

# Klanttevredenheidsonderzoek

Taalcentrum-VU

01-12-2015



## 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>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</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, ondoorgankelijk 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②					
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een aantal referenten is via het internet of op advies van een relatie bij Taalcentrum VU terecht gekomen. Anderen hadden al eerder ervaring opgedaan met het instituut. Ter illustratie: "Ik hoorde van hen via een collega, die een vertaaldienst bij hen afnam", "Een collega gemeente had een taaltraject bij het instituut afgenomen en sindsdien had ik een hele mooie schrijfwijzer online gezien bij hen", "Ze zitten dichtbij en ik wist van hun bestaan" en "Ze zijn een bekende partij voor onze organisatie." Als redenen om voor dit instituut te kiezen worden onder andere genoemd: de goede referenties, de prettige samenwerking, de kwaliteit van de trainers, de klantgerichtheid en de flexibiliteit. Enkele uitspraken: "Ik had een goed gevoel bij de cursus", "Ze boden een cursus die aansloot op onze behoefte", "Mijn leidinggevende had goede ervaringen opgedaan met deze cursus. Hij vond hem heel zinvol", "Bij de kennismaking maakten ze gelijk een goede indruk en door de goede verhalen van anderen waren wij gelijk om" en "We hebben voor hen gekozen op grond van de heldere presentatie en het luisteren naar wat wij wilden." In het voortraject wordt ruim aandacht besteed aan het inventariseren van de opleidingsvraag en de wensen van de klant.

Enkelens verwoorden dit als volgt: “We hebben vooraf samen met hen de aandachtspunten en de doelstellingen bepaald. Vervolgens hebben we voor aanvang voorbeelden ingeleverd van de stukken die we schrijven. De deelnemers konden ook hun doelstellingen invullen en stukken insturen” en “Van tevoren hebben we overleg over de opleidingsvraag en onze wensen. Ze houden ook een intakegesprek met de deelnemers.” Eén van hen heeft een “echt formeel intakegesprek op kantoor met de opdrachtgever” gemist en geeft een neutrale score voor dit onderdeel. De anderen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Alleen maar positieve reacties worden in de interviews gehoord, als gevraagd wordt naar het opleidingsprogramma: “Het was op en top maatwerk”, “Ze hebben met het programma goed geluisterd naar de wensen en naar wat we wilden leren”, “Er is goed gekeken naar ons type organisatie, naar onze verwachtingen en wensen en naar wat we wilden bereiken met de training”, “We hebben een opleidingsvraag en dan gaat het een paar keer heen en weer om een goede vertaling te krijgen naar een training. Ze vragen dan input van ons en voorbeelden van hoe het nu gaat en waar we tegenaan lopen” en “Ze hebben een prima vertaalslag gemaakt naar een programma voor de cursus.” De kosten van de training zijn vooraf bekend en de offerte is helder.

### **Uitvoering**

Grote tevredenheid heerst over de uitvoering van de trainingen. Men spreekt over: laagdrempelig, veel interactie, deskundige docenten, echt maatwerk en eigen inbreng door de cursisten. Illustratief zijn de volgende citaten: “Opvallend vond ik de enorme deskundigheid van de docent en zijn kennis van onze organisatie. Daarnaast maken ze gebruik van ons eigen materiaal en onze schrijfstijl”, “Het heeft een heel stuk geholpen bij het schrijven van beleidsstukken op een andere manier. We hebben de cursus met het hele team gevolgd en hebben formats aangereikt gekregen voor het maken van stukken”, “Het doel was om zowel schriftelijk als mondeling het Engels te verbeteren. Er werd gewerkt met groepslessen met veel praktijkvoorbeelden. Je kon je eigen gesprekken, e-mails en terminologie inbrengen”, “We hebben voornamelijk veel geoefend met spreken en schrijven”, “De cursus is door de docent opgehangen aan de schrijfwijzer, die we hebben laten maken. Daar zijn verbeterpunten uit gekomen en daarmee is een update verzorgd. Er is gekeken naar wat er tot nu toe wel en niet goed gaat en dat was voor ons heel herkenbaar” en “Kenmerkend vind ik de tijd, die ze voor de cursist nemen. Ze volgen eerder de medewerker dan een programma. Het is echt maatwerk.”

### **Opleiders**

Met veel enthousiasme wordt gesproken over de kwaliteiten van de opleiders. De grote deskundigheid en het inspelen op de behoefte van de groep worden onder andere als positieve punten genoemd. Ook het gebruik van native speakers wordt als een groot pluspunt gezien. Ter illustratie de volgende uitspraken: “Het was een native speaker en hij was super. Iedereen was enthousiast over zijn open en interactieve manier van lesgeven. Hij had veel toegevoegde waarde, kon zich inleven in onze problematiek en wist veel goede tips te geven”, “Ik vond hem zeer goed. Hij was doortastend, flexibel, vriendelijk en professioneel”, “Hij ging expliciet in op onze problemen”, “Hij kan heel goed informatie overbrengen op een aantrekkelijke manier, heeft antwoord op alle vragen en staat boven de stof. Hij gaat mee met de dynamiek van de groep en kan omgaan met alle typen cursisten”, “Ze hebben de tijd genomen om de juiste trainer te selecteren, die bij ons past en weet hoe hij met onze mensen moet omgaan” en “De trainers, die ze inhuren, zijn heel kundig. De kwaliteit is heel hoog.”

### **Trainingsmateriaal**

Men is goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal, dat door Taalcentrum VU wordt verzorgd. Men noemt onder andere: Dvd's, een cursusmap met theorie en voorbeelden, opdrachten, oefeningen, presentaties, hand-outs en boeken. Enkele citaten: “Ik kijk de cursusmap nog regelmatig in. Ze hebben naderhand ook nog speciale formats opgestuurd”, “We kregen een cursusmap van honderd bladzijden, die we nog goed als naslagwerk kunnen gebruiken”, “Het lesmateriaal bestond uit een schrijfwijzer, mapjes met casuïstiek en voorbeelden, die door ons zijn aangeleverd”, “Ze hebben voor ons een speciale map samengesteld” en “Tijdens de training worden opnames gemaakt, die de cursist later op DVD meekrijgt. Verder is daar een boek als naslagwerk.”

### **Accommodatie**

De referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van Taalcentrum VU en geven geen score voor dit onderdeel.

### **Natraject**

Het natraject is volgens de meerderheid van de respondenten bij Taalcentrum VU in goede handen. In sommige gevallen worden de trainingen, zoals afgesproken met de klant, afgesloten met een bewijs van deelname of certificaat. Na afloop vindt een mondelinge en/of schriftelijke evaluatie plaats met de cursisten. Ook met de opdrachtgever worden het verloop van de training en de behaalde resultaten doorgenomen. Enkele uitspraken: “Zowel tussendoor als aan het einde werd met de deelnemers geëvalueerd. Ook met mij is contact opgenomen om de cursus te bespreken”, “Naast de mondelinge en schriftelijke evaluaties hebben ze later per e-mail contact opgenomen om naar onze bevindingen te informeren” en “Ik krijg het evaluatierapport en na afloop van de training praat ik na met de trainer.” In het kader van de nazorg kunnen de trainers altijd nog benaderd worden met vragen en ook worden soms adviezen gegeven voor een vervolg. “We kunnen altijd nog bij de trainer aankloppen en sindsdien is er ook al een spin-off van de training geweest”, geeft een referent aan. Eén van hen vindt, dat meer expliciet naar de doelstellingen en de bereikte doelen gekeken kan worden, zodat je echt een kop en een staart aan de training hebt. Hij geeft om die reden een score drie. Men is tevreden over de doelen, die zijn behaald met de trainingen.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie laten allen zich positief uit. Flexibiliteit, ook op het gebied van de organisatie, staat bij het instituut hoog in het vaandel. Ter illustratie: “Ze tonen heel veel flexibiliteit. De klant is koning”, “Wij wilden de training graag na vier uur 's middags en dat was geen probleem” en “Ze proberen zeker om flexibel te zijn, maar omdat we graag een bepaalde trainer wilden, die parttime werkte, was het wel even schipperen.” Ook de bereikbaarheid van Taalcentrum VU is volgens de geïnterviewden prima. Enkele uitspraken, die dit illustreren: “Binnen een dag heb je antwoord” en “Ik heb te maken met twee vaste aanspreekpunten, één voor het project en één voor de praktische zaken, en de contacten verlopen heel plezierig en snel.” Gevraagde informatie wordt op tijd verstuurd en gemaakte afspraken worden altijd nagekomen. “Ze hebben de deadlines gehaald en hebben helemaal voldaan aan de verwachtingen”, aldus een van hen. Ook de facturatie verloopt zonder problemen.

### **Relatiebeheer**

Men is goed te spreken over de wijze, waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt, ook buiten de momenten waarop de trajecten plaatsvinden. In de meeste gevallen worden mailings gestuurd over het opleidingsaanbod en wordt proactief contact gezocht met de klant. Enkele respondenten hebben sinds de opleiding geen contact meer met het instituut, maar zij ervaren dit niet als een gemis. Ter illustratie enkele citaten: “Met mij wordt de relatie niet echt onderhouden, maar daar heb ik ook geen behoefte aan”, “De relatie is goed. Ze hebben later nog contact opgenomen en ze zijn altijd bereikbaar voor vragen en ondersteuning”, “We zitten nog in de trainingen, maar ze sturen regelmatig een relatiemail”, “We hebben regelmatig contact over nieuwe zaken. Ongeveer één keer per maand spreken we elkaar telefonisch” en “Informatie wordt naar onze HR-afdeling gestuurd en niet naar mij en dat vind ik prima.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meeste referenten tevreden. Zij noemen de prijs marktconform en zijn heel tevreden over de geleverde kwaliteit, zoals duidelijk wordt uit de volgende uitspraken: “Het is een prima prijs voor maatwerk” en “De prijs was naar verwachting en de kwaliteit was boven verwachting.” Eén van hen vindt de prijs van de trainingen aan de hoge kant en hij meent, dat het wel wat goedkoper kan. Hij geeft om die reden een score drie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Allen laten zich positief uit over de uitvoering van de opleidingen en men is ook positief over de samenwerking met het instituut. Het persoonlijke contact, het luisteren naar de wensen van de klant, de flexibiliteit in het maatwerk en de kwaliteit van de trainers zijn enkele sterke punten, die uit de interviews naar voren komen. Illustratief zijn de volgende citaten: “Het gaat om de kwaliteit en praktijkgerichtheid van de trainer”, “Je kunt hele goede afspraken maken met hen. De communicatie face-to-face en per telefoon verloopt heel duidelijk en heel plezierig”, “Ze leveren echt maatwerk”, “De kwaliteit van de cursusleider is hun sterke punt”, “Het is hun correctheid, het snelle reageren, het maatwerk en de professionaliteit. Het is een organisatie zonder veel poespas”, “Mij is vooral het enthousiasme bij het overbrengen van de liefde voor de taal bijgebleven en het meedenken met de klant. Ze hebben ook een hele goede trainer op het traject gezet, die veel kennis heeft en zich goed aan de afspraken houdt” en “Ze verzorgen goede opleidingen, waar mensen enthousiast van worden.” Naast de verbeterpunten, die al eerder zijn genoemd bij enkele onderdelen, heeft één van de respondenten als verbeterpunt om aan het einde van het jaar samen te kijken naar een vervolg voor volgend jaar. Allen zijn bereid om Taalcentrum VU aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Taalcentrum-VU op 01-12-2015.

### Algemeen

Het Taalcentrum-VU is een bv waarvan de Vrije Universiteit de grootste aandeelhouder is. Het bureau 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. 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 en trainingen mondelinge communicatie (o.a. klantgericht communiceren, klachtenafhandeling, zakelijk Engels, beleidsteksten schrijven en schrijven voor het web) behoren ook trainingen Nederlands voor hoogopgeleide anderstaligen tot het aanbod. De schrijftrainingen Engels zijn onder meer bedoeld voor onderzoekers, promovendi en studenten; een voorbeeld van een training voor deze doelgroep is Writing a scientific article. Tot de klanten van het Taalcentrum-VU behoren naast universiteiten en onderzoeksinstituten ook grote en middelgrote opdrachtgevers vanuit de overheid, de zorg 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

Uit het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de kwaliteit van het instituut hoog wordt gewaardeerd door opdrachtgevers en dat deze voor een belangrijk deel berust op de kwaliteit van de projectleiders en de trainers. Taalcentrum-VU put uit een ruim bestand van trainers met wie men een langdurige samenwerkingsrelatie heeft. Zij zijn allen academisch geschoold en vaak native of near-native speaker. Wat van hen wordt gevraagd is interesse in het vak, klant- en opdrachtgerichtheid en het vermogen om met de cursisten een band aan te gaan. Ook de expertise van de accountmanagers en cursusontwikkelaars, die - in overleg met projectleiders en trainers - de cursussen en het cursusmateriaal ontwikkelen, draagt nadrukkelijk bij aan de kwaliteit van de producten. Binnen het Taalcentrum-VU is veel aandacht voor deskundigheidsbevordering door ondermeer interactieve bijeenkomsten en (mail)contact. Daarnaast worden de trainingen van elke trainer minimaal één keer per jaar bijgewoond en worden de bevindingen op een observatieformulier vastgelegd een 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

Ook onder de minder gunstige economische omstandigheden heeft het Taalcentrum-VU het goed gedaan. Het instituut heeft een omvangrijk en vooral ook trouw klantenbestand. Klanten zijn vertrouwd met de werkwijze en de constante kwaliteit en weten dat medewerkers die de trainingen gevolgd hebben er in hun directe werksituatie mee aan de slag kunnen. Op ontwikkelingen wordt alert ingespeeld. Zo is, in verband met aanpassing aan 'de nieuwe werkelijkheid' (minder geld voor opleiden, kortere opleidingsinterventies, nieuwe generatie die anders leert etc.), hard gewerkt aan de ontwikkeling van een elektronische leeromgeving. Mede op grond van het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van het Taalcentrum-VU dan ook geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De klantvraag en de praktijkgerichtheid staan bij het Taalcentrum-VU centraal. Om die reden besteedt het instituut veel aandacht aan het voortraject. De intake bestaat, afhankelijk van de 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 bijvoorbeeld de deelnemers aan schrijftrainingen gevraagd een tekst in te leveren en kunnen de deelnemers in de trainingen eigen materiaal (teksten, cases en andere relevante input uit hun werkpraktijk) aandragen. Verschillende uitspraken in het klanttevredenheidsonderzoek over de toepasbaarheid en praktijkgerichtheid illustreren de klantgerichte werkwijze van Taalcentrum-VU.

## 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)