

# Klanttevredenheidsonderzoek

Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V.

11-07-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bedrijfskunde Opleiding Utrecht 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie				40%	60%
Natraject②			20%	10%	10%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			30%	20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

② Zes referenten kunnen hier niets over zeggen omdat zij de opleiding nog niet volledig hebben afgerond

③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van Bedrijfskunde opleiding Utrecht B.V. hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen heeft dit instituut gevonden via collega's. "Via via, een oud collega had deze opleiding gevolgd in Arnhem. Ik heb mij toen zelf ingeschreven voor de opleiding in Utrecht." "Ik zocht verdieping in mijn werk, de HR adviseur heeft toen online deze opleiding voor mij gevonden". Anderen hebben deze opleiding zelf gevonden via online zoekmachines. Hiervan hebben sommigen de opleiding per toeval gevonden toen ze op zoek waren naar een andere type opleiding. "Ik heb gezocht op persoonlijk leiderschap, en ik vond al snel dat dat een module is van deze opleiding." Andere hebben actief online opleidingen vergeleken en vervolgens voor deze opleiding gekozen. "Ik heb verschillende opleidingen vergeleken en deze stond online erg goed aangeschreven."

Onderwerpen waarop een afweging is gemaakt zijn onder andere de accreditatie, doorgroeimogelijkheden naar een MBA en de flexibiliteit van de opleiding. Het aanmeld proces werd door iedereen als heel prettig ervaren. Een groot deel van de deelnemers geeft aan ook een intake gesprek te hebben aangevraagd. Dit is door iedereen als erg prettig ervaren. Voor sommige is dit zelfs de doorslag geweest om zich in te schrijven wegens het prettige, persoonlijke contact.

### **Opleidingsprogramma**

De meeste respondenten zijn tevreden tot erg tevreden over het opleidingsprogramma zoals dat door de Bedrijfskunde Opleiding Utrecht wordt aangeboden. "Het opleidingsprogramma was erg passend bij wat ik zocht." Ook gaven alle deelnemers aan dat de informatie over de opleiding erg goed te vinden was. "Alles wat je wilt weten is te vinden." "Gelijk helder in beeld dat je vrijblijvend een adviesgesprek kunt aanvragen. Dit gesprek was heel fijn!" "Aan de hand van het advies gesprek heb ik vervolgens diverse brochures ontvangen." Ook de open dag is door deelnemers benoemd als een goede informatiebron over de opleiding. Wel vonden drie deelnemers dat de tijdsinvestering voor de opleiding erg hoog was. "De opleiding voldeed aan de verwachting. Al was de tijdsinvestering meer dan verwacht. Dit had het instituut misschien iets beter kunnen communiceren." "De hoeveelheid werk was wat nieuw, het was mijn eerste hbo opleiding en de hoeveelheid werk was een stuk meer dan dat ik verwacht had." Door één deelnemer wordt dan ook aangegeven dat het opleidingsinstituut beter zou kunnen communiceren dat dit om een geaccrediteerde HBO opleiding gaat met de daarbij behorende werkdruk.

### **Uitvoering**

Alle referenten waren tevreden tot zeer tevreden met de uitvoering van de opleiding. Alle afspraken zijn nagekomen. Vooral het persoonlijke en flexibele karakter van de opleiding is als erg positief ervaren. "De uitvoering van de opleiding was gewoon erg goed!" Zo geven deelnemers aan. Ook de praktische insteek en afwisseling van werkvormen werden door vrijwel alle deelnemers onderstreept als sterke punten van de opleiding. "Ik vond de afwisseling heel goed. De module was erg praktisch ingestoken. Steeds een stukje theorie afgewisseld met praktijk." Voor veel deelnemers was het kunnen doen van opdrachten uit hun eigen praktijk precies wat ze zochten in de opleiding. "De opleiding kwam 100% overeen met wat ik ervan verwachtte! Ik was hierover ook goed geïnformeerd. Het mooie aan dit soort opleidingen is dat je ze echt goed kunt toepassen in de praktijk."

### **Opleiders**

Net zoals over de opleiding waren respondenten erg tevreden over de kwaliteit van de opleiders. "De docenten zijn echt super. Ze weten waar ze voor staan en het plezier straalt er echt vanaf." Zo wordt voornamelijk de praktische knowhow van de docenten als pré benoemd. "Echte vakidioten die met veel passie over hun vak praten." "Het waren echt mannen uit de praktijk, en dat merk je aan alles. Theorie kennen ze goed, maar ook zeker de praktische inzetbaarheid ervan." Naast hun praktische kennis werd ook de didactische bekwaamheid van de docenten ruim voldoende beoordeeld. "De docenten zijn erg goed voorbereid en spelen in op de niveauverschillen tussen deelnemers." "Docenten gaven een kundige indruk, al hadden ze wel allemaal hun eigen stijl." Deze 'eigen stijl' wordt door verschillende deelnemers anders beoordeeld. De ene deelnemer vindt dit erg fijn. "Er wordt heel toegankelijk les gegeven. Gedifferentieerd op ieder niveau." De andere deelnemer zou graag iets meer dezelfde structuur terug zien in de opleiding. Voornamelijk bij het beoordelen. "Per module is er duidelijk wat er moet gebeuren. Maar ik vind het zelf prettig als elke module de zelfde structuur heeft en dat het op een zelfde manier beoordeeld wordt. Hier zit veel variatie in." Ook wordt de persoonlijke aanpak en betrokkenheid van docenten door meerdere deelnemers als erg positief ervaren. "Wij hadden twee docenten, die waren erg prettig. Heel toegankelijk. Ten tijde van de eindopdracht gebeurde het een en ander privé. We konden samen tot een anderen afstemming komen." "Ik ben heel positief over de docenten. Ontspannen sfeer, lesstof duidelijk uitgelegd. Snel reactie."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal is door de meeste deelnemers als authentiek en praktisch toepasbaar beoordeeld. "Heel authentiek materiaal. Gebruik direct de modellen op mijn werk." Ook de manier waarop het lesmateriaal werd aangeboden vonden vrijwel alle deelnemers erg duidelijk. "Lesmateriaal werd via een portaal aangeboden, zodra je hierin zit is alles duidelijk." Wel vond één respondent dat de boeken niet altijd even relevant waren om aan te schaffen aangezien alle informatie ook in de PowerPoint slides en overige readers te vinden was. "Trainingsmateriaal is een verbeterpunt. Je moet de boeken wel lezen, maar er wordt weinig mee gedaan. Zonde van de aanschaf van het boek." De Powerpoint slides van de verschillende colleges in de opleiding werden door alle respondenten als meest waardevolle naslagwerk van de opleiding gerekend. "Powerpoint slides waren super beschikbaar!" "De Powerpoint slides uit de opleiding gebruik ik af en toe nu nog bij mijn werk."

### **Accommodatie**

De accommodatie van de opleiding werd door alle respondenten erg goed beoordeeld. "Dik voor elkaar! Ze waren eerst nog aan het verbouwen, maar de accommodatie is nu gloed nieuw en alle voorzieningen die nodig zijn om goed les te krijgen zijn aanwezig." Alleen de bereikbaarheid van de locatie wordt door deelnemers verschillend beoordeeld. Deelnemers die met de trein reizen gaven aan dat de locatie erg goed bereikbaar was. "Prachtige locatie. Ik kom altijd met de trein en het is tien minuten lopen vanaf het station, dus dat is ideaal!" Maar alle deelnemers die met de auto reizen gaven aan dat er weinig parkeergelegenheid is. En ook erg duur. "Enige nadeel is parkeerplaatsen. De lunch en techniek zijn super!" "Accommodatie was heel goed, alleen het parkeren was duur en lastig."

### **Natraject**

Een groot deel van de deelnemers in dit onderzoek heeft de opleiding nog niet volledig afgerond en kon daarom geen gedegen uitspraak doen over dit onderwerp. De deelnemers die hier wel antwoord op konden geven gaven aan dat de module 'strategisch onderzoek en implementatie' de laatste module is waar alle onderwerpen uit de opleiding die voor jou relevant zijn samenkomen in een onderzoek bij jouw eigen werkgever. "Ik vind het onderzoek echt een hele mooie afsluiter." "Wat ik mooi vind aan de laatste module is dat alles bij elkaar komt." "Het was behoorlijk pittig! Maar het paste wel goed bij de lessen die je had gevolgd." Als verbeterpunten voor het natraject werd een intervisie voor het verder leren in de praktijk benoemd door één van de deelnemers. "Als er de mogelijkheid was om na de opleiding nog deel te nemen aan een intervisie groep voor problemen uit de praktijk, of voor individuele begeleiding van een mentor of iets dergelijks, zou ik mij hier voor aanmelden."

### **Organisatie en Administratie**

Twee van de deelnemers hebben weinig te maken gehad met administratieve of organisatorische zaken. Toch waren alle deelnemers heel erg tevreden over het contact dat zij met de organisatie hebben gehad. Dit komt, volgens een aantal deelnemers, door de kleinschaligheid van de organisatie. "Ik wordt altijd netjes geholpen door de organisatie. Voor vragen en randzaken kun je altijd bij de zelfde persoon terecht en die reageert altijd heel snel. Dus dat is prettig." "Best wel persoonlijk contact door de schaal van de organisatie." "De onderwijs coördinator was ook heel geïnteresseerd in jou als persoon" "Ik heb wel het idee dat Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V. kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan."

### **Relatiebeheer**

Alle referenten geven aan veel en makkelijk contact gehad te hebben met het opleidingsinstituut. "Je kan altijd met de programma manager contact opnemen over inhoudelijke zaken. Of met de administratieve afdeling voor organisatorische vragen. Iedereen goed bereikbaar." Ook houdt het instituut hen op de hoogte van verdere doorgroei mogelijkheden na de opleiding. "Je kunt doorstromen naar de MBA. En daar maken ze goed reclame voor. Ze leggen ook goed uit hoe je door vakken uit deze opleiding vrijstellingen kunt krijgen voor je MBA." "Daarnaast zijn er ook veel dagen en evenementen georganiseerd voor community building met mede studenten." Dit laatste punt over community building wordt door een aantal andere deelnemers ook als een positieve bijdrage aan relatiebeheer ervaren. "We hebben laatst nog een community avond gehouden inclusief oud studenten en docenten. Dat was erg leuk."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle deelnemers hebben zicht op de prijs-kwaliteit verhouding. Dit komt door de vergoeding door hun werkgever. Deelnemers die hier wel zicht op hebben geven aan dat deze in vergelijking met andere aanbieders in orde is. "Ik heb het hele pakket aangeschaft. En dat is echt prima in verhouding met andere aanbieders." "Het is een hoop geld, maar zeer markt conform. En veel kwaliteit voor je geld." "De prijs-kwaliteit verhouding was wel in orde. Ik vind dat ze een goede kwaliteit hebben geboden voor een hele marktconforme prijs."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief over de opleidingen van Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V. Alle deelnemers zijn erg tevreden over de door hun gevolgde opleiding. En zouden dit aan anderen aanraden. "Over het algemeen super goed! Voor iedereen waardevol." "Erg transparant. Kwaliteit van het lesmateriaal is erg hoog! Deze opleiding biedt echt een meerwaarde voor je toekomst." Het enige, nog niet in het rapport benoemde, verbeterpunt bij dit onderdeel was meer eenheid tussen de modules en in het gebruikte applicatie landschap (e.g. portal, mail, website). "Afstemming onderling tussen docenten laat soms te wensen over. Hierdoor zijn modules niet altijd op elkaar afgestemd." Dit kwam volgens één deelnemer vooral naar voren in het feit dat planning of inhoud van modules soms wat overlap hadden. "Planning of modules hadden soms wat overlap. Of er zaten pieken in de momenten van inzet. Maar alles was bespreekbaar, dus fijn!" Ook andere deelnemers geven uniformiteit als antwoord op de vraag om verbeterpunten. "Uniforme wijze van lesmateriaal is wenselijk." "Het intranet is handig voor de voorbereiding. Maar je stukken lever je in via mail. Dit zou ook via intranet kunnen in één systeem." Na de vraag om verbeterpunten vonden alle deelnemers het belangrijk te benoemen dat ze meer dan tevreden zijn over de manier van werken van het opleidingsinstituut. De kleinschaligheid en flexibiliteit werden hiervoor als belangrijkste argumenten genoemd. "De kleinschaligheid en flexibiliteit van de opleiding zijn de belangrijkste zaken om voor een opleiding te kiezen. Dit was echt super hier!" "De toegankelijkheid en flexibiliteit van de opleiding. Je kan echt je eigen programma volgen."



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V. op 11-07-2023.

### Algemeen

Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V. (hierna BKOU te noemen) verzorgt post hbo-opleidingen bedrijfskunde, bedrijfskunde in de zorg en technische bedrijfskunde. Zij is in 2020 als zelfstandige opleiding voortgegaan nadat deze opleidingen eerder door de Hogeschool Utrecht werden verzorgd. BKOU richt zich op professionals die verder willen groeien in hun werkomgeving, toe zijn aan een nieuwe uitdaging of zichzelf professioneel verder willen ontwikkelen op het gebied van economie en management. BKOU koppelt theorie aan de praktijk. Het is mogelijk losse modules (elf in totaal) te volgen of te kiezen voor een volledig post hbo-diploma bedrijfskunde. In een jaar zijn er vijf startmogelijkheden waardoor studenten heel makkelijk een eigen leerroute en tempo kunnen bepalen. BKOU garandeert zichtbaar resultaat in het functioneren van de studenten binnen de eigen organisatie en verdere ontwikkeling als professional. Hiervoor wordt een gevalideerde methodiek gehanteerd, zowel voor de post-bachelor bedrijfskunde opleiding als geheel als voor iedere module apart. Later kan deze methodiek ook worden ingezet voor ontwikkeling binnen de eigen organisatie.

### Kwaliteit

De opleidingen zijn sterk gericht op de praktijk. Onderzoeken, opdrachten en cases staan altijd in het teken van de praktijk, waarbij studenten de uitkomsten direct kunnen gebruiken in hun werk. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de opleidingen. Feedback van studenten en docenten wordt serieus genomen. De programmamanager is nauw betrokken bij de gehele opleiding; zowel in het voortraject (o.a. door het voeren van intakegesprekken met de studenten), de uitvoering als in het natraject. Door de permanente aandacht voor kwaliteit blijven de opleidingen zich continu doorontwikkelen. Dit gebeurt in nauwe samenspraak/samenwerking met een klein (vast) docententeam die allen experts op hun vakgebied zijn en nog werkzaam zijn in de praktijk. BKOU haalt op deze wijze de praktijk van buiten naar binnen. Zij dragen in belangrijke mate bij aan de ontwikkeling van de opleidingen en het studiemateriaal. Een deel van de docenten geeft ook af en toe college bij hogeschool Utrecht. BKOU werkt samen met de Hogeschool Utrecht, HAN University of Applied Sciences en Businessschool Nederland.

### Continuïteit

BKOU staat goed aangeschreven vanwege haar praktijkgerichte en interactieve programma's. Daarnaast betitelt men de organisatie als flexibel met een grote persoonlijke betrokkenheid bij de studenten. Sinds de start in 2020 zijn de studentenaantallen, ondanks de corona-perikelen, flink toegenomen. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de permanente zorg voor kwaliteit en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

BKOU onderhoudt het contact met haar (oud) studenten onder andere via LinkedIn, maar is er de afgelopen periode gewerkt aan community building. Deze community wordt de komende tijd uitgebreid zodat BKOU zich (nog) beter kan profileren. In het najaar van 2023 gaat BKOU van start met een nieuwe opleiding; de post-hbo opleiding Projectmanagement. Daarmee verwacht men nieuwe doelgroepen aan te boren en de studentenaanwas te vergroten. Daarnaast wordt er gewerkt aan nieuwe opleidingen die zich richten op het onderwijs en financials. BKOU heeft dan ook een ambitieuze groei-doelstelling; weliswaar mét behoud van kwaliteit.

## 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