

Klanttevredenheidsonderzoek

Right Management Nederland B.V.

26-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Right Management Nederland B.V. 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 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, 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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak②				20%	40%
Uitvoering③				50%	40%
Adviseurs④			10%	40%	20%
Afronding⑤		20%	20%	20%	
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			20%	50%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geven geen score voor plan van aanpak/offerte omdat de afspraken vastliggen in een raamovereenkomst.
- ③ Eén referent geeft geen score voor de uitvoering omdat hij daar geen zicht op heeft.
- ④ Drie referenten hebben onvoldoende zicht op de adviseurs.
- ⑤ Vier referenten geven geen score voor de afronding. Bij twee lopen de trajecten nog. Bij de andere twee is er volgens afspraak geen terugkoppeling over de afronding.
- ⑥ Twee referenten geven geen score op de prijs-kwaliteitverhouding. Eén referent geeft als reden dat hij geen zicht heeft op het resultaat van het traject. De ander zegt geen zicht te hebben op de prijs.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject kan de goedkeuring wegdragen van alle tien de referenten waarbij er zes zeer tevreden zijn. Zij geven aan dat het aanmelden van kandidaten zeer soepel verloopt waarna Right Management snel schakelt. Na de aanmelding neemt Right Management vlot contact op met de kandidaat voor een intakegesprek. De volgende uitspraken onderbouwen dit: "Right Management biedt drie pakketten aan. Vooraf heb ik een accountmanager gesproken over de informatiesessies en de facturatie. Daar ben ik zeer tevreden over", "Ik heb goede ervaringen met Right Management. Ik heb een vast contactpersoon", "Het contact met Right Management is makkelijk en zij kunnen goed schakelen" en "Right Management biedt de deelnemers vooraf een goede brochure met heldere uitleg. Zij bieden een standaardprogramma dat goed is."

Eén deelnemer geeft aan: “Ze zijn vriendelijk en nemen de tijd om te inventariseren wat ik zoek. Ik heb als deelnemer vooraf op de online omgeving testen kunnen doen. Er was goede aandacht in het intakegesprek van het begeleider. Het was een zeer prettig gesprek.”

De respondenten schakelen Right Management vaak in omdat zij preferred supplier zijn en/of omdat er op concernniveau of internationaal niveau afspraken zijn. Er wordt voor Right Management gekozen omdat zij een internationale speler zijn. Deze citaten illustreren dat: “Wij doen al meer dan 15 jaar zaken met Right Management. Ik ben al jaren zeer tevreden. Daarom kies ik telkens weer voor ze” en “Ik kies voor Right Management omdat wij een wereldwijd contract met hen hebben. De kosten zijn helder.”

Plan van aanpak

De zes referenten die hiervoor een score geven, zijn (zeer) tevreden, Het plan van aanpak is duidelijk evenals de offerte. Right Management geeft een heldere terugkoppeling of orderbevestiging op de aanmelding. De volgende uitspraken laten dit zien: “Het plan van aanpak is duidelijk”, “We ontvangen een offerte ter bevestiging, die is altijd correct”, “De offerte is heel duidelijk en conform de afspraak”, “Na een aanmelding krijg ik daarop een terugkoppeling. Ook stuurt Right Management dan recente informatie voor de medewerker in een heldere brochure” en “Wij krijgen een orderbevestiging conform de raamovereenkomst. Daarin staan de aantallen gespecificeerd. Dat loopt prima.”

Eén respondent maakt de volgende kanttekening: “Right Management ging over op een ander systeem en dat was wel even zoeken.”

Uitvoering

Er is (veel) waardering voor de uitvoering van de outplacementtrajecten en loopbaanbegeleiding. De opdrachtgevers krijgen hierover geen klachten van hun medewerkers en als zij iets terug horen, dan is deze feedback positief. De kandidaten werken met een online omgeving waar zij onder meer testen kunnen doen, informatie geven en zichzelf inplannen. Ter illustratie: “De rapportage is goed”, “Right Management biedt een goed serviceniveau. Ook beschermen zij de privacy van de cliënten goed”, “De trajecten zijn altijd naar tevredenheid”, “Ook is er nog support achteraf. Ik krijg nooit klachten”, “De feedback die ik krijg vanuit de lijn is altijd positief. Het gaat om deskundige en professionele begeleiding”, “De oud-medewerkers die ik hierover spreek, zijn blij met het traject” en “Vanuit de collega’s in Nederland ontvang ik positieve feedback voor het outplacement en ook voor de loopbaanbegeleiding.”

De praktische kant van de begeleiding wordt gewaardeerd: “Right Management biedt hulp met het netwerk vergroten en het eigen netwerk inschakelen. Ze denken mee met name over het opstarten”, “Het is een soort eerste hulp bij solliciteren en die is vaak welkom” en “De uren voor de coaching worden effectief besteed en er worden nuttige tips gegeven.”

Eén referent geeft aan: “De adviseur luistert goed en was betrokken. Maar meer 1-op-1 gesprekken zou nog fijner zijn.” Een andere kanttekening is: “Ik ontvang als opdrachtgever tussentijdse rapportages. Wel duurt dat soms wat langer. Ook gebeurt het dat een traject niet tot een resultaat leidt.”

Adviseurs

Van de zeven respondenten die een score geven over de adviseurs, zijn er zes (heel) tevreden. De adviseurs zijn deskundig en spelen goed in op de situatie. De tevredenheid blijkt uit de volgende citaten: “De adviseurs zijn doortastend, de een wat meer dan de ander. Ze zijn zeker voldoende betrokken”, “De adviseurs zijn kundig en zakelijk”, “Het is lastig om een cijfer te geven voor de adviseurs, Maar ik krijg nooit klachten”, “Ik geef de score ‘tevreden’ omdat ze waardering verdienen”, “Ik ben over het algemeen tevreden over de adviseurs. Het scheelt wel welke je hebt” en “Vanuit de medewerkers ontvang ik geen klachten, integendeel het zijn kundige en zakelijke begeleiders.”

De referent die een neutrale score geeft, onderbouwt dit met: “De adviseur is vriendelijk en had het in zich om goed te begeleiden. Maar vanwege een minder goede afronding geef ik toch een neutrale score.”

Eén deelnemer benoemt: “Ik ben echt zeer tevreden omdat ik heel blij ben met mijn begeleider. Ze biedt een goede structuur en is betrokken.”

Afronding

Zes referenten hebben voldoende zicht op de afronding en geven daarvoor gevarieerde scores. Twee van hen zijn tevreden over het verslag dat zij ontvangen. Dat is volgens verwachting. Wel zegt één van hen: "Ik wil graag meer managementinformatie: Hoeveel trajecten zijn er uitgevoerd? Hoeveel waren er effectief? Wat zijn de scores van de medewerkers in de evaluatie en wat zijn de lessons learned?"

Twee respondenten geven een neutrale score. Een van hen onderbouwt dit met: "Ik heb zelf moeten vragen om de rapportage met de terugkoppeling. Het zou fijn zijn als Right Management daar zelf een initiatief in neemt." De ander geeft aan: "Ik kreeg een terugkoppeling hoog over. Het gaat goed, maar zo hoort het."

Tenslotte zijn twee geïnterviewden ontevreden. Een daarvan geeft als motivatie: "Er is alleen een bericht geweest aan de oud-medewerker. Er is niet een terugkoppeling geweest aan mij als opdrachtgever. Dat zou ik wel op prijs stellen." De ander benoemt: "De afronding is niet helemaal naar tevredenheid gegaan. Er was een misverstand bij de adviseur en ik vraag me af of hij de informatie goed heeft gelezen. Het leek alsof ze het traject uit hun handen lieten vallen toen de einddatum verstreken was. Ik heb dan ook onvoldoende afronding ervaren."

Organisatie en Administratie

Negen referenten hebben een (hoge) waardering voor de organisatorische kant. Right Management reageert snel en de facturatie is op orde. Klanten hebben een vaste contactpersoon. Als deze ziek is, wordt het contact direct overgenomen. De medewerkers van Right Management informeren elkaar onderling goed.

De volgende uitspraken laten de tevredenheid zien: "De organisatie is zeer goed. Ik krijg snel reacties op mijn mails, het aanmelden verloopt snel en zij maken een snelle start met de deelnemers", "Right Management heeft de zaken goed op orde. De kandidaten gebruiken een digitaal portaal, er is een professionele en heldere communicatie, alles wordt opgepakt", "De responstijd is prima", "De online omgeving werkt goed. Ik had een keer een probleem, maar dat werd direct opgepakt. Ik kreeg zelfs op de vrijdagavond nog een antwoord" en "De adviseurs informeren elkaar onderling goed en ze houden elkaar in de loop."

Toch is er ook een kanttekening: "Ik ben tevreden over hoe het loopt bij het huidige traject. Maar bij een eerder traject liep het minder goed en was Right Management niet bereikbaar. Uiteindelijk is het wel goed gekomen."

De respondent die een neutrale score geeft, zegt hierover: "De wil om te helpen is aanwezig. Wel loopt informatie over veel schijven en niet komt alles door. Bovendien had ik vragen over de facturatie."

Relatiebeheer

Vijf referenten zijn zeer te spreken over het relatiebeheer en vier zijn er tevreden. Zij waarderen het contact met de vaste contactpersoon met wie ze bijvoorbeeld jaarlijks contact hebben. Anderen spreken een medewerker van Right Management alleen als het nodig is en dat vinden zij prima. Enkele citaten: "Het relatiebeheer is prettig. Ik kom in de lucht als ik ze nodig heb en dan reageren ze snel", "Ze zoeken niet te veel contact en dat vind ik prettig", "Ik heb twee maal per jaar contact met mijn vaste contactpersoon, dan spreken we alles door. Ze zijn betrokken." "Het relatiebeheer is prima, het is on demand" en "Als er een wisseling is dan neemt de nieuwe contactpersoon meteen het initiatief om kennis te maken."

Een respondent geeft een neutrale score en zegt hierover: "Ik vind het relatiebeheer positief, maar één keer viel de accountmanager uit en toen was er geen vervanger."

Prijs-kwaliteitverhouding

Volgens de acht geïnterviewden die hiervoor een score geven, is er een (zeer) goede prijs-kwaliteitsverhouding. Zij vinden de prijs marktconform. Een enkeling zegt wel: "Er hangt een serieus prijskaartje aan." Maar andere uitspraken zijn: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Ik krijg waar voor mijn geld", "We hebben scherp onderhandeld bij de generieke prijsafspraken", "De kosten zijn verlaagd, terwijl de dienstverlening hetzelfde is gebleven. Daarom ben ik tevreden" en "We volgen het contract dat op concernniveau is afgesloten. Gezien wat er geleverd wordt, is de prijs-kwaliteitverhouding goed."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Acht referenten hebben een (grote) waardering voor de samenwerking in z'n geheel. Dit is gebaseerd op de vakkundigheid, de landelijke en ook internationale dekking en de prettige samenwerking. De volgende uitspraken laten dit zien: "We hebben goede ervaringen met Right Management in de mobiliteit", "Ze verstaan hun vak en zijn ter zake kundig", "Ze zijn er als je ze nodig hebt", "Ik ervaar een prettige samenwerking. Ze zijn professioneel en een vertrouwde partner" en "Zij kijken positief naar outplacement en zijn daarbij heel vernieuwend."

Degene die een neutrale score geeft, onderbouwt dit met: "Een aantal dingen gaan goed en aantal dingen wat minder. Mijn tip zou zijn dat Right Management proactief de rapportages aanbiedt, zodat ik er niet achteraan hoef." Deze tip over de terugkoppeling wordt onderschreven door twee andere respondenten: "Een tip zou zijn een globale terugkoppeling na afloop van het traject te geven" en "Geef meer managementinformatie terug."

De tweede geïnterviewde die een neutrale score geeft, benoemt: "Ik heb te weinig begeleiding gehad op het zoeken naar een baan in de zorg. Ik had meer onderzoek weer gewild naar wat mijn competenties zijn op dat vlak. Er is geen resultaat behaald, want ik heb nog geen werk."

Eén geïnterviewde geeft als tip: "Bied ook een traject aan waarbij je de mensen meer aan de hand meeneemt. Misschien als een soort light pakket. Als je Right Management vergelijkt met een eenpitter: Right Management is heel professioneel, maar daardoor wellicht ook iets minder persoonlijk. Een eenpitter kan meer de diepte in."

Ter afronding zeggen diverse respondenten Right Management zeker aan te bevelen. De volgende uitspraak maakt dit duidelijk: "Het is een goede leverancier. Ze gaan mee met de tijd. Ik zou Right Management zeker aanbevelen aan anderen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Right Management Nederland B.V. op 26-03-2024.

Algemeen

Right Management, onderdeel van ManpowerGroup Talent Solutions, is een expert in talentontwikkeling en heeft in de loop der jaren zeer veel mensen aan werk geholpen en veel kandidaten succesvol begeleid bij de overstap naar een nieuwe rol of naar een nieuwe organisatie. Sinds de oprichting in 1980 helpt Right Management organisaties met individuele talentontwikkeling en loopbaanmanagement. De expertisegebieden van Right Management zijn: outplacement services, loopbaanmanagement, leiderschapontwikkeling en organisatie-effectiviteit. Het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de outplacement- en loopbaanbegeleidings-trajecten.

Right Management is in een groot aantal landen actief voor veel internationale organisaties. In de verschillende landen werken zij met lokale consultants die de arbeidsmarkt ter plekke goed kennen. In Nederland heeft Right Management verschillende uitvoeringslocaties. Hier werken ook Engelstalige consultants die bijvoorbeeld expats kunnen ondersteunen bij een internationale overstap. Bij voorkeur werkt Right Management in een partnershiprelatie om zo de dienstverlening optimaal te laten aansluiten bij de situatie van de klant. Onderscheidend kenmerk van Right Management is dat zij in alle trajecten de menselijke factor voorop zetten: het gaat altijd om de mensen.

Kwaliteit

Bij de uitgevoerde trajecten besteedt Right Management veel tijd en aandacht in het voortraject aan opdrachtgever en kandidaat. Met aandacht wordt geanalyseerd wat de huidige en gewenste situatie zijn om zo de optimale interventie te kiezen.

Right Management heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Zij bewaken de kwaliteit op macroniveau aan de hand van de NPS-score die zij na afloop van een traject toetsen bij de opdrachtgever en de kandidaat. Op microniveau geeft de kandidaat zijn tevredenheid aan in een overall score: de touch point scores. Als er sprake is van een te lage score, wordt het gesprek aangegaan met de betrokken consultant.

Alle consultants zijn gecertificeerd en van psychologen wordt verwacht dat zij werken volgens de gedragscodes van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen). Voor nieuwe consultants is er een adequaat onboardingprogramma vanuit het hoofdkantoor. Eens per maand houden de consultants intervisie. In de visie van Right Management is dit uitwisselen van ervaringen een belangrijke bijdrage aan de continue professionalisering.

Continuïteit

Right Management wil duurzaam succesvol zijn in het ontwikkelen en uitvoeren van strategische personeelsoplossingen. Right Management ziet als ontwikkeling in de markt dat er meer nadruk komt te liggen op de interne mobiliteit binnen een organisatie. Er is een verschuiving van outplacement naar skills orientation en skills management. De grote organisaties zien zich geconfronteerd met een tekort aan talent en willen het talent dat er is, aan boord houden.

Gezien het feit dat Right Management onderdeel uitmaakt van een internationale organisatie, veel vaste (internationale) klanten kent, zich focust op kwaliteit en gezien de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van het bureau voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

In de trajecten richt Right Management zich zoveel mogelijk op kandidaten en hun persoonlijke wensen. Zo worden loopbaanbegeleidingstrajecten afgestemd op het niveau en de begeleidingsbehoefte van de kandidaten. Met het gebruik van verschillende digitale middelen speelt het bureau innovatief in op de mogelijkheden van de technologie. Hierbij blijft de mens centraal staan. Right Management is een people first business.

Opdrachtgevers hebben behoefte aan relevante managementinformatie over de uitgevoerde trajecten. Dat laat ook het uitgevoerde Cedeo-onderzoek zien. Right Management is in 2023 gestart met een Quarterly business report voor de grote klanten en zet erop in deze kwartaalrapportage te gaan verstrekken aan alle klanten.

Door haar aandacht voor opdrachtgever en kandidaat, de expertise en de adequate uitvoering van de trajecten wordt Right Management beschouwd als een betrokken en flexibele organisatie die ook als internationale speler wordt gewaardeerd.

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