

Klanttevredenheidsonderzoek

STE Languages

27-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van STE Languages 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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				56%	22%
Opleidingsprogramma				56%	44%
Uitvoering				56%	44%
Opleiders				89%	11%
Trainingsmateriaal③				44%	33%
Accommodatie④				11%	11%
Natraject⑤				67%	22%
Organisatie en Administratie			22%	44%	33%
Relatiebeheer⑥		11%		22%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			11%	33%	44%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven aan dat zij dit niet kunnen beoordelen.
- ③ Twee referenten geven aan dat zij dit niet kunnen beoordelen.
- ④ Zeven referenten geeft aan dat het een incompany training is.
- ⑤ Eén referent geeft aan dat de training nog niet is afgerond.
- ⑥ Eén referent kan dit niet beoordelen.
- ⑦ Eén referent kan dit niet beoordelen.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject wordt door zeven van de negen referenten met de score “tevreden” of “zeer tevreden” gewaardeerd. Twee referenten scoren niet omdat zij niet bij het voortraject betrokken zijn geweest. Bijna alle referenten geven aan al lange tijd samen te werken met STE Languages en in enkele gevallen zijn zij ook preferred supplier. Bij één referent is STE Languages aangeraden door familie. De volgende uitspraken bevestigen dit beeld: “Wij werken al heel lang samen met STE Languages en zijn heel tevreden over deze samenwerking. Wij hebben altijd gesprekken met een vast contactpersoon, telefonisch of per mail, waarna een uitnodiging volgt naar de deelnemer”, “STE Languages is een vaste contractpartner van ons bedrijf en mijn ervaring met hun is heel positief voor wat betreft hun klantvriendelijkheid en snelle communicatie. Ik bespreek altijd de toekomstige maatwerkprojecten met een vast contactpersoon en de doelen zijn al grotendeels vastgelegd in onze raamovereenkomst.”

Een referent gaf aan dat een oud-collega het voortraject ooit had gedaan en dat hij wel had overwogen om op te stappen, maar de kwaliteit van STE Languages gaf de doorslag om bij hun te blijven. Samenvattend valt de keuze voor STE Languages vaak op hen door de lange samenwerking, de kwaliteit van het maatwerk, de regionale positie en de goede communicatie. In de meeste gevallen wordt er een persoonlijke intake afgenomen door STE Languages om het niveau te bepalen en de wensen te bespreken. Sommige bedrijven hadden aanvullende eisen en behoefte aan meer maatwerk. Meestal betrof de wens dat het opleidingsprogramma werd afgestemd op de cultuur en de werkzaamheden binnen het bedrijf. Daarnaast is flexibiliteit vaak een aanvullende eis, zodat de trainingen bijvoorbeeld aansluitend aan de dienstroosters gegeven kunnen worden.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door alle referenten als goed tot zeer goed gewaardeerd. Alle referenten geven unaniem aan dat het lesprogramma voldoende is afgestemd op hun vragen en wensen. Enkele reacties van referenten: “Aan de hand van een intake gesprek en test wordt het niveau bepaald en een programma opgesteld op individueel niveau. Daarbij wordt onder andere rekening gehouden met het kennisniveau, de functie en het leertempo en hoe snel men de training wil afronden”, “Vooraf wordt altijd het niveau bepaald waarna de deelnemer wordt ingedeeld in een groep. Tussentijds word ik op de hoogte gehouden over de opkomst van de deelnemers. Er zijn verder geen afspraken over een eindevaluatie gemaakt. De financiële kant van de zaak is altijd duidelijk. Daar zijn vaste afspraken over” en “Het opleidingsprogramma voor maatwerktrainingen loopt alle langere tijd. Daarnaast is er samen met STE Languages nu ook een nieuwe training ontwikkelt op basis van onze wensen.” In de meeste gevallen wordt de trainer vooraf voorgesteld. De communicatie over het opleidingsprogramma wordt als goed ervaren.

Uitvoering

De uitvoering wordt door alle referenten als goed tot zeer goed gewaardeerd. Eén referent gaf aan dat de training nog niet geheel was afgerond. Men neemt wel verschillende individuele resultaten waar per deelnemer, maar geven daarbij ook aan dat STE Languages daar niet verantwoordelijkheid voor is. Zoals één referent het goed verwoordde: “Soms zijn er meer trainingen nodig om het gewenste niveau te bereiken dan vooraf gezien. Dit wordt dan besproken en geregeld, want het is belangrijk dat onze medewerkers hun werk kunnen uitoefenen en zich goed kunnen verwoorden in de Nederlandse taal.” In groepstrainingen blijkt soms ook dat de onderlinge verschillen te groot zijn en dan worden de groepen heringedeeld. Vaak wordt er gebruik gemaakt van allerlei interactieve elementen in de training zoals bijvoorbeeld filmpjes, PowerPoint presentaties en het oefenen in tweetallen. Enkele reacties van de referenten over de werkvormen: “Er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk waarbij veel wordt gewerkt met praktijkvoorbeelden. Alles is erop gericht om de medewerker beter en veiliger te laten meedraaien op de werkvloer”, “Tijdens de trainingen is theorie en praktijk afgewisseld maar de focus lag op de praktijk, conform onze wens. Aan de hand van onder andere rollenspellen en presentaties zijn praktijksituaties geoefend. Achteraf gezien hadden wij nog behoefte aan iets meer theorie, maar dat was oorspronkelijk niet onze wens”, “Uit de interne evaluaties blijkt dat de training heel goed wordt gewaardeerd door de deelnemers. Zeker als wij het vergelijken met de scores van een andere aanbieder waar wij wel eens gebruik van maken.”

Opleiders

De trainers worden door alle referenten goed tot zeer goed gewaardeerd. Hun deskundigheid, maar ook de didactische en hun persoonlijke kwaliteiten, werden door alle referenten zeer positief onder woorden gebracht. Enkele reacties: “De trainers zijn flexibel en passen zich aan de groep aan maar houden wel de gestelde doelen voor ogen. Er zijn wel kwalitatieve verschillen tussen de trainers, maar allen worden van goed tot zeer goed gewaardeerd door diegenen die de training hebben gevolgd. Voor onze deelnemers is het belangrijk dat onderdelen ook in het Engels vertaald kunnen worden omdat men het Nederlands nog onvoldoende machtig is. De trainers hebben dit goed opgepakt en STE Languages houdt daar ook rekening mee bij de keuze van een docent”, “De trainer was naast een goede trainer op zijn vakgebied ook goed op de hoogte van de cultuur van het land. Op een leuke en praktische manier werden de trainingen gegeven en de praktijkopdrachten waren ook echt leuk uitgekozen en gerelateerd aan ons bedrijf.” Eén referent benoemde voorts dat de ICT vaardigheden nog wel een verbeterpunt is, want regelmatig zijn er problemen met de verbinding tussen de systemen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door zeven referenten als goed tot zeer goed gewaardeerd. Twee referenten zijn niet goed op de hoogte waaruit het materiaal bestaat. Het trainingsmateriaal bestond veelal uit e-learning, boeken, praktijkmateriaal, hand-outs, PowerPoint presentaties en filmpjes.

Enkele referenten: "De trainer heeft mij heel veel verschillende boeken aangeraden naast het opleidingsboek en diverse hand-outs", "Het trainingsmateriaal bestaat uit een boek en daarnaast veel praktijkvoorbeelden, zodat de werknemer beter zijn weg weet te vinden op de werkvloer" en "Wij hebben twee boeken ontvangen waaruit wij veel gewerkt hebben. Ik moet eerlijk bekennen dat ik het na afloop niet meer heb ingekeken."

Accommodatie

Bijna alle referenten (zeven) hebben incompany trainingen gehad en hebben geen score toegekend aan het onderdeel "accommodatie". Eén referent geeft aan dat de locatie voldoet, maar als hij het zou mogen inrichten dan zou hij het wel wat "meer gelikt" doen. De andere referent geeft aan dat hij tevreden is. De trainingen worden op diverse locaties gegeven. Soms wordt er gekozen voor een praktische oplossing voor wat betreft de locatie om de reistijd van de deelnemers en trainer zoveel mogelijk te beperken.

Natraject

Het natraject wordt door acht van de negen referenten gewaardeerd als goed tot zeer goed. Alle referenten geven aan dat de training is of wordt afgerond met een certificaat en vaak wordt ook het eindniveau getest. De eindevaluatie heeft niet bij alle referenten plaatsgevonden, afhankelijk van welke afspraken er zijn gemaakt in het voortraject. In enkele gevallen wordt de eindevaluatie door het bedrijf van de deelnemers aan de opleidingen zelf gedaan.

Enkele uitspraken: "Het natraject wordt altijd afgerond met de uitreiking van een certificaat, een evaluatie met de opdrachtgever en een presentatie van de deelnemer aan de groep, zodat wij een indruk krijgen van wat hij geleerd heeft de afgelopen periode. Eigenlijk zou na een halfjaar nogmaals moeten worden bekeken wat de resultaten zijn maar dat ontbreekt nu nog. De resultaten verschillen per medewerker maar daarin speelt de medewerker ook een rol. Als men veel oefent, ook buiten de les, dan zijn de resultaten vaak beter", "Alle deelnemers hebben een certificaat gekregen en onze organisatie heeft de evaluaties gehouden met de deelnemers en STE Languages. Wij zijn heel tevreden. Alle doelstellingen zijn bereikt en binnenkort volgen gesprekken over de volgende training."

Organisatie en Administratie

Zeven referenten geven aan dat de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde is. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden. "Natuurlijk wordt er wel eens een menselijke fout gemaakt en dit wordt dan opgelost", "Ik heb nauwelijks problemen met STE Languages en als dat het geval was dan hadden zij het ook niet kunnen voorkomen. Altijd wordt er naar een oplossing gezocht. Het team is heel goed op elkaar ingespeeld en mijn contactpersoon weet precies wie wat voor mij kan regelen. Wij hebben een aantal keer de les moeten verzetten en daarin hebben zij zich heel flexibel opgesteld." De kritische opmerkingen van de referenten over de organisatie en administratie hebben betrekking op de efficiency. Enkele reacties: "De organisatie en administratie werkt netjes alhoewel lijsten wel heel eenvoudig worden samengesteld in plaats van in een CRM systeem. Hierdoor is er veel contact via de mail. Het is wel volledig en het draait natuurlijk meer om de inhoud van de training, maar het kan echt efficiënter" en "Achteraf gezien had ik graag toegang tot een portal gehad zodat ik de aanwezigheid van de deelnemers beter kan volgen. Nu ontvang ik de gegevens incidenteel als ik ze opvraag." Eén referent is de afgelopen periode minder tevreden sinds het vaste aanspreekpunt is vertrokken en zaken minder goed zijn opgepakt.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door zeven referenten als goed ervaren. Vaak is dit een jarenlange relatie. Sommigen hebben rechtstreeks contact met de directeur of accountmanager, terwijl anderen aangeven alles prima via de website te kunnen vinden en meer contact dan ook niet nodig vinden. De frequentie van contact verschilt per referent en op één na is daar iedereen ook tevreden over. De enige kritische noot is de volgende: "Ik heb behoefte aan frequenter contact en meer initiatief van hun kant qua samenwerking. Uiteindelijk is het hun verdienmodel dus de bal ligt bij hen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Bijna alle referenten geven aan dat de prijs/kwaliteitverhouding goed tot zeer goed is en meestal ook marktconform. Als men benoemt dat de prijs aan de hoge kant is, dan geeft men wel altijd aan dat STE Languages wel kwaliteit levert. Eén referent geeft aan dat hij van mening is dat de prijzen echt te hoog liggen. "Als het niet door mijn werkgever vergoed zou worden, dan is het niet te betalen voor mij."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en de samenwerking in totaal wordt door alle referenten gewaardeerd met een score van goed tot zeer goed. De communicatie, de kwaliteit van het geleverde maatwerk, de goede trainers worden allen meermaals genoemd als pluspunten van STE Languages. Enkele reacties: "Afspraak is afspraak, hetgeen ik zelf ook heel belangrijk vindt. Daarom verloopt onze samenwerking ook zo goed. Mijn accountmanager is een goede regisseur en werkt samen met een team dat goed is ingespeeld op hun klanten. Ik zou hen zeker aanbevelen aan anderen", "De manier waarop de trainer de cultuur van het land en ons bedrijf verwerkte in de taaltraining, vind ik heel goed. Daarnaast stelt STE Languages zich heel flexibel op; zij denken goed mee en nee als antwoord bestaat niet." Wel hebben enkele referenten de wens dat een (bijvoorbeeld) CRM systeem in gebruik wordt genomen, waardoor bepaalde zaken wat efficiënter gaan lopen in de toekomst met betrekking tot de uitwisseling van gegevens.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met STE Languages op 27-09-2023.

Algemeen

STE Languages, opgericht in 1995, is een toonaangevende taalaanbieder in Nederland. Zij is landelijk actief, zowel voor de zakelijke als de particuliere markt. Jaarlijks worden er ruim 4.500 cursisten uit alle hoeken van de wereld getraind, met ongeveer 90 verschillende nationaliteiten. Een taaltraining helpt om de juiste woorden te vinden en met zelfvertrouwen te communiceren. De docenten van STE Languages zijn thuis in meer dan 20 talen. Cursisten kunnen zowel individueel als in groepsverband worden getraind. STE Languages werkt vanuit 70 verschillende klantlocaties verspreid door het land. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen die worden verzorgd. Het gesprek vond plaats met Wilfried Gradus en Mathilde Lageman (directeur/eigenaren).

Kwaliteit

STE Languages heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Zij werkt met zo'n 120 gekwalificeerde docenten; allen zijn (near) native speakers. Zij laten zich graag laten inspireren door de dagelijkse praktijk. Die vertaalslag zorgt voor direct toepasbare inzichten en dat stimuleert het leerproces. Alle docenten werken volgens een gestructureerd en bewezen didactisch programma conform het Europees Referentiekader (ERK). Zij zijn zorgvuldig geselecteerd en worden volgens vaste richtlijnen ingezet. Docenten worden voorts gemonitord door onder meer klassenbezoeken, evaluaties en regelmatige gespreksrondes. Voorts wordt hen de mogelijkheid tot kennisverbreding geboden, onder andere door hen workshops aan te bieden. Er worden sectorvergaderingen georganiseerd waarin expertise kan worden gedeeld. Ieder taaltraject begint altijd met het vaststellen van het taalniveau op basis van een intakegesprek en een schriftelijke test. Op basis van ontwikkeldoelen en intakeresultaten wordt het start- en doelniveau bepaald. Met tussentijdse evaluaties en een eindgesprek wordt de voortgang nauwkeurig bewaakt. De docenten houden de doelstellingen in het vizier en sturen waar nodig bij. Zo wordt iedere taaltraining een gericht ontwikkelingsproces. De taaltrainingen worden uitgevoerd door te werken met vaste lesplannen die zijn ingericht volgens een bepaald stramien en met lesmaterialen die door uitgeverijen en STE Languages zijn ontwikkeld. Daarnaast wordt er deels gebruik gemaakt van bedrijfsspecifiek materiaal. STE Languages bezit het keurmerk Blik op Werk en is lid van de NRTTO.

Continuïteit

STE Languages is nog steeds groeiende. Zo groeit het aantal incompany trainingen gestaag, evenals het aantal open inschrijvingen. STE Languages is daarom continu op zoek naar (NT2-) docenten. Daartoe is een taalcoördinator aangesteld. STE Languages zoomt in op de vraag van zowel opdrachtgevers als de individuele cursist en anticipeert op de behoeften van de markt. De duurzame relaties met haar klanten en haar sterke marktpositie vormen een borg voor de continuïteit van de organisatie. Gelet op het (wederom) uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en mede op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, acht Cedeo de continuïteit van STE Languages voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

STE Languages zet continu in op verbetering van haar kwaliteit van dienstverlening. Zo is er de afgelopen periode een nieuw cursusadministratiesysteem in gebruik genomen en is er een nieuwe website gelanceerd. Er is veel geïnvesteerd in digitale producten. STE Languages loopt daarin met haar portfolio voorop. Alle (eventuele) verbeterpunten worden onder de loep genomen en zo nodig wordt er actie op ondernomen. Om zorg te dragen voor onderlinge verbinding tussen en groei van cursisten is een STE-community opgericht. Het creëren van langdurige verbindingen is een belangrijk uitgangspunt van het taleninstituut. De afgelopen jaren is STE Languages uitgegroeid tot een gewaardeerde partner van internationaal georiënteerde bedrijven en organisaties. Bij een groot aantal opdrachtgevers is STE Languages preferred supplier. Met velen werkt het instituut al jaren samen.

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