

Klanttevredenheidsonderzoek

Erasmus School of Accounting & Assurance

31-05-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Erasmus School of Accounting & Assurance 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 OPEN 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			20%	30%	50%
Accommodatie				50%	50%
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			30%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij opleidingen met een open inschrijving, zoals Erasmus School of Accounting & Assurance (ESAA) dit oppakt, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Zij geven aan zelf al eerder een opleiding bij hen te hebben gevolgd en/of een aantal aanbieders met elkaar te hebben vergeleken. "Ik heb voor hen gekozen omdat zij een sterk imago hebben en deze opleiding pragmatisch was ingesteld", "Het is voor mij een van de meest solide opleiders voor deze postmaster. De doorslag gaf de groepsgrootte en de interactiemogelijkheden" en "Omdat de colleges op vrijdag werden gegeven, sloot deze beter aan op mijn agenda", zijn enkele uitspraken ter toelichting. Daarnaast hebben respondenten onder meer de volgende leerdoelen geformuleerd: "Ik zocht verbreding en verdieping van de kennis op mijn vakgebied", "Continu ben ik op zoek naar mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling", "Ik heb nog een intake gehad en een motivatiebrief moeten sturen" en "Omdat ik startte in een nieuwe functie, ben ik op zoek gegaan naar een opleiding die me dit kon bieden." Enkelen geven eveneens aan in het verleden zelf op de Erasmus universiteit te hebben gestudeerd dus dit is in hun ogen een logisch vervolg.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals dat op de website staat vermeld, is voor alle respondenten helder en duidelijk. Een enkeling heeft vooraf nog contact gezocht: “Met de programmacoördinator heb ik nog een mail wisseling gehad of ik een proefcollege mocht volgen. Dat ging soepel”, “Ik heb mij laat ingeschreven maar alle informatie keurig op tijd ontvangen. Mijn vragen werden goed beantwoord” en “Vooraf heb ik nog een gesprek gehad met de programmadirecteur. Dat nam alle aarzeling weg.” Naast de informatie op de website meldt een enkeling nog dat je ook een brochure kunt downloaden. “De informatievoorziening is uitgebreid en helder genoeg voor mij”, zegt hij erbij. Ook zijn de respondenten van mening dat de prijs transparant is. Een aantal referenten spreekt eveneens waardering uit dat ESAA met kleine groepen werkt.

Uitvoering

De uitvoering kent louter positieve en zeer positieve reacties. De meesten hebben meerdere modules gevolgd die door diverse sprekers zijn gegeven. Men is van mening dat de inhoud goed aansluit bij de verwachtingen en de theorie op een prima manier wordt verbonden met de praktijk. Ook deelt men mee dat er een dag- en avondprogramma is geweest waarbij sommige twee dagen achter elkaar inclusief overnachting waren. Enkele uitspraken ter toelichting: “We moesten zelf veel literatuur vooraf lezen zodat we tijdens de lesdagen interactief met elkaar aan de slag konden”, “Er is veel geoefend in groepsverband waarbij de docenten rondliepen en ons feedback gaven”, “Vooraf ontvingen we informatie over de sprekers waardoor je je kon voorbereiden”, “Tijdens de bijeenkomsten werd er ingezoomd op het kunnen toepassen van de theorie” en “De lesdagen waren zo ingericht dat we in de ochtend de theorie bespraken en in de middag met werkgroepen aan de slag gingen.” Het inbrengen van eigen casuïstiek alsmede het stellen van vragen, behoorde eveneens tot de mogelijkheden. De meesten vermelden dat de live bijeenkomsten de voorkeur hebben boven online. Dat heeft met name met de interactie te maken, zo blijkt uit de gesprekken. Sommigen hebben de opleiding uitgesteld in Corona-tijd en gewacht tot men weer fysiek bij elkaar kon komen. Daarnaast heeft men ervaren dat ESAA flexibel inspeelt (in bijzondere omstandigheden) op de wensen van de deelnemers; ook wanneer zij lesdagen wilden verplaatsen in de tijd. “Voor mij was het niet mogelijk om alle modules achter elkaar te doen. Ik mocht alles doorschuiven en dat stelde ik zeer op prijs”, verklaart één van hen daarbij. Enkele plaatsen een opmerking over de uitvoering in zijn totaliteit: “Elke keer werd er opnieuw gestart met een plenair voorstelronde en om de verwachtingen te peilen. Dat hoeft wat mij betreft echt niet bij elke bijeenkomst” en “In de uitvoering was het heel erg gericht op een bepaald marktsegment. Ik zou hen adviseren om vooral ook andere sectoren erbij te betrekken zodat de aansluiting groter wordt.”

Opleiders

Voor de opleiders is er ook (zeer) veel lof. ESAA heeft in de diverse opleiding docenten vanuit de academische wereld aan zich weten te binden, maar ook mensen uit de praktijk. “De docenten hebben een wetenschappelijke achtergrond maar zijn zelf nog actief in het werkveld, bijvoorbeeld vanuit de consultancy. Dat is echt een meerwaarde op het programma”, verklaart één van hen. Uit de interviews blijkt wel dat men verschil ervaart tussen de sprekers. “De een spreekt meer aan dan de ander. Maar dat is ook logisch omdat de ene module aansprekender is dan de andere”, zegt een volgende. Overall gezien is men van mening dat het gros van de sprekers een goede brug weet te slaan tussen theorie en praktijk en eveneens in staat is om goed te anticiperen op de groep. Daarnaast worden de sprekers als volgt getypeerd: “Men heeft veel ervaring in het vakgebied en is zeer toegankelijk”, “De docenten zijn enthousiast en gedreven en vinden het leuk om hun kennis en ervaring over te brengen”, “Het zijn ervaren professionals” en “Sprekers zijn eveneens betrokken bij de beroepsvereniging wat ik ook echt als meerwaarde heb ervaren.” Ook vermeldt een geïnterviewde nog het volgende: “Er was een spreker die al een aantal jaren niet meer werkzaam was in de sector. Dat hebben we teruggegeven en daar is meteen op geanticipeerd.” Een tweede heeft nog een tip: “In onze groep zaten mensen die nog weinig tot geen ervaring op dit gebied hadden. De sprekers bleken allemaal juist mensen met zeer veel ervaring. Het zou voor ons van toegevoegde waarde zijn om ook een enkele startende professional toe te voegen.”

Trainingsmateriaal

Acht referenten zijn van mening dat het trainingsmateriaal goed aansluit op de praktijk. Men spreekt over boeken, artikelen en de digitale leeromgeving. Tevens geeft men aan dat alles als naslagwerk bruikbaar is. “We kregen boeken en syllabi maar ook verwijzingen naar interessante websites”, “Achteraf kregen we de slides van de Powerpointpresentaties”, “De ene docent bracht meer materiaal in dan de andere”, “Vooraf stonden artikelen klaar in de portal” en “Het was heel veel. We ontvingen boeken bij de intake en mappen met extra materiaal. In de digitale leeromgeving is alles terug te vinden.” Twee respondenten zijn neutraal. De eerste omdat hij weinig tot geen materiaal heeft ontvangen en de tweede meldt: “De sheets zijn op het scherm lastig te lezen. Bovendien zijn ze niet van een dusdanig goede kwaliteit om het uit te printen. Daar kan nog wel een verbeterslag in worden gemaakt.”

Accommodatie

De referenten melden dat zij live bijeenkomsten hebben gehad op de campus maar ook in diverse hotels. Onder invloed van Corona is men hiernaar uitgeweken. Eveneens vertelt een geïnterviewde te zijn uitgeweken naar een bedrijfsverzamelgebouw. Al met al heeft men de ruimtes als (zeer) prettig ervaren. “ESAA heeft alle geldende maatregelen goed in acht genomen en gekeken naar de mogelijkheden die voorhanden waren”, “Het was perfect”, “De faciliteiten in de hotels waren uiteraard prima, zou ik willen zeggen. Vooral de catering was goed” en “De alternatieve locaties waren in het midden van het land. Onder andere op een landgoed. Wat het zo prettig maakte, was dat we als groep ook meer in verbinding kwamen.” Tevens vertelt een aantal referenten dat men bijeenkomsten heeft gehad op de campus. Die ervaart men eveneens als bijzonder geschikt en prettig. Eén van hen maakt nog wel de opmerking dat ESAA de akoestiek in de verschillende ruimtes nog wat beter zou kunnen peilen.

Natraject

Negen van de tien referenten hebben positieve ervaringen ten aanzien van de afronding van de opleidingen en de nazorg. Sommigen delen mee dat zij een referaat of scriptie hebben ingeleverd en deze ook daadwerkelijk gepresenteerd te hebben. Op basis daarvan hebben zij een diploma ontvangen. Anderen melden dat zij een bewijs van deelname hebben gehad wanneer zij de verschillende modules hebben gevolgd. En weer anderen melden dat zij een opdracht hebben ingeleverd die zij hebben gepresenteerd. Daarna ontvingen zij een certificaat. Op de vraag wat de betreffende opleidingen hebben opgeleverd, antwoordt men onder meer het volgende: “Buiten het feit dat ik een netwerk heb opgedaan en kan sparren met mede-cursisten, voel ik me ook zekerder in mijn rol”, “Het kunnen toepassen van de kennis”, “Het programma heeft geholpen om op een andere manier te kijken. Inmiddels ben ik werkzaam in de rol en ervaar ik de opleiding als ondersteunend” en “Ik heb een duidelijker structuur gekregen om het toe te passen.” Een geïnterviewde maakt nog de volgende opmerking: “De kwaliteit van een bijeenkomst is mede afhankelijk van de inbreng vanuit de groep. Als er uit de groep weinig komt, is het een idee om de sprekers de casussen wat meer uit te laten diepen of actiever in de voorbereiding te sturen.” Dat is de reden voor zijn neutrale oordeel.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten het eens; deze is bij ESAA goed tot zeer goed op orde. Men is van mening dat zij goed bereikbaar zijn, de afspraken nakomen en flexibiliteit tonen, mede tegen de achtergrond van de continu veranderende omstandigheden. “Ook alle individueel gemaakte afspraken houden ze prima in de gaten”, “Over het algemeen loopt alles goed maar soms heb ik wel eens ergens achteraan moeten zitten”, “Per mail loopt het prima. De telefonische bereikbaarheid vind ik wat minder” en “Ik heb hen niet vaak nodig gehad. Ergens trad een keer een foutje op dat vrijwel meteen werd gecorrigeerd”, verklaren enkele referenten ter toelichting. Toch komen er ook nog wat tips: “Ik heb lang moeten wachten op de feedback op de paper” en “In de Corona-tijd werden de modules doorgeschoven waardoor zij soms kort op elkaar plaatsvonden.”

Relatiebeheer

Hoewel zeven van de tien referenten tevreden zijn over het relatiebeheer, zijn er drie die hier tevreden noch ontevreden over zijn. Zij zijn van mening dat ESAA zich hierin meer proactief mag opstellen. “Bel of mail gerust nog eens om te vragen hoe het gaat”, meldt een geïnterviewde. Anderen verklaren dat zij ESAA zelf prima weten te vinden wanneer zij hen nodig hebben. Ook komt naar voren dat men lid kan worden van een alumnivereniging en/of dat men mails met informatie ontvangt. Dat is voor de meesten voldoende. “Ik krijg af en toe een uitnodiging voor een symposium of seminar”, “Laatst ontving ik een uitnodiging voor een lustrumfeest en tussentijds voor interessante bijeenkomsten” en “Als groep hebben we onlangs zelf een reünie georganiseerd”, meldt een drietal referenten in dit verband.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de tien referenten zijn er negen die tevreden en zeer tevreden zijn over de balans. Zij vinden de prijs gerechtvaardigd voor de waarde die zij hebben teruggekregen. “Ik heb het als een hele redelijke investering per jaar beleefd”, “In vergelijking met andere universiteiten vind ik bij ESAA de kwaliteit heel hoog en daarmee de prijs in balans” en “Het is voor mij gewoon goed”, zijn enkele uitspraken. Toch zijn er ook referenten die de prijs hoog vinden. Voor één van hen is dit de reden voor een ontevreden oordeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde opleiding en de samenwerking met ESAA. Zij schetsen onder meer de volgende positieve aspecten: “Ik vind het uitstekend dat ze aanvullend aanbod leveren. Zo ontstaat een permanente leercurve”, “Ze hebben een gevarieerd aanbod, de inhoud is relevant en ze hanteren een no-nonsens aanpak”, “De docenten uit het netwerk zijn gedreven en enthousiast en beschikken over veel deskundigheid”, “Men anticipeert op feedback”, “In de bijeenkomsten is er veel ruimte voor discussie en interpretatie. En een goede balans tussen theorie en praktijk waardoor je het meteen kunt toepassen” en “De sprekers durven zich kwetsbaar op te stellen en hun valkuilen te delen. Dat is heel waardevol. Daarnaast waardeer ik de input uit de verschillende invalshoeken en ervaar ik de stof als relevant en actueel.” Meerdere referenten ervaren de samenstelling van de groepen en het werken in kleine verbanden eveneens als een pre. Naast hetgeen eerder in het rapport is vermeld, heeft men nog een aantal opmerkingen: “Ik heb het gevoel dat potentiële deelnemers Erasmus als streng ervaren. Wellicht kan men hier nog beter op sturen”, “Blijf actuele ontwikkelingen goed monitoren en trek de juiste sprekers aan. Zo blijft het aanbod aantrekkelijk”, “Zoek nog nadrukkelijker naar vernieuwing bij de sprekers. En de locaties vond ik erg luxe. Voor mij mag het wat minder” en “Biedt aparte modules aan voor meer diepgang.” Al met al zijn alle referenten van harte bereid om Erasmus School of Accounting & Assurance aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Erasmus School of Accounting & Assurance op 31-05-2022.

Algemeen

Erasmus School of Accounting & Assurance (ESAA) is een samenwerkingsverband tussen de Erasmus School of Economics (ESE) en Erasmus Universiteit Rotterdam Accounting Auditing & Controlling (EURAC). Dankzij deze samenwerking zijn van start tot finish alle opleidingen en al het onderzoek op het gebied van Accounting en Assurance onder één paraplu georganiseerd. In haar dienstverlening zijn de volgende programma's opgenomen: post-masters, post-initiële opleidingen, executive programma's, masterclasses en programma's in het kader van Permanente Educatie.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij ESAA hoog in het vaandel. Door middel van evaluaties wordt deze gemeten en geborgd. Men anticipeert alert en snel op de feedback, indien noodzakelijk. Gesignaleerde verbeterpunten worden in het team besproken en aan de docenten teruggegeven. Docenten die ESAA inzet, zijn enerzijds verbonden aan de Erasmus Universiteit en anderzijds mensen vanuit het netwerk die een brug kunnen slaan tussen de theorie en de praktijk. Alle docenten zijn in staat om interactie met de deelnemers op een juiste manier vorm en inhoud te geven. Ten tijde van de veranderende maatregelen rondom Corona, heeft ESAA, in overleg met het interne team en de deelnemers aan de verschillende programma's, haar strategie bepaald. Diploma-programma's zijn nagenoeg conform planning doorgegaan, hetzij in digitale vorm hetzij in fysieke vorm voor zover mogelijk en binnen de richtlijnen van het RIVM. Andere programma's kenden varianten van de combinatie tussen fysiek en online of werden uitgesteld. Mede dankzij de relatie met de Erasmus Universiteit Rotterdam, kon er snel overgeschakeld worden op online onderwijs.

Continuïteit

Mede op basis van de ervaringen in de uitvoering, wordt er onderzocht welke onderwijsvorm voor welk programma het beste bijdraagt aan de leerrendementen van de deelnemers. Dat betekent dat men zowel de ervaringen van de docenten als die van de cursisten meeneemt. Daar waar nieuwe leervormen toegevoegde waarde bieden, wordt dit getoetst aan de kernwaarden, kwaliteit en onderscheidend vermogen dat ESAA wil uitstralen. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, de gesignaleerde marktontwikkelingen en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, acht Cedeo de continuïteit van ESAA voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen ESAA om haar inhoudelijke deskundigheid, het vermogen om de transitie naar de praktijk te bewerkstelligen en de hele organisatie eromheen. Tevens is men van mening dat men in staat is om op feedback te anticiperen. In hun ogen monitort ESAA alle ontwikkelingen nauwgezet en denkt zij mee in oplossingen om de deelnemers aan de programma's maximaal te ondersteunen in de uitoefening van hun vak.

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