

Klanttevredenheidsonderzoek

QUANTIA

18-01-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van QUANTIA 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	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				29%	71%
Opleidingsprogramma				29%	71%
Uitvoering				14%	86%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			14%	29%	57%
Accommodatie②					
Natraject				14%	86%
Organisatie en Administratie				14%	86%
Relatiebeheer				14%	86%
Prijs-kwaliteitverhouding③				29%	57%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				14%	86%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de resultaten van het onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Quantia weergegeven. Er zijn zeven referenten bevroegd naar hun ervaringen met dit instituut. Sommige referenten waren al bekend met Quantia. Anderen zijn door een relatie of collega gewezen op dit instituut. Ter illustratie: "Een collega had gehoord van dit instituut en gaf mij de tip" en "De trainer kende ik al vanuit het ziekenhuis en ik wist dat ze bezig was met peersupport." Verschillende redenen worden genoemd om voor Quantia te kiezen, zoals ook duidelijk wordt in de volgende citaten: "De trainer werkt nog op de werkvloer als SEH verpleegkundige. Ze heeft de peersupport zelf opgezet in het ziekenhuis waar ze werkt en we hebben vooraf goede gesprekken gevoerd over dit onderwerp", "We hebben drie partijen uitgenodigd en ik vind deze trainer een modern iemand die met beide voeten in de klei staat. Ze is laagdrempelig, gelijkgestemd en bereidwillig en ze weet waar de pijn zit", "Mijn vraag was waar een verpleegkundige naartoe kan gaan voor ondersteuning. Ik heb toen iemand gesproken op een congres en die kwam met Quantia als goed instituut op dit gebied" en "We hadden een vraag vanuit de zorgorganisatie en het aanbod paste daar goed bij.

De trainer is nog als verpleegkundige werkzaam op de spoedeisende hulp en ik heb ook een dag meegelopen met haar." In het voortraject wordt uitgebreid de tijd genomen om de hulpvraag helder te krijgen en op die manier een passend voorstel te kunnen doen. "Quantia heeft heel veel verstand van de dagelijkse praktijk en kijkt ook verder dan onze opleidingsvraag. Ze hebben onder andere de mogelijkheid van intervisie ter sprake gebracht", aldus een tevreden respondent. Men is goed te spreken over de werkwijze in het voortraject. Alle referenten geven het voortraject een positieve beoordeling.

Opleidingsprogramma

Onder de referenten heerst tevredenheid over de voorgestelde opleidingsprogramma's. Men vertelt dat de gesprekken in het voortraject tot echte maatwerkprogramma's hebben geleid. Voor het bepalen van het programma is gebruik gemaakt van de expertise van de trainer. Illustratief zijn de volgende citaten: "Het overleg over het programma is heel prettig verlopen. Het team had behoefte aan een gesprek vooraf en dat is ook gebeurd. De trainer heeft van tevoren gesproken met de leidinggevende en de werkgroep", "We hebben absoluut samen gezorgd voor een programma op maat" en "We zitten vooraf om de tafel om te kijken naar waar we nu staan en waar we naartoe willen. Het helpt ons om scherp te zijn en te blijven. In samenspraak maken we een opleidingsplan voor de komende periode." De kosten van de training zijn van tevoren duidelijk en opgenomen in een heldere offerte. Een van de referenten merkt in dit kader nog wel op dat hij na het aanvragen van de offerte even een reminder moest sturen.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve reacties worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen die vooraf zijn uitgesproken en de gestelde doelen worden bij de uitvoering voor ogen gehouden. Ter illustratie: "Ik ben heel tevreden. De training was heel leerzaam en laagdrempelig. De ervaring van de trainer op de spoedeisende hulp was evident. Dan heb je recht van spreken. Een gedeelte van de cursusdag werd gebruik gemaakt van een acteur voor het oefenen van gesprekstechnieken. Dat voelde heel veilig en leuk", "Ik vond het super met een hele goede begeleiding. We kregen veel informatie in de training van twee dagen en er was een goede afstemming met onze praktijk. Deelnemers kregen ook de kans om hun verhalen en ervaringen te delen en casuïstiek in te brengen", "Ik ben er als opdrachtgever intensief bij betrokken door de trainer. Zij heeft de training van de buddy's op een hele goede manier verzorgd, waardoor uit onze evaluatie een waardering van 8,5 kwam. Ook heb ik medewerkers gesproken die door de buddy's begeleid worden en die zijn ook heel tevreden", "Ik vond het een hele goede en pakkende training met goede voorbeelden uit de praktijk. Het was afgestemd op situaties op onze werkvloer", "Er was een goede afwisseling tussen de theorie en de praktijk. Ze lieten de deelnemers de dialoog aangaan met elkaar. Er werd ook gebruik gemaakt van een acteur. Van tevoren was daar bij sommigen wel wat weerstand tegen, maar dat is zo goed uitgekapt dat het zeker meerwaarde had voor de deelnemers" en "Het was echt heel interessant en leerzaam. Belangrijk was ook dat er een veilige omgeving is gecreëerd door de trainer en de acteur."

Opleiders

Allen spreken grote waardering uit voor de trainer van Quantia. Dit heeft onder andere te maken met de expertise, de grote praktijkervaring, de klantvriendelijkheid en de flexibiliteit naar de klant. Ter illustratie van deze positieve beoordeling: "Ik vond haar heel laagdrempelig benaderbaar en een heel prettig persoon. Het voelde heel goed", "Ik ben heel tevreden, juist omdat ze mensen de kans geeft om hun eigen verhaal te vertellen. We hebben veel gepraat over hoe het bij ons in de praktijk gaat en ze heeft ons ontzettend goed en succesvol op weg geholpen", "Haar kracht is de persoon die zij is. Ik heb een hele mooie samenwerking met haar en ben heel blij met haar. Naast het verzorgen van hele goede trainingen ondersteunt zij mij ook bij het verkopen van de training naar het management. Samen zetten we het programma van de cursus op", "Ze is goed op de hoogte en heeft veel praktische kennis. Ze kan goed sparren, meedenken in oplossingen en zich verplaatsen in onze dagelijkse praktijk" en "Ze weet een hele veilige omgeving te creëren en stelt zich heel bescheiden op. Ze is sterk in de communicatie vooraf en de afstemming op het individu en de behoefte. Ze voelt ook aan waar de deelnemers zelf aan toe zijn." Ook het inzetten van een acteur ziet men als waardevol voor de training. Er wordt volgens de geïnterviewden gekeken naar waar je moeite mee hebt en daarmee wordt geoefend.

Trainingsmateriaal

De kwaliteit van het trainingsmateriaal wordt door de meerderheid van de referenten positief beoordeeld. Men spreekt onder andere over powerpointpresentaties, filmpjes en hand-outs. Ter illustratie: “Het bestond uit een hand-out en een presentatie, waarvan we de slides via de mail toegestuurd hebben gekregen” en “Het materiaal is van goede kwaliteit en aangepast aan het maatwerk van de training.” Een van de referenten geeft een neutrale score met de volgende argumentatie: “Ik vind het heel fijn als het materiaal er gelikt uitziet en ik denk dat dit nog wel wat mooier en professioneler kan bij Quantia.”

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. De referenten onthouden zich dan ook van een oordeel over de accommodatie.

Natraject

Allen laten zich (zeer) positief uit over het natraject bij Quantia. Afhankelijk van de gemaakte afspraken daarover kan er na afloop een certificaat of bewijs van deelname worden verstrekt aan de cursisten. Zo vertelt een referent: “Voor de deelnemers is er een bewijs van deelname voor in het dossier. De trainer heeft geholpen met de aanvraag van de accreditatiepunten voor de training.” Na afloop wordt aan de deelnemers een evaluatie gevraagd en ook met de opdrachtgever wordt het verloop van de training doorgesproken. Ook daarover is men positief. Illustratief zijn de volgende citaten: “Na iedere cursusdag wordt op papier een evaluatie gevraagd. We krijgen een toetsingsformulier voor de training en de trainer”, “Aan de deelnemers wordt feedback gevraagd en na toestemming wordt dat ook gedeeld met mij als opdrachtgever. Deze feedback nemen we weer mee in het overleg over het vervolg” en “We doen de evaluatie mondeling en schriftelijk. De trainer is ook heel kritisch naar zichzelf en wil graag horen of er verbeterpunten zijn. Ze stelt zich daarin heel kwetsbaar op.” Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over de nazorg, wat ook spreekt uit de volgende citaten: “De trainer is nog een jaar stand-by als achterwacht en ter ondersteuning” en “Ze is zeker wel bereid om na afloop de supervisie op zich te nemen. Ik kan haar altijd bellen.” Ook laat men zich positief uit over de resultaten die worden geboekt met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut zijn alle respondenten goed te spreken. Men noemt de bereikbaarheid heel goed en de reactiesnelheid prima, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “De trainer zal altijd snel reageren, ook al heeft ze het druk” en “De trainer is altijd heel laagdrempelig, bijna collegiaal, bereikbaar.” Referenten noemen de organisatie en administratie flexibel. Ter illustratie enkele citaten: “Quantia is heel flexibel, ook voor wat betreft het verzetten van data”, “De trainer is erg klantgericht en is ook bereid om, indien gewenst, tijdens de training het lesprogramma aan te passen” en “Zowel het meedenken als het flexibel en snel inspelen op de vraag is een van de sterke punten van de trainer.” De gemaakte afspraken worden altijd keurig nagekomen. Sommige referenten zijn niet betrokken bij de goedkeuring van de facturen, maar de anderen vertellen dat de uiteindelijke factuur altijd overeenkomt met de uitgebrachte offerte.

Relatiebeheer

Men is tevreden tot zeer tevreden over wijze waarop Quantia de relatie met de klant weet te onderhouden. Ter illustratie: “Het contact is prima. De trainer heeft ook aangeboden om twee keer per jaar de intervisie te begeleiden”, “We volgen elkaar via LinkedIn”, “De trainer is echt belangstellend en vraagt regelmatig of ze je nog ergens mee kan helpen”, “We hebben een hele fijne en persoonlijke relatie. Het contact is heel goed. Quantia staat open voor feedback en is bereid om te leren en te veranderen” en “We hebben nog een nabespreking gehad waarin en we alweer een offerte hebben gevraagd voor volgend jaar voor verdieping en intervisie.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft zich niet beziggehouden met de prijs van de training in verhouding met vergelijkbare trainingen van andere aanbieders en geeft geen score. Over de kwaliteit is hij zeer tevreden. De anderen zijn positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Sommigen zeggen dat de prijs prima is en dat andere instituten duurder zijn. Enkele uitspraken: "We zijn met de prijs akkoord gegaan en het is het zeker waard geweest", "Ze liggen goed in de markt", "De verhouding vind ik prima", "Ik vind het bij hen heel netjes. Belangrijk is dat de training goed is en daarnaast dat ze je niet het vel over de oren halen" en "Anderen hanteren misschien dezelfde prijs, maar ik vind het bij hen zeker de prijs waard."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen wordt met (grote) tevredenheid teruggekeken op de uitvoering van de trainingen en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere naar voren: de deskundigheid, de klantgerichtheid, de flexibiliteit, de praktijkervaring en de prettige relatie. Ter illustratie enkele citaten: "Ik ben heel tevreden over alles. De trainer is een topper door haar werk in de praktijk. Ze is één met de groep, zorgt voor een veilige omgeving en is heel benaderbaar", "Dat de trainer ervaring heeft op de spoedeisende hulp geeft een stuk herkenning en zorgt dat het heel dicht bij de praktijk staat", "Een sterk punt van Quantia vind ik het meedenken en het inleven in hoe het eraan toegaat op de werkvloer. De trainer heeft een persoonlijke manier van benaderen zonder het zakelijke uit het oog te verliezen. Ze heeft affiniteit met het werk en ook de nodige werkervaring", "Sterk vind ik de kennis van het vak en het eerlijke verhaal erover dat Quantia uitdraagt" en "Quantia denkt goed mee over wat wij nodig hebben en schrijft daarop het lesprogramma, zelfs in de voorbereiding op de volgende lesdag. De trainer heeft zoveel kennis en ervaring. Als ik kijk naar de nazorg in de coronatijd, dan hebben we veel aan Quantia te danken." Een van de referenten heeft nog wel het volgende aandachtspunt voor het instituut: "De powerpointpresentatie zag er mooi uit, maar ik miste soms de bronvermelding. Dat is wellicht een puntje in het kader van de professionalisering." Allen zijn van harte bereid om Quantia aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met QUANTIA op 18-01-2022.

Algemeen

Quantia is opgericht in 2011. De oprichtster en eigenaresse, mevrouw A. van 't Klooster, heeft jarenlange ervaring als SEH-zorgverpleegkundige binnen de spoedeisende hulp. Zij adviseert en ondersteunt professionals en organisaties bij het realiseren van een gedegen en doeltreffende opvang- en nazorgstructuur door middel van training, coaching en advies. Daarnaast adviseert zij organisaties hoe vroeger uitval en uitstroom van personeel te voorkomen door een vitale en gezonde werkomgeving te creëren. Door kennis en ervaring te delen, inzicht te geven en praktische handvatten over trauma te bieden, leert Quantia professionals om (preventief) bij te dragen aan een gezond en veilig werkklimaat, zowel in teamverband als individueel. Als het moet, kan Quantia er acuut zijn voor opvang en nazorg. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen die door Quantia worden verzorgd.

Kwaliteit

Het blijkt dat medewerkers uit hoog-risico beroepen baat hebben bij opvang en ondersteuning door eigen collega's. Een veilig en steunend werkklimaat draagt bij aan de verwerking van (extra) impactvolle gebeurtenissen. In de afgelopen jaren heeft Quantia de training Opvang en Nazorg, gebaseerd op de Richtlijn Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden, ontwikkeld. Centraal in de opleiding staat hoe je elkaar en de ander kunt helpen met impactvolle gebeurtenissen om te gaan, en er samen sterker uit te komen. Daartoe brengt deze training deelnemers kennis en vaardigheden bij om zelf zorg te dragen voor medewerkers en collega's. Open en in verbinding met elkaar werkt men toe naar verwerking, verbetering, herstel en groei. De training Opvang en Nazorg is inmiddels voor honderden leidinggevenden en medewerkers in onder meer zorg, publieke veiligheid en onderwijs verzorgd. Andere trainingen richten zich onder meer op (preventieve) mentale weerbaarheid, communicatie en feedback, omgaan met agressie en lastig gedrag, rouw en verlies op de werkvloer, duurzame inzetbaarheid en conflicthantering. Alle trainingen worden afgestemd op de context en het werkveld van de deelnemers. Dit leidt tot op maat gemaakte lesprogramma's, waarbij een uitgebreide intake standaard tot de procedure behoort. Alle trainingen worden uitgevoerd door de oprichtster en eigenaresse, mevrouw A. van 't Klooster, eventueel begeleid door een trainingsacteur. Haar kennis houdt zij up to date door het bezoeken van congressen, het bijhouden van de vakliteratuur en door permanente persoonlijke ontwikkeling. Ook is Quantia lid van een special interest group die zich bezighoudt met dit onderwerp. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit van de lesprogramma's.

Continuïteit

Opdrachtgevers en deelnemers weten het maatwerk, de ervaring en deskundigheid van de trainster, maar ook haar persoonlijkheid en flexibiliteit en haar persoonlijke benadering te waarderen. Zij zien Quantia als een prettige, betrouwbare en betrokken organisatie, zo blijkt uit het uitgevoerde Cedeo-onderzoek. Op basis van het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Quantia voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Quantia verwerft haar naamsbekendheid door op te treden op congressen en workshops te verzorgen. Voorts is Quantia actief op LinkedIn. De komende periode zal er een website worden gelanceerd. Maar veruit de meeste trainingsaanvragen vinden plaats op basis van het principe "hoort zegt het voort".

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