

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg  
Academie

24-03-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg 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 OPEN 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, ondoorgroendelijk 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	20%
Accommodatie③			10%	30%	30%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie④		10%	10%	50%	20%
Relatiebeheer⑤					
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal

③ Drie referenten melden dat er een interne locatie is gebruikt

④ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie

⑤ Vanwege de interne trainingen blijft dit onderdeel buiten beschouwing

⑥ Vanwege de interne trainingen blijft dit onderdeel buiten beschouwing

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan het voortraject bij de trainingen die de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg intern aanbiedt voor haar medewerkers, wordt door alle referenten een positieve score gegeven. Uit de gesprekken blijkt dat de Academie de afdeling is die dit verzorgt. Via een intern portaal kunnen cursisten het totale aanbod bekijken waarbij enkele trainingen verplicht zijn en andere facultatief kunnen worden gekozen. Men ervaart in dit stadium dat alles overzichtelijk en compleet is. Ook zijn er trainingen die nog in een ontwikkelfase zitten, mede om een project verder vorm te geven. Deelnemers vertellen: "Normaal is het zo dat we een complete leerlijn moeten volgen met onderwerpen die verplicht zijn voor onze functie op basis van de ontwikkelgesprekken die worden gevoerd. Daarnaast beschikken we over een persoonlijk opleidingsbudget waarbij we goedkeuring nodig hebben van onze leidinggevende" en "Een aantal collega's had deze opleiding al gevolgd en ik werd daarover enthousiast." Verder blijkt dat deelnemers zich via het digitale interne systeem kunnen inschrijven en zij daarbij snel een bevestiging ontvangen met alle relevante details.

### **Opleidingsprogramma**

Voor alle referenten is de informatievoorziening helder en duidelijk. Zij zijn van mening dat de inhoudelijke communicatie aanspreekt en zij zich op basis daarvan een goed beeld kunnen vormen. Bij enkele trainingen wordt van de cursisten vooraf verwacht dat zij zich binnen het digitale leerportaal alvast inlezen en/of opdrachten maken. “Vooraf werd er aandacht geschonken aan onze basiskennis en was er ook achtergrondinformatie beschikbaar”, verklaart een referent. Ook merkt men op dat alle follow up informatie snel beschikbaar is. “De bevestiging en updates staan ook in mijn eigen persoonlijke omgeving in de portal. Het kan ook zijn dat we hier een mail over krijgen”, vertelt een tweede. Tot slot meldt een deelnemer: “Ik kon alles goed vinden. Het was overzichtelijk per dag opgesteld en ook wat we ter voorbereiding moesten lezen.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Enkeligen hebben trainingen van een dag gevolgd; anderen melden dat zij aan meerdaagse trainingen hebben deelgenomen. Men geeft aan dat er een goede balans in de programma's zit tussen theorie en praktijk en dat er veel ruimte wordt gelaten om zelf met casuïstiek, voorbeelden en vragen te komen. Enkele deelnemers schetsen de uitvoering als volgt: “We kwamen binnen, mochten landen en daarna werd de theorie afgewisseld met praktijkvoorbeelden”, “Het was echt interactief waarbij we onze ervaringen konden delen en veel vragen konden stellen. Ook de trainer stelde vragen aan de groep”, “Het was een mooie mix tijdens de meerdaagse opleiding. Er was ruimte voor kleine en grotere opdrachten, zowel plenair als in kleinere groepjes. Aan het eind konden we een eigen casus inbrengen”, “Vooraf konden we documenten lezen vanuit de digitale omgeving. De sfeer tijdens de live dagen was veilig waarbij we vooraf de ruimte kregen om specifieke wensen voor die dag neer te leggen” en “Naast de theorie vond ik dat er ook voldoende afwisseling was in de werkvormen.” Eén geïnterviewde merkt nog wel op dat de training heel intensief was qua diepgang en tempo. Desondanks geeft zij ook een tevreden score.

### **Opleiders**

De trainers worden hoog beoordeeld; zeven van de tien referenten geven hun de maximale score. Uit de interviews blijkt dat de trainers mensen vanuit de organisatie van het Leger des Heils zijn die de context goed begrijpen en daarnaast over voldoende theoretische bagage beschikken. Daarnaast typeert men hen als volgt: “Ze zijn rustig en duidelijk en weten een veilige omgeving te creëren. Soms zijn ze wat afwachtend in de sturing, maar ze schakelen wel altijd heel goed op de wensen van de groep”, “De trainer had veel ervaring, was duidelijk en kon ook goed luisteren. Hij nam echt de tijd om te kijken wat er speelde in de groep zonder de rode draad uit het oog te verliezen”, “De eerste dag kregen we uitleg met afsluitend een opdracht aan het eind. Tijdens de tweede dag werden we uitgenodigd om zelf een presentatie te houden op basis van een onderwerp uit onze eigen praktijk”, “Het zijn mensen die het gedachtegoed echt uitdragen. Omdat het dagelijks leven hectisch is, dragen zij juist rust, vertraging en stilstand uit. Er ontstond daardoor een goede samenwerking en wisselwerking met de groep” en “We hadden een hoofdtrainer en een aantal gasttrainers zoals een gedragswetenschapper. De hoofdtrainer had zelf veel ervaring binnen het vakgebied in combinatie met de juiste theoretische kennis en een fijne manier van dingen uitleggen. Ze was flexibel maar ook gestructureerd en hield de tijd goed in de gaten. Maar ook was er alle ruimte om vragen te stellen waarnaar ze aandachtig luisterde.”

### **Trainingsmateriaal**

Twee referenten kunnen zich het materiaal niet goed herinneren en onthouden zich op dit onderdeel van een oordeel. Van de overige acht zijn er twee neutraal en vertellen: “Het zou mooi zijn geweest als we nog een naslagwerk hadden gekregen” en “Het was niet heel veel. We kregen alleen de PowerPoint maar die gebruik ik niet als naslagwerk.” De resterende zes respondenten tonen zich tevreden over het aangeboden materiaal. Zowel in de voorbereiding wordt er gebruik gemaakt van de digitale omgeving als tijdens als erna. Tijdens de voorbereiding worden deelnemers uitgenodigd om de theorie alvast door te nemen en eventuele voorbereidende opdrachten te doen. Na afloop wordt de presentatie ter beschikking gesteld. “We kregen ook spelkaarten met vragen, werkbladen en een handboek. In de online leeromgeving stond meer uitleg. Ik gebruik de materialen ook in de praktijk hoewel ik vind dat niet elk werkblad even duidelijk is”, verklaart een cursist.

Een tweede: “Het is echt van toegevoegde waarde. De casus beschrijving deden we ook in de digitale omgeving waarbij ook de trainer mee kon kijken.” Een volgende verklaart: “Naderhand krijgen we de bijlagen gestuurd. De filmpjes kregen we extra vanuit de trainer.” Tot slot maakt een referent nog melding van het feit dat digitaal de grondslag van de Leger des Heils filosofie te vinden is met onder andere de identiteit en missie. Zij vindt het fijn dat dit altijd beschikbaar is.

### **Accommodatie**

Van de tien referenten geven er drie aan dat zij op een interne locatie de training hebben ontvangen. Zeven anderen melden dat er een externe locatie is gebruikt. Men ervaart dat alles in orde is. De accommodatie is goed bereikbaar (zowel met de auto als het OV) en kent voldoende parkeerplekken. Alle technische faciliteiten zijn goed, evenals de catering. “We volgden de training in een klooster en dat sloot prima aan bij het ritme en thema. In de avond maakten we gebruik van een centrale ruimte waarbij er met alle trainingsgroepen werd gegeten” en “De externe locatie was prima op orde en goed uitgerust”, verklaren twee deelnemers. Een van hen geeft een neutraal oordeel en verklaart: “Voor mij was de afstand te groot. Ik zou hen adviseren om deze training op meerdere locaties door het land te geven.”

### **Natraject**

Alle deelnemers zijn positief over het natraject zoals de Academie dit vormgeeft. Na afloop zijn de trainers altijd bereid om aanvullende vragen te beantwoorden en krijgt men een evaluatieformulier aangeboden. Ook mondeling wordt er door de trainers actief informatie opgehaald, zo blijkt uit een aantal gesprekken. Tevens wordt gemeld dat cursisten een afsluitende opdracht moeten uitvoeren waarbij de nadruk ligt op het geleerde toepassen in de eigen praktijk. Enkelen melden hierbij: “Daarbij moesten we evalueren op ons eigen handelen met de kennis vanuit de training”, “We deden aan het eind een rondje met tips en tops” en “Aan het eind werd gevraagd wat we meenamen en wat niet. Ook deden we een leuke oefening ter evaluatie van onze eigen workshop.” Gevraagd naar de opbrengsten uit de training wordt onder meer het volgende geantwoord: “Het heeft me echt handvatten gegeven, met name door de interactie. Ik kon het meteen een week later toepassen in de praktijk. Het heeft me meer zelfvertrouwen gegeven”, “Ik heb veel inzicht in mijn vakgebied gekregen, vooral op het onderdeel hoe ik meer kan sturen”, “Het materiaal is er makkelijk bij te pakken”, “Mede dankzij de mooie gespreksmomenten werkt het na afloop verbindend met ruimte voor je eigen identiteit” en “Het was voor mij echt een opfriscursus met verdieping op bepaalde thema’s.”

### **Organisatie en Administratie**

Eén referent heeft geen zicht op de administratie en organisatie en één ondervraagde is ontevreden: “De Academie is qua organisatie minder flexibel dan dat ik gewild zou hebben. Als leidinggevende loop ik daar regelmatig tegenaan. Er wordt traag gereageerd en het is mij niet duidelijk welke voorwaarden wanneer gelden, bijvoorbeeld bij langdurige uitval. Dat heb ik ruim van tevoren aangegeven, maar ineens krijg ik toch kosten doorbelast.” Een derde is neutraal: “Er is weinig ruimte voor een flexibele indeling ten aanzien van het inplannen van trainingen. Daarnaast vind ik de afwikkeling ook lastig. Bijvoorbeeld herhalingstrainingen krijgen de medewerkers zelf hun bewijsstuk gemaild dat ze zelf moeten uploaden. Het zou fijn zijn als dit geautomatiseerd kan worden.” De overige zeven zijn wel tevreden: “Vaak is er een appgroep waar de trainer ook in zit. En we krijgen een reminder”, “Ik ervaar alles als positief. Ook de hele facilitering eromheen” en “Alles is strak georganiseerd.” Dat laatste is voor een aantal referenten ook aanleiding voor een kritische noot want dat betekent in de praktijk dat er weinig flexibiliteit is. Zoals een van hen zegt: “Soms mag het meer ondersteunend zijn in plaats van leidend.”

### **Relatiebeheer**

Vanwege de interne trainingen blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Vanwege de interne trainingen blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de gevolgde opleiding en de interne communicatie. Uit de gesprekken blijkt dat er veel waardering is voor de interne trainers en de doorontwikkeling van het leeraanbod. Enkelen verwoorden hun mate van tevredenheid als volgt: “De Academie heeft een mooi aanbod”, “De portal is overzichtelijk en de aanmelding verloopt soepel”, “Het is fijn dat ze gebruikmaken van interne trainers die ervaringsdeskundig zijn”, “De trainingen zijn laagdrempelig en praktisch ingericht” en “Met name de diepgang, werkvormen en praktische insteek spreken mij aan.” Daarnaast heeft men nog aanvullende tips die nog niet eerder in dit rapport staan vermeld: “Het zou fijn zijn als trainingen ook in het zuiden van het land worden gegeven. Het wordt echt vervelend wanneer trainingen last minute worden geannuleerd vanwege te weinig deelnemers”, “Kijk nog meer naar de doorontwikkeling voor de verschillende functiegroepen zoals de jeugdreclassering. En hou in de gaten welke mensen al meer trainingen hebben gevolgd”, “Er wordt een grabbelton aangeboden waar je zelf je eigen kersen uit kan pikken. Ik zou daar wat meer begeleiding in willen”, “Kritische feedback wordt soms als lastig ervaren. En soms duurt het lang voordat leidinggevenden deelname goedkeuren. Daar kan de Academie wellicht nog meer op sturen” en “Soms miste ik wat meer diepgang, met name hoe het echt kan worden toegepast in de praktijk.” Tot slot bevestigen allen dat zij de gevolgde training intern zouden aanbevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg Academie op 24-03-2026.

### Algemeen

Het Leger des Heils is een Christelijke organisatie en actief in meer dan 120 landen. Vanuit haar grondslag verleent zij materiële en immateriële hulp aan mensen “zonder helper”. Het Leger des Heils in Nederland is actief op het gebied van de maatschappelijke opvang, arbeidsre-integratie, reclassering, preventie en maatschappelijk herstel, verslavingszorg, kerkelijk werk en internationale ontwikkelingshulp. De duizenden professionals en vrijwilligers staan per jaar klaar voor circa 60.000 mensen. Voor de medewerkers is er de Leger des Heils Academie (intern opleidingshuis). Deze Academie, opgericht in 2014, biedt in 2026, 70 verschillende en deels geaccrediteerde trainingen en e-learning modules in aansluiting op de beroepseisen gesteld aan uitvoerenden in de zorg en om de unieke werkwijze van het Leger des Heils te versterken. Het voorliggende Cedeo onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw L. Van Houwelingen (manager Academie) en mevrouw M. van Veen - de Vries (Coördinator backoffice).

### Kwaliteit

De werkwijze van het Leger des Heils kenmerkt zich door het werken met zogenaamde werkeenheden. De eerste contactpersoon voor de Academie binnen de werkeenheden vormt de adviseur leren & ontwikkelen. Over en weer is men steeds meer doordrongen van het feit dat een goede communicatie de basis vormt voor een optimale samenwerking. Dit is de kwaliteit van de trajecten zeer ten goede gekomen. Binnen de Academie zijn 50 interne medewerkers als trainer of inhoudsdeskundigen werkzaam en kunnen jaarlijks ruim 8000 medewerkers worden bediend en in 2025 ruim 700 trainingdagen ingevuld. Nieuwe trajecten en thema's worden ontwikkeld gebruikmakend van expertise in het land bijvoorbeeld van gedragswetenschappers of personeelsadviseurs. Sommige specialisten zijn intern opgeleid tot trainer, ook worden ervaringsdeskundigen ingezet bij het leertraject Herstelgericht Werken. Steeds meer worden trainingen in tweetallen uitgevoerd, dat wil zeggen een hoofdtrainer (van de Academie) en een co-trainer (bijvoorbeeld een gedragswetenschapper). De hoofdtrainer kijkt vooral ook mee op de kwaliteit van de trajecten. De inhoudsdeskundigen worden meer en meer bij de ontwikkeling en uitvoering betrokken. De Academie weet dan ook steeds meer en betere aansluiting te creëren bij de behoeften vanuit de praktijk, die onder andere via de werkeenheden worden geïnventariseerd. Kwaliteitsmeting en borging staan bij hen dan ook hoog in het vaandel. Door de goede interne contacten en de evaluaties met de deelnemers, is men uitstekend op de hoogte van de bevindingen rondom trainingen en weet men ook direct te anticiperen wanneer dat nodig zou zijn.

### Continuïteit

Het leer- en ontwikkelaanbod wordt aangeboden via leer- en ontwikkeltrajecten per zorgtype zodat voor medewerkers duidelijk is welke trainingen het best bij hun vakgebied passen. Stap voor stap is en wordt het hele aanbod van de Academie vernieuwd en in een meer blended-traject gegoten met diverse leervormen zodat er kwalitatief goede en eigentijdse trainingen worden geboden. Zo wil de Academie leren en ontwikkelen nog leuker maken.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn zeer goed te spreken over de totale dienstverlening van de Academie. Dat heeft deels betrekking op de inhoud van de trainingen en de aansluiting op het werkveld maar ook op het strakke administratieve en logistieke proces rondom de trainingen. Wellicht de meest belangrijke conclusie die getrokken kan worden is dat men in goed contact staat met de werkeenheden en men continu anticipeert om veranderende vraagstellingen vanuit de praktijk. In combinatie met het toepassen van innovatieve leermiddelen (zoals e-learning modules en gebruik van een Leer Management Systeem), weet de Academie zich verzekert van de uitgesproken waardering van haar afnemers.

## 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo