

Klanttevredenheidsonderzoek

EBC Taleninstituut

23-06-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van EBC Taleninstituut 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, 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				20%	60%
Trainingsmateriaal③				10%	20%
Accommodatie④				50%	10%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Twee referenten hebben te weinig zicht op de trainers om een score toe te kennen

③ Zeven referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal

④ Vier referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben voor dit onderzoek hun mening gegeven over de maatwerktrainingen die EBC Taleninstituut (hierna te noemen: EBC) voor hen heeft verzorgd. De meesten van hen vertellen dat de eerste kennismaking met dit instituut al jaren geleden heeft plaatsgevonden en dat zij nog steeds naar volle tevredenheid zaken met EBC doen. Die goede ervaringen zijn dus voor hen de voornaamste reden dat zij ook dit keer weer door EBC een training hebben laten verzorgen. Daarnaast ziet men het als voordeel dat het instituut bij hen in de buurt zit. Een opdrachtgever stelt: "EBC biedt dezelfde kwaliteit en service als een ander groot instituut, maar dan goedkoper." Over het voortraject vertellen zij voorts dat zij meestal zelf in eerste instantie telefonisch of per e-mail contact opnemen met EBC om de wens voor een training door te geven. Dit contact heeft men meestal met de directrice. De opdrachtgevers geven hierbij direct de gegevens van de betreffende deelnemer(s) door, waarna EBC met hen contact opneemt voor het plannen van een intakegesprek met de trainer. In de meeste gevallen verlopen de contacten vanaf dat moment rechtstreeks tussen deelnemer en EBC, zo vertelt men. Tijdens zo'n intakegesprek wordt het startniveau van een deelnemer bepaald en tevens bespreekt men met elkaar het gewenste doel. De referenten bestempelen de contacten als 'makkelijk', 'flexibel' en 'heel snel'. "Ja, het voortraject is tot dusver altijd van een leien dakje gegaan", aldus een tevreden opdrachtgever.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma/de offerte is men goed te spreken. Men zegt daarover dat het altijd goed is afgestemd op de vragen en wensen die men heeft. Of zoals één geïnterviewde het verwoordt: "EBC zoemt echt in op de vraag." Zoals hierboven reeds is vermeld, vindt er voorafgaand aan een training altijd een intakegesprek tussen de deelnemer en de trainer plaats. In dat gesprek maakt men kennis met elkaar en tevens doet de deelnemer een toets, aan de hand waarvan zijn/haar startniveau wordt bepaald. Feitelijk heeft geen van de opdrachtgevers daar op- of aanmerkingen op; zij geven door middel van hun score aan er tevreden tot zeer tevreden over te zijn. Die tevredenheid betreft ook de financiële kant van de zaak, ook die is voor alle referenten 'heel duidelijk' en 'helder'.

Uitvoering

Ook over de trainingen zelf zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. In dit verband lichten zij toe dat de trainingen over het algemeen volgens afspraak verlopen en dat zij ook van de deelnemers positieve reacties krijgen. "Er wordt goed naar de deelnemers geluisterd. Er is open contact", zo zegt een van hen. Men benadrukt daarbij dat EBC heel flexibel is in de uitvoering van de trainingen. Zo vinden de respondenten EBC bijvoorbeeld heel flexibel qua planning van lestijden en ook in het aanvoelen van de trainingsbehoefte van de deelnemers. Met betrekking tot dat laatste hoort men van de deelnemers terug, dat er een goede afwisseling is tussen theorie en praktijk. Dat geldt voor zowel de groepstrainingen als de individuele trainingen. Er wordt veel door de trainer uitgelegd en er is veel ruimte voor het oefenen. EBC heeft een multimediaruimte ingericht, waar de deelnemers op de computer kunnen werken. Daarnaast krijgen de deelnemers meestal huiswerk en wordt er geoefend aan de hand van bijvoorbeeld rollenspellen en het voeren van gesprekken. "Bovendien krijgen de deelnemers goede tips om het geleerde bij te houden", aldus een zeer tevreden referent. Tussentijds is er weinig tot geen persoonlijk contact tussen de opdrachtgever en EBC, simpelweg omdat daar volgens de opdrachtgevers meestal geen aanleiding voor is. Wel vertellen sommige opdrachtgevers dat zij een tussentijdse terugkoppeling ontvangen over de aanwezigheid van de deelnemers en over de voortgang.

Opleiders

Twee geïnterviewden hebben geen score toegekend aan dit onderdeel, omdat zij de trainers van EBC niet persoonlijk kennen. Wel haasten zij zich op te merken dat zij van hun deelnemers nooit klachten hebben gehoord. De overige referenten geven door middel van hun score aan dat zij tevreden zijn. Zes van hen hebben dit onderdeel met een score vijf gewaardeerd. Uit hetgeen zij toelichten, blijkt dat de trainers meestal 'native speakers' zijn, met goede inhoudelijke kennis. Over hun didactische vaardigheden zeggen meerdere opdrachtgevers, dat 'geduld hebben' een kernkwaliteit van de trainers is. Men vindt hen bovendien heel flexibel. "Het valt mij op dat wanneer deelnemers een trainer tegenkomen, ze elkaar heel ontspannen en enthousiast begroeten", zegt een opdrachtgever. Een andere referent, die zelf een training heeft gevolgd, zegt nog dat de trainer veel structuur en afwisseling geboden heeft.

Trainingsmateriaal

Drie geïnterviewden hebben zicht op het door EBC verstrekte trainingsmateriaal. Zij vinden dat het materiaal 'naar tevredenheid' en 'netjes verzorgd' is. De zeven overige referenten hebben het materiaal niet gezien en weten ook niet waaruit het bestaat. Vandaar dat zij geen score hebben toegekend aan dit onderdeel. Wel haast een enkeling zich te benadrukken dat hij er van zijn deelnemers geen klachten over heeft gehoord. Diegenen die wel weten waaruit het materiaal bestaat, lichten toe dat er grammaticaboeken, werkboeken en eventueel cd's zijn gebruikt. "Ook heeft de trainer op verzoek losse oefeningen gegeven", aldus een van hen. Een ander merkt op dat het maatwerk-aspect goed in het lesmateriaal tot uiting komt. Hij stelt: "Het wordt samengesteld conform de wens en trainingsbehoefte van de deelnemer."

Accommodatie

Vier opdrachtgevers vertellen dat EBC de trainingen over het algemeen voor hen in-company verzorgt. "Dat is erg fijn, want zo hebben onze medewerkers geen reistijd", aldus een van hen. Omdat zij geen zicht hebben op de accommodatie van EBC kennen zij dan ook geen score toe aan dit item. De overige zes geïnterviewden hebben wel door middel van een score te kennen gegeven tevreden tot zeer tevreden te zijn over de accommodatie van EBC. Zij lichten toe dat hun medewerkers de trainingen op de locatie van EBC hebben gevolgd en dat dat allemaal naar tevredenheid is geweest. Een zeer tevreden referent zegt in dit verband: "Het is er heel modern en netjes. Zij beschikken over prima lesruimtes, die zeer geschikt zijn voor individuele lessen. Bovendien zijn de ruimtes van alle gemakken voorzien." Zoals hierboven reeds is toegelicht, beschikt EBC over een multimediaruimte, waar de deelnemers kunnen oefenen op de computer. Voorts is men van oordeel dat de bereikbaarheid en parkeergelegenheid prima zijn.

Natraject

Ook het natraject is voor alle opdrachtgevers naar tevredenheid verlopen. In dit kader licht men toe dat de trainingen worden afgerond met een certificaat per deelnemer. Dit certificaat wordt toegekend op basis van een eindbeoordeling, waarbij aspecten als luisteren, schrijven en spreken zijn getoetst. De opdrachtgevers hebben zelf, na afloop van een training, een schriftelijke rapportage over hun deelnemer ontvangen. In deze rapportage is tevens een toelichting gegeven op de inzet van de deelnemer en ook of de gestelde doelen zijn behaald. Sommige referenten hebben de training daarnaast ook nog mondeling met EBC geëvalueerd. Voor de meeste opdrachtgevers is de nazorg vanuit EBC daarmee geheel naar tevredenheid. Mochten er nog vragen zijn, dan weet men in ieder geval dat men daarmee altijd bij EBC terecht kan. Voor de opdrachtgevers staat sowieso vast dat de gestelde doelen met de trainingen van EBC behaald zijn. In ieder geval worden er resultaten geboekt en worden de deelnemers naar een hoger niveau gebracht.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie zijn voor iedereen naar tevredenheid verlopen. In dit verband vertellen respondenten dat zij tevreden zijn over de telefonische bereikbaarheid van het instituut. "Je krijgt altijd snel reactie", aldus een referent. Ook vindt men EBC flexibel bij het plannen en eventueel verschuiven van data. Een geïnterviewde zegt hierover: "Ik vind EBC heel flexibel. Het is voor hen bijvoorbeeld geen enkel probleem om de training 's avonds te geven." Dezelfde persoon is tevens van oordeel dat EBC de gevraagde informatie altijd 'razendsnel' toestuurt. Feitelijk vinden de overige referenten dat ook. Tevens stellen zij dat EBC de gemaakte afspraken altijd nakomt. Dat geldt ook voor de financiële afhandeling, de rekening klopt altijd. Over het oplossen van eventuele klachten zeggen referenten simpelweg dat zij deze niet hebben gehad. "Door de open en duidelijke contacten komt het gewoon niet tot een klacht", aldus een referent.

Relatiebeheer

Voor de meeste opdrachtgevers geldt de directrice van EBC als hun vaste aanspreekpunt bij EBC. Zij bestempelen de contacten als 'makkelijk', 'laagdrempelig', 'zakelijk maar informeel', 'correct' en 'snel'. Een enkeling merkt op dat hij, buiten het persoonlijk contact, af en toe een mail ontvangt met nadere informatie. Voor de overigen geldt echter dat zij geen behoefte hebben aan uitgebreide nieuwsbrieven. Zij stellen dat zij EBC weten te vinden, wanneer dat nodig is. Voor hen is dat voldoende. Of zoals een zeer tevreden referent zegt: "Het loopt gewoon lekker zo."

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor alle referenten is de prijs-kwaliteitverhouding zoals die door EBC wordt gehanteerd, naar tevredenheid. Zeker ook wanneer men deze vergelijkt met andere instituten. Eén van de opdrachtgevers die een score vijf heeft toegekend, noemt EBC 'een goedkope optie voor een kwalitatief goede training'. Een ander vindt EBC niet de goedkoopste. Voor hem is echter de geboden kwaliteit van doorslaggevend belang. Hij zegt: "EBC biedt echt maatwerk. De training wordt helemaal afgestemd op de deelnemer. Het betreft in dit geval een 1-1 training, dus als deelnemer krijg je veel persoonlijke aandacht."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle geïnterviewden overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de trainingen van EBC Taleninstituut. Als sterke kanten van dit instituut beschouwen zij: “de flexibiliteit”, “het meedenken”, “het maatwerk per deelnemer”, “de kwaliteiten van de trainers”, “het nakomen van afspraken”, “de kwaliteit van het lesmateriaal”, “de prettige contacten” en “het snel kunnen schakelen”. Feitelijk heeft geen van hen een verbeterpunt. Al vraagt één referent zich hier hardop af of een officiële eindtoets op papier, te beoordelen door een andere dan de eigen trainer, van toegevoegde waarde zou zijn. Desgevraagd geven alle respondenten op grond van het bovenstaande aan, EBC Taleninstituut van harte aan te bevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met EBC Taleninstituut op 23-06-2015.

Algemeen

EBC Taleninstituut, dat in 2015 het dertigjarig bestaan viert, verzorgt taaltrainingen in vijftien verschillende talen; naast intensieve individuele taaltrainingen biedt EBC ook in-company maatwerktrainingen. Spoedcursussen behoren eveneens tot de mogelijkheden, daarnaast omvat de dienstverlening van EBC tolken en vertalingen. Een belangrijk kenmerk van de trainingen van EBC is de zorgvuldige intake, gerelateerd aan de functie van de deelnemer. Het beginniveau wordt nauwkeurig vastgesteld en de verschillende mogelijkheden om het beoogde eindniveau te bereiken worden besproken. Vanwege de kleinschaligheid en de persoonlijke benadering onderscheidt EBC zich van haar concurrentie. EBC richt zich op de driehoek Vlissingen-Dordrecht-Breda en heeft in deze regio weinig last van concurrentie. Het instituut kent grote internationaal georiënteerde bedrijven in de regio als klant; de klantenkring breidt zich nog steeds gestaag verder uit. In Bergen op Zoom beschikt EBC over een uitstekend geoutilleerd pand met goede faciliteiten als een multimediaruimte en diverse lesruimtes. Sinds januari 2015 maakt het instituut Taalvakwerk, dat gespecialiseerd is in trainingen Nederlands op de werkvloer, onderdeel uit van EBC. Hierdoor kan EBC full service bieden: taalondersteuning op alle niveaus, wat betreft taalbeheersing en functie.

Kwaliteit

Alle docenten van EBC zijn native speakers en worden zorgvuldig geselecteerd op opleidingsniveau, didactische vaardigheden en inlevingsvermogen. Professionalisering van de trainers is een structureel aandachtspunt voor het instituut. Een docentencoach begeleidt de (nieuwe) docenten. Enkele keren per jaar vinden docententrainingen plaats en workshops. De input voor deze bijeenkomsten komt uit het docententeam. Zij geven aan wat zij graag behandeld willen zien. Docenten krijgen de gelegenheid voor bijscholing, middels het volgen van seminars, themadagen en taaltrainingen. Bij het bepalen van de opleidingsinhoud maakt het instituut gebruik van het European Framework, een raamwerk waarin de te onderscheiden kennisniveaus van cursisten ingedeeld zijn volgens Europese normen. Het lesmateriaal dat in de opleidingen wordt gebruikt wordt speciaal voor de cursist samengesteld. Het omvat onder meer materiaal vanuit de werksituatie van de deelnemer en is volledig afgestemd op de wensen en vragen van de cursist. De trainingen worden zorgvuldig geëvalueerd, zowel tijdens de cursus als na afloop. Op bevindingen uit de evaluaties wordt, indien nodig ook tussentijds, alert ingespeeld, wat resulteert in een grote tevredenheid van deelnemers en opdrachtgevers. De sterke focus op continue kwaliteitsverbetering van EBC wordt onder meer geïllustreerd door de inventarisatie, bij de opdrachtgevers, van hun tevredenheid en van eventuele verbeterpunten, na afloop van trainingen en ook tijdens de regelmatige klantendagen. Voor het ontwikkelen van nieuwe ideeën voor trainingen krijgen docenten volop ruimte van de directie. Verder is EBC lid van de NRTO, (de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding), waar uitwisseling plaatsvindt over ontwikkelingen, technieken en wetgeving.

Continuïteit

EBC kan bogen op een bijzonder trouwe clientèle. De huidige positie van EBC in de markt en de grote tevredenheid van de opdrachtgevers, die bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door het feit dat EBC preferred supplier is voor diverse grote bedrijven, vormen een waarborg voor de continuïteit van het instituut. Dat geldt ook voor de alerte wijze waarop EBC inspeelt op ontwikkelingen. Zo speelt men in op de huidige economische situatie door in toenemende mate gebruik te maken van de multimediaruimte en deze in combinatie met individuele taaltrainingen aan te bieden. De verbreding van het portfolio van EBC, door de overname van Taalvakwerk, met cursusaanbod voor hoog- en laagopgeleiden, leidt tot groei van de vraag naar de dienstverlening van EBC. Ook de 'talenboost-plus' voor scholieren en studenten draagt daar aan bij. Mede op grond van het klanttevredenheidsonderzoek, met een opnieuw zeer hoge score, en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van EBC Taleninstituut voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De zorgvuldige intake vormt in combinatie met de intensiteit van de trainingen een duidelijke waarborg voor een optimaal resultaat. In de visie van EBC levert het één-op-één contact met de docent de belangrijkste bijdrage aan de toename van de taalvaardigheid. De goed geoutilleerde multimediaruimte, waarvoor het oefenmateriaal in nauwe afstemming tussen de docent en de taalassistenten van de multimediaruimte wordt ontwikkeld, levert aanvullende ondersteuning. De op maat gemaakte digitale oefeningen dragen bij aan de verbetering van de uitspraak, uitbreiding van de woordenschat en vooruitgang op het gebied van de grammatica. Met EBC E-learning, de elektronische leeromgeving, biedt EBC de cursisten - kosteloos - extra service: via EBC E-learning kunnen cursisten, via internet, aanvullend oefenen op zelf gekozen plaats en tijd. Met name ook de afstemming op de werksituatie van de cursisten en het gebruik van bedrijfsspecifiek materiaal draagt in belangrijke mate bij aan de transfer van het geleerde naar de praktijk.

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