

Klanttevredenheidsonderzoek

Logikos Trainingen B.V.

25-11-2009



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Logikos Trainingen 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 | 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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | | 70% | 30% |
| Opleidingsprogramma | | | | 30% | 60% |
| Uitvoering | | | | 50% | 50% |
| Opleiders | | | | 20% | 80% |
| Trainingsmateriaal② | | | | 60% | 20% |
| Accommodatie③ | | | 10% | 20% | 10% |
| Natraject | | | 10% | 80% | 10% |
| Organisatie en Administratie | | | | 40% | 60% |
| Relatiebeheer | | | | 60% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | | 70% | 30% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 40% | 60% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten scoren niet
- ③ Zes referenten scoren niet

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de ondervraagde opdrachtgevers van Logikos Trainingen B.V. (Logikos), vertelt dat zij al heel lang bekend is met het aanbod van hun maatwerk opleidingen. Van de overige personen hebben twee het instituut door hun certificering op het internet gevonden en is een referent door een relatie op hen geweest. Naast de vele goede ervaringen noemen de referenten nog een aantal positieve punten van Logikos die de keuze voor dit instituut hebben beïnvloed: "De goede trainers", "Juiste aanpak die bij onze visie aansluit", "Het echte maatwerk en mogelijkheid tot semi-maatwerk", "Goede kwaliteit en goede Cedeo beoordelingen", "laagdrempeligheid" en de "goede prijsstelling". De eerste inventariserende gesprekken worden vaak met de accountmanager gevoerd, maar de opleider wordt er in een later stadium vaak bij betrokken. Er wordt dan gekeken naar de doelstellingen, wensen en ontwikkelbehoeften van de opdrachtgever en de mogelijkheden die het bureau heeft om daaraan te voldoen. Om een goede inschatting te maken van de doelgroep worden in veel gevallen intakegesprekken gehouden met de toekomstige deelnemers en door een bezoek aan de organisatie kan de opleider zich inleven in de cultuur en werkomstandigheden. Indien mogelijk verdiepen zij zich ook in voorhanden zijnde documentatie.

Een aantal opdrachtgevers merkt op dat ze het heel prettig vindt dat de opleiders soms al heel lang bekend zijn in de organisatie en daardoor van de hoed en de rand weten. Alle referenten spreken zich positief uit over de wijze waarop het voortraject van Logikos gestalte krijgt.

Opleidingsprogramma

Men heeft in alle gevallen de informatie uit het voortraject op de juiste wijze weten te vertalen in een goed afgestemd opleidingsprogramma. Referenten die nog wijzigingen wilden aanbrengen of de puntjes op de i wilden zetten, werden hierin met flexibiliteit tegemoet getreden. "Het programma was conform de verwachtingen", aldus een van hen. De meeste opdrachtgevers hebben hun werknemers zelf op de hoogte gebracht van het programma en de doelstellingen, maar ook hierin heeft Logikos in sommige gevallen hulp geboden. De offertes waren allen helder, duidelijk en zonder fouten, ook de financiële kant was correct en volgens afspraak.

Uitvoering

De uitvoering van het opleidingsprogramma heeft in alle gevallen beantwoord aan de verwachtingen van de opdrachtgevers en was zeker voldoende afgestemd op de doelgroep en organisatie. De ruimte voor eigen inbreng was groot en in vele gevallen kon door gebruik van eigen casuïstiek een grote mate van herkenbaarheid bij de deelnemers worden bereikt. Er werd goed op de vragen van deelnemers ingegaan en de opleiders zorgden ook voor voldoende afwisseling tussen de theoretische onderdelen en de praktijk. Waar mogelijk werden diverse werkvormen voor oefening gebruikt, zoals een referent het vertelt: "De toepassing van de leerstof en herhalen ervan werd erg op prijs gesteld". Toch is er een referent die een opmerking wil plaatsen over dingen die gebeuren waarmee hij niet instemt en zegt: "Mensen verzetten eigenhandig cursusdata zonder mij te informeren en ik zie ook nooit een bewijs van aanwezigheid van de deelnemers, dus een presentielijst zou ik wel op prijs stellen". Afhankelijk van de soort training worden zo nu en dan tussentijdse evaluaties gehouden over de voortgang van de training. Bij grote trajecten zijn deze evaluatie momenten wel structureel. In het laatste geval worden deze ook wel schriftelijk vastgelegd.

Opleiders

De opleiders hebben een bijzonder goede indruk op de deelnemers en opdrachtgevers achtergelaten; zij worden hiervoor in acht gevallen met de hoogste score beloond. Men vindt de opleiders zeer deskundig en ervaren, zowel inhoudelijk als didactisch gezien. De volgende lovende uitspraken worden door de referenten gedaan: "Ik ben zeer te spreken over de professionaliteit van de opleiders", "Onze werknemers waren zeer enthousiast, ik ben meer dan tevreden", "Er is een echte klik, zij geven iedereen de ruimte, laten ze allemaal aan bod komen en tonen echte interesse; de deelnemers leren echt wat binnen hun mogelijkheden ligt", "De acteurs stralen rust uit, weten mensen die angstig zijn op hun gemak te stellen zodat ze meedoen; de opleider is heel goed en geeft goede feedback", "Zij hebben een goede uitstraling en doen de overdracht in een prettige sfeer, voelen de mensen goed aan, krijgen ze uit hun schulp en sluiten goed aan bij de organisatiestijl en cultuur" en "De opleider wist een veilig gevoel te geven en de mensen zodanig te begeleiden dat ze open waren, waardoor de problemen naar boven zijn gekomen. Dat heeft ertoe geleid dat ze ook met ons in discussie zijn gegaan". Het is duidelijk dat de opleiders in staat zijn om de cursisten een goede begeleiding te geven

Trainingsmateriaal

Afhankelijk van de afspraken, maar ook van de soort training of noodzaak voor gebruik, wordt het lesmateriaal ter plekke uitgereikt of vooraf toegezonden. Men is unaniem van mening dat dit materiaal er netjes uitziet en voldoet aan de verwachtingen. Er worden mappen of readers gebruikt en alles is op maat gesneden. "Het was netjes en verantwoord", aldus een van de referenten en een ander zegt: "Het bestond uit veel oefenmateriaal en kleine, door Logikos zelf geschreven boekjes, die ook heel toegankelijk zijn" en "Het is heel zorgvuldig, goed materiaal, mooie boekjes, heel duidelijk in uitleg." Het materiaal leent zich in alle gevallen ook goed als naslagwerk.

Accommodatie

Vier referenten hebben gebruik gemaakt van de aangeboden accommodatie van Logikos in Nijmegen. Hoewel voor sommige deelnemers ver weg, is de locatie door allen goed bereikbaar gevonden. "Het parkeren blijft echter lastig", aldus een van hen. De mening over de locatie zelf is verschillend; De een noemt het "een mooi, oud pand, omringd met veel bomen en grote lokalen" en een ander zegt: "Het is niet aantrekkelijk en het leslokaal oogt kil". De faciliteiten in de lokalen en verzorging van de catering worden door alle referenten prima gevonden.

Natraject

Afhankelijk van de afspraken konden de opleidingen worden afgerond door toekenning van een certificaat van deelname. Deze certificaten werden soms nagezonden en soms bij de eindsessie aan de deelnemers uitgereikt. Via eindexamenformulieren konden de deelnemers hun eigen ervaringen aan het bureau meegeven. Deze werden via de nabespreking aan de opdrachtgevers teruggekoppeld. In een aantal gevallen werden de aandachtspunten van deelnemers besproken en adviezen en tips gegeven voor de implementatie of vervolg. De evaluaties werden soms zowel mondeling als schriftelijk uitgevoerd. Een opdrachtgever is iets minder positief over de eindexamen en vertelt: "De formulieren worden opgestuurd en er is niet altijd een nabespreking, maar ik wil naast de indrukken van de medewerkers ook de mening van de opleider horen". Dat is de reden waarom hij neutraal scoort voor dit onderdeel. In het algemeen worden tijdens de nabespreking ook de mogelijkheden voor implementatie van Logikos op een goede wijze gepresenteerd, wat soms leidt tot extra lessessies of terugkomdagen; "Wij hebben hierdoor mensen kunnen helpen met een leervraag", aldus een referent. Het merendeel van de ondervraagden geeft aan dat de doelstellingen in meer of mindere mate zijn bereikt, maar het meten ervan is om diverse redenen vrij lastig. Wel kunnen zij een aantal vastgestelde resultaten benoemen en doen dat met de volgende uitspraken: "Medewerkers functioneren iets beter, hun persoonlijke ontwikkeling is een stuk vooruit gegaan", "Men heeft meer zelfvertrouwen en kan hierdoor beter met de situatie waarin zij zitten omgaan", "Het zijn heel praktische trainingen, mensen krijgen meer zelfvertrouwen en proberen dat in de praktijk te brengen", "Men heeft handvatten aangereikt gekregen, die men probeert te gebruiken", "Ik hoor dat ze ermee willen werken, ze zijn in ieder geval met de beginselen bekend gemaakt en hebben er echt veel aan" en "In hun sollicitatieprocessen blijkt dat zij vaker wordt uitgenodigd op de eerste brief en vervolgens ook vaker in de tweede ronde terecht komen."

Organisatie en Administratie

Alle ondervraagden reageren positief op de vraag naar het functioneren van de Organisatie en Administratie van Logikos; zes van de tien referenten zeggen zelfs dat zij zeer tevreden zijn. De punten waarop men doelt zijn de telefonische bereikbaarheid, het nakomen van de afspraken, tijdig toezenden van lesmateriaal en andere informatie, flexibiliteit en tot slot de correctheid van de uitgebrachte facturen. Enkele uitspraken die dit bevestigen: "Ik heb nooit problemen, ze zijn ook zeer flexibel en proactief", "Het werkt prima, ze bellen snel terug of mailen en de flexibiliteit is meer dan voldoende", "Het is prettig om steeds met dezelfde personen te maken te hebben" en "Zij zijn ook niet bang om hun eigen mening te geven."

Relatiebeheer

Het bureau weet op een prettige en goede wijze de relatie met de verschillende klanten te onderhouden en doet dat via vaste contactpersonen. De meeste referenten omschrijven deze contacten als zakelijk, vriendelijk, meedenkend en proactief, persoonlijk, adviserend en klantgericht en zijn tevreden tot zeer tevreden over hun werkwijze. Een van hen voegt daar nog aan toe dat de contactpersoon regelmatig eens langskomt en goed op de hoogte is over de situatie in hun organisatie. Naast de mondelinge contacten worden de referenten ook door nieuwsbrieven, mailings en uitnodigingen voor specifieke evenementen, goed geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen het bureau van Logikos.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijzen die de opdrachtgevers hebben betaald voor de maatwerk opleidingen van Logikos worden door hen allen aangemerkt als marktconform. Een aantal van hen vindt dat men niet echt goedkoop is, maar dat de verhouding wel prima in evenwicht. "Zij zijn heel goed in vergelijking met anderen", aldus een van hen en een ander: "Het is sowieso prijzig, maar je krijgt wel waar voor het geld" en weer een ander: "Het is relatief goedkoop."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het gehele onderzoek heeft duidelijk uitgewezen dat alle opdrachtgevers met tevredenheid terugkijken op de gelopen opleidingstrajecten van Logikos en de samenwerking met het bureau. Meer dan de helft van de ondervraagden kent hier ook de hoogste score toe. Men vertelt dat de goede ervaringen met de opleidingen voortvloeien uit het feit dat het bureau een aantal sterke kanten heeft en benoemt ze als volgt: "Sterke opleiders, die zich goed inleven in de situatie van de deelnemers en begrip hebben voor de cultuur en filosofie van de organisaties en daarop goed aansluiten", "Het echte maatwerk", "Goede klik met de deelnemers", "Flexibiliteit", "No nonsens mentaliteit", "Korte communicatielijnen", "Kleinschaligheid", "Soepel relatiebeheer", "Laagdrempeligheid" en "Professionaliteit." Toch noemen twee referenten naast deze lovende opmerkingen twee puntjes die zij voor verbetering in aanmerking vinden komen. De eerste vindt dat opleiders de stemming in de groep beter zou moeten peilen, zodat er tijdens de lessen niet zo veel herhaald hoeft te worden en de tweede zou graag een evaluatie ontvangen, gezien vanuit de opleider, maar ook meer aandacht voor de certificaten, omdat hij niet weet of die wel of niet zijn uitgereikt. Alle ondervraagden zeggen bereid te zijn om Logikos aan anderen aan te bevelen, door een aantal is dit al meermalen gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Logikos Trainingen B.V. op 25-11-2009.

Algemeen

Reeds sinds 1985 verzorgt Logikos Trainingen een breed aanbod aan communicatieve vaardigheidstrainingen. Het betreft zowel spreek- als schrijfvaardigheidstrainingen in een brede range van onderwerpen. Naast deze van huis uit sterk ontwikkelde activiteiten maken ook individuele begeleiding en tekstservice deel uit van het productaanbod. Een nieuwe activiteit die bij veelal wat grootschaliger relaties wordt ingezet is het niet alleen leren omgaan met 'Clean Desk', maar evenzeer 'Clean Disk'. Het instituut richt zich op alle lagen van een organisatie, van lager- en middenkader tot hoger management en directie. Tekenend voor de variatie in het opleidingsaanbod van Logikos is dat het instituut naast individuele, open en incompany-trainingen ook - in toenemende mate - training on the job aanbiedt. Uitgangspunt in de trainingen vormt het concept, waar alle trainingen op zijn ingericht, van 'lerend ervaren': in de trainingen gaat het nadrukkelijk om het ontwikkelen van vaardigheden. Om die reden komt er tijdens de trainingen dan ook weinig theorie, maar des te meer praktijk aan de orde, gevolgd door daadwerkelijk oefenen in de werksituatie. Tijdens de volgende trainingsbijeenkomst wordt gestart met terugrapportage door de deelnemers, met feedback van de trainer, wat leidt tot een hoog trainingsrendement.

Kwaliteit

In de visie van Logikos is training 'oefenen in de praktijk met tips uit de theorie'. Logikos traint op het niveau van gedrag en vaardigheden, reden waarom aan de trainingen een zorgvuldig voortraject vooraf gaat. Middels een intake, zo nodig per deelnemer, worden ontwikkelpunten in kaart gebracht; observaties ter plekke, binnen de organisatie, vormen daarop een waardevolle invulling, evenals de informatie via de eventuele 360 benadering. Logikos ziet zichzelf als een bureau met een down-to-earth benadering naar haar klanten: het instituut geeft de voorkeur aan een eerlijke en open houding die zich - naar eigen zeggen - vertaalt in een relationele trainingsaanpak die langlopende contracten oplevert. De trainers van Logikos zijn multi-inzetbaar; zij zijn in staat om mensen op meerdere vakgebieden c.q. voorkeuren te trainen en te begeleiden. Naast ervaring als trainer en 'authentiek gedrag' vormt ervaring binnen diverse soorten organisaties een essentiële eis aan nieuwe trainers. Logikos beschikt over een uitgebreide serie materialen, waaronder eigen publicaties, de zogenaamde Logikos Gidsen. Voor de maatwerktrajecten wordt het materiaal veelal aangevuld met speciaal ontwikkelde cursusmaterialen. Ook speciaal vervaardigde dvd's, met op de werkplek van de deelnemers gemaakte opnamen, kunnen deel uitmaken van het gebruikte materiaal: door de herkenning die deze filmpjes de deelnemers bieden leveren zij een duidelijke bijdrage aan het beoogde leereffect.

Continuïteit

Logikos is steeds actief met het ontwikkelen van nieuwe trainingen. Voorbeelden hiervan zijn na 'Clean Desk' nu ook 'Clean Disk', 'Notuleren op de laptop' en 'Schrijven voor het web'. Ook de RAP-training, een timemanagementtraining, waarbij RAP staat voor reactief, actief, proactief, is een voorbeeld van een nieuw ontwikkelde training. Met de 'Clean Disk' training, als vervolg op 'Clean Desk', speelt het instituut in op de geconstateerde noodzaak om ook het 'digitale bureau' (de eigen vaste schijf) efficiënt te organiseren. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek werd verstrekt, het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de positie van Logikos Trainingen in de markt, acht Cedeo de continuïteit van het instituut voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het pakket dat Logikos aanbiedt op de markt gaat verder dan trainen alleen. Ter ondersteuning van trainingstrajecten kunnen op verzoek zogenaamde 'gadgets' op maat worden ontwikkeld. Bijvoorbeeld een videosessie van herkenbare conflict- of vergadermomenten of een geplastificeerde 'bladwijzer' met tips. De Logikos-gidsen, zoals bijvoorbeeld 'Hollen, vliegen, draven; Kleine gids voor de timemanager' of 'Met andere woorden; Kleine gids voor de schrijver', bieden de deelnemers beknopt en 'to the point' suggesties en hulpmiddelen voor de eigen praktijk of werkzaamheden. Met de intervalopzet van de trainingen, bestaande uit een aantal trainingsdagen met minimaal een week tussen deze contactmomenten, in combinatie met begeleiding on the job, speelt Logikos nadrukkelijk in op vragen en ontwikkelingen in de markt. De opzet waarbij de deelnemers, na een ochtend groepstraining, 's middags individueel op de werkplek worden begeleid door de trainer, met directe feedback, sluit nauw aan bij de vraag naar een echte 'maatwerk-aanpak'.

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 CorporateDeze 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