

Klanttevredenheidsonderzoek

MEPD

11-08-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MEPD 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 OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk 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.

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 het haar 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 haar 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 een 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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

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. Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs②				20%	70%
Afronding				40%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de adviseurs.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de referenten spreekt over een jarenlange ervaring met MEPD. Anderen zijn door de werkgever op het bureau gewezen of hebben op het internet gezocht. Meerdere redenen komen uit de vraaggesprekken naar voren om voor dit bureau te kiezen. Dit wordt verwoord in de volgende citaten: "Ze zijn werkzaam in de branche en kennen het type persoon dat in de industrie werkt", "We kunnen heel goed schakelen met hen en gesprekken plannen bij een reorganisatie. Ze sluiten naadloos bij ons aan", "Ze zijn bekend in de omgeving en ze zijn gericht op de industrie", "De keuze kwam vanuit de OR. We hebben drie partijen uitgenodigd. De presentatie van MEPD sloot het beste aan bij ons productiepersoneel", "Ze zijn goed benaderbaar en spreken de taal van de medewerker", "We hebben een hele goede en persoonlijke samenwerking en ze komen altijd de afspraken na. We kunnen voor meerdere facetten van loopbaanbegeleiding bij hen terecht, zoals outplacement, tweede spoor en coaching" en "Van de twee bureaus waarnaar ik gekeken heb sprak MEPD het meest aan; vooral hun website met hun video. Het was kort maar krachtig."

In de voorbereiding op het traject vindt overleg plaats tussen de opdrachtgever en MEPD om de loopbaanvraag helder te krijgen en op die manier een passend voorstel te kunnen doen voor het traject. Over het algemeen wordt bij outplacement of tweede spoor re-integratie de deelnemer aangemeld door de opdrachtgever met daarbij de nodige informatie en dan wordt vervolgens een kennismaking en intakegesprek gepland met de deelnemer en de coach. In geval van loopbaancoaching kan het ook de deelnemer zelf zijn die zich aanmeldt. Men geeft een positieve beoordeling voor de wijze waarop MEPD te werk gaat in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak zijn alle referenten goed te spreken. Het wordt in goed overleg met de klant vastgesteld. Na de aanmelding vindt een intake plaats met de deelnemer, waarin uitleg wordt gegeven over wat het bureau kan bieden. Er wordt de tijd genomen om te luisteren naar de behoefte en wensen van de deelnemer om zo te komen tot een plan van aanpak dat daarbij past. Meerdere geïnterviewden geven aan dat ze zich zeker gehoord voelden tijdens de intake. Ook wordt aandacht besteed aan een goede match met de coach. Wanneer de deelnemer geen klik heeft met de coach wordt er zo nodig gekozen voor een andere coach. Er zijn vaak met de opdrachtgever op de grote lijnen afspraken gemaakt over de inhoud van de trajecten en de kosten, maar daarbinnen wordt gesproken over “maatwerk” naar de deelnemer. De bijbehorende offerte is helder over de kosten.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de deelnemer. Er wordt in dit kader gesproken over het leveren van maatwerk, afgestemd op de behoefte van de individuele medewerker. De opdrachtgevers vertellen dat er heldere afspraken over de terugkoppeling en de voortgang zijn gemaakt, die door MEPD keurig worden nagekomen. Enkele uitspraken die passen bij de tevredenheid van de respondenten: “In het traject heb ik samen met mijn collega’s contact met het bureau over de vorderingen. De signalen vanuit de medewerkers zijn positief. Ze kijken met een goed gevoel terug op het traject. Vaak zijn het medewerkers die al langer werkzaam zijn bij ons en dan is goede ondersteuning en veel aandacht tijdens de sessies belangrijk”, “Het traject bestond uit testen en gesprekken. Ik vond het heel interessant en ben tot andere inzichten gekomen over wat ik wil en kan. Ik heb een andere kijk gekregen op het werk en ben in die tijd ook al veranderd van baan bij dezelfde werkgever”, “Het was allemaal heel positief. Ik had vaste afspraken over de terugkoppeling naar mij door een prettige gesprekspartner van MEPD. De deelnemers vonden de gesprekken in combinatie met testen en huiswerk heel nuttig. Ze kunnen wat met de opgeleverde rapporten”, “Samen hebben we gekeken naar de functie, de uitvoering ervan en hoe ik erin sta. We hebben naast de gesprekken ook testen gedaan om te kijken of het bij mij past. Het was een bepaalde bevestiging van mijn wensen en mogelijkheden. Voor mij was het heel herkenbaar”, “Het was echt maatwerk. Ik werd geholpen met mijn CV, het vinden van vacatures en het aanpassen van mijn sollicitatiebrieven aan de huidige tijd. Er loopt nu nog een scholing”, “MEPD heeft geholpen met het zetten van de puntjes op de i op het gebied van solliciteren en het geven van zelfvertrouwen aan de medewerker. Verder hebben wij goede afspraken gemaakt over de evaluatie met mij tijdens het traject” en “Ik wilde graag een beroepsopleiding doen en samen hebben we de juiste opleiding voor mij gevonden. Ze hebben toen alles voor me geregeld.”

Adviseurs

Eén referent vindt dat hij te weinig zicht heeft op de kwaliteit van de adviseur om een oordeel te geven. De overige geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de adviseurs die door MEPD worden ingezet. Er wordt gesproken over deskundige, klantgerichte en betrokken mensen die helder zijn in hun communicatie naar de opdrachtgever en de deelnemer. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “Ze hebben een “hands-on type” mensen die op een hele prettige manier werken; op een manier die bij ons past. Dat geldt bij ons voor medewerkers van hoog tot laag, van theoretici tot praktijkmensen”, “Ik vind dat ze heel goed kunnen omgaan met een lastige doelgroep van oudere praktijkmensen”, “Ik vind de adviseur heel betrokken. Hij hield echt de vinger aan de pols”, “Ze kunnen goed helpen bij praktische dingen, waaronder het solliciteren, maar ook bij vragen op financieel gebied kunnen ze advies geven. Ze zijn to-the-point, weten de verbinding te maken en kunnen het proces goed leiden”, “We werken met een aantal vaste adviseurs die altijd de afspraken nakomen en laagdrempelig benaderbaar zijn voor de medewerkers. Ze hebben kennis van zaken op het gebied van coachen. Als voorbeeld: een van de medewerkers had al vrij veel psychologische ondersteuning gehad voordat hij het traject inging bij MEPD. Hij vertelde dat hij door de coach alles wat hij eerder had gehoord nu wist toe te passen” en “De coach was vlot van stof en we gingen dan ook snel door de verschillende onderdelen heen. Dat paste precies bij mij.”

Afronding

Over de afronding van de trajecten laten allen zich positief uit. Afhankelijk van het soort traject kan er na afloop een rapportage zijn, bijvoorbeeld bij tweede spoor re-integratie en loopbaancoaching, of alleen een bericht over het bereikte resultaat bij outplacementtrajecten. Enkele uitspraken: “Ze hebben aan het einde de afspraken op papier gezet en dat gedeeld met mij. Dat vond ik een prima afronding”, “Er is als afsluiting een driegesprek geweest met de leidinggevende om de resultaten te bespreken” en “Bij de loopbaancoaching kan er, zo de deelnemer dit wenst, een rapport worden opgeleverd. Er is dan een afsluitend gesprek met HR of met de manager erbij.” Meerdere referenten spreken zich positief uit over de nazorg die MEPD levert. Naar behoefte kan er nog ondersteuning door de coach worden gegeven. Ter illustratie: “Er was een aparte ruimte op een neutrale plek georganiseerd, waar iedereen welkom was voor nog een stukje begeleiding”, “Er is zeker ruimte voor ondersteuning na afloop. Zelf ben ik een hele grote voorstander van een soort APK, een periodiek soort onderhoud voor de medewerker op het gebied van coaching” en “Ik had snel een andere baan. Sindsdien heeft de coach nog een keer contact gezocht om te informeren naar hoe het werk bevalt.” Men is tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten. Ter illustratie: “Door het sociaal plan en de goede begeleiding van de doelgroep door MEPD zijn er goede resultaten behaald”, “De resultaten waren prima. De mensen hebben een nieuwe baan gevonden” en “Ik heb teruggehoord van de medewerkers dat ze veel hebben gehad aan de coaching.”

Organisatie en Administratie

Men is goed te spreken over de organisatie en administratie bij MEPD. Met name de duidelijke communicatie en de snelheid van handelen worden in meerdere interviews als pluspunten genoemd. Ook is volgens de respondenten de bereikbaarheid van het bureau prima, wat naar voren komt in de volgende citaten: “Ze bellen altijd snel terug als ze even de telefoon niet kunnen opnemen”, “Ze zijn uitstekend bereikbaar en we kunnen heel snel schakelen met hen” en “Ik ken ze goed en ze zijn altijd goed benaderbaar.” Ook de flexibiliteit naar zowel de opdrachtgever als de deelnemer wordt als positief punt genoemd. Ter illustratie: “Ze zijn voor ons preferred supplier. Wij maken de planning en dan gaan zij daarmee aan de slag. Dat loopt soepel” en “Regelmatig wordt samen naar het proces gekeken en dan kunnen ze snel reageren op eventuele aanpassingen als dat nodig is.” Het bureau komt de gemaakte afspraken altijd correct na. Ook de facturen komen overeen met de offerte. “We hadden soms mensen aangemeld die bij nader inzien toch geen traject ingingen omdat ze al een andere baan hadden. Dat hebben we samen op een goede manier opgelost. We hebben te maken met een subsidiefonds en dan moeten op de facturen wel de juiste namen vermeld zijn. Dat regelen ze goed”, aldus een tevreden referent. Alles bij elkaar spreekt men over een betrouwbare partner die de zaken goed op orde heeft.

Relatiebeheer

Bij twee van de geïnterviewden is er niet echt sprake geweest van relatiebeheer door het bureau buiten het traject om. Zij geven daarom geen score. Zij hebben na het eindgesprek geen contact meer gehad met het bureau en vinden dat prima. De anderen geven een positieve beoordeling voor de manier waarop MEPD het contact met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over het sturen van een nieuwsbrief, regelmatig telefonisch contact en e-mails. Een en ander komt naar voren in de volgende uitspraken: "Ik heb met meerdere vaste contactpersonen te maken en met allen heb ik een prettige relatie. Ze houden mij via mailings ook op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen", "We hebben sindsdien nog een paar keer geschakeld over hoe het traject is verlopen en hoe het nu gaat" en "Je merkt een bepaalde betrokkenheid bij de klant, ook als er geen trajecten lopen. Ze houden contact. Dat is prettig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject. Zij onthouden zich dan ook van een score op dit onderdeel. De overige geïnterviewden geven een positieve beoordeling voor de prijs/kwaliteitverhouding. De prijs van de trajecten wordt "prima" en "marktconform" genoemd en de geleverde kwaliteit vindt men zeer goed. Enkele citaten: "De verhouding klopt. Je krijgt waar voor je geld" en "Ze zijn niet de goedkoopste en niet de duurste, maar ze zijn wel het meest compleet in hun aanbod."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de outplacement- en loopbaancoachingtrajecten. Ook over de samenwerking met het bureau in het traject laat men zich positief uit. Als sterke punten van het bureau worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: de hands-on mentaliteit, het motiveren van de deelnemer, het maatwerk, de kwaliteit van de adviseurs en de kwaliteit van de testen. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ik had al tijden niet gesolliciteerd en daarin geven ze goede begeleiding en hulp", "Ze weten je een spiegel voor te houden over hoe je als individu functioneert in een groep", "Sterk is de persoonlijke aandacht. Je bent niet een klant maar dé klant", "Ze gaan meteen voor je aan de slag en ontzorgen", "Ze komen met maatwerk op onze vraag met een bijbehorend goed netwerk en zonodig is het altijd mogelijk op te schalen" en "Ze kennen de branche, hebben een goed netwerk en hebben een stevige organisatie. We werken dan ook al heel lang met hen samen." Men is bereid om MEPD als bureau voor outplacement, tweede spoor re-integratie en loopbaanbegeleiding aan te bevelen aan derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met MEPD op 11-08-2022.

Algemeen

MEPD is een Stichting, opgericht in 1992 door werkgevers- en werknemersorganisaties, die zich richt op ontwikkeling, outplacement en (re-)integratie van medewerkers in de techniek-sector. MEPD helpt bedrijven om zich verder te ontwikkelen en mee te bewegen met de veranderende marktomstandigheden, om continuïteit en groei te bewerkstelligen en mensen voor de technieksector te behouden. MEPD begeleidt mensen in hun zoektocht naar werk en persoonlijke groei en helpt bij het (her)ontdekken van nieuwe inzichten, kansen en mogelijkheden. De aanleiding kan variëren: ontslag, ziekte of veranderde ambities. Dat doen ze op eigen wijze: Persoonlijk, Professioneel, Betrokken en Gedreven met als visie dat ontwikkeling mensenwerk is. Op deze wijze heeft MEPD al heel veel mensen begeleid. MEPD richt zich zowel op grote groepen als op individuen. Het dienstverleningsaanbod bestaat uit assessments, persoonlijke (loopbaan)coaching, trainingen, loopbaanontwikkeling, teamontwikkeling, 2^e spoor re-integratie en outplacement. MEPD werkt vanuit zes verschillende vestigingen en biedt daarmee een landelijke dekking. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de outplacementtrajecten, loopbaanbegeleiding en coachingtrajecten die door MEPD zijn verzorgd.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij MEPD. MEPD zet de mens centraal; zowel de wensen en behoeften van de opdrachtgever als van de deelnemer worden in het voortraject zorgvuldig in kaart gebracht. Er wordt altijd rekening gehouden met het budget van de klant en gezorgd voor een passende oplossing. De trajecten worden uitgevoerd door een team van 21 loopbaanadviseurs die zorgvuldig worden geselecteerd op ervaring en opleiding. De loopbaanadviseurs zijn in dienst van MEPD en de meeste zijn Noloc-gecertificeerd en/of hebben een andere certificering. Daarmee onderscheidt MEPD zich van andere bureaus. MEPD biedt hen in- en externe trainingsmogelijkheden en masterclasses. Voorts vinden er intervisiebijeenkomsten en ontwikkelingsgesprekken plaats. MEPD zorgt altijd voor een passende match tussen de deelnemer en de loopbaanadviseur. Alle procedures worden vanaf het voortraject tot en met de nazorg zorgvuldig gevolgd. Tussentijds worden de trajecten geëvalueerd met de deelnemer en/of opdrachtgever. MEPD is aangesloten bij diverse brancheorganisaties en heeft diverse certificeringen en keurmerken.

Continuïteit

Klanten waarderen MEPD om de zorgvuldige kwaliteit van dienstverlening, de persoonlijke aanpak en de kennis van de markt. MEPD heeft een goed netwerk in de technische sector en kan een breed scala aan dienstverlening bieden. Op basis van de (wederom) uitstekende resultaten van het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek, én de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, acht Cedeo de continuïteit van MEPD voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij MEPD zijn accountmanagers en regiomanagers in dienst die (onder andere) de acquisitie verzorgen. Zij onderhouden de contacten met de klanten. Daarnaast verzorgt MEPD maandelijks een nieuwsbrief. Ook worden er podcasts gemaakt en is de organisatie actief op LinkedIn. Voor de dienstverlening van MEPD bestaan subsidiemogelijkheden bij het arbeids- en ontwikkelingsfonds (A + O), hetgeen soms een wervingsmiddel is. Maar vooral het feit dat MEPD de verbinding weet te maken tussen zowel de deelnemers als de opdrachtgevers en daarmee goede resultaten weet te bewerkstelligen, maakt, dat velen MEPD als een gewaardeerde partner zien met wie zij vaak al jarenlang samenwerken.

Conclusie van de Stichting Cedeo

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

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu