

Klanttevredenheidsonderzoek

Gouwe Academie

13-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Gouwe Academie 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 OPEN 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, 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 jaaromzet 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
Voortraject②				60%	20%
Opleidingsprogramma③			10%	60%	10%
Uitvoering			30%	40%	30%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal④			20%	40%	10%
Accommodatie⑤				30%	10%
Natraject⑥			10%	50%	10%
Organisatie en Administratie⑦				70%	10%
Relatiebeheer⑧				30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨		10%		50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑧ Zes referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑨ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Gouwe Academie hebben om uiteenlopende redenen voor het instituut gekozen. Enkelen geven ieder aan: "Wij gaan als bestuur werken met Parnassus als bronsysteem voor IVS en leerlingadministratie. De keuze voor Parnassus lag voor de hand", "Ons team heeft voor Gouwe Academie gekozen omdat enkele collega's goede ervaringen hadden met deze docent", "We hebben ons via verschillende presentaties bij Gouwe Academie georiënteerd. We hadden er een goed gevoel bij" en "We kregen een mail waarin deze cursus werd aanbevolen. Die kwam op het juiste moment. De inhoud ervan sprak ons aan." Over het voortraject zijn alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden.

Enkelen zeggen ieder: “We konden snel terecht”, “We kregen netjes een uitnodiging met een agenda”, “Ze mailen duidelijk en snel” en “We konden onze themaplannen insturen en werden goed geïnformeerd door de contactpersoon.” In sommige gevallen is er sprake van een intake. Een referent in dit verband: “We hebben van tevoren nog een gesprekje gehad met een contactpersoon over wat de mensen nodig hadden.” Twee van de tien referenten kennen het voortraject geen score toe, omdat zij er onvoldoende van kunnen herinneren.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt zeven van de acht referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden; één referent geeft een score ‘drie’. De (zeer) tevreden gestemden spreken hun goedkeuring uit over de wijze waarop de inhoud van de opleidingen wordt omschreven. Deze is naar hun mening duidelijk, volledig en in overeenstemming met de daadwerkelijke inhoud. De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Enkele reacties: “Er stond precies in wat er zou gaan gebeuren”, “Het was helemaal helder” en “Je wist wat je te wachten stond.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De opleiding had geen ‘experttraject’ genoemd mogen worden. Het programma was inhoudelijk nog niet klaar.” Twee referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept bij zeven van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; drie geïnterviewden tonen zich niet helemaal tevreden. De (zeer) tevreden referenten zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en de diepgang: “De cursus was helemaal online, maar ze wisten goed je aandacht erbij te houden. Er was voldoende ruimte om vragen te stellen”, “Het was interactief en praktijkgericht genoeg. Je kreeg veel voorbeelden van hoe het werkt”, “We kregen veel opdrachten. Die werden uitgebreid besproken. Je kon de docent tussentijds ook bellen als je vragen had” en “Er is precies uitgelegd hoe het systeem werkt en hoe je analyses maakt. Er werd echt de diepte en de praktijk in gegaan. De docent heeft ook nog klassenbezoeken gedaan.” In een aantal gevallen was er sprake van enig maatwerk: “Het was in principe standaard maar het was toch een beetje op maat gemaakt” en “Er werd rekening gehouden met onze wensen zoals we die van tevoren hadden kenbaar gemaakt.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Het had effectiever gekund. Ik zat niet te wachten op lange verhalen van anderen. Ik wilde leren hoe ik het kon uitvoeren in de praktijk”, “Ze vervielen weleens in herhaling. Ook werden we regelmatig onderbroken omdat de hulpmiddelen uitvielen” en “Het niveau viel een beetje tegen. Er is nog onvoldoende over het onderwerp bekend. Ze hadden het beter een kennismakingstraining kunnen noemen in plaats van een experttraining.”

Opleiders

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden of zeer tevreden over de opleiders. Zij worden gewaardeerd om hun kennis, didactische vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten. Een greep uit de reacties: “Ze hebben voldoende kennis en zijn ook didactisch goed”, “De trainer weet wat hij wil en brengt dat duidelijk over. Hij is in staat om de differentiatie tussen kleuteronderwijs en hogere groepen goed in beeld te brengen. Hij houdt het tempo erin”, “De docent had veel kennis van zaken, was enthousiast en paste zich aan aan onze wensen. Hij was laagdrempelig en fijn om mee te overleggen” en “De docent luisterde goed naar de vragen en was geduldig.” Enkelen voegen ieder nog toe: “De trainer verstaat de kunst om iedereen mee te krijgen. Dat was best een klus, gezien de diversiteit in ervaring en werkwijze binnen ons team” en “Het is een fijn iemand. Hij spreekt onze taal. Hij weet heel goed hoe wij naar zorg en samenwerkingsverbanden kijken, omdat hij er zelf ook inzit. En hij heeft humor, ook niet onbelangrijk!” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het ontbrak bij de docent aan kennis over het onderwerp. Dat heeft hij ook wel toegegeven.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn vijf van de tien referenten (zeer) tevreden. Twee geïnterviewden kennen een score 'drie' toe en drie personen geven geen mening, bij gebrek aan informatie. Het materiaal bestaat voornamelijk uit handouts en digitale lesstof. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De docent heeft wat lijsten gestuurd over internet", "We hebben alle slides ontvangen" en "We kregen wat verwijzingen naar online artikelen. Een aantal dingen zijn voor ons uitgeprint. Het was voldoende zo." De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: "De digitale hulpmiddelen waren slecht. De training is tot zeven keer toe onderbroken vanwege het uitvallen van het scherm", "We hebben alleen wat stencils gekregen. Dat vond ik niet genoeg" en "We hebben wel handouts ontvangen, maar als je het goed zou willen doen, zou je een boekje moeten uitreiken."

Accommodatie

Een meerderheid van de referenten kent op dit onderdeel geen score toe, omdat de opleidingen in hun situatie ofwel online ofwel in-company waren. De vier referenten die wel een oordeel kunnen geven, tonen zich (zeer) tevreden. Enkele van hen zeggen ieder: "Het was op de PABO in Gouda, prettige lokalen en een goede lunch", "De vergaderzaal was prachtig" en "De accommodatie was goed te bereiken. Er was voldoende parkeergelegenheid. De catering was prima."

Natraject

Zes van de tien referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject; er wordt één score 'drie' gegeven. Drie geïnterviewden geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie of omdat de training in hun situatie nog niet is afgerond. In de meeste gevallen is er sprake van een certificaat van deelname. Een referent: "Het certificaat werd na de laatste bijeenkomst opgestuurd. Ze hadden gekeken naar welke collega's welke bijeenkomsten hebben gevolgd." In de regel wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en vindt er een mondelinge evaluatie plaats. Men is te spreken over de mogelijkheden tot opvolging en zegt onder meer: "De docent is nog bij ons op bezoek geweest om met het hele team te spreken en klassenbezoeken te doen" en "We krijgen volgende week nog een afsluitende studiedag om te kijken hoe we het resultaat kunnen vasthouden." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert een meerderheid positief: "Er is besef gekomen bij de leerkrachten van waarom het gaat", "Ik heb voldoende geleerd", "We weten nu hoe we moeten werken met de leerlijnen, hoe we doelen moeten aanbieden en observeren" en "Ik was er heel blij mee. Je krijgt een goed overzicht en wordt enthousiast gemaakt. De nutteloze dingen lieten ze zitten, je krijgt alleen de handige tips." Enkele tonen zich wat minder enthousiast: "Het was al een beetje gesneden koek voor mij" en "Het was meer een kennismaking dan een gevorderde training."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de punctualiteit en het toesturen van materiaal en de facturering. De online omgeving is naar verwachting. De facturering verloopt correct. "De online omgeving is goed en duidelijk", "Alles wordt op tijd aangeleverd en loopt goed", "Ze houden zich goed aan de afspraken", "Het vooroverleg via TEAMS was prima geregeld. De agenda kwam op tijd. Het klassenbezoek was ook stipt" en "De communicatie verloopt vlekkeloos. Ze zijn goed te bereiken, zowel telefonisch als per e-mail." Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Alle referenten die hun mening uitspreken over het relatiebeheer tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Zij ontvangen van Gouwe Academie nieuwsbrieven en uitnodigingen en geven aan dat er ook persoonlijk contact is. Ze zeggen: "Ik krijg prima updates van het opleidingsaanbod. Laatst heb ik ook een uitnodiging ontvangen voor een symposium over het jonge kind", "We bellen heel veel. Ze zijn goed te bereiken. Ik krijg ook een nieuwsbrief", "Ik ken de organisatie goed. Ik kom vaak bij hen en heb veel contact met de trainer en zijn collega's. Het contact is heel positief. Je krijgt altijd antwoord op je vragen" en "Je kunt hen altijd bellen en snel even schakelen. Ze onthouden goed wat wij belangrijk vinden." Zes van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen zes van de tien referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe en er wordt één score 'twee' gegeven. De overige drie referenten geven geen mening, omdat ze geen zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De prijs en de kwaliteit zijn goed met elkaar in balans", "Je betaalt een eerlijke prijs voor een goed product" en "We wilden graag een nieuw rapport en zij hebben het pasklaar voor ons gemaakt. Ze leveren een goed product waar we iets aan hebben. De prijs is goed te noemen." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik was niet tevreden over de kwaliteit van de opleiding. De prijs is dan sowieso te hoog."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Gouwe Academie zijn alle referenten positief, afgezien van één ontevreden gestemde. Laatstgenoemde verwijst voor zijn eindscore naar redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Men prijst de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de docenten: "De docent is goed bekend met het werkveld én met het systeem. Hij heeft dit zelf mee helpen ontwikkelen", "De trainer was deskundig en gericht op onze wensen" en "Hij gaf goede voorbeelden. Hij was toegankelijk, wist antwoord op onze vragen en was bereid om ons met alles te helpen." Ook de interactieve en praktijkgerichte inhoud van de opleidingen oogst lof: "Er is belangrijke informatie gedeeld", "Het is heel praktijkgericht. Dat spreekt mensen aan", "Je hebt veel gelegenheid om vragen te stellen en krijgt goede antwoorden. Alles is duidelijk" en "Als je niets afweet van het systeem, is het heel fijn om zoveel praktische dingen mee te krijgen." Eén referent voegt nog toe: "Het is heel nuttig dat wij dit als team hebben gedaan, dat we in gesprek zijn gegaan en afspraken hebben gemaakt. Hiermee, en met de modellen en de theorie, kunnen we in de praktijk goed verder." Naast deze lovende woorden worden er ook een tweetal niet eerder genoemde verbeterpunten naar voren gebracht: "Het opleidingsaanbod is heel breed. Het zou meer de diepte in kunnen, met korte opleidingen over specialistische onderwerpen" en "Qua lestijden zou er meer rekening moeten worden gehouden met files op de weg." Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij genegen zijn het open opleidingsaanbod van Gouwe Academie aan te bevelen bij derden. De ontevreden gestemde zet hierbij wel de kanttekening dat hij de door hem laatstgenoten opleiding niet aanbeveelt.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Gouwe Academie op 13-07-2023.

Algemeen

Gouwe Academie bestaat in de huidige vorm, als zelfstandige bv met een eigen management, sinds 1 januari 2021. Gouwe Academie is een expert in het duurzaam inzetten van ICT-producten waardoor opdrachtgevers/afnemers optimaal met de software kunnen werken. Naast consultancy op ICT-producten wordt er met technische partners ook zelf software ontwikkeld waarbij dan ook begeleiding wordt geboden. Kindkans, Zien!+ en diverse leer- en ontwikkelingslijnen 0-7 jaar zijn hier voorbeelden van. Gouwe Academie weet vanuit onderwijskundig perspectief hoe software passend en het meest effectief kan werken voor de opdrachtgever. De kernwaarden van de Gouwe Academie zijn deskundig en gedreven, realiserend, ondernemend en innovatief en, tenslotte, visiegestuurd. Het credo voor de komende beleidsplanperiode (2023-2027) is lichter, leuker en beter wat staat voor: minder werkdruk, meer werkplezier en betere onderwijskwaliteit. Het gesprek vond plaats bij de Gouwe Academie in Gouda. Er is gesproken met de heer Bos en mevrouw de Kreij.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Gouwe Academie hoog in het vaandel. Zo worden er bijvoorbeeld drie fases onderscheiden die gekoppeld zijn aan de manier waarop de opdrachtgever/afnemer de mogelijkheden van software benut om zijn visie en missie te realiseren. In de eerste fase leren mensen omgaan met de software, in de tweede fase wordt er geleerd hoe het product efficiënt gebruikt kan worden en in de derde fase wordt er geleerd hoe men de software voor zich kan laten werken en is de software niet meer het hoofddoel maar ondersteunend bij de visie van de school. Hierbij is er sprake van een doorlopende kwaliteitsdialoog om te bekijken hoe processen nog beter kunnen worden vormgegeven. Gouwe Academie heeft een open programma-aanbod dat in thema's is gegroepeerd. Zo zijn er de thema's brede vorming en coaching, schoolkwaliteit, het jonge kind, flexibilisering van het onderwijs, handelings- en opbrengstgericht werken, passend onderwijs, oudercommunicatie en administratie ParnaSys. De docenten/trainers (tevens onderwijsadviseurs) die worden ingezet zijn ofwel in vaste dienst bij Gouwe Academie, ofwel komen zij uit de grote flexibele schil waarvan gebruik wordt gemaakt. Meerdere keren per jaar zijn er bijeenkomsten voor bepaalde teams of voor alle onderwijsadviseurs en in de komende periode zal hier nog extra aandacht aan worden geschonken.

Continuïteit

Gouwe Academie is een jonge, ambitieuze organisatie. De wens is om de komende jaren met meer partners strategische samenwerkingen aan te gaan waardoor het programma-aanbod kan worden uitgebreid. Hierdoor zullen er meer mensen gebruik gaan maken van de diensten van Gouwe Academie en zal de organisatie dus nog verder groeien. 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

Gouwe Academie werkt met onderwijs adviseurs die zelf werkzaam zijn in de praktijk. Daarnaast worden evaluaties gehouden, zowel mondeling als schriftelijk, met deelnemers aan cursussen en opleidingen. Hierdoor is men bij Gouwe Academie goed op de hoogte van wat er speelt en kan men hier snel op inspelen. Daarnaast is er door de strategische samenwerkingen met diverse partners veel informatie beschikbaar. Het programma-aanbod van Gouwe Academie voorziet dan ook zonder meer in de behoefte van de afnemers en is om die reden zeker bedrijfsgericht te noemen.

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