

Klanttevredenheidsonderzoek

IJsselgroep, Educatieve Dienstverlening

23-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IJsselgroep, Educatieve Dienstverlening 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 ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

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 zij 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 gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? 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 opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

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 en daarmee:
(continuering van) positieve advisering
 - 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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	40%
Plan van aanpak③				40%	50%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal④				20%	10%
Afronding⑤			10%	30%	30%
Organisatie en Administratie⑥				50%	40%
Relatiebeheer⑦				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				60%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Zeven referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen de afronding geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de onderwijsadviestrajecten van IJsselgroep, Educatieve Dienstverlening (hierna IJsselgroep te noemen) zijn op diverse manieren in aanraking gekomen met het bureau: "IJsselgroep werd ons aanbevolen door collega's van andere scholen", "Een collega directeur had goede ervaringen met IJsselgroep", "We wilden iemand die verstand had van verschillende instructiemodellen. We kenden deze trainer en wisten wat hij in zijn mars had" en "We zijn met een van hun vaste adviseurs in contact gekomen via een samenwerkingsorgaan dat een handreiking voor nieuwkomers heeft gemaakt."

Meerderen geven aan dat zij al langere tijd zaken doen met het bureau: "Ijsselgroep is al lang aan onze organisatie verbonden. We hebben met drie verschillende adviseurs te maken gehad. De ervaringen zijn goed", "We werken al langer met Ijsselgroep samen. Ze hebben veel kennis van nieuwkomers en jonge kinderen" en "We hebben een meerjarig traject met hen doorlopen voor ontwikkeling van de professionaliteit. Het is erg goed bevallen." Over het voortraject zijn alle referenten die hun mening op dit punt uitspreken, tevreden tot zeer tevreden. In de intake wordt zorgvuldig doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. Enkele reacties: "Ik heb rechtstreeks gesproken met de adviseur die het traject uitvoerde", "We hebben een kort lijntje met de adviseur. Hij luistert goed naar ons", "We stemmen met elkaar af hoe we binnen de wettelijke eisen het gewenste traject kunnen creëren" en "Het contact is super goed. Er wordt uitgebreid gekeken waar onze behoeftes liggen en hoe daaraan vorm kan worden gegeven." Indien mogelijk wordt er gehoor gegeven aan de voorkeur van de opdrachtgever voor een bepaalde adviseur. Een geïnterviewde: "Meestal krijgen we de adviseur van onze keuze. Als dat niet mogelijk is, zorgen ze voor een goede vervanger." Twee van de tien referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Plan van aanpak

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men vindt dat de inhoud duidelijk is en goed in overeenstemming met wat er in de intake is afgesproken. Er is voldoende ruimte voor aanpassingen in het concept. Enkele reacties: "Ze hadden onze wensen goed verwoord", "We vinden alles wat is besproken terug in het programma" en "Ze zijn naar ons toe altijd heel helder. Ze omschrijven goed wat ze gaan doen." Een referent voegt nog toe: "Wat ik prettig vind is dat we nog een paar keer heen en weer tikken om te finetunen." De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De werkzaamheden zijn uiteenlopend van aard en variëren van trainingen tot schoolbezoeken en observaties. Ze beantwoorden in hoge mate aan de verwachtingen en zijn naar de mening van de referenten goed op maat: "Het traject was precies zoals we in de intake hadden afgesproken", "Alle scholingen en workshops zijn van voldoende kwaliteit", "Het sloot goed aan op onze behoeften en op wat we hadden afgesproken", "Er moest een concept beleidsdocument komen, advisering en feedback aan directeuren en een voorstel voor het CvB. Het is een succesvolle coproductie geweest", "De adviseur apart met ons en observeert in de klas. Hij voert discussies en gesprekken met meerdere mensen. Het beantwoordt aan onze wensen", "Er is een aantal observaties gedaan om te bekijken of de leerkracht op de juiste plek zat. Ik ben daar als opdrachtgever goed in betrokken", "De adviseur bezoekt voor ons de scholen en bedenkt creatieve manieren om schoolbesturen en ouders bewust te maken van het belang van verkeersveiligheid" en "De training bestond uit een teamscholing gevolgd door individuele coaching on-the-job. Wij zijn tevreden over alle fases van het traject." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "We zijn nog niet helemaal klaar. We zijn weer aan het doorstarten. Doordat de sessies online waren, zwakten de afspraken af. We hebben zelf een beetje de regie moeten pakken."

Adviseurs en begeleiders

Over de adviseurs en begeleiders is men unaniem positief. De tevredenheid betreft zowel hun deskundigheid als hun didactische en persoonlijke kwaliteiten. Een greep uit de reacties: “De adviseur heeft genoeg kennis en kan het prima overbrengen. Hij is communicatief sterk. Hij gaat goed in op vragen”, “Hij heeft heel veel kennis en vaardigheden”, “De expertise van de begeleider op het gebied van NT2 en het jonge kind is groot. Hij weet wat er in de praktijk speelt en is in staat de link naar de theorie te leggen”, “De inbreng van de adviseur is altijd heel waardevol geweest. Hij is initiatiefrijk in het maken van conceptteksten voor beleidsdocumenten” en “De adviseurs luisteren naar alle partijen. Ze vragen goed door wat het probleem is en waarop ze moeten sturen.” Ook over de betrokkenheid en flexibiliteit van de adviseurs is men enthousiast: “De trainer heeft affiniteit met het speciaal onderwijs voor gedrag”, “Wij wilden in het begin bij de hand genomen worden, maar nu willen we zelf de regie pakken. De begeleider gaat daarmee in”, “De begeleider is enorm betrokken, flexibel en meedenkend. Als het nodig is, komt hij zo even langs” en “De adviseur is heel gedreven. Hij doet zijn best en bedenkt steeds weer ludieke manieren om scholen te benaderen over het verkeersonderwijs.” In veel gevallen wordt er gebruik gemaakt van een vaste adviseur. “De begeleider kent ons goed en heeft feeling met de collega’s binnen de school” en “We hebben een vaste adviseur die alle studiedagen komt” aldus enkelen.

Materiaal

Aan het trainingsmateriaal kennen slechts drie van de tien referenten een score toe. Zij tonen zich (zeer) tevreden. De overige geïnterviewden geven op dit onderdeel geen oordeel, omdat ze onvoldoende zicht hebben op het materiaal of omdat een score niet van toepassing is. Het materiaal bestaat uit onder andere boeken, mappen en hand-outs. Enkele reacties: “De boeken en mappen waren goed van inhoud, zagen er netjes uit en werden op tijd geleverd. Ze waren goed geschikt als naslagwerk” en “Alle cursisten kregen een boek en een map. De trainer reikte daarnaast nog veel andere info op papier en artikelen aan.”

Afronding

Over de afronding zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden, met uitzondering van één neutraal gestemde. Drie referenten geven geen score voor het natraject, bij gebrek aan informatie. Na afloop van trainingen ontvangen de deelnemers soms een certificaat. Indien van toepassing wordt er materiaal nagestuurd. In sommige gevallen is er sprake van een schriftelijke rapportage. In de regel vindt er een eindevaluatie of periodieke evaluatie plaats. Er wordt goed ingegaan op feedback van de opdrachtgever. Men is tevreden over de adviezen over opvolging. Enkele referenten: “De leerkrachten hebben een certificaat ontvangen”, “Er is op ons verzoek nog extra materiaal toegestuurd”, “De adviseur heeft een schriftelijke rapportage gemaakt waarin de organisatie opnieuw is neergezet”, “De medewerker heeft een eindrapportage gekregen en wij ook”, “We hebben eens per kwartaal overleg”, “Er is in de evaluatie zorgvuldig aandacht besteed aan ons en de kandidaat”, “We hebben in overleg besloten tot een verdieping in miniteams” en “We gaan op jaarbasis bijscholen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er is geen echte terugkoppeling van de adviseur. Ik wil weleens horen hoe het op de scholen is gegaan, en of zijn acties succesvol zijn geweest.” Drie referenten kennen het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar de resultaten van de trajecten, zegt men: “Ik krijg heel goede reacties van de mensen die aangehaakt zijn”, “Het is goed toepasbaar”, “We zijn erg te spreken over het resultaat”, “We hadden een aantal vragen en die zijn goed beantwoord”, “Zowel de medewerker als wij zijn tevreden over de uitkomst van het traject”, “Er zijn dingen boven tafel gekomen waarmee wij goed aan de slag kunnen”, “Het is een uitstekende verhouding tussen de tijdsinvestering en de heldere ideeën en tips die het heeft opgeleverd” en “Het traject heeft een prima basis gelegd voor hoe wij het onderwijs vormgeven. We gaan onder andere een talen-lab oprichten.”

Organisatie en Administratie

Allen die er een mening over geven, tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van IJsselgroep. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet aan de verwachtingen: “Ze reageren snel. Je krijgt altijd antwoord op je vragen” en “Ze zijn heel goed bereikbaar.” De communicatie verloopt naar wens: “De lijntjes zijn kort” en “Ze sturen op tijd de agenda en laten het ons netjes weten als er wat aan de hand is.” De facturering verloopt correct. IJsselgroep toont flexibiliteit en coulance: “Toen we aan het einde van het coronajaar niet aan het aantal uren waren gekomen, brachten ze er minder in rekening” en “De te veel in rekening gebrachte uren hebben ze netjes teruggegeven. We hebben nooit problemen met hen gehad.” Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij met enige regelmaat mailing en een nieuwsbrief ontvangen. Enkele referenten: “Wij krijgen regelmatig een mailing met het aanbod van hun producten” en “Ze houden ons met de nieuwsbrief goed op de hoogte van het opleidingsaanbod.” Het persoonlijk contact wordt onderhouden door zowel de contactpersoon als de adviseurs die de trajecten uitvoeren. “Ik mijn adviseur altijd bereiken als ik iets nodig heb”, “Ik heb een direct lijntje naar de directeur”, “We hebben eens per kwartaal een gesprek waarin we terugkijken en vooruitblikken” en “De contacten zijn plezierig en niet al te commercieel.” Twee van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Een greep uit de reacties: “De prijs-kwaliteitverhouding was prima, zeker als je in aanmerking neemt hoe flexibel de adviseur was”, “We hebben waar voor ons geld gekregen”, “De prijs en de kwaliteit zijn goed in evenwicht”, “Ik vind de prijzen wel hoog maar ze wijken niet af van die van andere aanbieders” en “We komen altijd wel een bedrag overeen dat goed is en de adviseur kan daarvoor de dingen doen die nodig zijn.” Twee van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de onderwijsadviestrajecten van IJsselgroep zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van IJsselgroep en de onderlinge samenwerking, wijst men allereerst op de kwaliteit van de adviseurs: “De adviseur is gedreven, enthousiasmerend in inhoudelijk sterk”, “Ze weten waarover ze het hebben”, “De adviseur weet de vinger op de zere plek te leggen en zaken te benoemen. Hij is niet veroordelend. Hij geeft neutrale en opbouwende feedback” en “Hij heeft als buitenstaander een aantal zaken boven water gehaald waarmee wij goed verder kunnen.” Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: “Ze weten hun expertise passend in te zetten binnen onze vorm van onderwijs” en “Het traject loopt op meerdere scholen en je merkt aan alle kanten dat het maatwerk is.” Verder voegt men nog toe: “IJsselgroep weet wat er speelt bij basisscholen en dringt goed door tot schoolhoofden” en “IJsselgroep is gedegen partner. Het is een organisatie die zijn afspraken goed nakomt.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de onderwijsadviestrajecten van IJsselgroep aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met IJsselgroep, Educatieve Dienstverlening op 23-02-2022.

Algemeen

IJsselgroep is een maatschappelijke onderneming waarin maatschappelijke betrokkenheid en commerciële ambities worden verenigd. Onderwijsconcepten en beleidsvisies worden vertaald naar de onderwijspraktijk, de mensen die daarin werkzaam zijn, de organisaties en de middelen. IJsselgroep heeft vier kernwaarden centraal staan: samenwerken, resultaat behalen, passie voor het vak en ondernemen. IJsselgroep streeft naar (langdurige) partnerverbanden zodat resultaten op lange termijn worden bereikt en geborgd. In haar visie werkt zij met 'edupreneurschap': ondernemend zijn en blijven in een steeds veranderende sector met oog voor innovatieve ontwikkelingen en inzoomend op de actualiteit. Met als motto 'Leer voor je Leven' is IJsselgroep dienstverlenend aan de voor- en vroegschoolse educatie, het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs en MBO en gemeenten. IJsselgroep bestaat uit een twee werkmaatschappijen, te weten IJsselgroep Educatieve Dienstverlening en Psychologische dienstverlening IJsselgroep. Het Cedeo onderzoek heeft betrekking op de Educatieve Dienstverlening.

Kwaliteit

IJsselgroep Educatieve Dienstverlening heeft haar focus sterk gericht op behoud en versterking van de relatie met de klant. Kwaliteitsmanagement heeft men binnen de lijnorganisatie zodat het binnen alle disciplines geborgd blijft. Vanaf het voortraject, oftewel de inventarisatiefase, wordt meteen de beoogde expert als adviseur erbij betrokken. Bij grote trajecten schakelt men ook een projectleider in die de totale voortgang en organisatie monitort en de afgesproken procedure bewaakt. Doordat men de relatie met de opdrachtgever centraal stelt, wordt continu gemonitord wat de bevindingen gedurende het proces zijn. Waar gewenst dan wel noodzakelijk kan er snel worden geanticipeerd om het proces te herschikken. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter van de dienstverlening; een koppeling van de resultaten uit de meting van de deelnemers plus de bevindingen van de adviseur. Daaruit vloeit een advies voort dat zowel gericht is op persoonlijke - als professionele ontwikkeling. Gezamenlijk bouwen aan activiteiten om ten eerste het rendement voor de opdrachtgever te optimaliseren en ten tweede een stevige basis te creëren voor partnerships voor de langere termijn. Interne scholing vormt dan ook een belangrijke basis voor continue ontwikkeling volgens het 'Why-How-What' principe waardoor onder meer onderlinge samenwerking wordt bevorderd en kennisdeling een belangrijk uitgangspunt vormt. Alle activiteiten zijn erop gericht om maximaal rendement voor de opdrachtgever te realiseren.

Continuïteit

Het totale dienstverleningspakket van IJsselgroep strekt zich uit over vele disciplines en bevat een range aan producten. Mede in het kader van efficiency en veranderende behoeften in de markt, is men intern bezig met een professionaliseringsslag. Dat leidt ertoe dat men nadrukkelijk kijkt naar samenwerking met externe partijen die expertise kunnen bieden die men zelf niet (meer) intern in huis heeft. Innovatie, samenwerking, betrouwbaarheid en kennisdeling vormen daarbij elementen die IJsselgroep daarin centraal stelt. Sinds een jaar zijn er twee aparte entiteiten ontstaan; de psychologische dienstverlening en het onderwijs- en organisatieadvies die beide ressorteren onder één directeur-bestuurder. Op die manier worden zorg en onderwijs (sterker dan voorheen) aan elkaar gekoppeld zodat de leerlingen via één multidisciplinaire methodiek de benodigde kennis en zorg krijgen. IJsselgroep staat bekend om haar hoogwaardige dienstverlening en als kennisinstituut. Door veranderende marktomstandigheden moet zij continu meebewegen. Een kleinere organisatie leidt er bijvoorbeeld toe dat de onderlinge betrokkenheid wordt vergroot, dat lijnen met de klanten korter zijn en dat men nadrukkelijk samenwerking met gespecialiseerde partners beoogt. Zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de dienstverlening en het relatiebeheer. Haar streven is en blijft gericht op het realiseren van blijvende ontwikkelingen door gezamenlijke inspanningen. Een aansprekende ontwikkeling is het concept 'Thinking for learning' dat erop is gericht om leerlingen helder te leren denken doordat zij persoonlijk geraakt worden. Deze methodiek koppelt diverse inzichten uit de neuroscience en de leerpsychologie zodat leerlingen goed leren anticiperen op snel veranderende omstandigheden. IJsselgroep wordt door haar klanten mede geroemd om de kwaliteiten van de adviseurs maar ook om het kunnen inspelen op de actualiteit en het maatwerk dat men levert. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo

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

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu