

Klanttevredenheidsonderzoek

Metis Onderwijsadvies

21-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Metis Onderwijsadvies 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 ONDERWIJSBEGELEIDING | 3 |
| BEZOEKVERSLAG | 7 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO | 8 |

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

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 zij 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 gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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) positieve advisering
 - 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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | | 20% | 80% |
| Plan van aanpak | | | | 20% | 80% |
| Uitvoering | | | | 40% | 60% |
| Adviseurs en begeleiders | | | | 30% | 70% |
| Materiaal② | | | | 30% | 10% |
| Afronding③ | | | | 10% | 30% |
| Organisatie en Administratie | | | | 20% | 80% |
| Relatiebeheer | | | | 40% | 60% |
| Prijs-kwaliteitverhouding④ | | | 20% | 30% | 30% |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal | | | | 20% | 80% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Op verschillende manieren zijn de referenten voor het traject terechtgekomen bij Metis Onderwijsadvies (hierna te noemen Metis). Sommigen kennen het bureau al vanuit het verleden en anderen zijn door een relatie of collega op Metis geweest. Ter illustratie: "Ze zijn al vanuit het verleden een bekende partij", "Ooit heb ik hen gevonden via een nieuwsbrief van hen" en "Ik heb in het verleden al training gehad bij hen en ben hen eigenlijk blijven volgen op het gebied van scholing." Meerdere redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, het prettige contact, de betrouwbaarheid en het gemakkelijke schakelen. Enkele citaten ter illustratie: "Ik heb van meerdere kanten goede verhalen gehoord over hen en zij hebben de juiste kennis van zaken voor onze vraag", "Ons doel was het vernieuwen van het onderwijs met meer flexibiliteit en de verhalen over Metis waren positief", "Onze intern begeleider kende de directeur van het bureau", "Op het gebied van flexibel onderwijs hebben we de verschillende mogelijkheden bekeken en hun aanbod paste het beste bij onze vraag" en "Naar aanleiding van een concreet vraagstuk, namelijk projectmatig onderwijs, hebben we ons breed georiënteerd. Verschillende partijen hebben we bekeken en ook aan de afdeling HR hebben we advies gevraagd. Die had in het verleden naar tevredenheid gebruik gemaakt van Metis."

In het voortraject wordt uitgebreid de tijd genomen om samen met de klant de vraag en de specifieke wensen te inventariseren en op die manier te komen tot een passend voorstel. “Vooraf neem ik met mijn vraag contact op met mijn vaste aanspreekpunt en vraag hem of hij het ziet zitten. Vervolgens laat ik hem schakelen met de juiste personen en dan gaat het lopen. Ik word daarin door hem ontzorgd”, geeft een tevreden referent aan. Men geeft een positieve beoordeling voor de manier waarop Metis te werk gaat in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van het traject zijn allen goed te spreken. Samen met de opdrachtgever wordt gewerkt aan een plan van aanpak, waarin de behoefte en wensen van de klant naar voren komen. Volgens de respondenten wordt daarbij echt maatwerk geleverd. Enkele citaten op dit gebied: “We hebben onze behoefte aangegeven en zij kwamen met een goed verhaal over de ondersteuning die ze konden bieden. Het sprak mij aan”, “Ze konden maatwerk aanbieden op grond van onze behoefte”, “Ze hebben een goed luisterend vermogen en spelen in de voorgesprekken goed in op het verhaal van de klant”, “Het ging om gepersonaliseerd onderwijs en ik heb hen gevraagd voor de procesbegeleiding van de implementatie. Dat hebben ze opgepakt met een goed plan van aanpak”, “Ik heb online overleg gehad met een adviseur van hen die uit de zorg kwam en dat paste heel goed bij onze opdracht. Daar is een goed projectplan uitgekomen” en “Ze hadden eerst een soortgelijk traject op een andere school verzorgd en toen zijn we samen gaan zitten om te praten over onze vraag. We hebben hen vervolgens de kaders kunnen meegeven voor het traject.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de vraaggeluiden gehoord over de uitvoering van de trajecten. In de uitvoering worden de afspraken nagekomen en wordt voldaan aan de verwachtingen die vooraf bij de klant zijn gewekt. Illustratief voor deze tevredenheid zijn de volgende uitspraken: “Ze hebben gedaan wat is afgesproken en ik ben ook zeer tevreden over wat ze hebben geleverd en wat het ons heeft gebracht. Ik heb een heel goed gevoel bij waar we nu zitten in het proces en wat er nog nodig is”, “Het verloopt heel prettig. Ze pakken het goed op, nemen de leiding en zorgen dat de mensen goed betrokken worden bij het proces van onderwijsontwikkeling”, “Twee jaar lang is een adviseur van hen twee dagen per week bij ons gedetacheerd geweest als coach van de docenten tot volle tevredenheid”, “Het ging om een deel van het schoolplan en het eerste gedeelte is afgerond. Het zijn hele goede vakmensen en daardoor kon ik het proces nog meer loslaten. Ze hebben een dag geleid voor het hele team en vervolgens hebben ze nog een aantal sessies gedaan met de groep” en “Het traject is nog bezig. Er is een eerste sessie geweest over wat volgens de wetenschap en de theorie goed onderwijs is en welke stromingen er zijn. Vervolgens is gekeken naar wat wij willen en is de lijn uitgezet voor een vernieuwd concept. Op de tweede dag is gekeken naar wat het voor ons betekent als we ons meer richten op projectmatig onderwijs. Daarbij is geoefend met verschillende groepjes.”

Adviseurs en begeleiders

Over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van Metis heerst bij alle respondenten grote tevredenheid. Dit heeft onder andere te maken met de kennis van zaken en de juiste praktijkervaring. Ook de flexibiliteit, de betrokkenheid en de klantgerichtheid komen als sterke punten naar voren. Ter illustratie enkele citaten: “Hij is een van de allerbeste adviseurs, waar door iedereen naar geluisterd wordt. Hij is vakkundig en weet door zijn openheid en duidelijkheid de mensen mee te krijgen”, “Ik hoor van mijn collega's positieve verhalen over professionals die door Metis zijn ingezet in het traject”, “Het zijn zeer sociale opleiders uit de zorg. De verbinding is belangrijk en dat je iedereen meekrijgt. Dat doen ze goed. De kwaliteit is prima en zij zijn ook heel toegankelijk”, “Ik ben heel tevreden over hem. Hij was heel rustig en kon heel goed luisteren. Bij een gedeelte van de deelnemers zat veel weerstand. Zij voelden zich in de organisatie een beetje het ondergeschoven kindje. Hij wist daar heel goed mee om te gaan. Iedereen voelde zich voldoende gehoord en eenieder werd meegenomen in het proces”, “We hadden te maken met twee trainers van een goed niveau. Ze hadden veel expertise en ervaring en daardoor wisten ze de mensen mee te krijgen” en “De kwaliteit is uitstekend. Hij was zeer ter zake kundig en wist heel flexibel om te gaan met onze mogelijkheden op het gebied van de cursusdagen.”

Materiaal

Bij zes referenten is er niet echt sprake geweest van materiaal van het bureau in het traject en zij geven dan ook geen score. De overige geïnterviewden zijn goed te spreken over de kwaliteit van het verzorgde materiaal. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “Ze hebben het team geholpen bij de voorbereiding en het ontwerpen van de paragraaf van het schoolplan”, “We maken samen een spel. Met de vormgeving van een serious game kan iedereen meedoen. Het is in de vorm van een soort competitie gericht op het vraagstuk”, “Ze hebben voor ons op een goede manier casuïstiek ontwikkeld” en “Het bestond uit powerpointpresentaties met behoorlijk wat slides, hand-outs en oefeningen en achteraf verzorgden ze een verslag over het verloop van het traject.”

Afronding

Zes respondenten geven nog geen oordeel over dit onderdeel, omdat het traject nog niet is afgerond. De anderen laten zich positief uit over de afronding door Metis. Het traject wordt op een goede manier afgesloten met het vragen van een evaluatie aan zowel de deelnemers als de opdrachtgever. Ter illustratie: “Er wordt heel open geëvalueerd en dingen worden over en weer benoemd. Ze staan zeker open voor feedback, stellen eventueel bij en schakelen zo nodig ook even terug”, “De teamleiders evalueren met de contactpersoon en stemmen met elkaar af. Daarnaast heb ik zelf contact over het SKO-traject. Ook informeel hebben we regelmatig contact over het verloop van het traject” en “Aan de medewerkers is feedback gevraagd en ik heb zelf naderhand met Metis het traject doorgesproken.” Men is goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten. Er is daarin voldaan aan de verwachtingen van de klant. “We zitten in een verandertraject en hebben hun inzet verlengd omdat we tevreden zijn”, geeft een van de geïnterviewden aan.

Organisatie en Administratie

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden komen uit de interviews naar voren over de organisatie en administratie van het bureau. Er wordt gesproken over een professioneel bureau dat zijn zaken goed heeft geregeld. De gemaakte afspraken worden correct nagekomen en de facturen kloppen met de uitgebrachte offerte. Men is heel tevreden over de bereikbaarheid van het bureau en het snelle schakelen van de medewerkers van Metis. Enkele uitspraken: “Mijn vaste contactpersoon is altijd heel goed bereikbaar en ik krijg per omgaande antwoord op mijn vragen” en “Het contact verloopt heel soepel en snel, zowel met mijn vaste aanspreekpunt als met de administratie.” Meerdere respondenten roemen de flexibiliteit van het bureau, als het gaat om het aanpassen aan de wensen van de klant op het gebied van de organisatie en de uitvoering van het traject. Ter illustratie enkele citaten op dit gebied: “Ze zijn zeker heel flexibel. Als er bijvoorbeeld voor volgende week nog iets geregeld moet worden, dan kan dat”, “Ook in de coronatijd zijn ze flexibel omgegaan met de maatregelen” en “Eventuele aanpassingen die we willen zijn geen probleem.”

Relatiebeheer

Allen laten zich positief uit over de wijze waarop Metis de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over een prettige relatie met de vaste contactpersoon die men betrokken en klantgericht noemt. Ter illustratie enkele uitspraken: “Als opdrachtgever heb ik regelmatig even contact met mijn vaste aanspreekpunt. Regelmatig belt hij op en spreken we af om samen te sparren”, “Ondanks dat het contact door de corona voornamelijk online heeft afgespeeld, hebben we een hele prettige relatie met dit bureau” en “Het contact is prima. Met enige regelmaat zoeken ze contact om te informeren naar hoe het gaat. Ze vragen dan ook of er nog behoefte is aan ondersteuning, maar ze zijn daarin niet opdringerig.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft op het gebied van de prijs geen vergelijking gemaakt met soortgelijke bureaus en vindt het dan ook moeilijk om een oordeel te geven. Een ander vindt het nog te vroeg in het traject om een oordeel te geven op dit gebied. Beiden geven geen score. Zij merken daarbij wel op dat ze tevreden zijn over de geleverde kwaliteit. De andere referenten zijn in meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij Metis, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “De prijs is wel fors maar daar wordt naar tevredenheid goede kwaliteit voor geleverd”, “Voor dit specifieke traject is de verhouding heel goed en bij vorige trajecten was het acceptabel”, “Ze hanteren marktconforme prijzen voor goede kwaliteit” en “Het is altijd lastig. Goedkoper kan altijd, maar ze hebben ons zoveel werk uit handen genomen dat ik het zo weer zou doen.” Twee van hen zijn tevreden over de kwaliteit, maar zij vinden de prijs van het traject wel een aandachtspunt voor het bureau. “Ik vind de kosten aan de hoge kant en dat heeft te maken met het feit dat het gaat om publieke middelen en daar passen de prijzen van een commercieel bureau niet altijd bij. Er is wel over te onderhandelen met Metis, maar daar moet je wel zelf om vragen”, geeft een van hen aan.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de afgenomen trajecten door Metis. Ook voor de samenwerking met het bureau wordt een positieve beoordeling gegeven. Meerdere sterke punten worden in de interviews genoemd, waaronder: de kwaliteit van de adviseurs, de flexibiliteit, de klantgerichtheid, de expertise en de prettige relatie. Enkele citaten: “Sterk is hun kennis en kunde. Daar zitten mensen die ieder op hun eigen gebied de juiste kwaliteiten hebben. Ze zijn een goede sparringpartner en hebben een hele brede helicopterview over het geheel”, “Sterk is voor mij de combinatie van deskundig advies en het meedoen in de uitvoering, de praktische component van het schrijven en uitwerken”, “Ze hebben kennis van de didactiek en hebben het vermogen om de mensen mee te krijgen”, “Alles wat je aandraagt zetten ze om naar een duidelijk plan door het om te zetten in stappen en goed op papier te zetten”, “Ze zijn gemakkelijk benaderbaar en flexibel en het is, in tegenstelling tot ZZP-ers, een bureau waar je uit meerdere adviseurs kunt putten die altijd van goede kwaliteit zijn”, “Het is de echte expertise en het snelle inzicht in wat er door de klant wordt gevraagd” en “Ze hebben grote flexibiliteit en snappen dat het in het onderwijs iedere dag anders is.” Een van de referenten heeft nog wel de volgende tip voor het bureau: “Een punt van zorg voor mij is of ze hun mensen soms niet te veel belasten. Mijn tip is dan ook voor het bureau om daar op te letten en zuinig te zijn op de mensen, want het zijn hele goede vakmensen.” Een ander heeft voor beide partijen als aandachtspunt dat ze het maken van een plan niet te lang laten doorlopen. Soms kan het volgens hem korter en zowel hijzelf als het bureau kunnen daar misschien wat alerter op zijn en het beter monitoren. Allen zijn bereid om Metis 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 Metis Onderwijsadvies op 21-02-2022.

Algemeen

Sinds mei '21 is Metis onderwijsadvies de nieuwe naam voor Onderwijs Advies Bureau Dekkers (OAB Dekkers). De naam Metis staat voor wijsheid; passend bij de samenstelling, ontwikkelingen en groei van het bureau. Metis onderwijsadvies, hierna voor het leesgemak ook Metis genoemd, biedt maatwerktrainingen in het primaire onderwijsproces aan professionals in het mbo en hbo. Het ultieme streven is om excellent onderwijs aan te bieden voor iedereen. Metis bouwt op meer dan 25 jaar expertise in het beroepsonderwijs. Met de uitgebreide dienstverlening speelt men in op de toenemende vraag van opdrachtgevers naar oplossingen op maat. Metis streeft als onderwijsadviesbureau ernaar voor uiteenlopende onderwijsvraagstukken beschikbaar te zijn om samen met opdrachtgevers het beroepsonderwijs te verbeteren, aan te scherpen en te ontwikkelen.

Kwaliteit

Kwaliteit heeft Metis hoog in het vaandel. Als onderwijsadviesbureau werkt men vanuit de context van de opdrachtgevers. Er wordt veel tijd en aandacht besteed aan het voortraject. Hier inventariseert men uitvoerig de vraagstelling van de opdrachtgevers om oplossingen te kunnen bieden die zo optimaal mogelijk aansluiten. Met een team van 17 ervaren adviseurs en trainers wordt er onderzoek gedaan en kritisch gekeken naar mogelijke oplossingen voor onderwijskundige vraagstukken. Het doel hierbij is om van en met elkaar (werkveld, collega's en studenten) te leren. Metis biedt ondersteuning door actuele, praktische kennis/vaardigheden op onderwijskundig en didactisch gebied te vertalen naar ontwikkeltrajecten/trainingen voor de opdrachtgevers. Onderwijsleiders en docenten kunnen zich verrijken met de materialen die men hiervoor biedt. Online worden deze trainingen aangeboden in de vorm van e-learning via de Metis Academie. Zo biedt men trainingen en opleidingen die betrekking hebben op allerlei onderwijskundige thema's. De afgelopen periode heeft het online leren de maximale aandacht gekregen. Adviseurs van Metis zien en spreken elkaar regelmatig. Er is structureel overleg in de vorm van teamdagen; eens in de vijf weken. Deskundigheidsbevordering wordt onder meer bewerkstelligd met sessies waarbij men onder leiding van specialisten worden bijgeschoold op een actueel thema. Evaluaties vormen een belangrijke tool en zijn een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's onderworpen aan zowel tussentijdse, als eindevaluaties. Eventuele feedback wordt ter harte genomen.

Continuïteit

Metis Onderwijsadviesbureau heeft ondanks de omstandigheden tijdens de COVID-19 pandemie groei doorgemaakt. Om die reden heeft men onlangs drie nieuwe adviseurs aangenomen. De nieuwe adviseurs beschikken allen over een onderwijsachtergrond en hebben minimaal vijf jaar ervaring in het beroepsonderwijs. Door de stabiele kwaliteit van de dienstverlening weten opdrachtgevers al jaren de weg naar Metis te vinden. Het onderwijsadviesbureau verzorgt structureel blogs om het contact met de relaties te onderhouden. Ook streeft men ernaar regelmatig een relatie-event te organiseren waarbij een actueel thema centraal staat. De wijze waarop men relatiebeheer voert wordt door de relaties van Metis als prettig en betrokken ervaren. Opdrachtgevers weten de dienstverlening al jaren hoog te waarderen, zoals ook nu opnieuw blijkt uit het meest recente Cedeo-onderzoek. Met name de ontwikkelingsgerichte en innovatieve aanpak, de deskundigheid en professionaliteit van de adviseurs, de laagdrempeligheid van de organisatie en de mate waarin men maatwerk biedt, worden als pluspunten gezien. De opnieuw goede resultaten van het onderzoek, in combinatie met de informatie die over de organisatie is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Metis Onderwijsadviesbureau voor de komende periode voldoende is geborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu