

Klanttevredenheidsonderzoek

Lee Hecht Harrison

21-02-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lee Hecht Harrison 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.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland vele duizenden commerciële aanbieders van HR-diensten die een veelvoud aan activiteiten aanbieden zoals opleidingen. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies, outplacement of loopbaanbegeleiding en intensieve begeleiding door middel van coaching. Voor veel HR-functionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel.

Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies, outplacementopdrachten, loopbaanbegeleidingstrajecten of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze ruim 300 bureaus op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand met erkende organisaties 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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, Outplacement en Loopbaanbegeleiding, als voor Coaching en Bedrijfsadvies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? 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 functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau 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 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 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
 - 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

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Plan van aanpak				90%	10%
Uitvoering		10%		90%	
Adviseurs			10%	70%	20%
Afronding②		10%		80%	
Organisatie en Administratie			20%	80%	
Relatiebeheer③			10%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	40%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	90%	

- 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 het natraject.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de referenten is Lee Hecht Harrison (hierna te noemen LHH) al langer bekend binnen de organisatie als bureau op het gebied van loopbaanbegeleiding en outplacement. Men spreekt onder andere over een meerjarencontract met hen en een internationale overeenkomst met LHH. De professionaliteit en de internationale organisatie zijn belangrijke redenen om voor dit bureau te kiezen. Enkele uitspraken op dit gebied: "Onze organisatie is voor duurzame inzetbaarheid en zij hebben aanbod op dat gebied", "Mijn collega had al eerder goede ervaringen opgedaan met dit bureau" en "Zij zijn onderdeel van ons sociaal plan." In het voortraject wordt gesproken over een prettig contact en voldoende overleg om tot goede afspraken te komen over het af te nemen traject. Ter illustratie: "Bij een individueel traject hebben we even kort contact om de casus door te spreken. Bij een groepstraject hebben we veel en intensief contact om alles goed af te stemmen", "Eerst verzorgen ze bij het bedrijf een algemeen verhaal over het aanbod en de werkwijze en vervolgens gaat de kandidaat in gesprek met een coach", "We werken met vier partijen en LHH hoort daarbij. We komen regelmatig met alle partijen bij elkaar voor overleg over de beste manier om mensen in hun kracht te zetten en met elkaar de trajecten te verbeteren" en "LHH geeft altijd heel snel een reactie op onze vraag. We kunnen vervolgens uitgebreid overleggen over de specifieke wensen en dan komen ze met een voorstel en een offerte." Allen zijn goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt door allen positief tot zeer positief beoordeeld. LHH neemt volgens hen de tijd om vooraf met de klant in gesprek te gaan en de wensen en vragen goed in kaart te brengen. Daarop volgt een voorstel voor het programma met bijbehorende offerte, waarbij nog alle ruimte wordt geboden voor aanpassingen. Tijdens het intakegesprek met de kandidaat wordt ook goed geluisterd naar zijn of haar verhaal en wensen. Ook wordt daarbij uitleg gegeven over de werkwijze van het bureau en de mogelijkheden in het traject. Dit resulteert in een plan van aanpak, dat in voldoende mate recht doet aan de wensen van de klant en de betrokken medewerker. De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en de offerte is helder over de werkzaamheden en bijbehorende prijzen.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trajecten is men in meerderheid tevreden. Volgens de referenten wordt voldaan aan de verwachtingen. Gedurende het traject wordt de opdrachtgever op de grote lijnen op de hoogte gehouden van het verloop en de vorderingen. Enkele uitspraken ter illustratie: "Het is een pakket van een aantal gesprekken met de coach en diverse trainingen en workshops, die naar behoefte ingezet kunnen worden", "In de gesprekken met de coach is de medewerker meer te weten gekomen over waar zijn interesses en talenten liggen en vervolgens is hij geholpen met zijn CV en het solliciteren", "Er zijn groepen gemaakt van medewerkers met een vergelijkbaar profiel en men is groepsgewijs aan het werk gegaan met het CV, het zoeken van werk en het volgen van trainingen. Individueel werden de mensen door coaches begeleid op een spreekuur, dat op meerdere dagen van de week in het mobiliteitscentrum werd gehouden", "Er is een aantal vaste onderdelen in het traject en daarnaast is het maatwerk. Dat wat nodig is, wordt uit de kast getrokken" en "De coachingsgesprekken worden als heel prettig en nuttig ervaren. Ook het uitwisselen van ervaringen met anderen tijdens de groepsbijeenkomsten wordt hoog gewaardeerd." Een van hen plaatst nog wel de kanttekening, dat van tevoren voor de kandidaat niet duidelijk was, dat veel van de workshops op grote afstand van zijn woonplaats werden gehouden. Een ander is ontevreden over de uitvoering. Hij vindt dat te weinig met hem wordt overlegd tijdens het traject. Ook vindt hij te weinig diepgang zitten in de rapportages, die hij uit het systeem kan halen, en als reden daarvoor wordt door het bureau de privacy aangevoerd. Niet alleen bij LHH maar ook bij andere bureaus vindt hij het traject te weinig maatwerk. Er moet volgens hem eerst inzicht gekregen worden in de eigen mogelijkheden, de ambities en de kwaliteiten en dan gekeken worden naar de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en wat de medewerker daar nog voor moet doen.

Adviseurs

De meeste respondenten geven een positieve tot zeer positieve beoordeling over de kwaliteit van de adviseurs. Dit heeft onder andere te maken met de deskundigheid, de professionele werkwijze en het vinden van de goede match met de kandidaat. Illustratief zijn de volgende citaten: "Ik vond de begeleiding heel professioneel uitgevoerd", "Hij heeft de medewerker heel goed kunnen helpen. Hij had kennis van zaken en er was echt een 'klik', wat heel belangrijk is" en "De kwaliteit is goed. Ze zijn een goede gesprekspartner voor mij en een prima coach voor de kandidaat. Ze denken met je mee en komen met bruikbare adviezen." Eén van hen geeft een neutrale score en beargumenteert dit als volgt: "De coaching gaat niet altijd diep genoeg en de coach is niet altijd voldoende betrokken bij de kandidaat. Daardoor worden er kansen gemist. Als ik bijvoorbeeld in mijn gesprekken met de kandidaat merk, dat hij moeite heeft met netwerkgesprekken, dan komt dat bij de coach niet naar voren. Ze zijn hiermee wel aan de slag gegaan om het te verbeteren."

Afronding

Bij een van de referenten is het traject nog niet afgerond en hij geeft om die reden geen score. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de afronding van de trajecten. Over het algemeen worden de trajecten afgesloten met een eindgesprek en een rapportage. Ook kunnen de kandidaten een evaluatie invullen over het verloop van het traject. Ook met de opdrachtgever worden de werkzaamheden van het bureau geëvalueerd. Ter illustratie enkele uitspraken: "Zowel tijdens de trajecten als na afloop zijn evaluatiemomenten ingebouwd. Een team van hen en een team van ons zit dan bij elkaar en bespreekt de bijzonderheden, de aandachtspunten en de eventuele aanpassingen per individuele kandidaat" en "De medewerker had al vrij snel een andere baan gevonden en daarop is het traject afgesloten met een eindgesprek." Voor zover zij zicht hebben op de nazorg naar de kandidaat toe zijn de meeste geïnterviewden positief over de inspanningen van het bureau op dit onderdeel. Enkele citaten: "Ze tonen nog belangstelling door het sturen van mailtjes na afloop" en "Ik weet dat de coach na enige tijd nog contact heeft opgenomen met de kandidaat om te informeren naar hoe het ermee gaat." Eén van de respondenten is ontevreden op dit onderdeel. Dit heeft te maken met een stuk betrokkenheid bij de afronding en de nazorg van het traject. De deelnemers aan de trajecten wordt wel een evaluatie gevraagd, maar sommigen krijgen uit het systeem van het bureau een e-mail gestuurd, dat het traject afgelopen is. Dit vindt hij niet getuigen van een persoonlijke werkwijze. Volgens hem levert het bureau op papier wel nazorg, maar daarvan heeft hij in de praktijk niets gemerkt.

Organisatie en Administratie

Men geeft in meerderheid een positieve beoordeling voor de organisatie en administratie van het bureau. Het contact via de telefoon en de e-mail verloopt zonder problemen. Ter illustratie: "Ik werk met een vaste contactpersoon en krijg snel een reactie op mijn vragen" en "Voor het operationele gedeelte heb ik een vast aanspreekpunt en daarnaast een contactpersoon voor de financiële organisatie. Dat loopt verder soepel." Het bureau is voldoende flexibel als het gaat om het plannen en verschuiven van afspraken aan de hand van de wensen van de klant. De gemaakte afspraken worden nagekomen en de facturatie verloopt naar wens. Op het onderdeel van de organisatie heeft één van de referenten als aandachtspunt, dat het soms wat moeite en tijd kost om bij de juiste persoon terecht te komen. Een ander geeft aan dat LHH al langere tijd bezig is met zijn klacht over de werkwijze in de trajecten maar dat er nog geen afdoende oplossing is. De wil om te verbeteren is er volgens hem wel maar het duurt lang. Ook heeft hij enige tijd geleden problemen gehad met de facturatie, wat nu wel opgelost is. Beiden geven een score drie.

Relatiebeheer

Bij een van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door het bureau, maar hij heeft ook geen behoefte daaraan. Bij een ander is het traject nog bezig en hij vindt het nog te vroeg voor een oordeel. Beiden geven geen score voor dit onderwerp. Van de rest is de meerderheid goed te spreken over de wijze, waarop de relatie met de klant wordt onderhouden, zoals ook naar voren komt uit de volgende uitspraken: "Ze bellen regelmatig en houden de vinger aan de pols", "De relatie met onze accountmanager is prima" en "Internationaal is er een goed contact met onze Europese organisatie en ook met mij houden ze contact via mails en telefoontjes." Een van de respondenten is niet helemaal tevreden op dit punt. Hij heeft zeer regelmatig even overleg, maar in drie jaar heeft hij vijf verschillende contactpersonen gehad en dat is niet bevorderlijk voor het contact. Daarnaast vindt hij, dat het bij LHH wel over erg veel schijven loopt en dat het erg hiërarchisch is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf respondenten zijn niet betrokken geweest bij het bepalen van de prijs van het traject en zij hebben zich ook niet verdiept in de tarieven bij andere bureaus. Daarom onthouden zij zich van een oordeel. De anderen zijn in meerderheid positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij spreken over marktconforme prijzen en goede kwaliteit. Enkele citaten op dit gebied: "Ik vind het zelf een flinke prijs, maar het is het wel waard. We hebben wereldwijd een deal met hen gesloten", "Ze wijken met hun prijzen niet af van anderen en we zijn tevreden over hun werk" en "Ze voldoen aan onze verwachtingen tegen een redelijk tarief." Eén van hen vindt de prijs te hoog voor de kwaliteit, die is geleverd, en geeft een neutrale score.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn de meeste respondenten tevreden over de uitvoering van de trajecten door LHH en zij zijn ook goed te spreken over de samenwerking met het bureau. Als sterk punt noemen zij onder andere, dat het een professionele partij is. Ook de bereikbaarheid, de internationale organisatie en de professionele materialen in de vorm van trainingen en workshops vinden zij positieve punten. Ter illustratie: "Er is veel vrijheid in het invullen van de coaching. Ze zijn heel flexibel", "Voor ons is belangrijk, dat ze meerdere locaties hebben, ook internationaal, en dat ze overal dezelfde methode hanteren. Ze kunnen ook snel schakelen en denken met je mee", "Hun individuele coaching is een sterk punt en ze hebben een behoorlijk groot aanbod aan trainingen", "Ze hebben de mensen echt een persoonlijke begeleiding gegeven. De kandidaten, die wat minder bekwaam waren in het solliciteren, hebben ze extra aandacht gegeven" en "Ze hebben absoluut de wil om samen te werken en te verbeteren aan de hand van de feedback." Drie referenten komen nog met een tip of aandachtspunt voor het bureau en verwoorden dit als volgt: "Misschien kunnen ze nog iets beter aansluiten op de doelgroep, meer op bedrijfsniveau", "Er mag door LHH wel wat meer gebruik gemaakt worden van het eigen netwerk in het traject" en "Ik zou wat meer aandacht geven aan de voortgang per persoon. Het is natuurlijk ieder zijn eigen verantwoordelijkheid, maar het mag voor mij wat minder vrijblijvend, bijvoorbeeld door middel van een contract." Een van de respondenten heeft bij diverse onderdelen een verbeterpunt aangegeven. Daar wordt samen met LHH aan gewerkt, maar op dit moment geeft hij voor het geheel een score drie.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Lee Hecht Harrison op 21-02-2018.

Algemeen

Organisaties van over de hele wereld zijn voortdurend aan het veranderen, om te kunnen groeien en productiever te worden. Dit omvat het aanpassen van de structuur, cultuur en competenties binnen een organisatie. De uitdaging is om alle leiderschapsveranderingen goed, snel en consistent door te voeren in het hele bedrijf om zo de groei- en productiviteitsdoelen te behalen. Motivatie, betrokkenheid en employer brand worden zorgvuldig gemanaged om het juiste talent aan te trekken en te behouden. Lee Hecht Harrison (LHH) helpt bedrijven bij de realisatie van succesvolle organisatieontwikkelingen middels oplossingen om talent beter af te stemmen op bedrijfsbehoeften. Dat doet zij onder meer door medewerkers te helpen met het managen van verandering, het verbeteren van hun leiderschapsvaardigheden, het ontwikkelen van hun loopbaan en het overstappen naar nieuwe functies. Als wereldmarktleider op het gebied van talent - en leiderschapsontwikkeling beschikt LHH over de lokale expertise, mondiale infrastructuur en toonaangevende technologieën en analysemethoden om de complexiteit van organisatieveranderingen te vereenvoudigen. Het resultaat voor bedrijven is beter leiderschap, betrokken en duurzaam inzetbare medewerkers, een sterkere cultuur en een sterker imago als werkgever, zodat ze het talent kunnen werven dat ze nodig hebben om te groeien. En het resultaat voor medewerkers is een passende loopbaan, betere employability en een positieve beeldvorming over hun huidige of vorige werkgever. Het gesprek vond plaats met de heer P. de Vilder (operations director).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij LHH hoog in het vaandel. Dat brengt onder andere met zich mee dat men marktontwikkelingen nauwgezet monitort en daarop zo optimaal mogelijk inspeelt. Het verwachtingsmanagement van de opdrachtgevers is hoog; flexibiliteit in de dienstverlening is dan ook noodzakelijk maar niet meer voldoende. Wendbaarheid is een competentie die voor organisaties en individuen in deze tijd van groot belang is maar dient ook een kracht van de consultants van LHH te zijn. Op een schaal van 0-5 dienen consultants, via diverse audits, een 4,5 te scoren, gekoppeld aan de cultuur van het land. De Nederlandse tak van LHH voldoet aan deze hoge kwaliteitsstandaard. Door-innoveren vormt dan ook een belangrijk aandachtspunt van LHH wat gevolgen heeft voor de dienstverlening. Zo maakt bijvoorbeeld individuele coaching plaats voor arbeidsmarktontwikkeling en -consultancy. Dat betekent dat de consultants zich ook continu moeten focussen en blijven ontwikkelen. Evaluaties, met individuen en met opdrachtgevers, vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Wendbaarheid en het meebewegen met de markt, vormen belangrijke kernkwaliteiten van het bureau. Dat betekent eveneens dat men alle virtuele mogelijkheden verder exploreert en ontwikkelt en meer gaat inzetten binnen de diverse trajecten. Bewustwording van opdrachtgevers heeft direct effect in de begeleiding. Niet alleen organisaties worden daarmee anders ingericht, ook LHH beweegt mee. Dat betekent goed luisteren en anticiperen. Arbeidsmarktbegeleiding vraagt om het snel kunnen schakelen, zowel voor teams als individuen, en het op een juiste manier zichtbaar maken van kerncompetenties. LHH kan daarbij vervolgens een team van experts inschakelen waardoor deskundigheid op meerdere fronten ondersteuning kan bieden. Succesvolle begeleiding in combinatie met krappe budgetten binnen een kortere looptijd vraagt om de inzet van andere hulpmiddelen. Toepassing van digitale oplossingen krijgt daarmee dan ook veel aandacht. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Lee Hecht Harrison voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De professionaliteit en kwaliteit van LHH worden door de referenten, die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, meermaals als kernkwaliteiten genoemd. Ook de deskundigheid van de consultants die men als goede gesprekspartners ervaart, spreekt zowel opdrachtgevers als deelnemers aan. Het feit dat LHH beschikt over meerdere locaties en internationaal toonaangevend is, maakt dat respondenten graag opnieuw met hen in zee gaan.

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