

Klanttevredenheidsonderzoek

DIOR Academy

29-05-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DIOR Academy 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	9

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, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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 en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- 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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				78%	11%
Opleidingsprogramma			22%	33%	44%
Uitvoering				56%	44%
Opleiders				44%	56%
Trainingsmateriaal③			22%	56%	11%
Accommodatie④			11%	56%	22%
Natraject⑤			33%	11%	33%
Organisatie en Administratie⑥				44%	44%
Relatiebeheer⑦				67%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			33%	33%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				78%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ③ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ④ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑤ Twee referenten geven geen score op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑦ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑧ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen die door de Dior Academy (hierna: Dior) worden verzorgd zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. De meeste referenten werken al lang samen met Dior. Zij vertellen dat Dior over ruime kennis en ervaring beschikt met informatiemanagement. Voor hen is het werken met Dior dan bijna vanzelfsprekend. Sommigen vergelijken hen ook wel eens met andere partijen. "Er zijn echter niet veel andere partijen die deze specialistische opleidingen kan verzorgen. De opleidingen van Dior worden erg gewaardeerd door onze teamleiders", licht een referent zijn keuze voor Dior toe. Het is mogelijk om opleidingswensen en behoeften kenbaar te maken die in het programma worden opgenomen.

Referenten vertellen dat er goed maatwerk wordt geleverd. Daartoe wordt er overleg gevoerd waarbij er scherp wordt uitgevraagd naar opleidingsbehoeften en leerdoelen. Veelal is de uitvoerende trainer al in het voortraject bij de gesprekken betrokken. De opleidingen kunnen zowel incompany als op locatie bij Dior worden uitgevoerd. “Dior denkt met ons mee en staat open voor allerlei ideeën en suggesties. Zij handelen snel”, aldus een tevreden referent over het voortraject. Veelal zijn de opdrachtgevers overheidsorganisaties gevestigd te Den Haag. Referenten vertellen het prettig te vinden dat de leslocatie van Dior dichtbijgelegen is.

Opleidingsprogramma

De opleidingswensen worden vertaald in een opleidingsprogramma dat bij de offerte wordt gevoegd. Geïnterviewden vertellen dat er goed overleg met Dior mogelijk is over de inhoud en tijdsduur van de programma's. Zij noemen hen daarin “flexibel”. Ook de groepssamenstelling en het niveau waarop de opleiding moet worden verzorgd wordt zorgvuldig afgestemd. De offertes noemt men “duidelijk” en “compleet”. Zevenenzeventig procent geeft een positieve score op dit onderdeel. Tweeëntwintig procent geeft een neutrale score. Zij lichten hun score als volgt toe: “De opleiding is inhoudelijk goed maar sluit niet helemaal naadloos aan bij het werk van onze deelnemers. Ik ga dat nog bespreken” en “Er zijn geen competenties beschreven voor de eindpresentaties van de deelnemers. Deelnemers komen daar soms wat makkelijk mee weg. Ze zouden best wat strenger mogen beoordelen op vooraf beschreven eindcriteria. Daar zie ik een verbeterpunt.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen en trainingen voldoet aan de verwachtingen van de deelnemers voor wat betreft de verhouding tussen de theorie en de praktijk en het interactieve gehalte. Men geeft aan dat er in het voortraject ook gesproken wordt over de te gebruiken werkvormen. Enkele uitspraken over de uitvoering: “De opleidingen laten voldoende ruimte voor eigen inbreng. Iedereen die suggesties of informatie wil inbrengen wordt daartoe de ruimte geboden. Als er een onderwerp wordt gemist kun je dat aangeven en wordt er alsnog op ingeschoten” en “Omdat er deelnemers van verschillend niveau in de opleiding zaten was er voor mij wel wat herhaling. Sommige onderwerpen waren voor mij zeer verhelderend. Elk onderwerp werd afgesloten met een toets. De niveaoverschillen kwamen dan naar voren. We zijn veel in groepjes uiteen gegaan om vervolgens een gezamenlijke presentatie te verzorgen.” Ook vertellen geïnterviewden dat er documenten en voorbeeldsituaties uit de eigen praktijk worden aangehaald. Veelal is er een eindopdracht of scriptie aan de opleiding verbonden. Men vertelt dat deze serieus worden beoordeeld en dat daarop goede feedback wordt gegeven.

Opleiders

Ook over de docenten is men (zeer) tevreden. Zij zijn in dienst bij Dior en beschikken over goede vakkennis. Het is mogelijk een voorkeur voor een bepaalde docent uit te spreken. Daar wordt rekening mee gehouden. Enkele uitspraken over de docenten: “De docenten kennen het vakgebied. Zij weten waar ze het over hebben. Zij geven veel praktijkvoorbeelden” en “De docenten zijn allemaal goed met hier en daar uitschieters naar boven. Dat krijgen wij ook terug van de deelnemers.” Ook didactisch vindt men hen goed onderlegd. “Ze kunnen de deelnemer goed observeren en verder helpen. Bij vragen kunnen ze hen ook op afstand helpen. Het gaat allemaal heel gemoedelijk” en “Er werd goed ingespeeld op dingen die uit de groep naar voren kwamen. Als de discussie dreigde te verzanden in een bespreking van de problematiek op de werkvloer dan wist de docent dat om te buigen en terug te gaan naar het onderwerp.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt de meeste referenten tot tevredenheid en wordt zowel op papier als digitaal aangeboden. Het trainingsmateriaal wordt van tevoren met de opdrachtgevers afgestemd. Veelal is dit een combinatie van trainingsmateriaal van Dior en eigen documenten en/of systemen. Ook achteraf worden er soms nog materialen nagestuurd, zoals de presentaties. De hoeveelheid vindt men voldoende.

Accommodatie

De incompany trajecten worden aangeboden op de leslocatie in Den Haag of op locatie van de opdrachtgever. De lesaccommodatie wordt in orde bevonden. Referenten melden dat Dior een prima lesruimte heeft dichtbij het station en voor velen dichtbij de werkplek. De meeste referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. De voorzieningen alsmede de catering vindt men uitstekend verzorgd. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat in zijn geval de opleiding op de eigen locatie heeft plaatsgevonden. Voorts geeft één referent een neutrale score omdat hij de ruimte niet zo groot vond.

Natraject

De meningen over het natraject zijn iets meer verdeeld. Tweeëntwintig procent scoort niet op dit onderdeel omdat de opleidingen nog niet zijn afgerond. Drieëndertig procent geeft een neutrale score en nog eens drieëndertig procent de hoogste score. Elf procent geeft de score “tevreden”. Aan de deelnemers wordt een evaluatieformulier ter invulling voorgelegd. Afhankelijk van het soort opleiding wordt er na afloop een certificaat of diploma verstrekt. Het certificaat is bij enkelen per post toegestuurd. Bij anderen is er sprake geweest van een feestelijke afronding na de eindpresentatie en heeft er een officiële diploma-uitreiking plaatsgevonden. Alles gebeurt in overleg. “Het zag er heel netjes en professioneel uit. Zij gaven ook goede adviezen”, aldus een geïnterviewde. De referenten die een neutrale score geven doen dit omdat zij iets meer verwachten van de nabespreking. “De evaluatie van de hele groep is niet helemaal doorgesproken. Dat vind ik wel jammer”, licht een referent toe. Degenen die een positieve score geven zeggen dat Dior open staat voor feedback. “Er zijn korte communicatielijnen en alles kan bespreekbaar worden gemaakt”, aldus één van hen. De meeste geïnterviewden zeggen voldoende rendement uit de opleidingen te halen: “Ik heb veel geleerd van hoe het er bij anderen aan toe gaat”, aldus één van de geïnterviewden. En een ander: “De medewerkers hebben veel meer vertrouwen gekregen om zelf zaken op te pakken.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemt tot tevredenheid van de referenten. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. De overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Men vertelt dat de trainingen goed zijn georganiseerd. Referenten vertellen: “De organisatie en administratie verloopt prima voor zover ik daar zicht op heb en ermee te maken heb. Ik heb er eigenlijk geen omkijken naar. Ik ben goed geïnformeerd over wie ik moet hebben voor de opleidingen. Je krijgt een snelle reactie op e-mails en ze zijn goed bereikbaar” en “We kennen elkaar. Dat maakt het erg laagdrempelig. De medewerkers van Dior zijn heel klantvriendelijk. Ook als er bijvoorbeeld moet worden geschoven met opleidingsdatums.”

Relatiebeheer

Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer. De relatie met Dior is voor hem nog te nieuw om daarover iets te kunnen zeggen. Alle overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Zij zijn van mening dat er sprake is van een goede relatie met Dior. De meesten werken met één of enkele vaste contactpersonen met wie er regelmatig contact wordt onderhouden. Zij spreken over een laagdrempelig contact met aandacht voor elkaar. “Ik word regelmatig door hen gebeld met de vraag of zij nog iets voor mij kunnen betekenen of zij komen langs. Daar kunnen anderen een voorbeeld aan nemen. Ze doen veel om het contact te onderhouden”, licht een referent toe. Ook wordt men met regelmaat per mail op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen of wordt er opleidingsinformatie toegestuurd. Ook worden er informatiebijeenkomsten (workshops) georganiseerd.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijfenvijftig procent is tevreden tot zeer tevreden over de verhouding tussen de prijs van de opleidingen en de kwaliteit die wordt geleverd. Eén referent heeft hier geen zicht op en geeft daarom geen score. Drieëndertig procent geeft de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score. De meesten zeggen dat de prijzen lastig te vergelijken zijn met andere partijen omdat het gaat om een specialisme waarover niet veel andere opleidingsorganisaties beschikken. Dat maakt het voor hen de prijs waard. Een uitspraak: “Wij zijn gewoon tevreden en willen daarom de prijs ervoor betalen.” Anderen menen dat de prijzen marktconform zijn en dus redelijk. Enkelen vinden de prijs aan de hoge kant. Zij geven daarom een neutrale score op dit onderdeel. Voor één van hen is dat mede ingegeven omdat het niveau van de opleiding wat aan de lage kant was voor hem.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de opleidingen en trainingen die door Dior worden aangeboden en uitgevoerd. Een referent licht toe: “De opleidingen zijn goed op maat gemaakt. Dior kent het werkveld goed en weet daarom opleidingen te verzorgen die goed aansluiten bij het werk dat de deelnemers doen. Ze staan altijd open voor ideeën en voorstellen en denken mee waaraan er behoefte is. Zij putten uit een brede ervaring. Dat is prettig.” Een ander zegt: “Dior is aan het professionaliseren. Zij gaan mee met de tijd. Dat is belangrijk. Op dit moment wordt er veel online lesgegeven en gecommuniceerd. Dat biedt ook voordelen, waaronder reistijd. Daar zouden zij vooral mee door moeten blijven gaan.” De meesten geven aan dat de samenwerking met Dior historisch is gegroeid. Zij willen hen wel (blijven) vergelijken met andere aanbieders. Weliswaar zijn zij tevreden en bereid Dior aan te bevelen aan anderen. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Dior is klantvriendelijk. Zij denken mee in het proces en staan overal voor open. Ga zo door!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met DIOR Academy op 29-05-2020.

Algemeen

Dior Academy (hierna: Dior) biedt al meer dan 30 jaar leergangen, modules, project- en procestrainingen, workshops en soft-skillstrainingen op het gebied van informatiemanagement. Dior is een aparte bv onder de holding Becis/Dior. Becis ondersteunt organisaties bij het vormen van een visie, strategie en beleid op het gebied van informatiemanagement en is daarmee de adviespoot van de organisatie. Dior is de opleidingspoot binnen Becis/Dior. Dior biedt haar opleidingen zowel met een open inschrijving als met op maat gemaakte programma's aan. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen van Dior. De opleidingen kunnen zowel incompany als op locatie bij Dior worden uitgevoerd.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Dior. Dior heeft een beperkt aantal trainers in dienst. Daarnaast hebben enkele adviseurs in dienst van Becis een gecombineerde taak als adviseur/trainer en worden er trainers uit het netwerk van Dior (zzp-ers) ingezet voor de uitvoering van de opleidingsprogramma's. Dior stuurt daarbij heel zorgvuldig op kwaliteit. Docenten volgen een strenge selectieprocedure en moeten als het ware een proeve van bekwaamheid afleggen alvorens zij worden ingezet. Procedures zijn vastgelegd in een kwaliteitshandboek. Resultaten worden gemeten door middel van evaluaties. De afgelopen periode heeft Dior een traject ingezet waarbij de didactische vaardigheden van de trainers zijn gemeten conform een daartoe vastgesteld kader en is daar waar nodig actie ondernomen om de vaardigheden verder te verbeteren. Ook is er aandacht geweest voor uniformering van toetsvormen en lesmateriaal. De komende periode zal er een systeem worden opgezet waarbij trainers met elkaar meekijken in de lessen en zullen er besprekingen daarover plaatsvinden in intervisie-achtige bijeenkomsten zodat er sprake zal zijn van een permanente kwaliteitsborging. Trainingsmateriaal wordt door Dior zelf ontwikkeld. De afgelopen periode is veel aandacht besteed aan het digitaliseren van het trainingsmateriaal. In het kader van duurzaam werken wordt opleidingsmateriaal uitsluitend digitaal (op een usb-stick) verstrekt. Tussentijdse- en eindevaluaties, zowel met deelnemers als met opdrachtgevers, vormen eveneens een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. De hieruit voortvloeiende verbeterpunten, alsmede de (summiere) verbeterpunten uit het Cedeo-onderzoek, worden onder de loep genomen en leiden waar nodig tot verbeteracties.

Continuïteit

De ruime kennis en ervaring met informatiemanagement van het opleidingsinstituut maakt dat zij gespecialiseerde maatwerkopleidingen kan leveren. Doordat alle opleidingen van Dior zijn afgestemd op de praktijk en studenten worden gestimuleerd hun kennis en vaardigheden direct toe te passen op de werkvoer, worden de opleidingen van Dior door vele opdrachtgevers al jaren gewaardeerd. De mate waarin er wordt meegedacht met opdrachtgevers naar oplossingen voor hun opleidingsbehoeften, de flexibiliteit die Dior daarin betoont en de prettige samenwerking met het opleidingsinstituut, maakt dat Dior inmiddels kan rekenen op een vaste klantenkring binnen de overheid. Daarnaast verzorgt Dior de traineeships voor nieuwe medewerkers in dienst van Becis. Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Dior voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De komende periode zal er een nieuwe leergang voor managers worden ontwikkeld. De bestaande leergang richt zich met name op het operationele niveau: adviseurs, beleidsmakers en uitvoerenden. In de te ontwikkelen leergang zal er meer op het tactische niveau worden ingezet: de managers. Hiermee boort Dior een nieuwe doelgroep aan en hoopt het opleidingsinstituut een omzetgroei te bewerkstelligen.

In 2019 is er een strategisch beleidsplan voor de komende drie jaar bepaald. De komende periode richt men zich op drie peilers, als volgt benoemd:

- 1) Gebruikersadoptie; het omarmen van systemen en methodieken met als doel dat medewerkers daar beter mee kunnen werken;
- 2) Duurzaam werken met informatie; het ontwikkelen van onder andere e-learnings. Hierin is, mede door de Corona-crisis, reeds een grote slag gemaakt. Er wordt al veel online lesgegeven. Waar mogelijk zal in de toekomst steeds meer blended learning worden toegepast.
- 3) Robotisering en innovatie; implementeren van nieuwe technieken.

Kennisdeling wordt belangrijk gevonden door Dior. Regelmatig worden er daarom regiobijeenkomsten met een bepaald inhoudelijk thema georganiseerd. Veelal in samenwerking met gemeenten. Hiervoor worden relaties en trainees uitgenodigd waardoor klantenbinding ontstaat.

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