steeds van invloed op de werkzaamheden en ook de corona-tijd heeft veel impact op de medewerkers. Vitree ondersteunt de medewerkers op alle vlakken zo goed mogelijk. Vitree wordt door de deelnemers aan het Cedeo-onderzoek flexibel genoemd en daarnaast heeft het de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd op prijs gesteld door de deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Vitree voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Vitree heeft haar kwaliteitsniveau weten te handhaven, zelfs in een periode dat er binnen de jeugdzorgsector veel essentiële veranderingen hebben plaatsgevonden. De medewerkers hebben zich flexibel en veerkrachtig getoond en zijn zeer begaan met hun vakgebied; het optimaliseren van de jeugdhulpverlening aan de cliënt. Dankzij verbindingen met marktpartijen als hogescholen maar ook met andere gespecialiseerde partijen die binnen dit vakgebied werkzaam zijn, blijft Vitree continu alert op de laatste ontwikkelingen en vertaalt deze, waar mogelijk dan wel noodzakelijk, naar opleidingen die aan interne medewerkers worden aangeboden. Dankzij het interactieve karakter van deze bijeenkomsten in combinatie met de focus op persoonlijke leerwensen, sluiten trainingen in hoge mate aan op de beleving en de dagelijkse praktijk van de medewerkers.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo