

Klanttevredenheidsonderzoek

Het Notuleercentrum Opleidingen BV

23-09-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Het Notuleercentrum Opleidingen BV 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	8

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 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 jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer③				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Alle opleidingen vonden incompany plaats.
- ③ Een referent geeft aan geen behoefte aan relatiebeheer te hebben en geeft derhalve geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten geeft aan Het Notuleercentrum Opleidingen BV, hierna te noemen Het Notuleercentrum Opleidingen, via Google te hebben gevonden. De ondervraagden vinden dat zaken als "ervaring en expertise", "kwaliteit en service", "helderheid en vakmanschap" van de website afstralen. Drie referenten zijn via mond tot mondreclame in contact gekomen. De geïnterviewden hebben allen maatwerk en incompany trainingen ingekocht gericht op methodisch notuleren, notuleren met de laptop en basiskennis notuleren. "Wij waren op zoek naar een instituut dat specifiek de training 'Notuleren met de laptop' kon aanbieden. Bij drie aanbieders heb ik een offerte opgevraagd maar Het Notuleercentrum Opleidingen sprong erboven uit. Niet alleen qua prijs maar ook qua deskundigheid", aldus één van de referenten. Een ander geeft aan: "Wij hadden specifieke wensen over de inhoud van de training. Het Notuleercentrum Opleidingen pakte dit goed op en kwam met een prima voorstel." Veel ondervraagden melden dat het eerste contact telefonisch tot stand is gekomen. Dat geldt ook voor het contact met de trainer. Hierbij werden de doelstellingen van de trainingen nader besproken.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn van mening dat Het Notuleercentrum Opleidingen uitstekende maatwerk trainingen levert. "Wij hebben de training intern drie maal aangeboden omdat er veel belangstelling voor was. Dat kwam mede doordat de deelnemers vooraf zelf input hebben kunnen leveren", aldus één referent. Een ander vertelt: "In het verleden werkten onze vijf ondernemingsraden volledig autonoom. Het doel was om te zorgen voor meer uniformiteit en die opdracht was voor iedereen duidelijk." Eén ondervraagde geeft aan dat de situatie bij zijn bedrijf complex is. "De notulist is bij ons tevens deelnemer aan de vergadering. Van hem wordt ook een actieve inbreng verwacht. Deze eis is in de offerte prima verwoord." De volgende referent deelt mee dat de deelnemers voorafgaand aan de training op de site van Het Notuleercentrum Opleidingen konden inloggen en aangeven wat hun eigen wensen waren. Een ander meldt dat iedereen een intakeformulier heeft ingevuld. Dat betekent dat de deelnemers vooraf op de hoogte zijn van het programma. Voor alle ondervraagden is de offerte helder en duidelijk. "Aangezien wij de trainingen in-company verzorgen, staat ook overzichtelijk op papier welke onderdelen Het Notuleercentrum Opleidingen verzorgt en voor welke onderdelen wij moeten zorgen. Datzelfde geldt voor de financiële kant van de training. Dat vind ik erg prettig", aldus een geïnterviewde. Bij geen enkele referent zijn er afspraken over een natraject gemaakt. De meesten geven aan dat ook niet nodig te vinden.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle ondervraagden tevreden tot zeer tevreden. De gemaakte afspraken uit de offerte zijn nagekomen. "De kracht van de training zit ook in het feit dat er ruim aandacht voor interactie is en wordt geluisterd naar de input van de deelnemers. Deze input is mede gebaseerd op de vooraf ingevulde vragenlijsten", aldus een referent. Twee respondenten geven aan dat voor hun deelnemers ook de taak- en rolverdeling tussen voorzitter en notulist van een vergadering helder is geworden. "Vroeger pakten onze notulisten hun rol minder op tijdens een vergadering. Dankzij de training en de tips & trucs weet men nu dat een correcte voorbereiding plus afstemming vooraf met de voorzitter, essentieel zijn voor het welslagen van een vergadering." Een andere geïnterviewde meldt dat zijn deelnemers de volgende positieve punten hebben gemeld: "De training is pakkend en helemaal niet saai", "Wij hebben de kunst van het weglaten geleerd" en "Wij kunnen nu beter de hoofd- en bijzaken onderscheiden." De meeste ondervraagden vinden dat de afwisseling tussen theorie en praktijk goed is. "Onze cursisten moesten meteen aan de slag door het mee notuleren van de vergadering die op de film werd getoond. Zelfs tijdens het voorstelrondeje was dat de bedoeling", volgens één van de referenten. Een ander vertelt: "Onze deelnemers hebben vooraf het notuleersjabloon gedownload. Dat bleek tijdens de training een onmisbaar hulpmiddel." Alle referenten geven aan dat een tussentijdse bijstelling van het programma absoluut niet nodig was, zelfs niet bij bedrijven of organisaties die de training meer dan één keer hebben laten uitvoeren.

Opleiders

Voor de opleiders hebben de referenten alle lof. "De trainer is deskundig, professioneel en ervaren", is een veel gehoord compliment. Daarnaast vertellen de ondervraagden: "De trainer bleek prima aan te sluiten bij onze cultuur en bood veel deskundigheid in combinatie met ervaring", "De trainer was correct, vlot en ontspannen", "De trainer gaf goede voorbeelden en feedback", "De trainer was zeer vakkundig en vriendelijk en wist iedereen goed bij de les te houden door de vaart in de training te brengen", "Tijdens de training was er ook veel ruimte voor het stellen van vragen. Uit de beantwoording daarvan bleek dat de trainer zelf erg ervaren was", "Als de deelnemers na afloop bij mij terugkomen om te vragen of ze een vervolgcursus kunnen krijgen, dan is dat een compliment aan de trainer", "De trainer liet de deelnemers zoveel mogelijk zelf aan de slag gaan. Vervolgens liep hij door de zaal om mensen te begeleiden en vragen te beantwoorden. Dat werd door mijn cursisten als zeer positief ervaren", "Mijn grootste zorg was of de trainer de niveaoverschillen tussen de deelnemers kon wegnemen en dat is voor 100% gelukt. Dat vind ik heel knap." Unaniem zijn de referenten van mening dat de training voor alle betrokkenen een succes is geweest.

Trainingsmateriaal

Eén referent geeft aan deze vraag met de score neutraal te beoordelen omdat het gebruikte filmmateriaal kwalitatief niet voldeed aan zijn wensen en ook niet geheel paste in de belevingswereld van de cursisten. De meerderheid is echter tevreden. Een referent vertelt: "Het trainingsmateriaal is actueel en wordt na een jaar nog steeds gebruikt. Sterker nog: delen van het materiaal zijn standaard opgenomen in ons eigen secretaresse handboek." "Vooraf is aan de deelnemers gevraagd om eigen voorbeelden van notulen in te sturen. Fragmenten daarvan kwamen terug in het lesmateriaal waardoor de deelnemers zich prima in die situatie konden inleven", antwoordt een geïnterviewde. Volgens de referenten is er gewerkt met een notuleersjabloon, laptops en films met vergadervoorbeelden. Een enkeling heeft ook nog een handout met de hoofdregels overhandigd gekregen en/of een boekje met tips & trucs. "Ons eigen format is goed tot uiting gekomen tijdens de training. Zo wilden wij bijvoorbeeld dat er standaard gewerkt zou gaan worden met een actie- en besluitenlijst. Tijdens de training is dit geoefend waardoor men het in de praktijk vloeiend kon overnemen", aldus een ondervraagde.

Accommodatie

Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden.

Natraject

Alle deelnemers hebben na afloop van de training een certificaat of bewijs van deelname gekregen. Meestal werd dit aan het eind van de dag door de trainer uitgereikt. In een enkel geval heeft de referent de uitreiking gedaan. Na afloop van elke training hebben de cursisten een evaluatieformulier ingevuld. De meeste referenten hebben daarna een kopie van deze formulieren ontvangen. Bovendien is er door Het Notuleercentrum Opleidingen achteraf met hen contact opgenomen voor een mondelinge evaluatie. Eén referent meldt het volgende op de vraag of de trainingsdoelen zijn bereikt: "Zelfs meer dan dat. Niet alleen heeft de training praktisch toepasbare kennis gebracht maar is ook de actieve rol van de notulist goed belicht. Dat is een stimulans voor de cursisten maar ook voor hun partners in de vergadering, namelijk de voorzitter. Dankzij de actieve opstelling van onze notulisten, zijn de vergaderingen korter en efficiënter geworden en zijn de verslagen uniform en kwalitatief verbeterd. Zoveel winst had ik niet verwacht." Een ander verwoordt het als volgt: "Maandelijks komt onze groep secretaresses bij elkaar en wisselt ervaringen uit. Met de voorzitters worden vooraf afspraken gemaakt over hetgeen genotuleerd moet worden. Dat is al één verbeterpunt. Daarnaast zijn alle verslagen tegenwoordig gestandaardiseerd. Dat zie ik als de tweede grote verbetering." De volgende ondervraagde geeft nog een ander winstpunt aan. "De training heeft ook geleid tot teambuilding. De deelnemers hebben hun ervaringen kunnen uitwisselen en dat brengt dat zij elkaar informeel kunnen raadplegen en om advies vragen." Alle referenten geven aan vooralsnog geen behoefte aan extra activiteiten als een terugkomdag te hebben.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn van mening dat de organisatie en administratie van Het Notuleercentrum Opleidingen naar (volle) tevredenheid wordt uitgevoerd. Eén geïnterviewde moet een beetje lachen: "Vanuit Het Notuleercentrum Opleidingen was alles prima geregeld; alleen wij als opdrachtgever waren wat lastiger." "Het Notuleercentrum Opleidingen werkt altijd correct en snel en dat heb ik wel eens anders meegemaakt", aldus één referent. Een ander vertelt: "Het is fijn als de praktijk ook overeenstemt met hetgeen de website pretendeert. Dat is bij anderen soms niet het geval maar bij Het Notuleercentrum Opleidingen zeer zeker wel." Zowel telefonisch als per mail wordt er door Het Notuleercentrum Opleidingen altijd keurig, adequaat en tijdig gereageerd. Een referent geeft het volgende aan: "Omdat wij zeker een jaar lang hebben getwijfeld en hebben gezocht naar een potje met geld, is er veelvuldig contact geweest. Vaak lag hierbij het initiatief bij Het Notuleercentrum Opleidingen doordat zij maandelijks belden. Deze contacten waren altijd uiterst professioneel en vriendelijk." Daarnaast geeft deze ondervraagde aan dat er bij de uiteindelijke betaling iets mis ging. Over de wijze waarop Het Notuleercentrum Opleidingen dit heeft afgehandeld, is hij zeer tevreden.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden met de huidige situatie. Dat wil zeggen dat men graag het initiatief voor contact zelf neemt. Een enkeling ontvangt soms een folder en/of digitale nieuwsbrief en beoordeelt de frequentie daarvan als goed. De contacten met Het Notuleercentrum Opleidingen worden door één referent omschreven als "keurig en flexibel". Een ander geeft aan dat de contactpersoon "prettig in de omgang, accuraat en helemaal op de hoogte is." "Het Notuleercentrum Opleidingen scoort goed op het gebied van communicatie en betrokkenheid en daar was ik erg blij mee", aldus een ondervraagde. De volgende referent verwoordt het als volgt: "Ik weet eigenlijk niet meer of ik altijd met zelfde persoon heb gesproken maar alle contacten kan ik bestempelen als zakelijk, vriendelijk en meedenkend."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle ondervraagden kijken tevreden terug. De meesten vinden de prijs prima in verhouding tot de geboden kwaliteit. "Met name de kennis en kunde van de trainer en de professionaliteit van de organisatie hebben de training tot een succes gemaakt. De prijs die daarbij hoorde, stond in prima verhouding", volgens een geïnterviewde. Twee referenten geven aan de training zelfs goedkoop te vinden. "Ik heb een aantal bureaus vergeleken en kwam tot de conclusie dat Het Notuleercentrum Opleidingen de beste prijs - kwaliteit leverde", volgens één van hen. Een ander zegt: "De prijs die ik voor tien personen betaalde, vond ik, gezien mijn ervaring, prima en zelfs wat goedkoop. Daarom heb ik geen behoefte gehad om nog bij andere instituten te informeren."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Unaniem zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de totale samenwerking. Meerdere ondervraagden geven het volgende aan: "Men houdt zich keurig aan de afspraken en er is met regelmaat contact. Daarnaast wordt alles schriftelijk bevestigd; van elk telefoongesprek krijg ik een bevestiging per mail." Dat ervaren deze referenten als zeer positief want het laat geen ruimte voor misverstanden. Ook de kennis en kunde van de trainer en de professionaliteit van de totale organisatie zijn meermaals genoemd. Eén geïnterviewde zegt: "Deze training is zo goed bevallen dat we van plan zijn om het een of twee keer per jaar te herhalen. Sterker nog: het is standaard in ons interne trainingsaanbod opgenomen dus ik beveel Het Notuleercentrum Opleidingen van harte aan." Een andere referent meldt dat "het product, de uitvoering en het enthousiasme van onze deelnemers" voor hem de graadmeter zijn en dat stemt hem zeer tevreden. Tevens noemt men het Notuleercentrum zeer klantvriendelijk, dienstverlenend en informatief. Eén referent geeft aan dat hij het op prijs zou stellen dat de presentaties als handout kunnen worden meegegeven. Alle ondervraagden geven aan Het Notuleercentrum Opleidingen zonder meer aan te bevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met Het Notuleercentrum Opleidingen BV op 23-09-2010.

Algemeen

Het Notuleercentrum Opleidingen BV is dé notuleerexpert in Nederland. Volgens Het Notuleercentrum Opleidingen vereist het vakmanschap om kwalitatief hoogwaardige notulen te kunnen maken. Het Notuleercentrum Opleidingen stelt zichzelf als doel om te zorgen voor een verbetering van het imago van notuleerwerkzaamheden. Daarnaast ondersteunt het alle notulisten door kennis en expertise op het gebied van het notuleren beschikbaar te stellen op de website notuleren.nl. Op die manier draagt Het Notuleercentrum Opleidingen bij aan de bevordering van een kwalitatief hoogwaardige verslaglegging. De opdrachtgevers van Het Notuleercentrum Opleidingen zijn afkomstig uit allerlei sectoren, waarbij er een evenredige verdeling is tussen overheid, het bedrijfsleven en de non-profitsector.

Kwaliteit

Bij alle trainingen wordt gebruik gemaakt van professionele opleiders en casuïstiek die aansluit op het werkveld van de deelnemer. Voor het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening hecht Het Notuleercentrum Opleidingen aan een scherpe en kritische blik gericht naar zichzelf. De opleidingen worden voortdurend beoordeeld door deelnemers middels een evaluatieformulier. Deze input gebruikt Het Notuleercentrum Opleidingen om hun aanbod uit te breiden, te verbeteren en actueel te houden. Het opleidingsinstituut vindt het van groot belang dat de trainers goed kunnen opleiden. Zij worden op basis van hun vakgerichte kennis, praktijkervaring en didactische vaardigheden geselecteerd en zijn vakbekwame notulisten met een jarenlange praktijkervaring in allerlei sectoren. Daarnaast beschikken zij over de juiste vaardigheden om met mensen en groepen om te gaan. Het geheel resulteert in een kwalitatief hoogwaardig product en een plezierige wijze van leren. Dat hier sprake is van een enthousiaste en zeer klantvriendelijke organisatie blijkt uit de zeer positieve reacties van de door Cedeo ondervraagde referenten.

Continuïteit

Het gaat goed met het Notuleercentrum Opleidingen. Er is veel vraag naar de verschillende notuleercursussen die er ontwikkeld zijn. Het instituut werkt landelijk en dat betekent dat wanneer een cursist een notuleercursus wil volgen, dat mogelijk is op korte termijn en in de eigen regio. Momenteel wordt gewerkt aan een restyling van de cursussen en wordt e-learning toegevoegd als didactische werkvorm. Voor de cursus steno is dit reeds ontwikkeld. Op basis van de huidige positie in de markt, de informatie die tijdens het bezoek werd verschaft en de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Het Notuleercentrum Opleidingen voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

In de trainingen wordt de vertaalslag naar de praktijk centraal gesteld: deelnemers moeten direct aan de slag kunnen met het geleerde. Daarom zijn de onderwijsvormen zoveel mogelijk actief en gericht op het toepassen van kennis. De inzet en aanpak van Het Notuleercentrum Opleidingen is enthousiast en doeltreffend. Met de speciaal ontwikkelde 'virtuele vergaderingen' wordt voor de deelnemer een zo echt mogelijke situatie nagebootst waarin onmiddellijk praktisch geoefend kan worden. In de trainingen wordt een goede interactie bereikt en wordt aan deelnemers optimaal persoonlijke aandacht gegeven. Zodoende wordt een zo hoog mogelijk rendement gegenereerd. Het Notuleercentrum Opleidingen zet zich in voor een algemene verbetering van verslaglegging en het bevorderen van een positief imago van notuleerwerkzaamheden.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu