

Klanttevredenheidsonderzoek

Scheidegger Opleidingen B.V.

14-05-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Scheidegger Opleidingen B.V. 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 het haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	33%
Opleidingsprogramma				66%	33%
Uitvoering③			17%	50%	17%
Opleiders④				66%	17%
Trainingsmateriaal		17%	17%	66%	
Accommodatie⑤					
Natraject		17%	33%	33%	17%
Organisatie en Administratie		17%	33%	17%	33%
Relatiebeheer⑥			17%	50%	17%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			17%	50%	17%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			17%	50%	33%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd
- ⑥ Eén referent geeft geen score
- ⑦ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten werken al langer samen met Scheidegger Opleidingen B.V. (hierna: Scheidegger) Eén van hen vertelt: "Het is niet voor het eerst dat we een training van hen afnemen. We hebben een vaste contactpersoon bij Scheidegger omdat we veel bij hen afnemen, dus we kunnen snel tot afspraken komen voor een nieuw traject." Een ander zegt: "In aanloop naar de training is de accountmanager langsgekomen. Wij hebben onze specifieke wensen kenbaar kunnen maken zodat er een training op maat is ontstaan. Enkelen deden voor het eerst zaken met Scheidegger. Zij vertellen: "Wij hebben hen met een aantal andere opleidingsaanbieders vergeleken. Qua kosten en snelheid kwam Scheidegger als beste uit de bus" en "We hebben vooraf precies kunnen aangeven wat we wilden. Wij hebben gekozen voor een standaard lesprogramma waaraan een aantal elementen, specifiek voor onze organisatie, zijn toegevoegd. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. De trainingen zijn door zijn voorganger met Scheidegger afgestemd. Alle overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

De afspraken uit het voortraject werden door Scheidegger in een offerte vastgelegd. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Eén van hen vertelt: "Qua inhoud, opbouw en tijdsduur hebben wij het (standaard) programma enigszins aan kunnen passen. Wat voor ons ballast was hebben we eruit kunnen halen en daarmee het aantal lessen kunnen terugschroeven. Daar waren zij flexibel in. Het is geheel maatwerk geworden." En een ander: "Er is goed gekeken naar wat onze organisatie nodig had. Binnen de landelijke kaders is er een training op maat gemaakt, waarbij de werkwijze van onze organisatie als uitgangspunt is genomen. Zij waren daarin voldoende flexibel. Ze hebben goed meegedacht op de inhoud. Daarin hebben we goed samengewerkt." Een volgende: "We hebben een uitgebreide offerte ontvangen. De offerte was duidelijk en kwam inhoudelijk overeen met wat we vooraf hebben besproken. De doorlooptijd van de offerte was vlot." Een derde vertelt nog dat het mogelijk was om voor een specifieke docent te kiezen. Alle respondenten geven een positieve score op dit onderdeel.

Uitvoering

Op dit onderdeel geeft één referent een neutrale score. Een ander scoort niet omdat hij geen zicht heeft op de uitvoering van de trainingen. Hij heeft hieraan niet deelgenomen. Alle overige referenten geven de uitvoering de score " (zeer) tevreden". Zij bevestigen dat de training volledig conform het opleidingsprogramma is uitgevoerd. Door de corona-crisis zijn de lessen bij een van hen vervangen door online lessen. Deze opdrachtgever is van mening dat hierop goed is ingespeeld. Een ander vertelt: "Het was een goede training die sterk op de praktijk was gericht. Tegelijkertijd werd duidelijk gemaakt wat de regels en richtlijnen zijn. Iedereen ging met de juiste bagage terug naar zijn dagelijkse werkomgeving." Tijdens de trainingen zijn verschillende werkvormen ingezet om de stof over te brengen. Een respondent vertelt: "De training bestond uit een interactieve presentatie met filmpjes, opdrachten en oefeningen. Met de presentatie werd de rode draad in de training gevolgd, maar tussendoor was er veel ruimte voor praktijksituaties en vragen van deelnemers." De referent die de uitvoering een neutrale score geeft zegt: "Vorig jaar is de uitvoering van de training wat lastig geweest door corona. We hebben veel moeten omschakelen. Dat ging wat moeizaam. Scheidegger was wat slechter bereikbaar in die periode. Alle trainingen zijn omgezet naar online trainingen. Op zich gaat dat nu goed. Maar we zijn nogal eens tegen wat problemen aangelopen."

Opleiders

Alle referenten zijn enthousiast over de trainers. Op één referent na die geen score op dit onderdeel geeft, geven allen een positieve score op dit onderdeel. Enkele reacties: "Scheidegger heeft ons een goede trainer geleverd. Van tevoren is er goed overleg geweest. Een aantal deelnemers is niet bedreven in het omgaan met computers. De docent sleepte hen erdoorheen. Dat was heel fijn", "De trainer was prima. Hij is ook bij de kick-off-bijeenkomst aanwezig geweest" en "De trainer had de lessen goed voorbereid. Hij had duidelijk al vaker met het bieltje gehakt. De deelnemers vonden de inhoud van de lessen heel interessant." Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. In zijn geval is er een eigen trainer ingezet. Hij prijst Scheidegger om het feit dat dit mogelijk was.

Trainingsmateriaal

Eén referent geeft het trainingsmateriaal een neutrale score. Hij zegt: "Er zijn wat verkeerde boeken geleverd. En een aantal dingen is helemaal niet geleverd. Weliswaar is alles goed opgelost. Zij hebben er alles aan gedaan om de fouten te herstellen." Eén referent oordeelt op dit onderdeel negatief. In zijn geval waren de boeken nogal verouderd. De docent is daarin kritisch geweest en heeft zelf een selectie gemaakt in de hoofdstukken van wat al dan niet relevant was. Twee referenten geven weliswaar een positieve score maar zeggen: "Onze deelnemers hadden wat commentaar op de theoriebronnen. Dat hebben wij teruggekoppeld naar Scheidegger. Onze feedback is serieus genomen" en "Wij kregen lesmateriaal in de vorm van een cd. Dat is verouderd. In overleg is besloten de inhoud op een usb-stick te zetten". De overige referenten zijn "tevreden" over het trainingsmateriaal. Eén van hen vertelt: "Het lesmateriaal is geheel op maat gemaakt. Er is een boekje gemaakt met opdrachten dat ook in de digitale leeromgeving is gezet. Omdat het voor enkelen lastig is om daarmee om te gaan is het boekje ook op papier verstrekt. Dat is prettig."

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden. Om die reden kent geen van de referenten een score toe aan het onderdeel "accommodatie".

Natraject

De meningen over het natraject lopen wat meer uiteen. Drie referenten geven een positieve score. Ook zijn er twee die een neutrale score geven. Eén referent geeft het natraject een negatieve score. Zij die een positieve score op dit onderdeel geven vertellen dat de accountmanager of de trainer van Scheidegger in het natraject contact heeft gezocht met de opdrachtgever om te bespreken of alles naar wens is verlopen. De deelnemers hebben een evaluatieformulier ingevuld en een certificaat ontvangen. Ook vertellen enkelen dat de trainer zijn gegevens heeft achtergelaten zodat hij bij eventuele vragen nog kan worden benaderd. Degenen die een neutrale score geven vertellen: "Onze manager heeft een telefonisch nagesprek gehad met Scheidegger. Naar mijn mening heeft Scheidegger geen energie in het natraject gestoken. Eén van de deelnemers is van mening dat er fouten stonden in het examen. Hij heeft niet officieel bezwaar gemaakt omdat hij bij eventuele ongegrondheid van het bezwaar zelf de kosten voor de bezwarenprocedure moest betalen. Dat wierp een drempel op. De vermeende fouten in het examen zijn daardoor gewoon meegeteld in de beoordeling" en "In het kader van de AVG mogen wij de voortgang van de leerlingen niet bespreken met Scheidegger. Dat is jammer." Degene die een negatieve score op dit onderdeel geeft zegt: "Het contact met de accountmanager en de trainer achteraf was goed. Maar het examen was waardeloos. De deelnemers moesten een verslag schrijven waarin alles wat ze hebben geleerd terug moest komen. Dat was voor velen een drempel en/of te hoog gegrepen. De training stond voor velen in het teken van spanning rondom de examenopdracht. Scheidegger kon niet (voldoende) meegaan in een versoepeling van het examen."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie verloopt niet geheel naar tevredenheid. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel; één referent geeft een negatieve score. Drie referenten zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Zij hebben hierover geen opmerkingen. Zij noemen de organisatie en administratie "flexibel", "bereidwillig" en "goed benaderbaar". "De backoffice is goed ingericht. Zij weten wat er speelt", licht een van hen zijn score toe. De overige referenten vertellen onder meer: "De communicatie is een punt van aandacht. De communicatie verliep over heel veel schrijven met veel verschillende contactpersonen. Daardoor duurde het soms lang voordat wij antwoord op vragen kregen. Inmiddels hebben wij een vast contactpersoon bij hen. Ook e-connect was voor ons niet beschikbaar", "Helaas verliep een en ander niet vlekkeloos. De werkboekjes ontvingen wij pas drie weken later. Hun intenties waren goed, maar door het tempo waarmee we de trainingen hebben uitgerold konden ze het niet helemaal bijbenen" en "De communicatie met de organisatie en administratie verliep rommelig. Wij moesten er veel achteraan zitten. Weliswaar heeft dat ook te maken met de corona-crisis." Degene die een negatieve score geeft zegt: "Er werd niet gedaan wat werd beloofd. Er is zelfs een kandidaat geweest die een certificaat van deelname heeft gekregen die in de praktijk zijn examen niet heeft gedaan. Toen wij dat hebben aangekaart schrokken zij weliswaar, maar vervolgens hebben wij daar nooit meer wat over gehoord. Er is veel mis gegaan met het vertrek van onze vaste contactpersoon aldaar." Tot slot merkt een referent nog op dat hij zich erover verbaast dat veel dingen handmatig gaan en dus foutgevoelig zijn. Hij merkt voorts op dat klachten serieus worden genomen en dat deze tot verbeteracties leiden.

Relatiebeheer

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Het relatiebeheer is niet aan hem voorbehouden. Vier referenten geven een positieve score. Zij werken met een vaste accountmanager die zij direct kunnen bereiken: "Wij hebben veelvuldig contact met elkaar. Dat is een continu proces. Ze zijn goed bereikbaar en investeren goed in de relatie op alle niveaus", aldus een tevreden referent. Enkele referenten vertellen zo af en toe nog mail van Scheidegger te ontvangen. De frequentie waarmee dit gebeurt vinden zij niet storend en ook geven zij aan dat het mogelijk is om je voor de nieuwsbrief af te melden. Zij geven het relatiebeheer een positieve score. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij zegt: "Er is weinig gedaan aan relatiebeheer. Wij hebben nooit meer iets gehoord naar aanleiding van ons gesprek over de beëindiging van de relatie".

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor wat betreft de prijs/kwaliteitverhouding geven vier referenten op dit onderdeel een positieve score. Wederom geeft één referent een neutrale score. Tot slot scoort één referent niet. Hij heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Enkele uitspraken: “Er is veel coulance geweest met de financiën. Dat is prettig” en “Zij hebben onze tender gewonnen op basis van de prijs/kwaliteitverhouding”. Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij wat opmerkingen heeft over de uitvoering van de trainingen. Hij vond de prijs daarom niet geheel in overeenstemming met de kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Eén referent geeft een neutraal eindoordeel over de opleidingen van Scheidegger en de samenwerking met dit opleidingsinstituut. Drie referenten geven de score “tevreden”, waarbij een van hen opmerkt dat dit een krappe voldoende is omdat er veel dingen goed gingen, maar ook veel dingen fout. Hij merkt op dat het merkbaar was dat de zorginhoudelijke kant wordt gemist bij Scheidegger. Hij heeft daarom de relatie met Scheidegger beëindigd. Degene die een neutrale score geeft doet dit omdat de training niet helemaal goed is verlopen. Hij licht toe: “De inhoud is van de training is voor hen een aandachtspunt. De training is gemaakt door onderwijskundigen en niet door ervaringsdeskundigen. Hun kracht is weliswaar dat alles goed bespreekbaar is en dat ze de training op onze opmerkingen aanpassen. Voorts vind ik de schaalgrootte van de organisatie een pluspunt.” Tot slot zijn er ook twee referenten die zeer tevreden zijn over Scheidegger. “Onze deelnemers zijn goed voorbereid op het examen dat zij moesten doen. Zij hebben heel wat bijgeleerd. Scheidegger gaf ze veel steun en sleepten hen er doorheen. Dat is fijn! aldus een van hen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Scheidegger Opleidingen B.V. op 14-05-2021.

Algemeen

Scheidegger Opleidingen B.V. (hierna: Scheidegger) verzorgt al meer dan 70 jaar opleidingen en trainingen op MBO, MHBO en HBO-niveau in 18 verschillende werkvelden. Het portfolio biedt in totaal meer dan 350 verschillende opleidingen en trainingen. Scheidegger biedt haar opleidingen en trainingen zowel door middel van een open inschrijving als met op maat gemaakte programma's aan. Opleidingen en trainingen kunnen zowel worden verzorgd op locaties verspreid door heel Nederland, alsook incompany of online. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen van Scheidegger die incompany zijn uitgevoerd. Scheidegger maakt onderdeel uit van de NCOI-groep. Het gesprek vond plaats met de heer J. Rijbroek (labeldirecteur Scheidegger), mevrouw I. Geurts (officemanager) en de heer M. van Plateringen (kwaliteitsmanager).

Kwaliteit

Het bieden van kwalitatief hoogwaardige opleidingen start bij het maken van gedegen opleidingsprogramma's waarop hoogwaardige, vakinhoudelijke docenten met een ruime mate aan ervaring en de juiste didactische vaardigheden worden ingezet. Alle opleidingsprogramma's worden optimaal afgestemd op de praktijk van de opdrachtgevers. De maatwerktrajecten kenmerken zich door een goede afstemming, korte communicatielijnen en een gedegen projectmatige en resultaatgerichte werkwijze. Het Projectbureau van Scheidegger verzorgt de gehele projectplanning, -organisatie en -administratie waarbij het streven is om de opdrachtgever volledig te ontzorgen. Alle maatwerktrajecten worden tussentijds geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. Eventueel volgt korte tijd na het traject een terugkomdag. Ter afsluiting vindt er een eindevaluatie plaats. Veel van de docenten van Scheidegger zijn afkomstig uit, of nog steeds werkzaam in de praktijk waardoor een goede transfer van theorie naar praktijk kan worden gemaakt. Scheidegger is ISO-9001 en ISO-27001 en is lid van het NRTO.

Continuïteit

De afgelopen periode waarin de Corona-pandemie zich voordeed zijn er door de omstandigheden niet veel maatwerktrajecten afgerond. Het ligt in de bedoeling de komende periode meer incompanytrajecten te gaan verzorgen. Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat opdrachtgevers en deelnemers de opleidingen prijzen om de goede kwaliteit van de uitvoering en de docenten. Ook wordt voor hen gekozen op basis van de naam en faam die Scheidegger door de jaren heen heeft opgebouwd. De kennis en ervaring van de docenten die worden ingezet, het geleverde maatwerk en de flexibiliteit hierin worden door opdrachtgevers als sterke punten van Scheidegger gezien. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Scheidegger Opleidingen voor maatwerkopleidingen de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft Scheidegger de omslag gemaakt naar het verzorgen van online lessen in virtual classrooms. Deze lessen worden door deelnemers en opdrachtgevers goed beoordeeld. De verbeterpunten uit het Cedeo-rapport zullen onder de loep worden genomen en waar nodig tot verbeteracties leiden. Zo heeft onlangs een reorganisatie van het Projectbureau plaatsgevonden.

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