

Klanttevredenheidsonderzoek

Reframe

09-06-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Reframe 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, 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 300 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 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 "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

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
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③				80%	10%
Accommodatie④				10%	30%
Natraject⑤			10%	50%	20%
Organisatie en administratie⑥				40%	50%
Relatiebeheer⑦					50%
Prijs-kwaliteit verhouding⑧				20%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent was niet betrokken bij het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal van het instituut
- ④ Zes referenten hebben geen gebruik gemaakt van accommodatie van het instituut
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie en onthoudt zich van een oordeel
- ⑦ Vijf referenten hebben onvoldoende zicht op het relatiebeheer en onthouden zich van een oordeel
- ⑧ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteit verhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die hebben deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek naar opleidingsinstituut Reframe zijn op verschillende manieren in contact gekomen met het instituut. "We moesten iets met agressie en zochten een training; Reframe was al bekend bij de gemeente", "Een collega had al een cursus bij hen gevolgd", "Wij hebben een centraal opleidingsinstituut bij de belastingdienst en dat had goede ervaringen met hen" en "We legden onze vraagstelling bij ons centraal opleidingsinstituut neer en zij adviseerden Reframe." De referenten noemen onder anderen als reden voor de keuze voor Reframe: "Ze hebben veel ervaring", "De trainer gaf er heel snel blijk van dat hij zich kon identificeren met het bedrijf" en "We hebben voor hen gekozen naar aanleiding van de informatie die we binnen de gemeente over hen hebben gekregen."

Over de oriëntatie vooraf zijn de referenten tevreden. “We hebben gesprekken gevoerd met enkele bureau’s. Reframe gaf een duidelijke uitleg; de voorgestelde intensieve begeleiding tijdens de training en de nazorg waren redenen om voor hen te kiezen” en “We hadden zelf al grofweg een plan gemaakt met een deel begeleiding en een deel feedback en zochten iemand van buiten voor de uitvoering; zij hebben daarin nog adviezen gegeven, in goede samenwerking met ons.” In vrijwel alle gevallen zijn concrete doelen gesteld in meetbare termen. De referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de inspanningen van het instituut in het voortraject. Een referent is niet betrokken geweest bij het voortraject en onthoudt zich dan ook van een oordeel.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het opleidingsprogramma van Reframe, dat goed is afgestemd op de wensen van de opdrachtgever. Ter illustratie: “Het was op maat gemaakt voor ons en bovendien is Ferry van Mourik iemand uit de praktijk van de Sociale Dienst”, “Het kwam overeen met de problematiek die we hadden”, “Voorafgaand aan iedere training hebben we gesprekken; iedere keer wordt een training op maat geleverd” en “Ze doen een voorzet en die wordt dan besproken; het is maatwerk.” De deelnemers worden van tevoren globaal op de hoogte gesteld van het programma maar door de aard van de training zit er vaak een verrassingselement ingebouwd. Meestal worden afspraken gemaakt over een natraject in de vorm van evaluaties met de deelnemers en de opdrachtgever. De financiële kant is duidelijk en de offerte is helder.

Uitvoering

Over dit onderdeel is de meerderheid van de referenten tevreden of zeer tevreden. De uitvoering geschiedt conform de afspraken en er is een goede afwisseling tussen praktijk en theorie. Meestal wordt voor het praktijkgedeelte gebruik gemaakt van acteurs. “De trainer beseft goed dat de boog niet altijd gespannen kan zijn”, “Er werd in verschillende lokalen gewerkt, met verrassingselementen in het programma. De training was twee dagen met een stukje theorie en rollenspelen; op de tweede dag werd met acteurs gewerkt en kwam het verrassingselement erin”, “De rollenspelen werden gefilmd en achteraf samen met de deelnemers bekeken en besproken” en “Eerst wordt een stukje theorie gegeven door middel van een powerpoint presentatie met voorbeelden uit de praktijk; vervolgens wordt geoefend met een acteur en dat wordt op de video opgenomen en nabesproken.” Een referent is niet helemaal tevreden: “De uitvoering was wel afgestemd op onze organisatie maar het had beter gekund; er werd wat teveel teruggevallen op hun ervaringen met de politie.” Hij geeft dan ook een score drie voor de uitvoering. Op wensen en signalen vanuit de groep wordt adequaat ingespeeld. In de meeste gevallen vindt tussentijds evaluatie plaats met de opdrachtgever.

Opleiders

Over de trainers spreken alle referenten zich enthousiast uit. Ter illustratie: “Ze hadden verhalen uit de praktijk”, “Ik stond er versteld van dat hij heel goed kan inschatten hoe iemand in de organisatie staat”, “Een zeer bekwaam man, goed voorbereid; het is gelukt om de deelnemers verder te krijgen dan ja/nee antwoorden en ze opdrachten te laten uitvoeren”, “We hebben veel verschillende groepen deelnemers en de trainer voelt perfect aan wat hij in een bepaalde groep moet doen, maatwerk” en “Gezien zijn verleden bij de Sociale Dienst weet de trainer wat er speelt en wat er kan gebeuren; hij spreekt dezelfde taal als de cursisten.” Aan het geven van feedback wordt veel zorg en aandacht besteed en op verschillen tussen de deelnemers wordt goed ingespeeld. “De trainer gaf de deelnemers de ruimte om hun visie uit te leggen”, “Hij heeft zelfs een cursist twee sessies op zijn kantoor aangeboden” en “De trainer gaat op het individu in.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal, bestaande uit syllabus, handouts en audiovisueel materiaal, spreken de referenten zich positief uit. “De cursisten krijgen een klapper, die ook als naslagwerk gebruikt kan worden, en verder was er een powerpoint presentatie; het was een goede ondersteuning van de praktijk” en “Ze maakten gebruik van een syllabus en een powerpoint presentatie en verder rollenspelen met acteurs; de kwaliteit is goed; het is een professioneel trainingsbureau.” Een referent heeft bij de training gebruik gemaakt van eigen materialen: “Alleen in het draaiboek van de oefening stond een stukje over Reframe.” Deze referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal van het instituut.

Accommodatie

Een kleine meerderheid van de referenten heeft geen gebruik gemaakt van accommodatie van Reframe. De overige referenten zijn goed te spreken over de accommodatie die het instituut verzorgd heeft. Ter illustratie: "Het is perfect; het is nagenoeg altijd de businessruimte in het Willem II stadion", "Meestal gebeurt de training bij ons zelf maar twee keer hebben zij de accommodatie verzorgd en dat was perfect" en "De laatste training was op een locatie van Reframe; het was heel goed; de training kon zowel binnen als buiten gehouden worden."

Natraject

Over het natraject van Reframe spreken de meeste referenten zich tevreden of zeer tevreden uit. Trainingen worden afgesloten met een mondelinge en/of schriftelijke evaluatie met de deelnemers, gevolgd door een bespreking met de opdrachtgever en/of een schriftelijke evaluatieverslag. "Onder de deelnemers is na afloop een enquête gehouden; die is samengevat in een score en twee weken later met mij besproken" en "Achteraf vindt met ons een evaluatie plaats en zonodig rapporteert de trainer zijn bevindingen en aanbevelingen aan het management." Een referent vond dat de eindevaluatie, die na drie maanden gehouden werd, te lang op zich liet wachten. Hij geeft dan ook een score drie voor het natraject. Een aantal referenten geeft aan dat Reframe activiteiten heeft verricht om de implementatie te bevorderen: "Ik ga zelf met de deelnemers verder; ik kan contact met Reframe opnemen en dan krijg ik tips", "Ze zorgen voor nazorg; er komt nog een informele bijeenkomst", "Als er wat aan de hand is, zorgt de trainer voor een extra training; hij bewaakt het verloop" en "Ze wilden nog wel een vervolgesprek met de deelnemers, maar daar hadden wij geen behoefte aan." De doelen van de trainingen worden volgens de referenten bereikt. Ter illustratie: "Ze hebben bereikt dat we vaker bijeenkomsten gaan houden; vanuit de deelnemers is naderhand de opmerking gekomen: 'Dit hadden we eerder moeten doen'", "Ik heb er nog dagelijks profijt van" en "De medewerkers geven aan dat ze het gevoel hebben, dat ze instrumenten hebben gekregen voor de praktijk." Een referent maakt wel de volgende kanttekening: "Ik vind dat het doel ten dele bereikt is; het ging om een cursus interculturele communicatie, maar het ging nogal veel over de Turkse cultuur, terwijl er nog zoveel andere culturen zijn. De casus was wel goed qua opbouw maar de voorbeelden waren veelal over de Turkse cultuur." Een referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject omdat het naar zijn zeggen 'summier' was: het bestond alleen, zoals afgesproken was, uit een eindevaluatie met de opdrachtgever; een tweede referent had geen zicht op het natraject en onthield zich om die reden van een score.

Organisatie en administratie

De organisatie en administratie van Reframe functioneert naar volle tevredenheid. De bereikbaarheid telefonisch of per e-mail is goed. "Ze hebben een goede backoffice" en "De bereikbaarheid is goed; je krijgt binnen een dag een reactie; tijdens zijn vakantie was de trainer mobiel bereikbaar." Ook over de flexibiliteit, waar het gaat om het maken van afspraken en inspelen op specifieke wensen, zijn de referenten positief. Ter illustratie: "Zij hadden al een noodscenario op het moment dat een cursus verzet moest worden" en "Bij een groep was bij ons iets fout gegaan met het versturen van de uitnodigingen en toen hebben ze snel een nieuwe cursusdatum geregeld." Gevraagde informatie komt op tijd, afspraken worden nagekomen en de rekening klopt. Met eventuele klachten of opmerkingen wordt door het instituut goed omgegaan. Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie van Reframe en onthoudt zich van een oordeel.

Relatiebeheer

Vijf referenten kunnen geen oordeel geven over dit onderdeel ofwel omdat ze daar geen zicht op hebben ofwel omdat de relatie met het instituut nog te pril is. De overige referenten spreken zich zeer tevreden uit over het relatiebeheer. Ter illustratie: "De trainer is hier vaak te gast en loopt dan gemakkelijk bij de mensen binnen voor een praatje", "Ik bel ze nog wel voor feedback of informatie; zij informeren ons ook; ze onderhouden de relatie", "Ik heb regelmatig contact, telefonisch en per e-mail; ze informeren of er nog wat te verwachten valt" en "Er is een goed contact; ze informeren hoe het ermee gaat en houden ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen."

Prijs-kwaliteit verhouding

Kwaliteit en prijs zijn voor de referenten die daarover een uitspraak kunnen doen goed met elkaar in evenwicht. "We vragen meerdere offertes aan en hun prijs is iets lager dan elders, maar het ligt vooral aan de presentatie van de offerte; in de offerte gaan ze al in op de training", "Heel goed; eerlijk gezegd zijn ze niet zo heel duur en alles zit erin", "De verhouding is goed; we hebben hen met andere aanbieders vergeleken" en "De prijs was zodanig dat we niet tot aanbesteding hoefden over te gaan." Drie referenten hebben onvoldoende zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en onthouden zich om die reden van een score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De vraag naar de waardering voor de trainingen en de samenwerking met Reframe wordt door alle referenten positief beantwoord. Als sterke punten van het instituut komen naar voren: flexibiliteit, maatwerk, goede kwaliteit, vriendelijk in de omgang, betrokkenheid, to the point, redelijke prijs, de korte lijnen. Ter illustratie: "De trainer en de figuranten zijn mensen uit de praktijk", "De bereikbaarheid, ze zorgen ervoor dat er snel teruggereageerd wordt", "Het echte maatwerk; ze voelen aan waar je mee bezig bent; deze trainer kan over alles een training geven" en "Ze gaven ons de gelegenheid om zelf referenties te benaderen over hun ervaringen met het instituut." Een referent maakt nog wel de kanttekening dat de eindevaluatie sneller had gekund. Een andere referent heeft nog een wens voor de toekomst: "Ik zou graag zien dat ze een instrument ontwikkelen waardoor de resultaten beter meetbaar worden." De vraag of zij Reframe ook aan anderen zouden aanbevelen, wordt door de referenten positief beantwoord. Een aantal van hen heeft dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Reframe op 09-06-2008.

Algemeen

Reframe advies- en trainingsburo verzorgt sinds de start in 1997 maatwerktrajecten op het vlak van communicatie, samenwerken en functioneren, met name in situaties waarin spanning, emotie en werkdruk een rol spelen. De dienstverlening van Reframe omvat een breed scala aan trainingen, zoals omgaan met agressie, teambuilding, persoonlijke effectiviteit, crisismanagement en stressmanagement. Ook organisatieadvies en coaching behoren tot het aanbod. "Reframe" betekent herkaderen; wat het bureau doet is, zoals Reframe zelf zegt "de kwaliteiten van medewerkers in een ander kader te zien, ... en te zetten." Middels de gedragstrainingen worden de kwaliteiten van de deelnemers 'naar boven gehaald en vergroot'. Het allerbelangrijkste daarbij is, in de visie van het bureau, om de cursisten het gevoel te geven dat zij serieus genomen worden, in een persoonsgerichte en respectvolle werkwijze, en zorgvuldig om te gaan met eventuele weerstanden. Mede daardoor is Reframe onder meer succesvol gebleken in het verzorgen van trainingen voor 'lastige' doelgroepen.

Kwaliteit

Vanuit de visie van Reframe "Trainen is niet voldoende, u heeft recht op meer" werkt het instituut met een gefaseerde aanpak, bestaande uit voorfase, uitvoeringsfase en nafase, waarbij deze laatste als belangrijkste wordt gezien. De voorfase bestaat uit een zorgvuldig voortraject, waarin de situatie zorgvuldig in kaart wordt gebracht, onder andere aan de hand van gesprekken met deelnemers. Meelopen op de werkvloer maakt regelmatig deel uit van deze fase. Vanuit de sterke focus op de borging in de praktijk is Reframe continu alert op mogelijkheden daarvoor binnen de organisatie, om daarvan optimaal gebruik te kunnen maken voor de implementatie. Aan de trainers worden hoge eisen gesteld, te beginnen met ervaring in het werkveld, om kunnen gaan met spanningsvolle situaties en met weerstanden en beschikken over innovatief, creatief en inlevingsvermogen. Daarnaast moeten zij een hoge interne 'locus of control' hebben en op diverse niveaus kunnen insteken. Samengevat gaat het er om, dat de trainers mensen serieus nemen, en daarmee het gedachtegoed van Reframe onderschrijven. De aanpak in de trainingen kan gekenschetst worden als 'positief confronterend met respect'; de acteurs die regelmatig worden ingezet in trainingen spelen daarbij een essentiële rol. Door de realistische vertolking van hun rol, vaak op locatie, bootsen zij situaties levensecht uit, wat een doeltreffend verrassingselement vormt in de trainingen. In combinatie met hun vermogen om waardevolle feedback te geven aan de deelnemers levert dit een duidelijke meerwaarde op.

Continuïteit

Reframe beschikt over een breed bestand aan opdrachtgevers, waaronder politiecursussen, gemeenten en andere overheidsinstellingen, de transportbranche en andere commerciële bedrijven uit diverse sectoren. Op grond van de waardering voor de resultaten van de trajecten is sprake van een toenemende vraag, vrijwel geheel via mond op mond-reclame. Ook het feit dat Reframe onlangs, als eerste opleidingsinstituut, door het CCV gecertificeerd is voor opleidingen sociale en communicatieve vaardigheden, in het kader van de verplichte nascholing van beroepschauffeurs, illustreert de kwaliteit van de opleidingen. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Reframe voor de komende tijd dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals vermeld vormt de nafase van een traject, waarin het gaat om de implementatie in de praktijk, in de visie van Reframe het belangrijkste onderdeel ervan. Met het oog op de implementatie zijn de trainers daarom tot twee maanden na afloop van een traject nog beschikbaar voor vragen op dat vlak. Om de borging van de resultaten te optimaliseren worden leidinggevenden nadrukkelijk gewezen op hun verantwoordelijkheid ten aanzien van de implementatie. Belangrijke instrumenten daarvoor zijn coaching en begeleiding, eventueel aangevuld met coaching on the job door een trainer. Voor het meten van de resultaten, waarvoor Reframe een resultaatverplichting aangaat met de opdrachtgever, beschikt het instituut over de Metaprofiel Analyse (MPA). Met behulp van de MPA wordt via een nulmeting de beginsituatie in kaart gebracht en het te bereiken eindresultaat geformuleerd; middels een eindmeting kan na afloop getoetst worden of het doel bereikt is. De MPA biedt opdrachtgevers waardevolle informatie over nut en rendement van de interventies.

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