

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg  
Academie

10-01-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

## 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 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②		20%		30%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten zijn werkzaam bij de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg en kunnen als zodanig gebruik maken van het aanbod van de Academie. Via het Leermanagement Systeem (LMS) kan men zelf kijken naar het aanbod aan trainingen van het instituut. Ook kan de leidinggevende of de gedragswetenschapper de medewerker wijzen op interessante trainingen. Sommige trainingen moeten verplicht gevolgd worden door de medewerker. Naast de verplichte trainingen kunnen de medewerkers zelf ook de keuze maken voor een interessante training en daarvoor toestemming vragen aan de leidinggevende. Verschillende redenen worden de vraaggesprekken genoemd om voor een bepaalde training te kiezen, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken:

“Ik ben vanuit mijn werk supervisor en zit in meerdere intervisiegroepen. Daarom zocht ik een intervisorentraining”, “We zijn een nieuw team gestart en hadden daarom behoefte aan een basistraining ‘Hulp naar herstel’”, “Ik heb uit interesse gekozen voor de training ‘Beschermjassen’, omdat ik veel cliënten heb met een buitenlandse achtergrond” en “Als je een tijdje in dienst bent, moet je verplicht bepaalde trainingen volgen. Daar word je ook op aangesproken.” Het inschrijven voor trainingen verloopt volgens allen simpel via het Leermanagement Systeem (LMS), nadat er toestemming voor is gegeven door de leidinggevende. De referenten zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma laten de meeste referenten zich positief uit. Op het Leermanagement Systeem (LMS) is voldoende informatie te vinden over het programma en de inhoud van de training. Men voelt zich voldoende geïnformeerd om de juiste keuze te kunnen maken. Na de inschrijving wordt de deelname bevestigd en ook wordt er voor aanvang van de training nog een reminder gestuurd. Een van de geïnterviewden zou graag zien dat er kennisnetwerkbijeenkomsten via het Leermanagement Systeem (LMS) worden aangeboden, zodat je het op je eigen tijd kunt volgen. Hij geeft om die reden een neutrale score voor het opleidingsprogramma.

### **Uitvoering**

In meerderheid zijn de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen. Men spreekt over aansprekende cursussen die goed afgestemd zijn op de dagelijkse praktijk binnen het Leger des Heils. De tevredenheid komt ook tot uiting in de volgende citaten: “Ik vond de training ‘Beschermjassen’ heel leuk, heel mooi en heel leerzaam. Het was heel goed om te leren wat de achtergrond van mensen betekent voor hoe zij in het leven staan. Het was wel wat lang en ik denk dat het van drie dagen naar twee dagen teruggebracht kan worden”, “De cursus op het gebied van tuchtrecht werd heel boeiend gegeven en was absoluut van toegevoegde waarde met het juridisch kader erbij. Het is goed om dat met enige regelmaat te herhalen”, “De training in motiverende gespreksvoering was zeer informatief. Ik heb geleerd hoe ik dat kan inzetten in mijn werk. Het was gedeeltelijk ook even oprispen”, “Ik vond de training over de-escalatie heel fijn. Ik herkende daarin zeker dingen uit mijn eigen praktijk en heb ook de nodige nieuwe dingen geleerd. Het gebruik van de acteur had zeker een meerwaarde voor de training”, “Ondanks dat de training ‘Hulp naar Herstel’ online werd gegeven en dat niet mijn voorkeur heeft, hebben ze het echt goed gedaan. Vaak is het gedeeltelijk een oprispen, maar ook dat is belangrijk” en “Ik vond de dag over rouw en verlies op zich inspirerend, maar er zat voor mij wel wat weinig rouw in verwerkt. Het ging meer over echtscheiding en dat stond ook wel vooraf vermeld in de informatie. Zelf dacht ik ook meer aan rouw en verlies, als je bijvoorbeeld iets niet meer kunt en daar dan afscheid van moet nemen, bijvoorbeeld afscheid van een school omdat het niet meer lukt.” Een van hen is niet altijd helemaal tevreden. Het is een zeer ervaren medewerker die al veel kennis heeft en hij vindt soms de training niet specifiek genoeg. Door dit verbeterpunt geeft hij een score drie.

### **Opleiders**

Alleen positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de kwaliteit van de opleiders van de Academie. Men noemt de trainers enthousiast en ook enthousiasmerend. Ook de betrokkenheid en de praktijkervaring worden als sterke punten genoemd. De trainers hebben volgens de geïnterviewden veel kennis van de praktijk en de achterliggende theorie en weten dat goed over te brengen. Ter illustratie: “Er staat een trainer die interesse toont en het verhaal op een inspirerende manier brengt”, “Het zijn mensen die aan de organisatie verbonden zijn en daardoor gericht zijn op de doelgroep en daar affiniteit mee hebben. De trainers hebben altijd ervaring in het werkveld”, “Over het algemeen ben ik heel erg tevreden over het niveau. Zowel met de deskundigheid als de tijdsindeling van de cursus zit het goed. In de ochtend zorgen ze voor de theorie en in de middag ga je aan de slag met oefeningen, waarbij ze soms ook een acteur inzetten”, “Er zit natuurlijk verschil in, want de een spreekt je meer aan dan de ander, maar ze hebben altijd de juiste kennis van zaken” en “Ze hebben de afgelopen tijd zeker een slag gemaakt op dit gebied. Het zijn professionele mensen met ervaring in het werkveld die boven de stof staan.”

### **Trainingsmateriaal**

Men is tevreden over de kwaliteit van het gebruikte trainingsmateriaal. De referenten spreken onder andere over hand-outs, powerpointpresentaties en online lesmateriaal. Enkele citaten op dit gebied: "Het waren presentaties en readers over de verschillende methodes. De laatste cursusdag waren we fysiek aanwezig en toen hadden ze een powerpointpresentatie, filmpjes en rollenspelen", "We kregen vooraf leesmateriaal en ter voorbereiding op de cursus was er een stukje met e-learning" en "Ze hadden een powerpointpresentatie en van tevoren kreeg je een lesboek."

### **Accommodatie**

Bij drie van de geïnterviewden heeft de training online plaatsgevonden en zij geven om die reden geen score voor dit onderdeel. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de kwaliteit van de accommodatie. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "Het werd gehouden in een wijkcentrum en dat was heel goed geregeld", "Het was gelukkig nog op locatie mogelijk. Doordat alles heel ruim was opgezet, konden we ons goed aan de coronamaatregelen houden", "Het was een hele prettige locatie in Lunteren in een prachtig gebied. Je kon daar ook even wandelen in het bos" en "De kwaliteit is altijd goed en het is heel fijn om door deze aanpak samen te komen met collega's uit het hele land. Je bouwt op die manier ook aan je netwerk." Een van de respondenten is niet altijd tevreden over de keuze van de accommodatie. Hij vindt de locatie Belmont van het Leger des Heils heel prettig met mooie voorzieningen en goede catering. Soms wordt een locatie in een bedrijfspand gehuurd en dat vindt hij heel jammer in verband met de gemaakte kosten. Zijn voorkeur gaat uit naar eigen en daardoor goedkopere locaties. Een ander geeft in hetzelfde kader de tip om een veel simpeler en daardoor goedkopere locatie te zoeken voor de cursus. Beide geven om die reden een score twee.

### **Natraject**

Op het natraject van de Academie wordt door allen met tevredenheid teruggekeken. De trainingen worden afgerond met een certificaat en in de meeste gevallen ook met het toekennen van skj-punten. "Ze zorgen voor een certificaat en je krijgt ook keurig bericht over de behaalde skj-punten met de training. Dat loopt heel soepel", geeft een zeer tevreden referent aan. Na afloop wordt aan de deelnemers altijd feedback gevraagd op de training en de docenten in de vorm van een evaluatieformulier. Het stukje nazorg na afloop van de training is bij het Leger des Heils volgens de respondenten gewaarborgd. Dit kan verzorgd worden door de leidinggevende of de gedragswetenschapper en ook de trainers zijn bereikbaar voor eventuele vragen. Allen zijn goed te spreken over de resultaten die worden behaald met de trainingen van de Academie.

### **Organisatie en Administratie**

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord in de interviews over de organisatie en administratie van het instituut. Het inschrijven verloopt zonder problemen en er wordt voor aanvang altijd nog even een kattenbelletje gestuurd naar de deelnemers. Alles rondom de training wordt correct verzorgd door het instituut. Als er vragen zijn, wordt daarop snel gereageerd. De bereikbaarheid van de Academie noemt men dan ook prima. Een van de respondenten vertelt nog wel over enige onduidelijkheid over de financiering van de training. Het zou vanuit het loopbaanbudget bekostigd worden en daar heeft hij ook de benodigde formulieren voor ingevuld, maar uiteindelijk is het toch intern verwerkt. Een andere respondent vertelt dat het soms wel lastig is dat je veel reistijd kwijt bent, maar daarnaast geeft hij aan dat er ook wel trainingen in de buurt worden georganiseerd.

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer van het instituut heerst bij alle geïnterviewden tevredenheid. Men vindt dat de Academie op een goede manier en in voldoende mate de medewerkers informeert over het nieuwe aanbod aan cursussen. Ter illustratie enkele citaten: "Het contact verloopt goed. Ik krijg het te zien als er nog vrije plaatsen zijn voor de training. Ook kun je op een wensenlijst gezet worden en dan krijg je het te horen als er weer plek is in de training", "Het is een stukje eigen verantwoordelijkheid om naar een training te zoeken, maar je wordt ook wel attent gemaakt op bepaalde trainingen via de mail" en "Alles wat maar enigszins kan aansluiten op het werk krijgen we informatie over."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

We hebben hier te maken met een intern opleidingsinstituut en de referenten hebben zich daardoor niet beziggehouden met de prijs van de training.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Als totaalbeeld zijn alle respondenten positief tot zeer positief over de uitvoering van de training en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere naar voren: het passende aanbod aan cursussen, het niveau en de praktijkervaring van de trainers en de kwaliteit en praktijkgerichtheid van de trainingen. Enkele uitspraken ter illustratie: “Ze zijn heel actueel en gaan met hun tijd mee. Ze luisteren ook naar ons en gaan soms ook regionaal op een actueel onderwerp in”, “Ze hebben een sterk aanbod en vakbekwame trainers en het is een feestje om naar de locatie Belmont te gaan voor een training”, “Het wordt heel individueel gemaakt met het betrekken van iedereen bij de training. Ze zitten er echt bovenop met het aanbieden van goede trainingen. Dat is echt perfect”, “Het is heel fijn dat ik via de organisatie verdieping kan zoeken die ik kan gebruiken in mijn werk” en “Ze kennen het werkveld en weten wat er nodig kan zijn in de dagelijkse praktijk.” Een van de geïnterviewden heeft nog wel als aandachtspunt voor de Academie dat de trainingen voor een groot gedeelte gericht zijn op het hbo en het behalen van de skj-punten. Hij zou graag ook wat meer trainingen zien die gericht zijn op de gedragswetenschappers.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg Academie op 10-01-2022.

### Algemeen

Het Leger des Heils is een Christelijke organisatie en actief in meer dan 120 landen. Vanuit haar grondslag verleent zij materiële en immateriële hulp aan mensen “zonder helper”. Het Leger des Heils in Nederland is actief op het gebied van de maatschappelijke opvang, arbeidsre-integratie, reclassering, preventie en maatschappelijk herstel, verslavingszorg, kerkelijk werk en internationale ontwikkelingshulp. De duizenden professionals en vrijwilligers staan per jaar klaar voor circa 55.000 mensen. Voor de medewerkers is er de Leger des Heils Academie (intern opleidingshuis). Deze Academie, opgericht in 2014, biedt in 2020 34 verschillende en deels geaccrediteerde trainingen en e-learning modules in aansluiting op de beroepseisen gesteld aan uitvoerenden in de zorg en om de unieke werkwijze van het Leger des Heils te versterken. Het voorliggende Cedeo onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw K. Verpoorte (HR-manager Academie) en mevrouw M. van Veen (Coördinator Academie).

### Kwaliteit

De werkwijze van het Leger des Heils kenmerkt zich door het werken met zogenaamde werkeenheden. De eerste contactpersoon voor de Academie binnen de werkeenheid vormt de opleidingscoördinator. Over en weer is men steeds meer doordrongen van het feit dat een goede communicatie de basis vormt voor een optimale samenwerking. Dit is de kwaliteit van de trajecten zeer ten goede gekomen. Binnen de Academie zijn 28 interne medewerkers als trainer werkzaam en kunnen jaarlijks ruim 6500 medewerkers worden bediend en in 2020 ruim 500 trainingsdagen ingevuld. Nieuwe trajecten en thema's worden ontwikkeld gebruikmakend van expertise in het land bijvoorbeeld van gedragswetenschappers of personeelsadviseurs. Sommige specialisten zijn intern opgeleid tot trainer. Steeds meer worden trainingen in tweetallen uitgevoerd, dat wil zeggen een hoofdtrainer (van de Academie) en een co-trainer (bijvoorbeeld een gedragswetenschapper). De hoofdtrainer kijkt vooral ook mee op de kwaliteit van de trajecten. De inhoudsdeskundigen worden meer en meer bij de ontwikkeling en uitvoering betrokken. De Academie weet dan ook steeds meer en betere aansluiting te creëren bij de behoeften vanuit de praktijk, die onder andere via de werkeenheden worden geïnventariseerd. Kwaliteitsmeting en borging staan bij hen dan ook hoog in het vaandel. Door de goede interne contacten en de evaluaties met de deelnemers, is men uitstekend op de hoogte van de bevindingen rondom trainingen en weet men ook direct te anticiperen wanneer dat nodig zou zijn.

### Continuïteit

Voor de komende periode verwacht de Academie een verdere inhoudelijke groei te kunnen bewerkstelligen. Naast trainingen in de breedte, ziet men de vraag naar verdiepingmodules toenemen evenals meer specialistische vragen over doelgroepen waardoor nog meer en betere aansluiting met de praktijk kan worden bewerkstelligd. Dat leidt tot een periodieke aanpassing op inhoud en vorm van de trainingen. In het afgelopen jaar is een instapmodule ontwikkeld voor medewerkers met ervaringskennis. Daarnaast worden waar mogelijk een trainer die collega's of cliënten met ervaringsdeskundigheid is ingezet binnen trainingen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn zeer goed te spreken over de totale dienstverlening van de Academie. Dat heeft deels betrekking op de inhoud van de trainingen en de aansluiting op het werkveld maar ook op het administratieve en logistieke proces. Wellicht de meest belangrijke conclusie die getrokken kan worden is dat men in goed contact staat met de werkeenheden en men continu anticipeert om veranderende vraagstellingen vanuit de praktijk. In combinatie met het toepassen van innovatieve leermiddelen (zoals e-learning modules en gebruik van een Leer Management Systeem), weet de Academie zich verzekerd van de uitgesproken waardering van haar afnemers.

## 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](http://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