

# Klanttevredenheidsonderzoek

Taalcentrum-VU

27-04-2010



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Taalcentrum-VU vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1.    ACHTERGROND .....	1
2.    CRITERIA .....	1
3.    METHODE .....	1
4.    PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

## 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, ondoorgroendelijk 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				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			20%	50%	
Accommodatie③				10%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer④			20%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen voldoende zicht op het materiaal
- ③ Negen referenten onthouden zich van een score
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Op een referent na, werken alle referenten al geruime tijd samen met Taalcentrum-VU. Voor de meeste referenten is het instituut een voorkeursinstituut als het om taaltrainingen gaat. "Ze weten onze wensen exact weer te geven in een maatwerkeraanbod", aldus een referent. De meeste referenten hebben op advies van derden of via ervaringen van collega's binnen de organisatie, in het verleden contact opgenomen met het instituut. Ook geven enkele referenten aan het instituut te kennen vanuit de VU Amsterdam. De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop het voortraject verloopt. "Taalcentrum-VU maakt op basis van de gesprekken in het voortraject een gedegen analyse en brengt hiermee de specifieke opleidingsbehoefte duidelijk in kaart", aldus een referent. Ook de andere referenten geven aan dat het instituut tijdens de gesprekken in het voortraject "goed luistert" en inspeelt op de wensen en behoeften van de klant. In enkele gevallen werd de trainer al bij het voortraject betrokken. "Dit is afhankelijk van de complexiteit van het traject dat opgestart wordt", aldus een referent. Een referent geeft aan altijd met een vaste trainer te werken en gelijk met hem contact op te nemen als ze een nieuw traject willen starten.

### **Opleidingsprogramma**

Tijdens het voortraject worden concrete trainingsdoelen besproken en vastgesteld en het niveau van de doelgroep wordt besproken. Het opleidingsvoorstel dat volgt op deze gesprekken is naar ieders tevredenheid, in de offerte wordt de inhoud en opzet van de training duidelijk beschreven en worden de doelstellingen concreet neergezet. "Het voorstel is een prima basis, wijzigingen zijn altijd mogelijk en Taalcentrum-VU denk graag met je mee als er zich problemen voordoen qua planning of iets dergelijks" en "De offerte geeft een duidelijk beeld van hetgeen er besproken is, de inhoud en opzet van de training worden duidelijk en beknopt weergegeven", aldus twee reacties van zeer tevreden referenten. De prijsopbouw is voor enkele referenten niet altijd even duidelijk, twee referenten geven aan hierover navraag te hebben gedaan bij het secretariaat van Taalcentrum-VU. "Na de uitleg was het duidelijk, allen had ik toen nog het probleem om dit ook op onze financiële administratie ook zo uit te leggen. Deze opbouw in de offerte zou duidelijker kunnen", aldus een referent.

### **Uitvoering**

De meeste referenten hebben zelf geen ervaring met de uitvoering van een cursus, zij baseren zich op uitspraken van de deelnemers zoals die naar voren zijn gekomen tijdens evaluatie of POP gesprekken. Alle referenten geven aan dat de uitvoering is verlopen volgens de gemaakte afspraken en zijn (zeer) tevreden over het verloop van de cursussen. "Wat ik hoor zijn louter positieve berichten", "Taalcentrum VU heeft kwalitatief zeer goede cursussen, waarbij de deelnemers veel praktijkgerichte handreikingen meekrijgen" en "De trainers verdiepen zich, telkens weer, zeer goed in de praktijk waarmee de deelnemers te maken hebben, zodat er tijdens de cursus heel gericht geoefend wordt", aldus enkele uitspraken van referenten. Volgens de referenten is de afwisseling tussen de theorie en de praktijk goed. "De theorie is de basis maar waar mogelijk wordt er gelijk geoefend met praktijkvoorbeelden", aldus een referent. De referenten zijn zeer te spreken over het niveau van de cursussen en de mate waarop deze aansluit op eigen organisatie. Bij geen van de referenten zijn er afspraken gemaakt om tussentijds te evalueren en de referenten hebben hier ook geen behoefte aan. "De cursussen zijn compact, duidelijk en worden altijd naar volle tevredenheid uitgevoerd, als er eens iets is dan horen we dat wel van de deelnemers of trainer zelf", aldus een referent.

### **Opleiders**

Over de kwaliteit van de trainers zijn alle referenten (zeer) te spreken, ook hier baseren zich de meeste referenten op ervaringen die zij horen van de deelnemers. 'De trainers verdiepen zich goed in onze organisatie en de deelnemers staan regelmatig versteld over de hoeveelheid vaktechnische kennis waarover zij beschikken. De cursus is hierdoor zeer op de dagelijkse praktijk gericht", aldus een referent. Twee referenten hebben ook zelf een cursus gevolgd die door het Taalcentrum-VU uitgevoerd is en zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de betrokken trainer. "Hij was zeer goed te volgen, de opbouw van de cursus zat heel goed in elkaar. Het was daarbij een zeer prettige persoon, geduldig en met veel persoonlijke aandacht voor de groep" en "Een trainster met veel ervaring zowel theoretisch als praktisch. Ze hield de vaart erin maar met voldoende momenten om soms zaken te herhalen of vragen te beantwoorden. De persoonlijke begeleiding was top", aldus deze twee referenten.

### **Trainingsmateriaal**

Drie referenten onthouden zich van een score op dit onderdeel, zij hebben niet genoeg zicht op het materiaal. "Ik zie vaak het materiaal wel maar of het voldoende aansluit bij de cursus of hoe de kwaliteit ervan is kan ik niet beoordelen", aldus een van deze referenten. Twee referenten geven een neutrale drie als score. Beide referenten geven aan dat de kwaliteit van het materiaal wisselend is en soms niet helemaal aan de verwachtingen van de deelnemers voldoet. De anderen zijn tevreden over het gebruikte materiaal. Meestal wordt er gewerkt met een cursusmap die voorzien is van standaard theorie en aangevuld wordt met opgaven, tips en praktijkcasussen die aansluiten bij de organisatie. Na afloop van een presentatie/ workshop ontvangen de deelnemers een hand-out.

### **Accommodatie**

Op een referent na, hebben alle referenten de accommodatie zelf verzorgd of is de cursus in-company uitgevoerd. Bij een referent heeft Taalcentrum-VU de accommodatie verzorgd in Utrecht, deze referent is hier goed over te spreken. "Goed en gemakkelijk bereikbaar en een prettige sfeer. De lesruimte was aangenaam, het was er niet te warm en niet te koud", aldus deze referent.

**Natraject**

Verschillende referenten werken regelmatig samen met Taalcentrum-VU en zij hebben op regelmatige basis contact met de vaste contactpersoon. “Er is geen sprake van een specifiek natraject, de evaluaties lopen in elkaar over. We bespreken het verloop maar ook de trainingen die nog gepland moeten worden”, aldus een referent. Een aantal van de ondervraagde referenten is goed te spreken over de manier waarop geëvalueerd wordt en de frequentie van de contactmomenten. Bij anderen is er mondeling geëvalueerd, telefonisch of in een persoonlijke afspraak. Eén referent heeft een deelnamecertificaat ontvangen van Taalcentrum-VU. Andere referenten geven aan dat dit niet standaard het geval is en dat dit per cursus kan verschillen. Meestal wordt het binnen de organisatie bijgehouden of de trainingen maken deel uit van een groter opleidingsprogramma en dan wordt er pas een certificaat verstrekt na afronding van het hele traject. “Niet iedere cursus die het Taalcentrum bij ons organiseert wordt formeel afgesloten met een certificaat, er volgt altijd wel een aantekening in het dossier”, aldus een referent. De referenten zijn goed te spreken over de aandacht die zij van het instituut ontvangen na afronding van een cursus. Verschillende referenten geven aan dat de deelnemers de trainer nog kunnen mailen als zij vragen hebben met betrekking tot de cursus die ze afgerond hebben. “De trainingsdoelen worden zeker bereikt, dit is voor ons ook een essentiële reden om al zo lang met ze samen te werken”, aldus een referent. Ook de anderen geven aan dat de cursussen veel effectiviteit vertonen in de praktijk en dat de doelen behaald worden.

**Organisatie en Administratie**

Taalcentrum-VU is goed te bereiken, zowel telefonisch als per email. “Er wordt altijd correct en adequaat gereageerd door de medewerkers van het Taalcentrum” en “Terugbellen gebeurt altijd op korte termijn”, aldus twee referenten. Indien de referenten informatie aanvragen ontvangen zij dit tijdig en compleet. De flexibiliteit ten aanzien van het inplannen van data is niet altijd even groot volgens enkele referenten. “Het is altijd weer een hele puzzel, dit komt mede doordat wij graag werken met een vaste trainer en de volle agenda die hij heeft”, aldus een referent. Afspraken worden nagekomen en de facturatie verloopt naar wens van de referenten.

**Relatiebeheer**

Eén referent onthoudt zich van een score op dit onderdeel, deze referent geeft aan dat de relatie met het instituut door iemand anders uit de organisatie wordt onderhouden. De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop het instituut het relatiebeheer uitvoert. Zeven referenten hebben regelmatig contact met een vaste contactpersoon binnen het instituut. Zij geven aan goed op de hoogte gehouden te worden van nieuwe ontwikkelingen en andere zaken. “De contacten verlopen altijd hartelijk en to-the-point, de interesse is oprecht en ik krijg een duidelijk verhaal wat voor mij van belang kan zijn”, aldus een referent. Twee referenten geven een drie als score op dit onderdeel: “Ik heb wel een contactpersoon binnen het instituut maar spreek hem weinig” en “Soms krijg ik eens iets toegestuurd, verder heb ik geen contact meer”, aldus deze twee referenten. Verder geven de referenten aan dat zij op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen binnen het instituut door middel van een nieuwsbrief, brochures en de website.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten te spreken, enkele reacties: “Absoluut in balans”, “Waar voor je geld”, “Marktconform” en “Betaalbare cursussen van een goede kwaliteit”. Verschillende referenten geven aan dat zij periodiek offertes moeten opvragen bij andere instituten en dat de prijzen die Taalcentrum-VU hanteert nog geen belemmering zijn geweest om weer voor het instituut te kiezen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Unaniem noemen de referenten de kwaliteit van de cursussen als sterkste kant van het instituut. “De manier van voorbereiding en de aanpak van de trainingen doen ze gewoon ontzettend goed”, “Ze leveren echt kwalitatief goede maatwerk cursussen” en “De cursussen zijn van een hoog niveau, ze werken met goede trainers en zijn zeer praktijkgericht ingesteld”, aldus enkele reacties van referenten. Verder zijn de meeste referenten ook goed te spreken over de manier waarop de communicatie verloopt en de persoonlijke contacten met het instituut. “Eigenlijk is de samenwerking gewoon goed van A tot Z en ik hoop dan ook nog lang met ze samen te werken”, aldus een referent. Alle referenten geven aan dat zij het instituut zeker zullen aanbevelen bij collega’s voor maatwerk taaltrainingen of workshops.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Taalcentrum-VU op 27-04-2010.

### Algemeen

Het Taalcentrum-VU, een verzelfstandigd onderdeel van de Vrije Universiteit, is gespecialiseerd in taaltrainingen, vertalingen en tekstredactie. Het trainingsaanbod, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, omvat een breed pakket aan trainingen voor mondelinge en schriftelijke communicatie in Engels en Nederlands (NT2). Met het brede portfolio aan taal- en communicatietrainingen richt Taalcentrum-VU zich met name op hoogopgeleide deelnemers; echter ook mensen 'van de werkvloer' worden door het instituut opgeleid. Naast schrijftrainingen (o.a. Schriftelijk rapporteren over onderzoek en Schrijven voor het web) en trainingen mondelinge communicatie (o.a. Omgaan met de media, Presenteren, Telefoon- en balievaardigheden) behoren ook trainingen Nederlands voor hoogopgeleide anderstaligen tot het aanbod. De schrijftrainingen Engels zijn onder meer bedoeld voor onderzoekers, promovendi en studenten; voorbeelden van trainingen voor deze doelgroepen zijn Writing a scientific article en Getting your paper published. Tot de klanten van het Taalcentrum-VU behoren naast universiteiten en onderzoeksinstituten ook grote en middelgrote opdrachtgevers vanuit de overheid en het bedrijfsleven. Het Taalcentrum-VU kan worden gekenschetst als een uitermate klantgerichte organisatie die maatwerk hoog in het vaandel heeft, zoals onder meer tot uiting komt in het zorgvuldige voor- en natraject en de 'invulling op maat' van de trainingen.

### Kwaliteit

De kwaliteit van het instituut, die blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek hoog gewaardeerd wordt door opdrachtgevers, berust voor een belangrijk deel op de kwaliteit van de projectleiders en de trainers. Het instituut kan putten uit een ruim bestand van trainers met wie veelal een langdurige samenwerkingsrelatie bestaat. Zij zijn allen academisch geschoold en vaak native of near-native speaker. Wat van hen wordt gevraagd is interesse in het vak en het vermogen om met de cursisten een band aan te gaan. Ook de expertise van de cursusontwikkelaars, die - in overleg met projectleiders en trainers - de cursussen ontwikkelen, evenals het cursusmateriaal, draagt nadrukkelijk bij aan de kwaliteit van de producten. Binnen het Taalcentrum-VU is veel aandacht voor deskundigheidsbevordering. Zo worden jaarlijks binnen de productlijnen trainersbijeenkomsten georganiseerd waarbinnen een thema, zoals 'Activerende werkvormen', of een cursus centraal staat. Daarnaast worden de trainingen van elke trainer minimaal één keer per jaar bijgewoond en worden de bevindingen op een observatieformulier vastgelegd en vervolgens uitgebreid besproken met de betrokken trainer. Tot slot geven de evaluaties het Taalcentrum-VU input om alert te reageren op eventueel geconstateerde knelpunten.

### Continuïteit

Het Taalcentrum-VU heeft een omvangrijk en vooral ook trouw klantenbestand. Klanten zijn vertrouwd met de werkwijze en de constante kwaliteit van het instituut en weten dat medewerkers die de trainingen gevolgd hebben er in hun directe werksituatie mee aan de slag kunnen. Het Taalcentrum-VU is marktleider in Scientific writing; daarnaast is momenteel onder meer sprake van uitbreiding van opdrachten voor zakelijk Engels voor bedrijfsleven en overheid. Op ontwikkelingen wordt alert ingespeeld, zoals bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door DigiTalent, een online leesvaardigheidsprogramma, en door e-workshops Spelling, een vervolg op de succesvolle Spelling-workshops, die begin 2008 in het aanbod worden opgenomen. Door een steeds hechtere samenwerking van de afzonderlijke afdelingen Vertaalburo, Tekstredactie en de trainingsafdeling komt er een completer aanbod tot stand en een bundeling van expertise. Ook wordt door Taalcentrum-VU alert ingespeeld op de toenemende vraag na afloop van trainingstrajecten naar individuele begeleiding en e-coaching. Mede op grond van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek werd verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van het Taalcentrum-VU dan ook gewaarborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De klantvraag staat bij het Taalcentrum-VU centraal en het is dan ook niet verwonderlijk dat er ruime aandacht is voor het voortraject. De intake bestaat, afhankelijk van de soort training, uit individuele intakegesprekken met de cursisten, quick placement tests en intakeformulieren waarop deelnemers hun leerbehoefte formuleren. De inhoud en opzet van de trainingen zijn altijd gerelateerd aan de werksituatie van de deelnemers. Zo wordt de deelnemers aan schrijftrainingen altijd gevraagd een tekst in te leveren. Daarnaast kunnen de deelnemers in de trainingen eigen materiaal (teksten, cases en andere relevante input uit hun werkpraktijk) aandragen. De via de trainingen te bereiken eindniveaus worden steeds vaker gerelateerd aan het CEF (Common European Framework), onder andere omdat dit deelnemers input levert voor hun POP's. Het cursusmateriaal wordt in huis op maat ontwikkeld, en biedt daardoor 'het neusje van de zalm', waarmee het instituut zich in de markt onderscheidt. Het materiaal omvat onder andere zogenaamde gadgets, zoals checklists ter beoordeling van de kwaliteit van correspondentie of een Spellingklapper, die een belangrijke bijdrage leveren aan transfer en implementatie naar de praktijk. Ook de advisering vanuit het Taalcentrum-VU draagt daar aan bij, over ingeschatte succes- en faalfactoren, over huisstijlregels en standaardteksten of over het formeren van zogenaamde 'taalkoppels', van medewerkers die bij elkaar terecht kunnen met taalvragen.

## 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](http://www.cedeo.eu)