

# Klanttevredenheidsonderzoek

Pro Education BV

26-04-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Pro Education BV 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>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, ondoorgondelijk 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 deze het 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 het 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				57%	43%
Opleidingsprogramma②				29%	57%
Uitvoering				14%	86%
Opleiders				14%	86%
Trainingsmateriaal③				14%	71%
Accommodatie④					
Natraject				57%	43%
Organisatie en Administratie		14%		29%	57%
Relatiebeheer		14%		29%	57%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				57%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

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

- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.  
 ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.  
 ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.  
 ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Referenten van Pro Education BV (hierna te noemen Pro Education) zijn unaniem positief over het voortraject. Er zijn verschillende redenen waarom men voor Pro Education kiest. Sommigen geven aan dat er naast Pro Education niet veel aanbieders zijn en dat dit instituut een bekende naam is in het werkveld met een goede reputatie en unieke expertise. Anderen hebben Pro Education via Google en de website gevonden. Zonder uitzondering vertellen respondenten dat de incompany scholing die Pro Education biedt eveneens reden is om voor hen te kiezen. Enkele reacties zijn: "Ik kende de opleiding van 10 jaar terug en was benieuwd naar de doorontwikkelingen op het instrument. Ook wilde ik meerdere collega's hiermee bekend maken, omdat ik de enige was in onze organisatie met deze kennis", "We hadden eerder een prettige scholing gevolgd van deze docent en bovendien had hij een boek geschreven over het specifieke onderwerp waar wij ons in wilden scholen" en "Al sinds ik ben afgestudeerd is dit hét opleidingsinstituut". Het voortraject wordt doorgaans vervolgt met een bezoek aan de website, een mail richting Pro Education, waarna afgestemd wordt over de exacte wensen en mogelijkheden. "Een helder proces dat vertrouwen schept voor een passend vervolg", aldus een geïnterviewde.

### **Opleidingsprogramma**

Referenten zijn allen (zeer) tevreden over het programma en de offerte. Redenen hiervoor zijn dat het programma een goede weerslag is van de behoefte en maatwerk wensen. Twee reacties zijn: "Wij wilden dat het onderwerp werd toegepast op onze specifieke professie en dat kon" en "Onze wens om dit incompany te doen zat erin dat wij het onderwerp wilden koppelen aan de samenwerking tussen logopedisten en psychologen." Doorgaans wordt ook de duidelijkheid van de offerte gewaardeerd. Respondenten zeggen hierover: "Er werd duidelijk beschreven wat was inbegrepen, wat wij konden verwachten, wat er van ons werd verwacht en bijbehorende randvoorwaarden" en "Mijn leidinggevende is heel erg scherp op offertes. Het feit dat die geen aanvullende vragen had zegt heel wat." Twee voorbeelden worden genoemd waar het aan duidelijkheid ontbrak. "Er was verwarring over de kosten, dat had te maken met de btw die erbij kwam" en "Het was voor ons niet direct duidelijk dat wij zelf proefpersonen moesten regelen voor de cursus. Pas toen wij met de docent in gesprek kwamen over de exacte invulling werd duidelijk wat precies de bedoeling was", aldus twee geïnterviewden. Eén referent noemt de flexibele houding van Pro Education rondom de financiële afwikkeling en vertelt: "Pro Education heeft ook heel erg geholpen met het splitsen van de rekening waardoor het budget technisch rondkwam".

### **Uitvoering**

Alle respondenten roemen de uitvoering van de scholing. De combinatie van goede theorie en praktische toepassing wordt daarbij veelvuldig genoemd. Reacties die dit illustreren zijn: "Na een stuk theorie gingen we dat gelijk toepassen met patiënten van onze eigen locaties", "Dit ging echt over onze cliënten", "De scholing bevatte veel theorie en dat wisten we ook. Wel gingen we uitgebreid in op hoe we die theorie in onze praktijk konden toepassen" en "Tijdens de scholing had iedere deelnemer een casus ingebracht via Blackboard. Normaal gesproken wordt er dan een keuze gemaakt in de casussen die worden behandeld. Echter, nu kreeg iedereen 1 op 1 uitgebreide feedback op zijn casus. Dat had ik nog niet eerder meegemaakt." Daarnaast waardeert men dat er tijdens de scholing ruimte is voor persoonlijke wensen en signalen uit de groep. "Voor iedere les werd heel duidelijk de check gedaan wat ieder wilde en daar werd vervolgens goed op ingespeeld", aldus een van de respondenten. Incompany scholingen kunnen interne samenwerking en uniform werken bevorderen. Een geïnterviewde vertelt: "Dat we tussen de cursusdagen door samen met collega's konden oefenen vond ik erg waardevol."

### **Opleiders**

Referenten prijzen de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de docenten. Reacties die dit illustreren zijn: "De docent kon heel goed inspelen op de behoefte van deelnemers, mensen goed meenemen en dingen goed uitleggen", "Deze docent is dé expert in Nederland op dit gebied, kan zijn kennis heel goed overbrengen en is erg benaderbaar", "Het enthousiasme van de docent was fenomenaal. Hij straalde echt uit dat hij ons graag iets wilde leren", "Vanwege ziekte hadden we de laatste dag een invaller en die deed het gelijk ook heel goed" en "Wij hadden twee kundige docenten die vanuit hun verschillende vakgebieden de materie belichtte. Dat zorgde voor extra diepgang." Ook waardeert men de moeite die docenten doen om de vertaalslag te maken naar de specifieke doelgroep van de klant. "De docent deed heel erg zijn best om de link te leggen naar onze doelgroep. Wanneer hij een antwoord niet direct wist kwam hij daar de volgende dag op terug", vertelt een respondent.

### **Trainingsmateriaal**

Pro Education maakt gebruik van veel verschillende studiematerialen. Referenten noemen boeken, readers, filmpjes, PowerPointpresentaties, opdrachten, artikelen, online linken naar specifieke technieken, aanvullend diagnostisch materiaal en fysieke klappers. Daarover zijn alle referenten die een score toekennen unaniem (zeer) tevreden. Twee reacties zijn: "Ik kon echt merken dat er de afgelopen 10 jaar is doorontwikkeld. Alles ziet er nu erg professioneel uit" en "De PowerPointpresentatie was verouderd, maar nog steeds relevant. Kijkend naar het hele pakket aan studiemateriaal en de onlineomgeving was ik erg onder de indruk." Een referent vertelt dat de usb stick goed te gebruiken is als naslagwerk en de online studieomgeving wordt alom gewaardeerd. Er wordt één verbeterpunt aangedragen voor de online studieomgeving. "Voor de eerste les moesten we gelijk veel zelfstudie doen en die was niet heel gemakkelijk te vinden in de studieomgeving. Daardoor liepen we een beetje achter de feiten aan", zo licht een respondent toe.

**Accommodatie**

Bij alle referenten betrof het een incompany scholing.

**Natraject**

Het natraject kan rekenen op louter positieve scores. Referenten geven aan dat zij een certificaat ontvangen en punten voor hun accreditatie. Veelal wordt er een vragenlijst ter evaluatie naar de deelnemers gestuurd. De uitkomsten daarvan worden verstuurd naar de opdrachtgever, maar meestal niet besproken. Een referent waarbij dat wel gebeurde zegt: "Bij de start van de cursusdag wenste mijn contactpersoon bij Pro Education ons succes en na afloop van de scholing hebben we nog gesproken over de uitkomsten van de evaluatie. Ik vond dat zeer attent." Men waardeert het zeer dat docenten zich uitnodigend opstellen indien deelnemers na de scholing nog vragen hebben. Twee reacties hierover zijn: "We konden ook na de cursus nog vragen stellen en dat heb ik ook gedaan" en "In de praktijk lopen we soms toch nog tegen dingen aan. Het is het fijn dat we de docent dan nog kunnen bevragen." Veelal zijn de trainingsdoelen bereikt waarbij de toepassing in de praktijk en het uniform werken vaak wordt genoemd. Voorbeelden die dit illustreren zijn: "We hebben heel veel materialen en technieken gekregen die we uit kunnen proberen en nu soms ook inzetten. Daarnaast hebben we erg veel geleerd over hoe we goed kunnen kijken", "Wij passen het geleerde echt toe. Het heeft ook sterk bijgedragen aan het uniform werken binnen onze groep" en "We zijn beter in staat op een gestructureerde manier te kijken en op basis daarvan te handelen. Bovendien kijken we er nu hetzelfde naar en spreken we dezelfde taal. Dat was dé aanleiding voor ons om deze scholing incompany te volgen." Eén referent geeft aan dat het trainingsdoel niet helemaal is bereikt en vertelt: "Het doel is deels bereikt door enkele praktische handvatten en met name bewuster inzetten wat ik al deed. Het doel is deels niet bereikt doordat een aantal technieken voor onze doelgroep niet uitvoerbaar bleek terwijl we daar wel op hadden gehoopt."

**Organisatie en Administratie**

Zes van de zeven respondenten zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie van Pro Education. Men waardeert het prettige contact, soepelheid van het proces, snelheid van handelen en flexibiliteit. Reacties die dit onderschrijven zijn: "De uitwisseling van gegevens en certificaten verliep prettig en snel. Ik kon Pro Education altijd bereiken en kijk terug op een prettige samenwerking", "Vanwege COVID hebben we enkele keren moeten schuiven met data en daarover werd goed gecommuniceerd. Bovendien boden ze telkens meerdere data aan", "De onduidelijkheid rondom de btw werd prima opgelost", en "Gewoon prima. Alles klopte en geen bijzonderheden. Zo heb ik het graag." Eén van de referenten is minder tevreden omdat hij te maken krijgt met veel verschillende contactpersonen. Hij vertelt: "Ik heb veel verschillende contactpersonen gehad waardoor ik telkens toch weer een beetje opnieuw moest beginnen. Toen ik voor de derde keer een nieuwe deelnemerslijst moest invullen was ik er wel klaar mee." Deze respondent geeft dan ook het verbeterpunt mee voor Pro Education om goede overdracht te borgen bij verloop of ziekte.

**Relatiebeheer**

Voorbeelden van relatiebeheer die men noemt zijn e-mails, nieuwsbrieven en een magazine. Respondenten geven aan dat dit aansluit bij hun behoefte en verwachting. Sommigen vertellen dat er geen vorm van relatiebeheer is en daar ook geen behoefte aan te hebben. Voor één van de geïnterviewden ligt dit anders en licht toe: "Commercieel gezien zie ik wel een verbeterpunt. Wij zijn toch een grote organisatie met veel werknemers die tot de doelgroep van Pro Education behoren." Eén referent vertelt over het contact dat hij na de scholing heeft gehad met Pro Education. "We hadden een fijne cursus gehad en kort daarna werd ik gevraagd om een referentie te schrijven voor de website van Pro Education. Dat deed ik graag."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle referenten die een score toekennen zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en vinden dat zij een marktconforme prijs hebben betaald. Sommigen concluderen dit doordat zij prijzen van Pro Education hebben vergeleken met andere aanbieders. “De prijs van deze cursus is zeker in verhouding als ik kijk naar andere opleidingen” en “We hebben in het voortraject ook naar andere aanbieders gekeken en het aanbod van Pro Education sloot daar goed bij aan”, zo luiden ondermeer de reacties. Andere referenten noemen de kwaliteit als reden voor hun tevredenheid. Twee reacties zijn: “De kwaliteit was top. En wanneer wij aan de voorkant niet onderhandelen vinden wij dat we een eerlijke prijs betalen” en “De geleverde kwaliteit en bruikbare praktische handvatten zijn het waard.” Eén geïnterviewde noemt de cursus zelfs een koopje en vertelt: “Dat we met zoveel deelnemers zo’n goede dag hadden, voor die prijs, heb ik nog niet eerder meegemaakt.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel is men unaniem positief. Diverse respondenten geven aan Pro Education actief aan te bevelen. Men roemt onder andere de docenten, de toepasbaarheid, de informatievoorziening en de bijdrage die incompany scholing levert aan interne samenwerking en uniform werken. Enkele uitspraken ter illustratie: “De docent was heel goed en maakte de vertaalslag naar ónze cliënten. Dat was voor ons team de kern”, “Het was inhoudelijk erg sterk en bovendien zeer toepasbaar. We konden er de volgende dag direct mee aan het werk. Dat is wat mij betreft de definitie van goede scholing”, “De informatievoorziening gedurende het hele traject was erg duidelijk. Dat gold zowel voor de website, de offerte, de onlineomgeving en het contact met de medewerkers van Pro Education” en “Om een methode samen met collega’s te bestuderen, te bespreken en collectief in te zetten is wat ons als organisatie echt verder gaat helpen. Ik zou ze zo weer bellen.”



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer A. van Gool voerde met Pro Education BV op 26-04-2023.

### Algemeen

Pro Education BV (hierna Pro Education genoemd) is de opleider voor zorgprofessionals op paramedisch gebied in Nederland. Zij biedt meer dan 100 praktijkgerichte, erkende cursussen en opleidingen aan voor fysio- en oefentherapeuten, ergotherapeuten, podologen, logopedisten en diëtisten. Tevens biedt het instituut bij- en nascholing aan, evenals hbo-programma's en masterclasses. Ook biedt zij erkende zorgopleidingen. Trajecten krijgen vorm en inhoud door een visie op leren die gebaseerd is op vier basisprincipes van leren: groeien, betrokkenheid, doen en ervaren. Veel van de opleidingen die Pro Education aanbiedt zijn geaccrediteerd door de verschillende beroepsorganisaties. Pro Education maakt onderdeel uit van de Salta Group. Het gesprek vond plaats met mevrouw M. Cato-Rijnita, kwaliteitsmanager en mevrouw J. Hofste, directeur.

### Kwaliteit

In het voortraject wordt de kwaliteit geborgd met een toegankelijke website, duidelijke informatie en een soepel aanmeldingsproces. Voor extra informatie, aanvullende vragen of advies staan medewerkers paraat. In maatwerk trajecten worden de uitvoerende docenten al vroeg in het traject betrokken om concreet en gedetailleerd klantwensen te vertalen naar een programma op maat. Sinds enkele jaren houdt Pro Education ook voorlichtingsbijeenkomsten voor deelnemers die naast de website meer beeld willen krijgen bij de opleiding. De programma's kenmerken zich veelal door een sterk theoretisch fundament gecombineerd met praktische toepassing. Er lopen initiatieven om de kwaliteit van studentenbegeleiding te verbeteren, zoals een onlinedatabase met 'veelgestelde vragen' en het creëren van minder verloop in de pool van studiebegeleiders. Ook wordt meer telefonisch contact ingezet om studenten beter en persoonlijker te informeren en is 'team smile' opgericht om het klachtenproces te verbeteren. Pro Education kan rekenen op een sterk en zeer gewaardeerd docententeam. Na de cursus zijn docenten nog bereikbaar voor vragen van deelnemers waarmee men extra aandacht heeft voor de transfer van het geleerde naar de praktijk. De kwaliteit van het natraject wordt verder geborgd door evaluaties waarvan uitkomsten worden besproken met de opdrachtgever. Een initiatief dat is benoemd in het strategisch plan is om meer aandacht te hebben voor het moment van diploma-uitreiking.

### Continuïteit

Pro Education heeft een uniek aanbod en is een gewaardeerde naam. Hierdoor weten zorgprofessionals en organisaties de weg naar dit instituut te vinden. Er zijn ook ontwikkelingen die groei in de weg staan. Hierbij noemt men andere aanbieders in de markt die hun aanbod verruimen en zorgprofessionals die onder druk van wachtlijsten steeds minder tijd hebben voor scholing. Pro Education heeft hier oog voor en denkt mee over manieren om wachtlijstproblematiek het hoofd te bieden, bijvoorbeeld door cursustijd te verkorten en meer in de avond aan te bieden. Ook is men gestart met een naamsbekendheid campagne in de regio Utrecht en wordt gedacht aan het opzetten van een alumninetwork. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Pro Education maatwerkopleidingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De grote deskundigheid en praktijkervaring van de docenten is samen met de goede toepasbaarheid van het geleerde een belangrijke factor voor succes in de dienstverlening. Daarmee weet Pro Education een vloeiende transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen. Bovendien dragen de incompany maatwerktrajecten van Pro Education sterk bij aan interdisciplinaire samenwerking en uniformiteit van werken bij haar klanten.

## 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