

# Klanttevredenheidsonderzoek

Ardis Organisatie Ontwikkeling

09-09-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ardis Organisatie Ontwikkeling vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject④				80%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑤				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerk trajecten
- ④ Twee referenten kunnen hier nog niets over zeggen
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen zicht op

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Ardis Organisatie Ontwikkeling (hierna te noemen Ardis) hebben tien referenten hun medewerking verleend. De meeste van hen hadden al eerder een of meerdere trajecten afgenomen bij Ardis, anderen zijn op deze aanbieder gewezen door collega's of vakgenoten. "We maken al langere tijd gebruik van de diensten van Ardis en onze tevredenheid hierover is een belangrijke reden om opnieuw voor Ardis te kiezen," zo vertelt een van de tevreden respondenten. Een andere referent zegt: "In het voortraject hebben we goede gesprekken met de adviseurs van Ardis. Omdat ze ons inmiddels goed kennen, weten ze snel waar de pijnpunten liggen. We bespreken vervolgens op een constructieve manier wat ze voor ons kunnen betekenen". Al deze geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop er door Ardis vorm wordt gegeven aan het voortraject: "Ze hebben veel ervaring en weten daardoor goed door te vragen. Daardoor wordt het aanbod/programma uiteraard ook beter omdat het nauw aansluit bij waar wij behoefte aan hadden". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren.

### **Opleidingsprogramma**

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zeer te spreken over dit onderwerp; de opleidingsprogramma's van Ardis. Iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Dit wordt door een van de tevreden respondenten als volgt gemotiveerd: "Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk door Ardis vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma". En een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderdeel: "Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, hierdoor weten beide partijen wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan". Een laatste referent zegt nog over dit onderwerp: "Na onze gesprekken komen zij met een voorstel en vaak is dit direct naar onze wens en soms schaven we er nog wat af of vullen het wat aan. Maar we komen er altijd snel uit". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve oordeel over dit onderdeel.

### **Uitvoering**

De manier waarop Ardis de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De uitvoering voldoet bij alle respondenten aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor het niveau van de trainingen als voor de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte: "De trainingen zijn aangepast aan onze wensen en behoeften. Hierdoor leveren ze meer profijt op dan een standaardtraining en dat vinden onze medewerkers prettig. Ze kunnen veel van het geleerde toepassen tijdens hun werk, direct dan wel indirect". Ook de andere referenten geven aan dat de gevolgde trainingen voldoende handvatten bieden voor toepassing in de praktijk: "Je merkt dat er goed over de inhoud is nagedacht en dat er experts bij de ontwikkeling zijn betrokken". Een van de tevreden referenten zegt ook nog: "De verschillende werkvormen, waaronder een aantal bijzonder interactieve, zorgen voor afwisseling en dat helpt mee bij het alert blijven. Iedereen vond het ook gewoon heel leuk om actief mee te doen. Het was veel meer dan alleen een verplichting".

### **Opleiders**

Net als bij het vorige onderdeel is men zeer te spreken over het niveau en de kwaliteit van de trainers/opleiders die door Ardis worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun betrokkenheid, hun professionaliteit en hun deskundigheid. Sommige referenten werken al langere tijd met dezelfde trainer(s): "Deze trainer is goed op de hoogte van onze bedrijfscultuur en kent ons inmiddels door en door. Dat werkt heel prettig en naar tevredenheid van alle partijen". Andere referenten waren nog niet bekend met de trainer/adviseur. Maar ook zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt: "Er was een goede klik. Dat heeft volgens mij ook te maken met het voortraject, daar werd goed bekeken wat onze (leer)behoefte waren en hier werd een passende trainer bij gezocht". En een andere respondent vertelt nog: "Ik ben zeer te spreken over de begeleiding die werd geboden, heel professioneel op een niet dwingende, vriendelijke manier. Ik voelde me daardoor erg op mijn gemak zodat ik veel meer op- en aannam dan anders het geval zou zijn. Dat was zeker een verdienste van de trainer". Een laatste citaat nog over dit onderwerp: "De trainer was een heel positieve persoonlijkheid met ook nog eens heel veel kennis. Een prima combinatie"

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle respondenten hebben zicht op het uitgedeelde materiaal, zij geven hier daarom geen mening. De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn unaniem in hun oordeel over het verstrekte materiaal. Ze zijn hier tevreden over omdat het er netjes en verzorgd uitziet en het daarnaast inhoudelijk van goede kwaliteit is: "Het is actueel en ook weer aangepast aan onze praktijk. We hebben hier van tevoren goed over gesproken". "Het materiaal werd zo veel mogelijk digitaal verschaft, dat vind ik wel belangrijk in deze tijd dus daar ben ik ook tevreden over," aldus een andere respondent.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

**Natraject**

Niet alle referenten hebben een mening over de afronding omdat het traject bij hen op het moment van dit interview nog niet geheel is afgerond. Een van de respondenten die hier wel een mening over heeft, zegt: "Wij hebben al eerder een traject gevolgd en dit verliep geheel naar wens. Dat was een belangrijke reden om opnieuw met Ardis in zee te gaan. Ook dit keer is alles goed verlopen. We hebben meerdere gesprekken gevoerd, zowel tijdens als na afloop van de trainingen. Hierdoor hadden we de mogelijkheid om wat bij te sturen en werd het geheel nog beter op onze wensen aangepast. Terugkijkend kan ik dan ook niet anders dan concluderen dat we hebben bereikt wat we wilden en dat de adviseurs/trainers van Ardis hier een belangrijke rol in hebben gespeeld". De overige referenten onderschrijven dit: "Ik kijk terug op een vruchtbare samenwerking en ben tevreden over de resultaten die zijn behaald, zowel voor de individuele medewerkers als voor de groep als geheel. Ardis heeft goed een vinger aan de pols gehouden en gericht naar onze doelen toegewerkt".

**Organisatie en Administratie**

De referenten zijn van mening dat Ardis de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze geregeld heeft, geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. "Het hele traject verloopt soepel, er wordt altijd snel gereageerd en de telefonische bereikbaarheid is ook prima," zo vindt een van de tevreden referenten. Een andere respondent kreeg te maken met een aantal zieken binnen zijn organisatie: "We hebben toen gelukkig snel met de trainer kunnen overleggen en een alternatieve datum afgesproken. Dat was heel prettig voor ons". Sommige respondenten hebben te maken met een vast contactpersoon waar ze erg tevreden over zijn: "Ik krijg altijd heel snel een antwoord en er wordt ook echt met ons meegedacht". Maar ook de referenten die het hier niet hebben over een vast aanspreekpunt, vinden dat Ardis snel en goed reageert op vragen: "Een mail wordt altijd binnen een paar dagen naar tevredenheid beantwoord. Daar hoef je niet nog eens achteraan te bellen".

**Relatiebeheer**

Alle respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door Ardis wordt onderhouden. Twee van hen hebben hier geen zicht op en onthouden zich om die reden van het geven van zijn mening. Er wordt in dit verband zowel gesproken over mailings als over telefonisch contact. Een van de referenten zegt hier over: "Ik ben tevreden over de frequentie waarin Ardis ons op de hoogte houdt van voor ons relevante zaken. De afgelopen twee jaar was er door corona en alle maatregelen natuurlijk wel iets minder contact, maar ik vind dat ze genoeg van zich hebben laten horen". "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik hoor met enige regelmaat van ze en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt tenslotte nog: "De contacten met Ardis verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het relatiebeheer van Ardis wordt gedacht.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De geïnterviewden geven bijna allemaal aan dat zij tevreden zijn over de prijzen die door Ardis worden gehanteerd en de verhouding met de kwaliteit die wordt geleverd. "Toen we de offerte kregen schrokken we in eerste instantie van de prijs maar nadat we beter hadden bestudeerd wat daar allemaal voor werd geboden, besloten we er toch op in te gaan. Dit was een goede keus want de kwaliteit is buitengewoon goed en rechtvaardigt de prijzen absoluut," aldus een van deze geïnterviewden. En volgens een andere referent zijn de prijzen "redelijk normaal te noemen" maar wordt er wel heel er goed maatwerk geleverd: "En dat is lang niet overal het geval. Je krijgt bij Ardis dus zeker waar voor je geld". Een van de respondenten geeft hier een neutrale score omdat hij de prijzen bij alle trainingsbureaus "gewoon te hoog" vindt: "Daar is Ardis geen uitzondering op".

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek naar een aantal trainingen/trajecten van Ardis kan worden geconcludeerd dat er een grote tevredenheid is onder de afnemers/deelnemers die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zij noemen de klantvriendelijkheid en de grote theoretische en ook praktische kennis bij de trainers en adviseurs als twee bijzonder sterke punten. “Wat ik heel prettig vind, is dat je je nooit hoeft te generen als je bepaalde vragen hebt. Er wordt altijd op een respectvolle en serieuze manier met onze vragen omgegaan”. Maar natuurlijk speelt het niveau en de kwaliteit van de trainingen en trajecten ook een belangrijke rol in de waardering: “We hebben echt veel aan hun ondersteuning gehad, dat hadden we zelf nooit zo aangepakt”. Er wordt in dit onderzoek slechts eenmaal een neutrale score gegeven. Dit gaat over de prijzen die worden gehanteerd. Maar uit de toelichting van de respondent blijkt dat dit niet specifiek over Ardis gaat maar over trainingen in het algemeen. Alle respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het gehele project dat ze ook zeggen in de toekomst graag gebruikt te blijven maken van de diensten van dit bureau. Ook zouden zij Ardis aanbevelen aan derden: “Als dit ter sprake komt, zal ik mijn enthousiasme niet onder stoelen of banken steken. Ik ben echt tevreden en dat mogen anderen ook weten”.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Ardis Organisatie Ontwikkeling op 09-09-2022.

### Algemeen

Ardis Organisatie Ontwikkeling (hierna: Ardis) is een enthousiast en sterk bij de klant betrokken organisatieadviesbureau. Ardis is al sinds 1990 actief binnen de werkvelden Professionele ontwikkeling, Leiderschapontwikkeling, Teamontwikkeling en Organisatieontwikkeling en richt zich met haar dienstverlening met name op de Rijksoverheid, Provincies en Gemeenten, Universiteiten en Hogescholen, en ten dele op het bedrijfsleven. De sterke betrokkenheid bij de opdrachtgevers en deelnemers, de creativiteit in de programma's en werkvormen, evenals het vakmanschap in advies- en opleidingswerk kenmerken de werkwijze van het bureau. Ardis hanteert drie P's in de uitvoering van haar dienstverlening: People, Professie en Plezier. People: werken met collega's waarmee je veel gemeen hebt en waarmee je op gelijk niveau kunt werken en lachen wordt door hen belangrijk gevonden. Evenals: Plezier; in alles wat je doet. Daarbij is het vak, de Professie, in al zijn facetten op een zo hoog mogelijk niveau uitoefenen het streven. Onder dit motto spelen de adviseurs maximaal in op groepsprocessen en individuele ontwikkeling.

### Kwaliteit

Het leveren van kwaliteit staat voorop bij Ardis. Het bureau verdiept zich in de wereld en opgaven van haar opdrachtgevers en deelnemers. Ardis hecht belang aan langdurige relaties waarin zij haar vakmanschap en knowhow op een creatieve manier kan inzetten met als doel het realiseren van persoonlijke- en organisatieontwikkeling. Ontwikkelingsprogramma's komen altijd in co-creatie tot stand en zijn gericht op concrete gedragsverandering. Ardis werkt met een team van zo'n 16 adviseurs met daaromheen een flexibele schil van zo'n 30 tot 35 zzp-ers met wie een hechte relatie wordt onderhouden. Zij worden vaak bij studiedagen en bureaudagen betrokken. Allen beschikken over een hoog opleidingsniveau en zijn betrokken en enthousiast. Deskundigheidsbevordering staat hoog in het vaandel bij Ardis. Er is een flink budget beschikbaar voor deskundigheidsbevordering en zelfontplooiing. Daarnaast worden er met enige regelmaat interne studiedagen georganiseerd voor alle adviseurs waarbij thema's als bijvoorbeeld systemisch werken, coaching of opgavegericht werken aan de orde komen. Voorts zijn er nog intervisiebijeenkomsten. Ook worden er externe deskundigen uitgenodigd die hen bijpraten over bepaalde ontwikkelingen/onderwerpen. Adviseurs worden aangemoedigd veel te lezen (boeken en artikelen) en hun kennis te delen. Met al deze activiteiten laat Ardis zien ontwikkeling van de eigen medewerkers en betrokkenen (zoals de freelancers) net zo belangrijk te vinden als de ontwikkeling van de klanten.

### Continuïteit

Ardis monitort continue en nauwgezet de markt en de klantvragen. Het bureau kent een loyale kring van opdrachtgevers die voornamelijk binnen de (semi) overheid opereren. De goede kwaliteit van dienstverlening, met name de goede verbinding tussen de inhoud van het werk en de persoonlijke ontwikkeling die altijd wordt gelegd, de passende interventies in groepen of (mananemt)teams, de goede inhoud van de trainingen en het maatwerk dat daarin wordt geleverd, alsmede de kwaliteit van de trainers/adviseurs worden als sterke punten van het bureau gezien en maakt dat klanten van Ardis al jaren hun weg naar hen hebben weten te vinden. Ardis is ambitieus, heeft oog voor kwaliteit en richt zich structureel op het verbeteren van de relatie met klanten. Ook is Ardis flexibel en heeft het de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. In tijden van corona-beperkingen werd er zeer snel omgeschakeld naar digitale dienstverlening, tot grote tevredenheid van de klanten/afnemers. Als de klant dit wenst, kunnen bepaalde onderdelen van een traject (bijvoorbeeld de intakegesprekken) nog steeds digitaal worden verleend. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Ardis onderhoudt nauwe contacten met de doelgroep en de markten die worden bediend. De komende tijd willen ze zich wat meer richten op de bepaalde onderdelen van de Rijksoverheid, zodat ze ook daar weer stevig verankerd zijn. Op dit moment wordt er daarom gewerkt aan diverse aanbestedingen. Verder ontwikkelt Ardis haar eigen tools, zoals de Teamcheck, de Acculader en de Hip. Een aantal van deze instrumenten is gratis beschikbaar gesteld om een keer uit te proberen. Zij worden ingezet om organisaties inzicht te verstrekken in gedrag, waarden en voorkeursstijlen en laten zien waartoe het bureau in staat is. Naast een duidelijke website geeft Ardis met regelmaat een nieuwsbrief uit. Voorts wordt er jaarlijks een boekje geschreven en uitgegeven aan relaties en wordt er veel aandacht besteed aan een bijzonder kerstgeschenk. Dit alles wordt zeer gewaardeerd door de opdrachtgevers.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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