

# Klanttevredenheidsonderzoek

De Bewustzijnsfabriek

15-11-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van De Bewustzijnsfabriek 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>9</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				20%	80%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer②				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				10%	90%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier geen mening over.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Zij hebben de opleidingen van de Bewustzijnsfabriek gevonden via vrienden, collega's, internet of hadden al eerder een opleiding bij hen gevolgd. De keuze voor deze opleiding is vaak gemaakt door de aanbevelingen van anderen, het programma met veel praktijkoefeningen, de positieve naamsbekendheid van de eigenaar en het persoonlijke intakegesprek door hem. De referenten vertellen: "Ik ben door een oud-deelnemer op deze opleiding geweest. Vervolgens heb ik een intakegesprek gehad waarbij zij de werkwijze verder hebben toegelicht. Deze opleiding gaat veel meer de diepte in dan vergelijkbare opleidingen die ik had gevonden. De combinatie van aanbeveling, het intakegesprek en de diepgang van het programma was voor mij doorslaggevend om bij hen de opleiding te volgen", "Via internet heb ik dit bedrijf gevonden. Het intakegesprek met de eigenaar was heel positief en ik had een goed gevoel erbij. Zij hadden twee soorten opleidingen voor mij beschikbaar en hij gaf ook advies welke hij dacht dat het best bij mij zou passen. Uiteindelijk heb ik zelf een keuze daarin gemaakt" en "Ik heb al eerder een opleiding gevolgd, die door de eigenaar van de Bewustzijnsfabriek werd gegeven. Destijds had ik een hele goede indruk over zijn kundigheid. In de tussentijd ben ik hem blijven volgen en ik wilde graag deze opleiding bij hem doen."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma wordt door de referenten als goed tot vooral zeer goed gewaardeerd. Eén referent legt uit hoe gedegen dit in zijn werk gaat: “Ik heb vooraf een verkennend gesprek gehad waarbij ik op het intakeformulier mijn opleidingsdoelen en mijn achtergrond moest beschrijven. Vervolgens heb ik een opleidingsprogramma ontvangen, waarin heel duidelijk beschreven staat wat de stappen zijn per sessie. Vooraf heb ik informatie ontvangen met ook boekentips ter voorbereiding van de opleiding. Daarnaast moest ik van tevoren drie zakelijke en drie persoonlijke doelen invullen op een formulier.” Andere referenten geven nog aan dat het programma op de website al heel duidelijk staat omschreven en de kosten ook helder zijn. Ook het bewijs voor de STAP-subsidie is op tijd aangeleverd en zij hebben toegelicht hoe je dit kunt aanvragen.

### **Uitvoering**

Negen van de tien referenten zijn ‘zeer tevreden’ over de uitvoering. Eén referent is ‘tevreden’. Vaak wordt door de geïnterviewden aangegeven dat de uitvoering boven verwachting is geweest. De combinatie van de theorie met veel praktijkoefeningen, de regelmatige evaluaties, de diverse werkvormen en de ruimte voor het individu maar ook de gezamenlijke reis die de groep met elkaar maakt, worden vaak genoemd in de uitgebreide toelichting die men hierbij gaf. De referenten vertellen: “Het was een prachtige training. Er werd theorie behandeld maar vooral heel veel praktijkoefeningen gedaan. Dat was eigenlijk heel goed, want al doende leer je. De evaluaties waren daar ook een vast onderdeel van, zoals de zelfevaluaties. Deze moest je inleveren en daar kreeg je dan weer heel snel een reactie op”, “Het was een indrukwekkende reis voor iedereen. De groep bestond uit junioren en senioren maar voor iedereen is er ruimte. Je bent bezig met je eigen systeem, maar je komt elkaar ook tegen, je leert van elkaar en je kunt elkaar opvangen” en “De evaluaties vonden plaats door middel van intervisie maar ook door supervisie. Er werd een aanpassing gemaakt in het programma als dat nodig was.” De werkvormen zijn heel divers zoals rollenspellen, gesprekstechnieken, groepsopdrachten en individuele opdrachten zoals de reflectieverslagen. De invulling van het programma vindt soms op een intuïtieve manier van de trainer plaats, maar dit wordt als heel goed ervaren.

### **Opleiders**

Ook de trainers worden door negen referenten gewaardeerd met de score ‘zeer tevreden’; één geïnterviewde is ‘tevreden’. Bij elke opleiding zijn twee professionele trainers aanwezig die veel expertise hebben op hun vakgebied en goed op elkaar zijn ingespeeld. Keer op keer beschrijven de referenten hoe goed zij op de groep letten, aanvoelen en daarnaar handelen. Vrijwel alle geïnterviewden benoemen ook de verbinding binnen de groep die de trainer weet te bewerkstelligen als sterk punt. De geïnterviewden vertellen: “De trainers letten goed op de groep. Je hebt een gevoel van intimiteit en veiligheid. Er mag ook feedback geven worden. Ik haakte op een gegeven moment af, maar dat kan je dan ook aangeven en dit wordt besproken. Daar is ruimte voor”, “De trainers zien precies wat de behoefte is vanuit de groep. Zij kunnen hun kennis goed overbrengen, maar er is ook ruimte voor eigen inbreng en je leert in de praktijkoefeningen ook je eigen kwaliteit mee te nemen” en “Het zijn hele ervaren trainers die goed de diepte kunnen ingaan. Ze helpen je bij jouw persoonlijke ontwikkeling maar daarnaast begeleiden zij ook het groepsproces en leer je van anderen.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt door de helft van de referenten met de score ‘tevreden’ gewaardeerd; de andere helft is ‘zeer tevreden’. Het materiaal verschilt per opleiding, maar de referenten vertellen over studieboeken, syllabi, gedichten, filmpjes, liedjes, aanbevolen boeken, reflectieverslagen en poppetjes waarmee opstellingen gemaakt kunnen worden. De meeste referenten gebruiken het trainingsmateriaal nog als naslagwerk. De geïnterviewden vertellen: “Ik werk sinds kort als systemisch coach en ter voorbereiding op sessies lees ik vaak nog bepaalde delen van het trainingsmateriaal even door, zoals de interventies met de kernzinnen”, “Het trainingsmateriaal was niet helemaal duidelijk en dat hebben wij aangegeven. Daarna hebben wij alsnog een cursusmap gekregen die heel goed en volledig was.” Eén referent gaf nog aan dat het bij haar niet duidelijk was dat twee boeken inbegrepen waren bij het cursusmateriaal.

### **Accommodatie**

Ook de accommodatie wordt door de helft van de referenten met de score 'tevreden' gewaardeerd; de andere helft is 'zeer tevreden'. Gedurende de opleiding is de locatie gewijzigd bij veel referenten. Over de eerste locatie was men erg te spreken; ook de catering was goed verzorgd. Voor één enkeling die met het openbaar vervoer kwam was de bereikbaarheid niet goed, maar dit werd onderling opgelost. De tweede locatie was voor een aantal geïnterviewden wennen. Eén referent vertelde: "De tweede locatie was anders en moest eigen gemaakt worden. De trainers deden dat uitstekend en waren in staat om weer een goede en fijne sfeer te creëren. Af en toe was een medehuurder zichtbaar en hoorbaar en dat was voor sommigen wennen. Ik had er niet zoveel last van." De bereikbaarheid van de tweede locatie is erg goed. De reistijd is, afhankelijk van je woonplaats, soms wel aanzienlijk en voor anderen juist weer een thuiswedstrijd.

### **Natraject**

Het natraject wordt door acht referenten met 'zeer tevreden' gewaardeerd en twee referenten zijn 'tevreden'. De langere opleidingstrajecten worden uitgebreid afgesloten. Op basis van de verhalen van de geïnterviewden heeft dit veelal het volgende verloop: "Alle deelnemers moeten een eindverslag inleveren over zijn of haar leerdoelen. Daarnaast is er een examen met een familie- of organisatie-opstelling. De certificaten worden na afloop uitgereikt met een persoonlijke kaart en een kleinigheidje dat de trainers speciaal hebben uitgezocht voor jou." Tijdens de hele opleiding worden evaluatiemomenten gehouden in allerlei vormen. De referenten brengen het geleerde op verschillende manieren in de praktijk: "Ik ben inmiddels voor mijzelf begonnen. De bedrijven waar ik voor werk staan niet echt open voor opstellingen, maar ik gebruik de technieken wel om te observeren wat er speelt", "Ik sta intuïtiever in het leven. Ik heb keuzes leren maken. Ik ben meer gegrond en meer geaard" en "Wat ik heb geleerd en toepas, is, dat je je ego als coach een beetje moet loslaten. Stel je open, luister en dan krijg je ook zelf inzichten waar je niet eerder aan gedacht hebt. Er reflecteert altijd wel iets op jezelf."

### **Organisatie en Administratie**

Zes referenten zijn 'tevreden' en vier referenten zijn 'zeer tevreden' over de organisatie en administratie van de Bewustzijnsfabriek. Alles verloopt meestal soepel. Verschuiving van een trainingsdatum werd goed geregeld, een late betaling door de werkgever werd met geduld opgelost, uitstel van opdrachten werd verleend, de namen op de certificaten zijn van tevoren geverifieerd. Een tweetal referenten vertelden dat de tijdigheid van het verstrekken van de opdracht aan de deelnemers, de snelheid van reageren en de summiere reactie van evaluaties door de trainers wel een aandachtspunt is. Dit is niet het beeld dat door alle referenten wordt geschetst. Het is mogelijk dat deze verbeterpunten al zijn opgepakt.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer wordt door zeven geïnterviewden als 'zeer goed' ervaren en door twee referenten als 'goed'. Eén geïnterviewde had geen mening hierover. Sommigen ontvangen nog nieuwsbrieven of volgen de Bewustzijnsfabriek op LinkedIn. De nieuwe opleidingen en andere actuele thema's worden hier beschreven. Sommigen hebben zich inmiddels ingeschreven voor een vervolgopleiding of plannen nog af en toe een supervisie-afspraken als zij daar behoefte aan hebben. Eén referent vertelde: "Ik kan nog altijd met vragen bij hen terecht. Je wordt echt gezien en zij zorgen goed voor je."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Negen van de tien referenten zijn 'zeer tevreden' over de prijs-kwaliteitverhouding en één referent is 'tevreden'. De opleiding wordt soms beschreven als "niet goedkoop" maar altijd "marktconform". De kwaliteit wordt door alle referenten als heel hoog ervaren. Eén referent gaf nog aan: "Ik vind dat zij zwaar onder de prijs zitten, maar daar ben ik blij mee. Voor mij is het veel meer waard, want de kwaliteit van deze opleiding is veel hoger dan vergelijkbare opleidingen. Zeker als je kijkt naar de mate waarin zij bereikbaar zijn voor de deelnemers tijdens de opleiding, het aangeboden studiemateriaal en de catering.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking in totaal waarden negen geïnterviewden met 'zeer tevreden' en één referent is 'tevreden'. Bij de voorgaande items was het al duidelijk dat de Bewustzijnsfabriek op alle fronten hun werk meer dan beheersen en als er verbeterpunten zijn dan pakken zij dat waar mogelijk tussentijds vaak op. Meerdere referenten geven aan dat het enthousiasme, de persoonlijke wijze waarop zij de expertise en de passie voor het vakgebied weten over te brengen, aanstekelijk werkt. Eén referent vertelt nog: "Zij willen ook graag goede coaches afleveren aan de maatschappij." Unaniem zouden zij de Bewustzijnsfabriek aan anderen aanbevelen en vaak hebben zij dat al gedaan. Eén referent spreekt nog de wens voor een langer opleidingstraject uit.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met De Bewustzijnsfabriek op 15-11-2023.

### Algemeen

De Bewustzijnsfabriek begeleidt professionals, teams, bedrijven en organisaties bij het verdiepen van hun systemische kennis en vaardigheden. Daartoe biedt de organisatie opleidingen, trainingen en coaching. Het 'systemische' werkveld gaat over onderliggende loyaliteiten of krachtenvelden die de mindset, individueel of collectief gedrag (onbewust) bepalen. Zij werken niet alleen in een familiesysteem maar ook in andere sociale systemen zoals een organisatie, team of sportclub. Dit werken met het systemische veld heet ook wel 'de onderstroom'. Door workshops, trainingen en opleidingen krijgen deelnemers niet alleen inzicht in hoe systemische patronen werken, maar ook inzicht in hun (onbewuste) belemmeringen en valkuilen die soms van generatie op generatie (transgenerationeel) worden doorgegeven. Tevens krijgt men zich op mogelijke oplossingsrichtingen. Kennis en inzicht in onderliggende systemische patronen zijn uitermate belangrijk om te duiden waar individueel en collectief handelen vandaan komt. Dat vraagt niet zozeer om een analytische, maar vooral een holistische manier van waarnemen en interveniëren.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij de Bewustzijnsfabriek hoog in het vaandel. De activiteiten, waaronder de opleidingen, kennen een eigen signatuur qua identiteit en uniciteit. De oprichters, Peter Henneveld en Eveline Meinster, zijn zowel deskundig in hun vakgebied als zeer bevlogen. Zij verbinden de werkgebieden van Transactionele Analyse en Intuïtief begeleiden met Systemisch Werk. De opleidingen worden continu doorontwikkeld, mede doordat zij zelf investeren in hun eigen persoonlijke en professionele ontwikkeling. Hierdoor creëert men in de uitvoering een juiste balans tussen kennis, vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling waardoor de deelnemers hun inzichten, kennis en vaardigheden kunnen verdiepen en vergroten. Een uitgebreide intake vormt altijd de basis om aan de opleidingen deel te nemen. De opleidingen worden verzorgd in kleine groepen, met maximaal 12 deelnemers. De opleidingen focussen vooral ook op 'leren over jezelf'. Nieuwe opleiders/trainers gaan eerst als assistent-opleider aan de slag zodat ze de ziel en kern van de opleidingen in hun 'zijn' kunnen integreren. Als begeleider moeten zij het vermogen hebben om ook zware levensthema's goed te begeleiden. Dat vraagt om een houding en vaardigheid die zowel oordeelloos als integer is om de deelnemer op een juiste manier te begeleiden.

### Continuïteit

De Bewustzijnsfabriek streeft niet naar massa maar juist naar kwaliteit. Hierdoor is men in staat om de deelnemers handreikingen te doen die vanuit hun hart een ziel worden ingegeven. Verdieping en bewustwording op eigen thema's van de deelnemers staan dan ook voorop in de opleidingen. Doel is dat de deelnemers groeien als persoon en hun professionele begeleidingstaak goed en integer kunnen vervullen. Daarnaast besteedt men ook nauwgezet aandacht aan alle randvoorwaarden van leren en ontwikkelen. De Bewustzijnsfabriek focust zich op haar eigen, unieke identiteit en positie. Men streeft ernaar om de beste opleider op het gebied van Systemisch Begeleiden te zijn. Deelnemers krijgen daarmee ook een lifechanging experience aangeboden waar zij hun hele verdere (werkzame) leven profijt van hebben. En waar de verworven kennis, inzichten en vaardigheden kunnen worden ingezet binnen de eigen taak, rol of praktijk. Op basis van het wederom uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek (met een 100% klanttevredenheidsscore) en de continue aandacht en focus op kwaliteit, acht Cedeo de continuïteit van de Bewustzijnsfabriek voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Alle activiteiten die de Bewustzijnsfabriek ontplooit, dragen bij aan hun missie. Dat vertaalt zich niet alleen in de opleidingen, maar ook in de logistieke organisatie eromheen. Het niveau van de dienstverlening is kwalitatief hoogstaand. Dat wordt door de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt (h)erkend en gewaardeerd. Op feedback wordt door het instituut, daar waar mogelijk, direct geanticipeerd. De Bewustzijnsfabriek ziet de deelnemers dan ook nadrukkelijk als ambassadeurs en maakt dat de Bewustzijnsfabriek in het voorliggende Cedeo onderzoek voor de tweede maal op rij, de maximale score heeft weten te behalen.

## 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