

# Klanttevredenheidsonderzoek

Auxilium Adviesgroep B.V.

22-03-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Auxilium Adviesgroep B.V. 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				20%	80%
Natraject②				20%	70%
Organisatie en Administratie③				20%	60%
Relatiebeheer			10%	30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%		80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Twee referenten geven geen score
- ④ Eén referent geeft geen score

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek naar de opleidingen van Auxilium Adviesgroep B.V. (hierna te noemen: Auxilium). Er zijn tien referenten bevroegd naar hun bevindingen met Auxilium. De referenten zijn van mening dat het voortraject goed verloopt. Alle referenten zijn van mening dat de inhoud van de opleidingen goed staan beschreven op de website. Ook de aan de opleiding toegekende permanente educatiepunten voor het individuele PE-portfolio zijn duidelijk. De referenten worden via nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van het opleidingsaanbod. De informatie vooraf noemt men "duidelijk" en "helder". De opleidingen van Auxilium kenmerken zich door het grote interactieve gehalte. Voor velen is dit de reden dat men voor de opleidingen van Auxilium kiest. Het inschrijven verloopt soepel. Referenten vertellen zich te hebben ingeschreven door middel van het invullen van een webformulier. Een enkeling vertelt een mail te sturen waarna de inschrijving in orde wordt gemaakt. Doorgaans nemen de referenten ook andere (advies)diensten van Auxilium af. De opleidingen worden dan met korting aangeboden.

Eén referent meldt dat een cursus soms geen doorgang vindt wanneer er te weinig deelnemers zijn. Hij geeft als verbetertip mee dat de inschrijvingen op de verschillende leslocaties dan wellicht kunnen worden samengevoegd. Enkelen melden voorts de persoonlijke benadering van de medewerkers van Auxilium prettig te vinden. Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel (“tevreden” of “zeer tevreden”).

### **Opleidingsprogramma**

Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score. Zij zijn allen van mening dat de programma's qua inhoud, opbouw en tijdsduur goed in elkaar steken. Het curriculum is breed. Er worden geen onderwerpen gemist. Bovendien kloppen de beschrijvingen van de opleidingen op de website met de daadwerkelijke uitvoering. Over het algemeen gaat het om kortdurende programma's. Ter toelichting: “De programma's van Auxilium zijn altijd in orde en vaak ook actueel. De opbouw van de programma's zit goed in elkaar en passen prima binnen de tijd die ze daarvoor hanteren. Het zijn goed gevulde en gevarieerde programma's”. Eén referent geeft meldt dat er veel ééndaagse cursussen zijn en zegt: “Op een gegeven moment heb je veel algemene cursussen al gedaan en dan heb je behoefte aan meer diepgang. Het zou fijn zijn als Auxilium meer uitgebreidere cursussen zou aanbieden met wat meer diepgang. Wellicht is dit een verbetertip”. Over de groepssamenstellingen is men tevreden. De groepsgrootte wisselt per opleiding. Alle geïnterviewden melden echter dat zij altijd al hun vragen kunnen stellen. De groepen worden nimmer als te groot ervaren.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de opleidingen voldoet volledig aan de verwachtingen van de referenten. Er wordt een goede mix tussen theorie en praktijk geboden. Alle geïnterviewden melden dat er veel ruimte is voor het stellen van vragen en het uitwisselen van ervaringen. Men beschouwt het als een prettige bijkomstigheid dat de deelnemers tijdens de opleidingen collegae ontmoeten. Enkele uitspraken over de uitvoering van de opleidingen: “De cursus was leerzaam en leuk. We zijn gestart met twee dagen theorie. Daarna volgde het praktijkgedeelte. Er was voldoende afwisseling. De cursus kenmerkte zich door veel persoonlijke aandacht. Er werd veel gevraagd om feedback” en “Er was een goede interactie met de groep en genoeg gelegenheid voor het behandelen van praktijkcases. Ik heb al mijn vragen kunnen stellen.” Een referent geeft de uitvoering een neutrale score omdat hij het programma weliswaar goed, maar erg intensief vond. De overige geïnterviewden geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel.

### **Opleiders**

De docenten van Auxilium oogsten veel lof. Zij krijgen de hoogste scores in dit onderzoek; alle referenten geven de score “zeer tevreden”. Zij zijn van mening dat de docenten goed zijn onderlegd op het vakgebied; zij kunnen goede praktijkvoorbeelden geven. Bovendien vindt men dat zij didactisch voldoende vaardig zijn. Zij triggeren de deelnemers om hun ervaringen uit te wisselen. Enkele uitspraken die de tevredenheid van de deelnemers onderstrepen: “De docent wist een duidelijke uitleg te geven en kon de groep goed aansturen”, “De docent is een echte praktijkman die de groep goed kon begeleiden”, “Ik volg al jaren opleidingen bij hen en heb nog nooit een negatieve ervaring gehad. De docenten zijn erg goed; nooit benedenmaats. Het zijn meestal mensen die zelf met beide voeten in de praktijk staan” en “De docenten zijn inhoudelijk goed op de hoogte. Zij weten altijd antwoord te geven op alle vragen. Bovendien zijn zij bereid meer info te bieden als dat noodzakelijk is. Zij verstrekken daartoe hun contactgegevens en zijn goed benaderbaar”.

### **Trainingsmateriaal**

Ook het trainingsmateriaal van Auxilium wordt goed beoordeeld. Geïnterviewden vertellen dat zij de sheets van de presentaties krijgen als naslagwerk. Ook vertelt men dat er handige formulieren worden uitgereikt die men in de praktijk kan gebruiken. Men noemt het lesmateriaal “toegankelijk” en “duidelijk”. De lesmaterialen worden doorgaans voorafgaand aan de opleiding toegestuurd. Enkelen vertellen dat zij na afloop digitale stukken toegestuurd hebben gekregen. Men vindt dat het materiaal goed aansluit bij de praktijk; velen gebruiken de formulieren in hun eigen organisatie bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Zo vertelt een geïnterviewde over het modellenhandboek dat Auxilium heeft ontwikkeld en waar hij veel baat bij heeft. Veertig procent geeft de score “tevreden” op dit onderdeel. Zestig procent is “zeer tevreden” over het trainingsmateriaal.

**Accommodatie**

De accommodatie wordt eveneens goed beoordeeld. Er wordt op verschillende locaties lesgegeven. Sommigen vertellen over de leslocatie van Auxilium zelf; anderen vertellen dat zij in een hotelaccommodatie les hebben gekregen. Vooral het feit dat de leslocaties centraal in het land zijn gelegen is voor velen een positief punt. Alle faciliteiten zijn prima geregeld. Ter toelichting: “Je wordt altijd netjes ontvangen. De koffie- en theevoorzieningen zijn prima en er zijn goede lokalen met een goede atmosfeer” en “Ik ga meestal naar dezelfde locatie. Maar het is handig dat je kunt uitwijken naar een andere locatie als de datum niet uitkomt”. Een referent vertelt nog dat hij enkele opleidingen online heeft gevolgd (via Teams) en dat dat goed is verlopen. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten geven dan ook een positieve score op dit onderdeel.

**Natraject**

Na afloop van de opleidingen wordt er een certificaat van deelname verstrekt alsmede een bewijs van de toegekende permanente educatiepunten (als dit aan de orde is). Referenten vertellen dat zij deze op tijd krijgen. Anderen vertellen dat er een goede registratie van de permanente educatiepunten is en dat die goed aan de desbetreffende instanties worden doorgegeven. Ook meldt men dat er meestal een evaluatieformulier aan de deelnemers wordt uitgereikt. Vooral over het resultaat dat met de opleidingen wordt bereikt is men zeer tevreden. Zo vertellen referenten: “Ik kan hetgeen ik in de opleiding heb geleerd goed gebruiken in de praktijk. Het is goed toepasbaar in mijn werk. Ik heb er veel van geleerd” en “Ik vond de opleiding heel erg leerzaam en relevant. Ik heb er echt wat aan in de praktijk.” Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij is van mening dat er geen speciale afronding is en weet niet zeker of hij altijd een evaluatieformulier ter invulling krijgt voorgelegd. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel een positieve score.

**Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie van Auxilium is op orde. Twee referenten geven geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Alle overige geïnterviewden geven op dit onderdeel een positieve score. Zij vinden dat zij goed en klantvriendelijk worden geholpen. Zij melden dat het persoonlijk contact met de organisatie goed is. “Annuleren van een opleiding is geen enkel probleem”, zegt een geïnterviewde. “Ook verhuisberichten worden goed verwerkt”, zegt hij voorts. En een ander: “Het loopt perfect: goed en klantvriendelijk; zaken worden snel opgepakt. Alleen maar complimenten.” Een ander meldt nog dat de presentielijsten altijd in orde zijn en goed worden bijgehouden. Een referent vertelt voorts dat Auxilium ook een helpdesk heeft waar allerhande vragen kunnen worden gesteld. De bereikbaarheid van de helpdesk kan naar zijn mening beter. Evenwel geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel.

**Relatiebeheer**

Geïnterviewden vertellen dat zij door middel van nieuwsbrieven op de hoogte worden gehouden van het opleidingsaanbod. Men vindt dat hiermee de relatie voldoende wordt onderhouden. Zo zegt een geïnterviewde: “Je weet wat ze in huis hebben. Dat is prettig”. Een ander meldt wel eens persoonlijk te worden benaderd door Auxilium waarbij gevraagd wordt hoe het gaat. Dit contact wordt als prettig ervaren. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vindt het relatiebeheer niet bijzonder goed of slecht. Alle anderen scoren wederom positief (“tevreden” of “zeer tevreden”).

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijskwaliteitverhouding is naar de mening van de referenten in orde. Slechts één referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vindt de opleidingen aan de dure kant. Weliswaar is hij tevreden over de kwaliteit van de opleidingen. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Alle overige referenten geven de score “zeer tevreden”. Zij zijn van mening dat de prijs van de opleidingen in overeenstemming is met de kwaliteit die wordt geleverd en noemen de prijzen daarom “reëel” en “in balans”. Een referent licht toe: “Ik vergelijk hun prijzen wel eens met andere partijen. Auxilium komt daar goed uit. De prijzen zijn niet buitensporig. Maar bovendien is de inhoud belangrijker dan de prijs. En die is bij Auxilium altijd goed”. En een ander: “Wij hebben best veel vergelijking. Zij komen als een van de gunstigste aanbieders uit de bus”.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten “tevreden” (dertig procent) tot “zeer tevreden” (zeventig procent) zijn over de opleidingen die door Auxilium worden verzorgd. Ook de samenwerking met hen hierin vindt men positief. Als pluspunt wordt vooral de praktijkgerichtheid van de opleidingen genoemd: “De combinatie tussen de theoretische benadering en de praktische toepasbaarheid maakt de cursussen aantrekkelijk”, aldus een geïnterviewde. Ook de begeleiding die tijdens de opleidingen wordt geboden wordt als pluspunt benoemd. Het feit dat het geleerde direct toepasbaar is in de praktijk ziet men als meerwaarde van de opleidingen. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten zijn bereid de opleidingen van Auxilium aan anderen aan te bevelen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot enkele uitspraken van zeer tevreden referenten: “Ik ben zeer tevreden en blij met hoe het verloopt. Ik beveel hen ook aan anderen aan, want iedereen is altijd enthousiast” en “Auxilium is een platte organisatie die goed bereikbaar is. Je weet wat je aan ze hebt. Ze bieden voldoende ondersteuning en zijn er als je ze nodig hebt. Een fijne organisatie!”



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Auxilium Adviesgroep B.V. op 22-03-2023.

### Algemeen

Auxilium Adviesgroep B.V., opgericht in 2006, verzorgt adviesdiensten gericht op de mkb-accountantskantoren. Daarnaast verzorgt Auxilium opleidingen gericht op de accountancy, fiscalisten, financiële- en juridische ondersteuners en assistent-accountants. Ook heeft Auxilium een ondernemersnetwerk opgericht en bestaat er een helpdesk. Accountants en belastingadviseurs die lid zijn van Auxilium kunnen gebruik maken van de diensten die het kantoor biedt. Naast het beantwoorden van vaktechnische vragen kan men sparren over bedrijfseconomische onderwerpen, kan men gebruik maken van een modellenbank, wordt er hulp geboden bij de voorbereiding op de collegiale toetsing en helpt men met de implementatie van kantoorhandboeken. Ook zorgt Auxilium voor een structurele nieuwsvoorziening. Daarmee wordt jaarlijks aan zo'n 400 accountantskantoren hulp geboden bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De opleidingen kenmerken zich door het grote interactieve gehalte en de directe toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk. Opleidingen worden zowel als maatwerk als door middel van open inschrijving aangeboden. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de open opleidingen die door Auxilium worden verzorgd. Het gesprek vond plaats met mevrouw H. Burgstede.

### Kwaliteit

Auxilium werkt met een stabiel docentenbestand van zo'n 12 docenten in vaste dienst met daaromheen een grote flexibele schil. Allen zijn nauw betrokken bij de alledaagse beroepspraktijk. Velen van hen verrichten ook advieswerk en bemannen met regelmaat de helpdesk. Het opleidingsaanbod is vraag gestuurd. Jaarlijks wordt het opleidingscurriculum aangepast aan de actualiteit en/of veranderde wet- en regelgeving. Maar ook naar aanleiding van vragen uit de markt en de persoonlijke ontwikkelingsplannen die de beroepsbeoefenaars verplicht zijn te maken. Daarnaast leiden ook de jaarlijkse thema's vanuit de beroepsverenigingen tot ontwikkeling van nieuw opleidingsaanbod. Elke opleiding wordt zorgvuldig samengesteld en geëvalueerd en waar nodig aangepast. Evaluaties vormen derhalve een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Hiertoe werkt Auxilium met AFAS in een CRM-systeem. Auxilium heeft een eigen opleidingslocatie op het kantoor te Leusden waardoor met de klanten een intensieve relatie kan worden onderhouden. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van diverse (vaste) locaties in het hele land.

### Continuïteit

Auxilium wordt door haar klanten gezien als een gerenommeerd vaktechnisch bureau en gewaardeerd om de goede uitvoering van de opleidingen met uitstekende, professionele docenten. Vooral de praktijkgerichtheid van de opleidingen wordt door haar klanten alom gewaardeerd en maakt dat zij met regelmaat kiezen voor de opleidingen van Auxilium. Auxilium weet zich mee te bewegen met de ontwikkelingen in de markt en de maatschappij. Zo zijn er de afgelopen periode ook online opleidingen verzorgd. Op basis van het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Auxilium Adviesgroep B.V. voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Auxilium volgt de ontwikkelingen in de markt nauwlettend, hetgeen waar nodig leidt tot aanpassing van het portfolio. Zij werkt daartoe nauw samen met diverse beroepsverenigingen. Ook onderhoudt Auxilium intensieve contacten met diverse grote spelers en beleidsmakers in de markt. Met regelmaat verricht Auxilium marketing- en promotie-inspanningen. Zo worden er nieuwsbrieven verzorgd en webinars georganiseerd. Voorts onderhoudt zij een goede website. De opleidingsactiviteiten zijn niet alleen bedoeld voor vaste klanten; ook andere mensen uit de beroepsgroep zijn van harte welkom.

## 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