

Klanttevredenheidsonderzoek

Kudding & Partners BV

16-03-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kudding & Partners BV 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	8

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, 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 onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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 Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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:

- 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				40%	50%
Trainingsmateriaal③				40%	30%
Accommodatie④				10%	10%
Natraject		10%	10%	30%	50%
Organisatie en Administratie		10%		40%	50%
Relatiebeheer⑤			20%	30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten van Kudding & Partners (hierna Kudding te noemen) zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Diverse respondenten maken al langer gebruik van de opleidingen van Kudding. Hun tevredenheid over de dienstverlening is de reden om gebruik te blijven maken van hun aanbod. Diverse referenten die voor het eerst een training hebben gevolgd van Kudding komen bij hen terecht via een tip van collega's of een aanbeveling van netwerkpartners. Een meerderheid waardeert dat dit bureau in het voortraject goed uitvraagt wat de behoefte is. Twee geïnterviewden zijn blij met de snelheid waarmee men een training kon aanbieden. Eén van hen vertelt: "Wij kregen te maken met een situatie die vroeg om snelle ondersteuning van onze medewerkers. Wij waren erg blij dat hier snel en adequaat op werd ingesprongen". Andere respondenten zoeken contact vanwege de deskundigheid van Kudding. Enkele lichten hun keuze als volgt toe: "Ik kende de trainer van zijn boek over agressie. Dat geeft vertrouwen" en "Tijdens de intake merkten we direct dat dit bureau kennis van zaken had".

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma, zoals in de offerte gepresenteerd, zijn referenten unaniem positief. Men ziet het programma en de offerte als een duidelijke vertaalslag van het intakegesprek. De klantvraag en behoefte staat centraal en wordt vertaald in een passend aanbod. Enkele reacties: “De offerte was volstrekt duidelijk en echt toegespitst op onze organisatie” en “Kudding is eerlijk en helder over wat nodig is voor waarborging van kwaliteit.” Daarnaast ervaart men dat zij voldoende invloed hebben op het programma. Kudding stimuleert dit actief. Eén referent geeft aan: “Kudding had geadviseerd wensen van de deelnemers te verzamelen. Die wensen zijn ook verwerkt in het programma.” Eén geïnterviewde noemt een verbeterpunt: “Men leek zich niet helemaal verdiept te hebben in onze organisatie waardoor de offerte nog enkele keren heen en weer ging.”

Uitvoering

Het opleidingsprogramma, zoals in de offerte gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Referenten zijn tevreden over het stevige theoretische kader enerzijds en de ruimte om te oefenen met eigen casuïstiek anderzijds. Eén respondent zegt over het theoretisch kader het volgende: “Kudding gebruikte veel theorie, dat was echt nodig. Vervolgens koppelde de trainer de theorie aan de processen van onze eigen organisatie. Dat voelde echt als super maatwerk.” Een ander zegt: “Ze hebben een halve dag theorie en een halve dag rollenspellen. Dat werkt voor onze mensen heel goed.” Allen prijzen de rollenspellen met acteurs. Enkele uitspraken ter illustratie: “Het was heel bijzonder, de acteur was van enorme toegevoegde waarde” en “Het oefenen met de acteur was heel emotioneel en toch voelde iedereen zich heel veilig. Ik vond dat zo knap van de trainer en de acteur.” Geïnterviewden die meerdere opleidingen volgden of waarbij opleidingen uit meerdere dagen bestonden, stellen een tussentijdse evaluatie op prijs. Eén van hen zegt: “Na de eerste training spraken we met Kudding over een eventuele tweede acteur. Dat was niet gebruikelijk, maar dat hebben ze toen wel geregeld.”

Opleiders

Alle referenten die een score toekennen zijn tevreden of zeer tevreden over de docenten. Hun deskundigheid is hiervoor één van de redenen. Reacties die dit illustreren zijn: “Dit bureau is super professioneel en dat krijg ik ook terug van de deelnemers” en “De trainers hebben heel veel inhoudelijke kennis en daarmee verkrijgen ze een goede ingang bij onze mensen.” Daarnaast benoemen respondenten dat de trainers goed passen bij hun organisatie. Diverse geïnterviewden vinden het ook prettig dat zij altijd gebruik kunnen maken van dezelfde trainer. Eén van hen geeft aan: “Wij hebben altijd dezelfde trainer, die kan zo goed schakelen.” Referenten waarderen ook de persoonlijke en didactische vaardigheden van de trainers. Ze weten contact te maken met de groep en hoe zij deelnemers kunnen helpen in de praktische toepassing. Enkele reacties die dit illustreren zijn: “De trainer kon zo goed contact maken zijn groep”, “Je zag gewoon dat er een groep heel goed aan het werk was”, “Deelnemers vertelde me dat het zo toepasbaar was in hun werk”, “Het team was erg te spreken over de trainer” en “Heel knap hoe ze tot de essentie komen.”

Trainingsmateriaal

De referenten die er een score aan toekennen zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Kudding maakt gebruik van allerlei verschillende soorten trainingsmaterialen. Respondent noemen PowerPointpresentaties, boeken, readers, padlets, online platform en VR. Eén referent waardeert dat het materiaal goed aansluit bij de organisatie en de deelnemers: “Het was precies goed, niet te weinig, maar zeker ook niet te veel.” Ook prijst een referent dat Kudding mee gaat met de tijd. “Ik vind het zo leuk om te zien dat men onderzoekt hoe nieuwe middelen (VR) ingezet kunnen worden.”

Accommodatie

Twee referenten kennen een score toe aan de accommodatie. In de andere gevallen werden opleidingen in-company georganiseerd. Eén respondent vindt het prettig wanneer Kudding de locatie verzorgt en zegt daarover: “Prima locatie, prima geregeld.” De ander vindt het prettig dat men altijd de optie biedt om de organisatie van de locatie op zich te nemen.

Natraject

Acht referenten zijn positief over het natraject. Twee referenten kennen een score 'twee' of 'drie' toe. Deelnemers ontvangen een certificaat van deelname. Voor sommige opleidingen ontvangen cursisten een NIKTA-certificaat. Diverse respondenten geven aan dat een certificaat ook echt van waarde is. Deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Doorgaans maakt Kudding hier een verslag van dat wordt besproken met de opdrachtgever. In het evaluatiegesprek wordt geregeld ook gesproken over follow-up trainingen. Diverse geïnterviewden geven aan dat het evaluatiegesprek een goed moment is om het bestaande traject af te ronden en om mogelijke follow-up trainingen te bespreken. Dergelijke gesprekken worden gewaardeerd. Men waardeert ook dat Kudding bij terugkomdagen nieuwe inzichten verwerkt in bestaande trainingen en op deze manier actief bezig is met doorontwikkeling van programma's. De referent die een 'twee' scoort noemt het gemis van het evaluatiegesprek. Deze klant ontving alleen een mail met de evaluatieresultaten en moest twee keer een reminder sturen om de certificaten te ontvangen. De respondent die de score 'drie' toekent geeft aan: "Het evaluatiegesprek volgde een aantal maanden na de training. Dat voelde een beetje als mosterd na de maaltijd." Allen geven aan dat de trainingsdoelen zijn bereikt. Enkele reacties: "We zien dat ons hele interne opvangproces goed loopt, mede dankzij de opleidingen" en "De situatie met de bewoner is veel rustiger. We weten nu hoe we escalatie kunnen voorkomen."

Organisatie en Administratie

Negen referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie. Waardering is er in hoge mate voor de snelheid en flexibiliteit. Men geeft aan: "Het was vanuit ons erg lastig om een geschikte datum te vinden en daarin was Kudding heel flexibel", "Men is bereid om met onze systemen te werken en dat is voor ons erg belangrijk" en "Wij hadden last-minute een deelnemer toe kunnen voegen waarvoor vervolgens razendsnel een tablet werd geregeld." Respondenten waarderen ook de korte lijnen en de soepelheid in de samenwerking. "Ik heb één keer telefonisch contact gehad en daarna ging alles heel makkelijk via e-mail" en "De lijntjes lopen heel goed en dat vind ik zelf heel belangrijk", zo lichten twee van hen toe. Daarnaast worden afspraken nagekomen, wordt er meegedacht en goed opgelet of alle benodigde informatie is ontvangen. Eén referent geeft aan: "Ze letten zelf ook goed op en attenderden mij erop toen ik een fout maakte." De geïnterviewde die ontevreden was gaf aan: "Dit was het minste deel. Ik moest dingen opnieuw toesturen die ik eerder had gestuurd. Verder had Kudding toegezegd een fysiek certificaat toe te sturen, maar dat bleek later toch niet te kunnen."

Relatiebeheer

Een meerderheid van de referenten is (zeer) tevreden. Twee referenten kennen de score 'drie' toe. Diverse respondenten duiden het contact met Kudding niet als 'relatiebeheer'. Het vervolgcontact wordt doorgaans bepaald door het evaluatiegesprek. In dat gesprek wordt vaak gesproken over nieuwe opleidingen en follow-up van zojuist uitgevoerde trainingen. Het initiatief van het contact ligt dan doorgaans bij de klant. Referenten geven aan: "Kudding neemt niet zomaar contact op. Dat verwacht ik ook niet en ik heb er geen behoefte aan. Onze samenwerking is duidelijk", "Wij hebben bewust met elkaar afgesproken periodiek contact te koppelen aan nieuwe groepen en terugkomdagen. Het initiatief komt bewust vanuit ons" en "Wij hebben een vaste jaarplanning voor de opleidingen en op die momenten nemen wij contact op." Eén respondent geeft aan dat zijn organisatie op structurele basis meerdere opleidingen afneemt. Het relatiebeheer is gekoppeld aan standaard periodieke evaluatiemomenten die zijn ingepland. "Zo houden wij regelmatig contact", aldus de geïnterviewde. De referent die de score 'drie' toekent geeft aan dat er geen contact is geweest na de afgenomen opleiding en de per mail ontvangen evaluatie. "Aftersales op basis van de evaluatie had ik wel verwacht", zegt deze referent daarover. Een ander heeft een verbeterpunt: "Kudding mag iets minder bescheiden zijn over zijn dienstverlening en iets meer accountmanagement doen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn positief. Bij sommigen is de samenwerking ontstaan via een aanbesteding of tender. Men refereert naar dat proces en geeft aan dat op basis daarvan is geselecteerd en dat de prijs één van de criteria is. Eén respondent heeft een offerte opgevraagd bij meerdere partijen en op basis daarvan vastgesteld dat een marktconforme prijs wordt gehanteerd. Anderen geven aan dat Kudding iets duurder is, maar in balans is met de geleverde kwaliteit. Enkele uitspraken ter illustratie: “Het was een kleine groep en daarom relatief duur, maar nu kon Kudding wel de benodigde individuele aandacht geven” en “Ze zitten aan de hoge kant, maar dat vind ik prima. Ik weet dat ik er kwaliteit voor terug krijg.” Eén van hen geeft aan dat met een staffel wordt gewerkt. Wanneer meer opleidingen worden gevolgd gelden lagere tarieven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel is een meerderheid van de referenten zeer tevreden. Alle referenten geven aan dat zij Kudding zouden aanbevelen aan anderen. Er worden verschillende aspecten genoemd waarin dit bureau zich onderscheidt. Men wijst geregeld op de deskundigheid van Kudding. Eén referent zegt daarover: “Men heeft een specialistisch aanbod op een specifiek werkteerrein. Dat doen ze heel goed, met de juiste mensen.” Respondenten prijzen ook de trainers: “De trainer heeft zoveel ervaring, daar kun je écht wat van leren” en “De trainer is heel goed. Deelnemers voelen zich daar heel prettig bij.” Meerdere malen noemen geïnterviewden dat Kudding heel goed de vertaalslag maakt van de klantvraag naar een opleidingsaanbod. Daarnaast waardeert men het snelle schakelen, het meedenken in oplossingen en het kunnen inspelen op de situatie. Eén referent legt uit: “Door klein te blijven kunnen ze maatwerk leveren en blijven ze flexibel.” Tot slot looft men Kudding om hun algehele professionaliteit. Enkele reacties zijn: “Ze zijn heel bedreven in het werk wat ze doen”, “Ze zijn professioneel in het hele proces” en “Je ziet gewoon dat het een ervaren bureau is, dat weet hoe ze de dingen moeten aanpakken.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer A. van Gool voerde met Kudding & Partners BV op 16-03-2023.

Algemeen

Kudding & Partners is een gespecialiseerd bureau met als doelstelling het verbeteren van de (sociale) veiligheid op de werkvloer. Sectoren waar men zich op richt zijn zorg & welzijn, onderwijs, dienstverlening en de publieke sector. De Kudding & Partners filosofie is gestoeld op praktisch leren, persoonlijke aandacht en een duidelijke en respectvolle communicatie. Daartoe biedt het bureau een veilige trainingsomgeving met veel praktijkvoorbeelden en handvatten. Dit Cedeo onderzoek richt zich op de dienstverlening van Kudding & Partners en de maatwerktrajecten die zij uitvoert. Het gesprek vond plaats met de heer E. Kudding (directeur), de heer J. Schmidt (mede-eigenaar) en mevrouw M. Kroes (manager financiën en HR).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Kudding & Partners hoog in het vaandel. De kwaliteit van het voortraject wordt geborgd door de combinatie van deskundigheid op het onderwerp, het volledig centraal stellen van de klantbehoefte en het vertalen daarvan in maatwerkprogramma's. Het bureau streeft naar impact, transfer, implementatiebevordering en leerrendement. Door onder andere onderzoek, ontwikkeling en innovatie wil men deze doelen bereiken. Diverse voorbeelden worden genoemd: 'het onderzoek met het Erasmus MC over wat ontwikkel- en trainbaar is', 'doorontwikkeling van gebruik van VR tijdens trainingen', 'het gebruik van AI' en 'realiteitsgericht trainen'. Het bureau beschikt over kernteam van trainers en acteurs die intern zorgvuldig worden opgeleid en bijgeschoold over de laatste inzichten. Belangrijk is dat trainers ook in het werkveld werkzaam zijn zodat een goede vertaalslag van theorie naar praktijk kunnen maken. Kudding & Partners is ook nadrukkelijk bezig met automatisering van de backoffice waardoor diverse processen richting klant, deelnemer en medewerker verder worden verbeterd. Deelnemers kunnen dan bijvoorbeeld na een training makkelijker toegang krijgen tot informatie en nieuwe opdrachten, hetgeen transfer verder helpt bevorderen. De automatisering draagt ook bij op het gebied van evalueren. Er is tooling om gemakkelijk vooraf, tussentijds en achteraf te meten en informatie te verzamelen over geslaagde transfer en leerrendement.

Continuïteit

De goede naam en kwaliteit van Kudding & Partners zorgt ervoor dat klanten dit bureau weten te vinden en aanvragen naar hen toekomen. Daarnaast wordt een nieuwe marketingstrategie uitgerold waarmee men meer aanvragen wil genereren en verder wil groeien. Twee genoemde elementen uit die marketingstrategie zijn een periodieke podcast over allerlei inhoudelijke ontwikkelingen in het vakgebied en het vernieuwen van de website. Intern wordt de continuïteit bevorderd door het opleiden van een nieuwe trainerspool, eerdergenoemde automatisering, het aantrekken van een extra salesmedewerker en het mede-eigenaarschap van de heer J. Schmidt. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kudding & Partners laat op vele manieren zien vol in te zetten op het verbeteren van (sociale) veiligheid op de werkvloer. Men wil transfer en rendement actief verbeteren door praktijkgerichte maatwerktrainingen met impact, verbetering van agressiebeleid van haar klanten en door onderzoek en innovatie. Daarbij vindt dit bureau het zeer belangrijk om haar kennis te delen en beschikbaar te stellen voor al die professionals zodat zij hun dagelijkse werk zelfbewust en daadkrachtig kunnen handelen.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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