

Klanttevredenheidsonderzoek

Trifier

10-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Trifler vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	10%
Accommodatie③					
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.

③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten spreken over een jarenlange relatie met Trifier. Anderen hebben zelf een specifieke training op het internet gezocht en vonden Trifier als geschikt opleidingsinstituut. Weer anderen zijn door een collega of een relatie geweest op dit instituut. Enkele citaten: "Ik ben op het internet op zoek gegaan naar een training over weerbaarheid en kwam bij hen uit" en "Via een collega-instelling en hun goede ervaringen kwamen we bij Trifier terecht." Uit de vraaggesprekken komen verschillende redenen naar voren om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, het prettige contact, het passende aanbod, het meedenken, de heldere afspraken, de goede ondersteuning en de mogelijkheid van maatwerk.

Ter illustratie: “Ik heb op de website gekeken en hen gebeld. We hadden een acute vraag op het gebied van agressie en zij konden ons op korte termijn daarmee helpen”, “De teamleiding kende hen al. Zelf zat ik bij een ander instituut en was daarover niet helemaal tevreden. Wij hebben te maken met ingewikkelde gedragsproblematiek. Trifier biedt een humane aanpak. Precies waar wij voor staan en waarnaar we zochten in een training. Daarom hebben wij voor hen gekozen”, “De persoonlijke sfeer bij Trifier past bij ons. Ik ken ook de eigenaar en ze zijn altijd heel persoonlijk in de correspondentie”, “We hebben een hele fijne samenwerking. Zij bieden niet alleen een training maar komen ook met organisatieadvies. Ze bieden een breed spectrum” en “Hun aanbod en achterliggende visie over ‘geweldloos reageren’ en ‘beter voorkomen dan genezen’ sloot bij ons aan.” Ter voorbereiding op de training wordt op een goede manier overlegd met de klant over de trainingsvraag om op die manier een passend voorstel te kunnen doen voor de maatwerktraining. Allen laten zich tevreden uit over het voortraject bij Trifier.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt in goed overleg met de klant bepaald. Alle respondenten zijn daarover dan ook goed te spreken. Trifier biedt de nodige flexibiliteit in het programma om goed in te kunnen spelen op de wensen van de klant. Dit komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “We hebben uitleg gegeven over onze vraag en daarin zijn ze heel goed meegegaan met hun programma”, “We maken tot nu toe goede afspraken over de training voor de ambulante teams en later willen we ze ook inzetten voor de medewerkers op locatie” en “We hebben in de loop van de tijd een opleidingsgroepje gevormd dat nu het overleg voert met Trifier over het programma. Daarover krijg ik alleen maar positieve signalen.” De prijs van de training is van tevoren bekend. De offerte is helder over de opbouw van de kosten, laat men weten.

Uitvoering

Positieve tot zeer positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over de uitvoering van de maatwerktrainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgever als de cursisten. De trainingen noemt men “praktijkgericht” en “echt maatwerk aansluitend bij de dagelijkse praktijk van de klant”. Enkele uitspraken ter illustratie: “De eerste dag is het voornamelijk theorie, wat zorgt voor een goede basis. Op de tweede dag staat de praktijk centraal en dan gaat het leven. Fijn dat er dan aandacht is voor ons en onze situatie”, “Naast dat het een training is over het ontstaan van agressie en weerbaarheid wordt het ook ervaren als teambuilding. De training is volledig toegespitst op onze situatie. Je kijkt met elkaar naar wat er gebeurt en wat er nodig is. Je praat erover met elkaar en dat werkt verbindend”, “Het is heel concreet met niet te veel theorie en je kunt ook zelf casussen inbrengen”, “Voor het bijhouden van de kennis zijn er jaarlijks vier bijeenkomsten en dat werkt heel goed. Dan kun je ervaringen uitwisselen en zorgen ze dat de deskundigheid op peil blijft”, “Het was heel leuk en heeft een stuk verdieping gebracht. Ik heb geleerd om op een andere manier tegen de situaties aan te kijken en mijn stem te gebruiken om de groep mee te nemen. Cursisten leren zelf te evalueren en terug te kijken, wat een groot leereffect heeft” en “Er wordt bij de uitvoering heel goed gekeken naar onze werksituatie en er wordt ook ondersteuning gegeven bij de dagelijkse onderwerpen. De training leert ons de onderwerpen bespreekbaar te maken en geeft ook handvaten. De ondersteuning van Trifier is echt goed.”

Opleiders

Grote tevredenheid heerst bij alle geïnterviewden over de kwaliteit van de opleiders die worden ingezet voor de trainingen. Men noemt hen onder meer: “heel capabel”, “hoog opgeleid” en “zeer kundig”. Ook de flexibiliteit bij het verzorgen van maatwerk naar de klant wordt gewaardeerd. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “Ze hebben goed in de gaten welke trainer welke kwaliteiten heeft en stemmen de inzet af op de vraag”, “Mooi om de verschillende stijlen van lesgeven te zien, waarbij de boodschap steeds goed overkomt”, “Er zijn meerdere trainers geweest die waren uitgezocht op wat nodig was voor de fysieke en de niet-fysieke onderdelen. Ze zorgden ook voor goede coaching on-the-job door mee te kijken en door uit te vragen. Ze liepen mee op de dag van het teamoverleg, waardoor de situaties en observaties later samen met hen in het teamoverleg besproken konden worden”, “Natuurlijk zijn er verschillen, maar de kwaliteit is altijd hoog. Ze zijn goed in de positieve bevestiging met de focus op wat goed ging” en “Ze zijn sterk in het overbrengen van de lesstof en het uitdagen en meenemen van de deelnemers.”

Trainingsmateriaal

Een van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op het verzorgde lesmateriaal om een score te geven voor dit onderdeel. De anderen zijn in meerderheid positief tot zeer positief over de kwaliteit van het trainingsmateriaal bij Trifier. We hebben hier te maken met trainingen die gericht zijn op de praktijk, waardoor volgens de respondenten sprake is van weinig lesmateriaal. Er wordt door hen gesproken over powerpointpresentaties en hand-outs en er is volgens sommigen ook online informatie te vinden. Twee van hen geven een neutrale score. Volgens hen is er vaak alleen een presentatie als lesmateriaal. Deze referenten zouden toch graag voor de deelnemers iets meer lesmateriaal op papier zien.

Accommodatie

Alle maatwerktrainingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden dan ook geen scores gegeven op dit onderdeel.

Natraject

Men is goed te spreken over het natraject bij Trifier. Sommige respondenten vertellen een certificaat of bewijs van deelname aan het einde van de training te hebben ontvangen. Anderen vertellen over alleen een registratie van de aanwezigheid bij de trainingen. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd in de vorm van een evaluatieformulier. Ook wordt naderhand samen met de opdrachtgever het verloop van de training doorgenomen. Sommigen spreken in dit kader ook over een terugkoppeling van de trainer over zijn bevindingen tijdens de training. “Zowel mondeling als schriftelijk wordt met de cursisten een evaluatie van de training gedaan. Ook met mij wordt altijd na afloop over de training gesproken. Ze doen echt iets met de feedback”, aldus een zeer tevreden referent. Als het gaat om het stukje nazorg na de training menen de referenten dat dit bij Trifier wel goed zit. Er is sprake een goede relatie met het instituut, waardoor er altijd nog ruimte is voor eventueel een stukje ondersteuning na afloop. Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn behaald met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de organisatie en administratie van Trifier. Er wordt gesproken over een professioneel trainingsinstituut dat de zaken organisatorisch en administratief goed op orde heeft. Er kan snel geschakeld worden met het instituut. Trifier werkt met vaste contactpersonen die volgens de referenten altijd goed te bereiken zijn en snel reageren op vragen via de e-mail. Enkele citaten: “Als ik een vraag bij hen neerleg, heb ik mijn vaste aanspreekpunt binnen een uur aan de telefoon” en “Ik vind hun bereikbaarheid heel goed. Vaak heb ik dezelfde dag al antwoord.” De gemaakte afspraken worden altijd keurig nagekomen en de facturen komen overeen met de uitgebrachte offerte. Een van de referenten vertelt dat het op dit onderdeel korte tijd iets minder is geweest door personeelsgebrek, maar dat dit toen wel duidelijk is gecommuniceerd naar de klant. Verder roemt men de flexibiliteit van Trifier als het gaat om het aanpassen aan de wensen van de klant. Men waardeert het maatwerk voor de klant. Dat geldt ook voor de organisatie en administratie. “In de coronatijd hebben we wat afspraken moeten veranderen en uitstellen en dat was geen probleem”, geeft een van hen aan.

Relatiebeheer

Bij een van de referenten is er buiten de training om niet echt sprake van relatiebeheer door het instituut. Hij vertelt dat op dit moment niets speelt en dan hoeft het instituut van hem ook geen contact te zoeken. Hij weet Trifier te vinden als er weer behoefte is aan een training. Hij onthoudt zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. De overige geïnterviewden laten zich positief uit over de manier waarop het instituut het contact met de klant onderhoudt. Zij vertellen dat Trifier regelmatig contact zoekt om te informeren naar hoe het gaat en of er nog behoefte is aan ondersteuning. Dit wordt als prettig ervaren en niet opdringerig. Enkele uitspraken over het relatiebeheer: “We zitten regelmatig even bij elkaar, bijvoorbeeld door samen te lunchen, en dan kunnen ook eventuele vervolgtrajecten ter sprake komen”, “Ik zie met enige regelmaat e-mails langskomen met informatie over nieuwigheden en het expertprogramma. We hebben in ieder geval vier keer per jaar een bijeenkomst” en “Er zijn voldoende contactmomenten waarin we kijken naar het aanbod.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding bij Trifier laten alle referenten zich tevreden uit. Zij vinden dat zij 'waar voor hun geld krijgen' en noemen de prijzen bij dit instituut "marktconform". Illustratief zijn de volgende citaten: "Voor kwaliteit mag je best wat betalen", "Alles is duur maar ze liggen goed in de markt met een redelijke prijs", "Ik vind het wel lastig, want ik vind de kosten pittig en daar zijn ze ook op aangesproken. Aan de andere kant leveren ze wel goede kwaliteit", "Ik ben een harde onderhandelaar, maar wij komen er samen wel uit. We doen dan ook veel samen. Het is een echte samenwerking" en "Ik weet niet hoeveel het kost maar de train-de-trainer expertdagen zijn van hoge kwaliteit en de organisatie is altijd goed."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de maatwerktrainingen door Trifier en ook de samenwerking met het instituut wordt door allen positief beoordeeld. Als pluspunten van het instituut worden onder andere genoemd: het maatwerk, de benaderbaarheid, het persoonlijke contact, de overzichtelijkheid, de gestructureerdheid, de grote professionaliteit en de goede balans tussen theorie en praktijk. "Ter illustratie: "De richting is de langere leercurve en zij kunnen en gaan ons daarbij ondersteunen", "Ze kunnen snel schakelen en meedenken met de organisatie. Het is bij hen niet alleen trainingen verkopen maar zij kijken ook naar wat de organisatie nodig heeft", "Ze hebben actuele kennis over de onderwerpen", "Ze staan altijd voor je klaar en denken goed mee. Hun uitgangspunt is om zo humaan mogelijk te werken en dat past bij ons" en "Sterk vind ik bij hen hun methodiek en de goede adviezen die ze geven." Een van de referenten werpt nog een aandachtspunt op: naar zijn mening zou Trifier iets meer aandacht kunnen hebben voor het zorgvuldig registreren van de aanwezigheid van de deelnemers, zodat goed bijgehouden kan worden wie de training heeft gevolgd. Alle geïnterviewden zijn bereid om de trainingen van Trifier aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Trifier op 10-05-2023.

Algemeen

Trifier biedt zich aan als opleidings- en expertisecentrum voor professionals op het gebied van complexe communicatie en het de-escaleren van spanningsvolle situaties en agressie. Het bureau biedt ondersteuning door middel van training, advies en onderzoek op het gebied van communicatie, samenwerking en veiligheid. De dienstverlening is gericht op preventie, vroegtijdige signalering en alternatieve handelingsmethoden bij complexe communicatie en gedrag. Trifier biedt zowel trainingen voor individuele professionals als voor teams. De trainingen bieden praktische handvaten om het gedrag van mensen te analyseren zodat vaardigheden en middelen doelbewust kunnen worden ingezet om gedrag (blijvend) te beïnvloeden. Trifier werkt in Nederland en België en richt zich op de sectoren zorg, welzijn en speciaal onderwijs. Ook jeugdzorg, verstandelijk gehandicaptenzorg, ouderenzorg en algemene ziekenhuizen behoren tot de doelgroep van Trifier. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de maatwerktrajecten van Trifier.

Kwaliteit

Trifier bestaat uit een team van ruim 50 professionals. Haar adviseurs, trainers en trainingsacteurs onderscheiden zich door hun uitgebreide vakkennis, praktijkervaring, praktische en interactieve werkwijze en hun betrokkenheid bij de doelgroep. Het trainersteam bestaat uit zo'n 30 tot 40 freelancers die veelal jarenlange (leidinggevende) ervaring hebben en zelf hebben gewerkt als professional in uiteenlopende sectoren in Zorg, Welzijn en (speciaal) Onderwijs. Zij zijn hierdoor in staat een goede vertaalslag te maken van theorie naar praktijk. De laatste ontwikkelingen en trends worden vertaald in het aanbod. De afdeling Ontwikkeling en Opleiding draagt hiervoor zorg. Trifier hecht veel waarde aan kwaliteit en besteedt hier veel zorg en aandacht aan. Vanwege de combinatie van ervaring en kennis uit de praktijk, evenals onderzoek en samenwerking met kennispartners en zorginstellingen, zijn trajecten altijd voorzien van de meest actuele thema's en wet- en regelgeving. Trifier werkt met eigen ontwikkelde, wetenschappelijke en in de praktijk bewezen leer- en ontwikkelmodellen. Veiligheid en de rechten van cliënten en professionals staan hierin centraal. Nieuwe trainers volgen eerst een gedegen inwerkprogramma. Alle trainers van Trifier volgen allen de methodiek volgens het train-de-trainer-programma. Daarnaast hebben zij veel kennis van (zorg)zaken, ervaring met lesgeven en zijn zij goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Om kennis te kunnen delen worden er met regelmaat deskundigheidsbevorderingsdagen georganiseerd. De projectmanagers bij Trifier vormen tijdens het trainingstraject de spil en zijn contactpersoon tussen de trainers en de opdrachtgever. Co-creatie met opdrachtgevers, van voortraject tot en met de eindevaluatie, is hierbij het sleutelwoord. Evaluaties, tussentijds en aan het einde van een traject, vormen in de dienstverlening van Trifier een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit. Hiervoor is onlangs een nieuw computerprogramma in gebruik genomen.

Continuïteit

De zorgsector is voortdurend in beweging en laat de afgelopen periode een enorme groei zien. Trifier sluit in alle trajecten aan op de ontwikkelingen en groeit mede daardoor mee. De relatie met de klant staat bij Trifier centraal. Mede dankzij een goede monitoring van de markt en de diverse ontwikkelingen die daarbinnen een rol spelen, weet men trajecten efficiënt in te zetten. Borgingsvraagstukken worden op maat opgepakt met korte verdiepende sessies, interviews en netwerkbijeenkomsten. Coaching on the job, observaties en werkplekbezoeken completeren de service. De verkregen informatie en de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit voor de maatwerktrajecten van Trifier voor de komende periode wederom voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Trifier en haar team weten een goede aansluiting te genereren bij markt. Nieuwe klanten melden zich veelal via het relatienetwerk. Ook naar aanleiding van de op de website opgenomen checklist wordt er acquisitie gedaan. Mede door de aanwezige kennis bij Trifier, de sector overstijgende ervaring, de korte lijnen, de laagdrempeligheid, de transparantie en het persoonlijke contact keren opdrachtgevers vaak terug naar Trifier.

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