

Klanttevredenheidsonderzoek

Lexima Academie

12-09-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lexima Academie 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 OPEN 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, ondoorgondelijk 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma③				40%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie				30%	70%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de trainingen met open inschrijving zoals die recentelijk gegeven zijn door Lexima Academie. Hierna wordt verkort gesproken van Lexima. De klanten die meewerkten aan het onderzoek hebben zonder uitzondering zelf onlangs één of enkele trainingen gevolgd bij Lexima. Lexima levert onder meer software toepassingen ten behoeve van de aanpak van dyslexie. De referenten kwamen veelal bij deze aanbieder terecht voor een training doordat zij gingen werken met één of meer van deze toepassingen. Enkele van hen laten weten dat zijzelf of collega's voorheen positieve ervaring hadden opgedaan met trainingen van Lexima. "Zowel de deskundigheid van de medewerkers als het aanpassingsvermogen aan ons als klant is ons voorheen goed bevallen", zegt één van hen bijvoorbeeld. De referenten hebben de besproken trainingen vaak samen met één of meer collega's gevolgd. Zij laten weten dat de inschrijving gemakkelijk en soepel verlopen is. Doorgaans hebben zij daartoe een kort en overzichtelijk aanmeldformulier ingevuld dat zij op de website van Lexima hadden gevonden. Daarop kregen zij snel een bevestiging. Bovendien werden ze tijdig op de hoogte gebracht van de benodigde praktische informatie. Eén respondent kan niet oordelen over het voortraject omdat de inschrijving door een collega is afgehandeld. De rest is tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Eén referent heeft geen zicht op de informatievoorziening vooraf omdat hij het kiezen van de training geheel aan een collega heeft overgelaten. De rest is tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Men heeft zich laten informeren over de inhoud van de trainingen via de website van Lexima. Alle referenten geven aan dat de gegeven informatie helder, realistisch en compleet was. "Ik vind dat Lexima een aantrekkelijke, overzichtelijke website heeft" en "Nu de training geweest is kan ik ook zeggen dat de gewekte verwachtingen dubbel en dwars zijn waargemaakt", zeggen twee van hen bijvoorbeeld. De respondenten laten bovendien weten dat zij goed hun weg konden vinden op de website. Eén referent tekent wel aan dat hij niet alles altijd gemakkelijk heeft gevonden, vooral als het ging om het aanmelden van leerlingen voor een abonnement. Voor zover zij daar zelf op hebben gelet melden de respondenten dat de prijsstelling van de besproken trajecten helder en compleet op de website vermeld stond.

Uitvoering

De manier waarop Lexima de besproken trainingen heeft uitgevoerd stemt de respondenten overwegend zeer tevreden. "Het was een boeiende cursus; we kregen veel informatie, waarbij er ook wat aandacht was voor de wetenschappelijke onderbouwing. Tegelijkertijd was de middag interactief", zegt één van hen bijvoorbeeld. Alle referenten beamen dat de training goed aansloot op de dagelijkse praktijk. Zo werden eigen praktijkvoorbeelden van de deelnemers besproken. Twee deelnemers vertellen hier nog: "Het was een heel leuke training om te doen. Dat kwam ook door de dynamische werkvorm waarin we de opdracht kregen om gewoon maar te proberen te bereiken wat we voor ons zagen en met vragen te komen als we vastliepen - zo werd er optimaal ingespeeld op onze eigen vraag" en "Het mooie was dat de onderdelen zo werden toegelicht dat ze voor alle soorten scholen van waarde waren. Als deelnemer kon je in de opdrachten de stof ter plekke toepassen op je eigen school. Ik heb daar in de praktijk veel aan gehad." Eén respondent tekent aan dat hij het lastig vond dat er tijdens de training met twee versies van de software werd gewerkt. Hij had liever gezien dat er voor elke versie een aparte training was gegeven. Verder vindt men dat theorie en praktijk tijdens de trainingen op een prettige manier zijn afgewisseld en in balans gebracht. Er was veel ruimte om met de lesstof te oefenen. Er werd ook goed rekening gehouden met de aandachtspanne van de groep, zowel wat betreft de verdeling van de pauzes, als wat betreft het brengen van de stof. Een deelnemer merkt op: "De opzet van de training was heel goed en kundig. We kregen niet te veel informatie, maar het tempo werd er wel stevig ingehouden."

Opleiders

De opleiders die Lexima heeft ingezet krijgen van negentig procent van de respondenten het hoogst mogelijke cijfer. De resterende referent is hierover tevreden. Een referent zegt: "Ik vind dat echt de kracht van Lexima. De opleiders zijn goed opgeleid, ze weten echt alles en ze kunnen de stof op een heldere en prettige manier brengen." Enkele respondenten vertellen dat de training door twee trainers werd gegeven. In het algemeen vinden de referenten de opleiders inhoudelijk en didactisch kundig, ervaren, enthousiast, hulpvaardig en geduldig. "Ik merkte na afloop dat ik energie van de training had gekregen", vult één van hen aan. De trainers waren goed in staat om in te spelen op wat er leefde in de groep, zowel op groepsniveau als op individueel niveau, zo is verschillende referenten opgevallen. Bovendien namen zij goed de tijd om alle vragen te beantwoorden, zonder daarbij de structuur van de training uit het oog te verliezen. "Na afloop hebben de trainers keurig de tijd genomen om in te gaan op specifieke vragen over onze eigen school; we hebben daar wel een kwartier over gepraat", vertelt een respondent.

Trainingsmateriaal

De deelnemers kregen eenvoudig en doelgericht trainingsmateriaal van Lexima. Vaak bestond dat uit een hand-out van de beeldpresentatie en/of een reader. Daarnaast kregen zij soms een informatieblad of een sjabloon om in de dagelijkse praktijk toe te passen. Diverse respondenten vertellen dat Lexima aan iedere deelnemer een notebook computer beschikbaar stelde voor de duur van de training. Daarmee konden de opdrachten uitgevoerd worden. Eén referent meldt dat de deelnemers ook bloknootjes en pennen kregen. Hoe dan ook, de gesproken deelnemers vonden het materiaal voldoende duidelijk, compleet en goed verzorgd. Verschillende van hen laten weten dat het geschikt is om in de praktijk nog dingen in na te slaan. "In de reader staat heel duidelijk stapsgewijs hoe je het programma kunt gebruiken", zegt één van hen bijvoorbeeld. Een referent vertelt hier nog: "Ik heb ook de achtergrondinformatie erg gewaardeerd. Ze vertoonden filmpjes van een professor die vertelde over dyslexie. Die staan op YouTube, dus die kan ik gemakkelijk zelf gebruiken om mensen voor te lichten." Men is al met al tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Ook de beschikbaar gestelde trainingsaccommodatie stemt de respondenten tevreden. Zeventig procent is hierover zelfs zeer tevreden. Men geeft aan dat de accommodatie goed te bereiken was met de auto. Er was daarnaast voldoende parkeergelegenheid voor de deur beschikbaar. Eén referent vult aan dat Lexima voor een busje had gezorgd om deelnemers op te halen van het treinstation. Verder was er een goede koffie- en theevoorziening en een prima lunch, zo laat men weten. "Menig instituut mag een voorbeeld nemen aan Lexima, het was allemaal prima geregeld en we werden op een fijne manier welkom geheten", vindt een referent.

Natraject

Voor zover de respondenten zich dat kunnen herinneren hebben de deelnemers een bewijs van deelname ontvangen na afloop van de besproken trainingen. Lexima heeft hen ook gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. De referenten geven aan dat het formulier anoniem ingevuld kon worden. Het invullen ervan kostte hen niet te veel tijd, zo hebben zij ervaren. Alle respondenten laten weten dat zij altijd contact mogen opnemen met Lexima als zij vragen hebben over de materie. Sommigen vertellen dat de trainer zich daarvoor beschikbaar heeft gesteld. Anderen melden dat Lexima een helpdesk beschikbaar stelt voor klanten die problemen hebben met de software die ze hebben aangeschaft. "Daarnaast is er nog de Educatieve Dienst van Lexima. Die kan je per e-mail benaderen. Binnen een week ontvang je dan een reactie", vult een referent aan. Al met al is men overwegend zeer tevreden over het natraject bij de gevolgde training.

Organisatie en Administratie

Ook organisatorisch en administratief blijkt Lexima uitstekend te functioneren. Tachtig procent van de respondenten is zeer tevreden over dit onderdeel. Men geeft aan dat de bijeenkomsten goed georganiseerd waren en dat er geen onduidelijkheden waren. Voor zover zij daarmee te maken hebben gehad laten de referenten weten dat Lexima goed te bereiken was per telefoon en e-mail. "Ik heb twee of drie keer gebeld om informatie in te winnen en ik ben iedere keer snel en goed geholpen", vertelt één van hen. De respondenten die de factuur zelf onder ogen hebben gehad zeggen dat deze exact overeenkwam met de prijsopgave vooraf. Bovendien stonden Lexima als organisatie en de ingezette trainers open voor feedback van hun klanten, zo melden de referenten die daar zicht op hebben. Zij zeggen bijvoorbeeld: "De trainer heeft goed uitgevist waaraan wij behoefte hadden" en "Het is niet echt aan de orde geweest, maar de trainer wekte wel de indruk dat hij open zou staan voor op- en aanmerkingen."

Relatiebeheer

De manier waarop Lexima de relatie met hen onderhoudt stemt de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Een ruime minderheid heeft zich niet aangemeld voor de nieuwsbrief die de organisatie per e-mail en/of post verspreidt. Zij zijn niet meer benaderd en vinden dat prettig. De overige referenten ontvangen af en toe een nieuwsbrief per e-mail. Zij ervaren deze als nuttig en vinden de frequentie waarmee hij verschijnt goed. Eén referent zegt over het relatiebeheer van Lexima: "Ik merk dat ze weten wie ik ben. Dat werkt prettig. De nieuwsbrief voorziet ons keurig regelmatig van nieuwe ontwikkelingen en het cursusaanbod. Ik vind dat ze ons heel goed op de hoogte houden en ze hebben de goede maat en toon gevonden." Een tweede is tevreden over de nieuwsbrief, maar zou het wel prettig vinden als iemand van Lexima enige tijd na afloop van de training zou bellen om te vragen hoe het gaat en of het lukt om het geleerde te implementeren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel. Zij weten niet wat het traject gekost heeft doordat een collega verantwoordelijk was voor de inschrijving en de financiële afwikkeling. De overige respondenten zijn het erover eens dat de gevolgde training de prijs waard was. "We hebben waar voor ons geld gekregen" en "We zijn er echt mee verder geholpen." Eén referent vond het bedrag aan de hoge kant, gezien de lengte van de training. Hij realiseert zich tegelijkertijd dat de prijzen van Lexima marktconform zijn.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Zonder uitzondering melden de respondenten dat de gevolgde trainingen hebben opgeleverd wat ze er van hadden gehoopt. Wat zij vooral hebben gewaardeerd was de praktische insteek. "Je hebt echt iets in handen gekregen waarmee je meteen aan de slag kunt", wordt bijvoorbeeld gezegd. Negen van de tien referenten geven Lexima voor de training als geheel het hoogst mogelijke cijfer. De tiende referent is gewoon tevreden. Eén respondent zegt hier nog: "Ik vond het echt een fijne ervaring met de mensen van Lexima, hun werkwijze en hun deskundigheid." Alle gesproken deelnemers laten tot slot weten dat zij de trainingen van Lexima zouden aanbevelen aan collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Lexima Academie op 12-09-2017.

Algemeen

Lexima is een maatschappelijk georiënteerde onderneming die iedereen met een lees- of schrijfprobleem wil helpen om succesvol te zijn, op school, op het werk of in de vrije tijd. Lexima is de grootste leverancier van ICT-hulpmiddelen bij dyslexie en technologische oplossingen ter voorkoming van leesproblemen. De effectiviteit van de producten is wetenschappelijk aangetoond. Lexima Academie is de opleidingsinstelling en ondersteunt duizenden scholen en behandelaars met onderwijsadviesdiensten. Kinderen, jongeren en hun ouders kunnen bij Lexima terecht voor advies op maat en vaardigheidstrainingen. De kernwaarden van Lexima zijn kwaliteit, professionaliteit en betrokkenheid. Lexima Academie speelt al bijna vijftien jaar een voortrekkersrol bij het ontwikkelen van visie en kennis over dyslexie en de toepassing van technologie op dit gebied. De organisatie is opgericht vanuit de visie dat ondersteunende technologie kinderen met dyslexie succesvoller en sterker maakt. Lexima Academie verzorgt cursussen en conferenties zoals de jaarlijks terugkerende dyslexieconferentie en sinds enkele jaren de Nationale Educational Needs Conferentie (NENC). Het cursusaanbod van Lexima bestaat onder andere uit diverse workshops en studiedagen, vaardigheidstrainingen, e-learning modules, kind en oudertrainingen en maatwerk voor scholen en behandelpraktijken.

Kwaliteit

Kwaliteit en klantvriendelijkheid staan bij Lexima voorop. Advies en cursussen worden gegeven door kundige orthopedagogen, kinder- en jeugdpsychologen en dyslexie specialisten. Voor leerkrachten/docenten worden o.a. vaardigheidstrainingen gegeven waardoor zij de diverse ICT-middelen leren kennen en de leerlingen optimaal kunnen begeleiden. De Academie bezit unieke expertise dankzij jarenlange intensieve samenwerking met duizenden scholen, behandelaars en wetenschappers met één gezamenlijk doel: optimale toepassing van dyslexiehulpmiddelen. De docenten van Lexima zijn specialisten met een (vaak academische) onderwijskundige en zorginhoudelijke achtergrond. Deze docenten onderscheiden zich met hun brede kennis, kunde en vaardigheden voor verantwoorde en geïntegreerde toepassing van ondersteunende technologie bij dyslexie. Nieuwe docenten worden uitgebreid ingewerkt voordat zij zelfstandig aan de slag gaan. Tweewekelijks houdt men overleg waarbij actuele ontwikkelingen, lopende cursussen en allerhande zaken naar voren komen. Bestaande cursussen worden jaarlijks herzien door het docententeam en aangepast aan de actualiteit en veranderde inzichten. Alle cursussen en trainingen worden geëvalueerd, zowel door de cursisten als door de trainers. Met de uitkomsten van de evaluaties gaat men serieus om. Op structureel genoemde verbeterpunten wordt actie ondernomen en daar waar nodig verbeteringen/veranderingen aangebracht.

Continuïteit

Lexima heeft in de loop van haar bestaan een grote klantenkring en een uitstekende naamsbekendheid opgebouwd. Zo werkt Lexima onder andere voor grote samenwerkingsverbanden, stuurt men implementatietrajecten op scholen aan en levert men advies op maat voor elk kind of volwassene. De duurzame relaties met de klanten en de sterke positie van Lexima als kennisleverancier vormen een borg voor de continuïteit van de organisatie. Ook de structurele aandacht voor kwaliteit en het continue streven naar innovatie draagt hieraan bij. Lexima anticipeert met adviesdiensten en trainingen op de behoefte van de markt. Op grond van het voortdurend inspelen op nieuwe ontwikkelingen, de gerichte focus op kwaliteit, het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Lexima voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Lexima is een organisatie met jarenlange expertise op het gebied van dyslexie. De cursussen en trainingen van de Lexima Academie sluiten optimaal aan bij de doelgroep. Ontwikkelingen op het vakgebied worden nauwlettend gevolgd. Lexima heeft diverse artikelen gepubliceerd en was betrokken bij de ontwikkeling van het Masterplan Dyslexie protocollen en instructiemateriaal. Ook is Lexima regelmatig gesprekspartner voor het ministerie van OCW; bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van een plan voor de productie en distributie van schoolboeken in aangepaste leesvormen. Verder is Lexima initiatiefnemer en organisator van de jaarlijkse Nationale Dyslexie Conferentie en de Nationale Educational Needs Conferentie (NENC) conferentie. Ook geeft men meerder keren per jaar een nieuwsbrief uit met allerlei nieuws rondom dyslexie en beschikt men over een Helpdesk voor ICT-ondersteuning.

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