

Klanttevredenheidsonderzoek

BureauTaal

16-06-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BureauTaal 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie③					
Natraject④				40%	40%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑤			10%	20%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Alle trainingen zijn online uitgevoerd
- ④ Twee referenten geven geen score
- ⑤ Vier referenten geven geen score
- ⑥ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de maatwerkopleidingen van Bureau Taal beoordeeld. Er zijn tien referenten bevraagd naar hun ervaringen met dit bureau. Veel referenten werken al langer met hen samen. Een deel van de referenten geeft aan voor hen te hebben gekozen vanwege het maatwerk dat zij bieden. Het is voor opdrachtgevers mogelijk om eigen documenten aan te leveren die in de opleiding worden gebruikt. Een referent licht toe: "Van de drie partijen die wij in het voortraject met elkaar hebben vergeleken, waren zij degene die het best maatwerk konden leveren. De voorgestelde aanpak sprak ons aan. Ook werd er al gesproken over een stukje nazorg en konden wij wat langer van het lesmateriaal gebruik blijven maken dan bij anderen." Er wordt gedegen doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever: "Ik heb uitvoerig met hen gesproken over wat voor soort bedrijf wij zijn. Bureau Taal heeft goed geluisterd naar de hulpvraag en daar een goede vertaalslag in de opleiding van gemaakt", licht een referent toe.

Een andere referent voegt nog toe: “Ze hebben goed doorgevraagd naar de werkzaamheden die wij verrichten en een aantal producties van ons opgevraagd.” Anderen lichten hun keuze voor Bureau Taal als volgt toe: “Wij zijn door derden op hen geattendeerd. Ze hebben geen lange wachttijden. Je wordt snel en op een nette en correcte manier geholpen. Binnen een aantal weken was alles geregeld” en “Twee collega’s hadden al eerder een training bij hen gevolgd en waren daar erg enthousiast over. Daarom heb ik ook voor hen gekozen.” Tot slot vertelt een referent dat Bureau Taal preferred supplier is voor de organisatie waarin hij werkzaam is. Het voortraject verloopt vlot en goed, evenals het aanmelden van de deelnemers. Over het voortraject zijn alle referenten dus goed te spreken. Alle referenten geven dan ook een positieve score op dit onderdeel (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke offertes. Het opleidingsprogramma wordt daarin opgenomen. De inhoud, tijdsduur en doelstelling van de opleidingen wordt naar de mening van de referenten op inzichtelijke wijze in de offerte omschreven. Ook de financiële kant van de zaak is helder. Een referent omschrijft de offerte als “kort en krachtig”. Een ander noemt de offerte “heel basic, maar voldoende”. Maar weer een ander zegt dat de offerte juist helemaal was uitgeschreven met daarin onder andere de tijdsinvestering voor de deelnemers. Bovendien noemt hij de offerte “overzichtelijk”. Alle geïnterviewden zijn van mening dat de verwachtingen over en weer goed zijn besproken. Veder benoemt men dat Bureau Taal flexibel is in het samenstellen van een groep en het plannen van de trainingen. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bij het offertetraject betrokken is geweest. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel een positieve score.

Uitvoering

Alle referenten zijn vol lof over de uitvoering. Dertig procent van de referenten geeft de score “tevreden” op dit onderdeel. Zeventig procent geeft de score “zeer tevreden”! Sommigen gaan hierbij af op de (goede) ervaringen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Het gaat in de opleidingen om het herschrijven van teksten in begrijpelijke taal. Alle geïnterviewden vertellen dat de opleidingen in verband met Covid-19 online zijn uitgevoerd. Dit heeft naar de mening van de referenten geen afbreuk gedaan aan de kwaliteit van de opleidingen. Er wordt voldoende afwisseling in werkvormen geboden. Referenten vertellen: “We zijn begonnen met een gezamenlijke kick off. Daarna zijn de deelnemers zelf met een e-learning aan de slag gegaan. Hier hadden zij een paar weken de tijd voor. Daarna was er weer een contactmoment. Deelnemers moesten ook opdrachten maken en kregen in kleine groepjes feedback op hun huiswerkopdracht. De feedback was heel duidelijk” en “Er was voldoende afwisseling in werkvormen en genoeg aandacht voor iedere deelnemer. De schrijfoopdracht was helemaal toegespitst op het eigen werk. Er werden eigen brieven en documenten in de opleiding gebruikt. We hebben elkaars producties besproken. Alle deelnemers hebben de opleiding als zeer leerzaam ervaren. Het niveau was hoog.” Ook andere referenten vertellen dat de opleiding interactief was en de eindopdracht dicht bij het werk van de deelnemers lag. “Dat is goed bevallen; onze deelnemers zijn heel tevreden en enthousiast. Ze vinden het leuk”, aldus een van hen.

Opleiders

Over de docenten is men unaniem positief. Zij worden beoordeeld als deskundig en didactisch vaardig. Enkele referenten lichten toe met een aantal vaste docenten te werken: “De docentengroep is redelijk vast. Zij kennen ons bedrijf inmiddels goed”, zegt een van hen. Geïnterviewden vertellen: “Het contact met de docenten verloopt heel prettig. Zij leggen het goed uit en je kunt alles aan ze vragen. Er was een leuk contact met de groep”, “Inhoudelijk vond ik de docent sterk. Hij probeerde echt aansluiting te vinden bij onze wereld” en “De docent was heel vlot en fijn om naar te luisteren. Hij heeft voldoende kennis en kunde.” Men spreekt ook zijn waardering uit over de persoonlijke kwaliteiten van de docenten en hun toewijding: “De docent is een heel prettig persoon, fantastisch! Hij is oprecht in ons geïnteresseerd. Zijn hart ligt bij het lesgeven. Hij is keurig voorbereid. Een leuke vent.” En een ander: “De docent is een vriendelijk persoon die de deelnemers goed kan begeleiden. Hij is heel begaan, tactisch en zorgvuldig in hoe hij de deelnemers benadert. Hij stelde veel vragen en was erop gericht de deelnemers zelfvertrouwen te geven.” Verder worden hen eigenschappen toegekend als “relaxed” en “niet gehaast”. Een referent geeft een verbeterpunt: “De docent gebruikt in zijn uitleg veel verkleinwoorden. Daarom vonden sommigen deelnemers de opleiding wat schools.” Desondanks geeft ook deze referent een positieve score op dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het lesmateriaal. Bijna alle referenten hebben een e-learning doorlopen. Over de inhoud van de e-learning is men unaniem positief. Zij vinden dat deze er goed en verzorgd uitziet en op inhoud voldoende duidelijk is. Een referent zegt hierover: “De e-learning is gebruikersvriendelijk. Met voldoende teksten en video’s. Het voldoet aan de wensen.” Anderen vertellen een boekje te hebben ontvangen. De documenten die de organisatie zelf heeft aangeleverd zijn daarin tot lesmateriaal gemaakt. Het lesmateriaal is daarmee tot maatwerk gemaakt. En weer een ander vertelt een checklist te hebben gekregen die hij nog heel vaak erbij pakt. Hij vindt het trainingsmateriaal “absoluut toereikend”. Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft zegt: “Het materiaal is voldoende, maar een digitale hand out met de belangrijkste tips zou wellicht handig zijn geweest.”

Accommodatie

Alle opleidingen zijn online uitgevoerd. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Natraject

Deelnemers krijgen na afloop een evaluatieformulier ter invulling aangereikt waarmee het mogelijk is om feedback op de opleiding te geven. Enkelen vertellen dat er een na- of tussentijdse bespreking met de opdrachtgever heeft plaatsgevonden. Verschillende referenten tonen hun tevredenheid over de nazorg aan de opdrachtgevers en individuele deelnemers: “Je krijgt de contactgegevens van de docent zodat je hem naderhand nog vragen kunt stellen” en “We hebben naderhand altijd nog even contact om feedback te bespreken. De deelnemers voelen zich vrij om de trainer per mail te benaderen.” Deze nazorg wordt als prettig ervaren. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen toont men zich positief: “Wij zijn met volle tevredenheid doorgedaan met wat ze ons hebben geleerd”, aldus een positief gestemde referent. En een ander: “De deelnemers zien door de opleiding dat het schrijven van teksten of brieven ook anders, simpel, kan en zijn na afloop altijd enthousiast.” Twee referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij zijn niet bij het natraject betrokken geweest.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie vindt men in orde. Slechts één referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij is van mening dat Bureau Taal wat laat was met het sturen van de facturen omdat er wat personeelwisselingen waren. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel een positieve score. Zo zegt een referent: “Er wordt mij veel werk uit handen genomen. Ik werf alleen de deelnemers en geef hun namen door. De rest wordt allemaal geregeld en dat verloopt goed.” Op de facturering en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail heeft men niets aan te merken. Ook qua accuratesse, snelheid en flexibiliteit voldoet het organisatorisch en administratief handelen van Bureau Taal ruimschoots aan de verwachtingen. Men noemt de organisatie en administratie onder meer “punctueel” en “accuraat”.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn van mening dat Bureau Taal niet echt een actief relatiebeheer voert. Om die reden geeft één referent een neutrale score op dit onderdeel. Een andere referent zegt: “Ik zou het niet vervelend vinden als ik wat vaker wat van hen hoor. Ik kom hen wel tegen op LinkedIn, maar verder hoor ik niets meer. Dat vind ik best wel jammer.” Vier referenten geven geen score bij gebrek aan informatie. Weer enkele andere referenten zitten niet te wachten op commerciële uitingen van het bureau. Alle overige referenten zeggen dat zij Bureau Taal weten te vinden als dat aan de orde zou zijn. Zij geven aan zo af en toe een e-mail van Bureau Taal te ontvangen met schrijftips en/of opleidingsaanbod en vinden dit voldoende. Zij geven daarom een positieve score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de opleidingen. Enkele reacties: “We hebben hen vergeleken met anderen. De prijzen zijn marktconform, Ik heb er niets op aan te merken” en “Ik weet de prijs niet meer precies, maar ik vond het niet buitensporig. De kwaliteit van de opleiding was goed. Het was het waard.” En tot slot: “De prijs/kwaliteitverhouding is meer dan goed.” Wederom worden er alleen maar positieve scores gegeven (“tevreden” of “zeer tevreden”). Eén referent scoort niet bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Bureau Taal zijn de referenten unaniem positief. Veertig procent geeft als eindoordeel de score "tevreden"; zestig procent is zelfs "zeer tevreden".

Gevraagd naar de sterke kanten van Bureau Taal wijst men allereerst op de inhoudelijke kwaliteit en het maatwerk: "Op de inhoud hebben wij niets aan te merken. Het was een kwalitatief goede opleiding. De docent heeft zeer goed ingespeeld op ons werkveld." Een ander zegt: "Bureau Taal heeft een prettige manier van communiceren en denkt en luistert goed met ons mee. Ze zijn niet te commercieel, meer idealistisch." Voorts wordt als pluspunt genoemd dat de opleidingen ten tijde van de coronacrisis online doorgang hebben kunnen vinden. Ook is men zeer goed te spreken over de samenwerking met het bureau. Men beschrijft Bureau Taal als een prettige, betrouwbare en betrokken bureau en zegt: "Bureau Taal is een prettig en laagdrempelig bureau. Het is een kleinschalige organisatie die daardoor in staat is snel en adequaat te reageren. De uitvoering van de opleiding is soepel verlopen. Ik ben er erg enthousiast over!" Desgevraagd bevestigen allen dat zij genegen zijn de maatwerkopleidingen van Bureau Taal aan te bevelen bij derden. Velen hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met BureauTaal op 16-06-2022.

Algemeen

BureauTaal, opgericht in 2002, verzorgt opleidingen voor spelling, spreken en schrijven op taalniveau B1. Daarnaast schrijft of herschrijft BureauTaal teksten en geeft zij advies over hoe organisaties kunnen overschakelen op taalniveau B1. Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands. Het doel is dat de ontvanger van de boodschap begrijpt wat er staat. Eenvoudig Nederlands is niet alleen geschikt voor mensen met een lager opleidingsniveau. Ook hoger opgeleiden lezen meestal liever teksten in eenvoudig Nederlands. Want een tekst in eenvoudig Nederlands leest gemakkelijker en sneller. Het vereenvoudigen van de communicatieboodschap, evenals het delen van taalkennis en anderen helpen de taalvaardigheden te verbeteren, is het aandachtsgebied waar het bureau zich op richt. Zo'n 90% van de dienstverlening van BureauTaal bestaat uit het verzorgen van opleidingen. Bureau Taal richt zich op alle sectoren. Opleidingen kunnen zowel online of incompany worden verzorgd.

Kwaliteit

Het bureau bestaat uit een vast team van een viertal docenten. Allen zijn verantwoordelijk voor de acquisitie, de uitvoering van de opleidingen en materiaalontwikkeling. Het team komt dagelijks online bijeen om de voortgang van de opleidingen en (taal)ontwikkelingen te bespreken. Op die wijze wordt de dienstverlening gemonitord. Ten tijde van de Corona-crisis heeft het bureau alle opleidingen, met succes, online uitgevoerd. Hiertoe is een opleidingsconcept uitgedacht en uitgewerkt die succesvol is gebleken. Na een stukje klassikale training doorlopen de deelnemers zelfstandig een e-learning. Daarna maken de deelnemers een werkgerelateerde praktijkopdracht. Vervolgens komen de deelnemers in kleine groepen van maximaal vier personen online bijeen om de opdrachten te bespreken. Zo is het mogelijk iedereen persoonlijke aandacht en feedback op maat te geven. Dit concept is dusdanig succesvol dat deze werkwijze in de toekomst wordt voortgezet. Het is daarom niet meer nodig een kantoor aan te houden. BureauTaal laat zich binnenkort certificeren voor de CO2-prestatieladder van de SKAO. De kwaliteit van de opleidingen wordt gemeten door zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers te evalueren. Eventuele aandachtspunten worden direct opgepakt. BureauTaal is de oprichter van Plain Language Europe. Plain Language Europe is een netwerk van communicatiebureaus die zich richten op begrijpelijke taal. Zo heeft BureauTaal partnerbureaus in Duitsland, Frankrijk, Italië, Oostenrijk, Spanje, het Verenigd Koninkrijk, Slowakije, Zwitserland en Argentinië. Het ligt in de bedoeling het netwerk de komende jaren nieuw leven in te blazen en verder uit te breiden.

Continuïteit

De hierboven beschreven werkwijze van BureauTaal wordt alom geprezen. Opdrachtgevers en deelnemers zijn enthousiast. Veel opleidingen leiden dan ook tot vervolgoopdrachten. Het ligt in de bedoeling om de komende tijd meer e-learnings te ontwikkelen. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het gesprek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit van BureauTaal voor de komende periode voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BureauTaal heeft een goede naamsbekendheid opgebouwd. De continue focus op kwaliteit maakt dat het bureau nog steeds groeit. Weliswaar bestaan er concurrenten op het vakgebied, maar BureauTaal is de enige die zich specifiek richt op begrijpelijke taal. De referenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt roemen het bureau om de kwaliteit van dienstverlening: het goede maatwerk, de flexibiliteit van handelen en de prettige benaderingswijze van de docenten/schrijvers/adviseurs. Ook besteedt het bureau veel aandacht aan de borging van het geleerde. Dit maakt dat vele opdrachtgevers en deelnemers hen als een gerespecteerde en gewaardeerde opleider zien.

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