

Klanttevredenheidsonderzoek

Qpido

10-06-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Qpido vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer③				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④				10%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

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

③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

④ Zeven referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten zijn werkzaam bij Stichting Levvel (waar Qpido een afdeling van is) en hebben op die manier toegang tot het interne trainingsaanbod. Anderen spreken over een jarenlange relatie en samenwerking met het instituut, als het gaat om trainingen op het gebied van hulpverlening aan jongeren. Meerdere redenen komen uit de interviews naar voren om voor een training van Qpido te kiezen, waaronder: de kwaliteit van de trainers, het passende aanbod, de mogelijkheid van maatwerk, de goede ervaringen in het verleden en de prettige relatie en samenwerking met het instituut.

Ter illustratie: “Samen met de gedragswetenschapper kijken we naar de behoefte van het team en het interne aanbod en vervolgens gaan we met hen in gesprek over een passende training”, “Ze zijn professioneel en deskundig en we hebben een fijne samenwerking. Ze hebben voor onze specifieke trainingen de expertise in huis”, “Je merkt dat de genderproblematiek steeds meer naar voren komt en we wilden als team graag onze kennis vergroten over deze doelgroep” en “Vanuit de gemeente speelde het traject over kwetsbare meiden en daar pasten zij goed in.” In de voorbereiding op de training vindt op een goede manier overleg plaats om de opleidingsvraag helder te krijgen en zo een passend voorstel voor de training te doen. Alleen maar tevredenheid komt uit de interviews naar voren over het voortraject van Qpido.

Opleidingsprogramma

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma dat door Qpido in overleg met de klant wordt samengesteld. Er wordt door de respondenten gesproken over een maatwerkprogramma, dat past bij de behoefte en wensen van het team. Het overleg vooraf verloopt volgens hen op een passende manier. Er wordt goed geluisterd naar de klant maar gebruik gemaakt van de expertise van het instituut om het juiste programma aan te kunnen bieden. Enkele citaten ter illustratie: “Als we hen inhuren loopt het overleg altijd soepel” en “Er wordt goed gekeken naar de behoefte van het team en samen met Qpido komt er dan een passende training uit.” Eventuele kosten van de training zijn vooraf bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Uit de vraaggesprekken komen alleen maar positieve verhalen naar voren over de uitvoering van de maatwerktrainingen. Er wordt in de uitvoering voldaan aan de verwachtingen en naast de theoretische achtergrond waardeert men zeer de praktijkgerichtheid en het maatwerk van de opleidingen. Een en ander komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “Ik vond de training heel interessant. Ze weten echt veel van het onderwerp en benoemen alles. Het was heel verfrissend met goede voorbeelden uit de praktijk”, “Het was een hele goede training. Je wordt er weer even op gewezen dat misbruik niet alleen voorkomt bij meisjes, maar ook bij jongens en dat het zich anders manifesteert dan bij meisjes. Je leert over het herkennen van de signalen”, “Het was heel afwisselend met veel verschillende thema’s en veel goede praktijkvoorbeelden”, “We doen na afloop een evaluatie en die is bij hen heel positief. Vooral de deskundigheid van de docenten en de leuke dynamische manier van lesgeven worden erg gewaardeerd. De trainingen worden als nuttig en interessant ervaren”, “Ik vond het een hele fijne training. Het is echt toegespitst op wat het team nodig heeft. Ze hebben meer kennis gekregen over de problematiek van LHBTIQ+ en wat je ermee kunt en hoe je ermee om kunt gaan als hulpverlener. Ook wordt daarbij goede herkenbare casuïstiek gebruikt” en “Het was een helder verhaal en het werd heel erg bij het team neergelegd, hoe je denkt en hoe je reageert. Je krijgt een andere kijk op grensoverschrijdend gedrag en hoe je ermee om kunt gaan met de zwarte vlag en de oranje vlag. Je reageert vaak vanuit gevoel. Nu leer je welke stappen je kunt doorlopen met het vlaggensysteem en dat je het ook niet groter maakt dan het is.”

Opleiders

Met grote tevredenheid spreken de respondenten over de trainers die door Qpido worden ingezet in de training. Men noemt hen klantgericht, enthousiasmerend, benaderbaar, duidelijk, open en eerlijk. Men is vol lof over de deskundigheid van de docenten en hun flexibiliteit in het inspelen op de behoefte en vragen vanuit de cursusgroep. Hun grote praktijkervaring ziet men als een duidelijk pluspunt. Illustratief voor deze positieve waardering zijn de volgende citaten: “We hadden te maken met twee trainers en ik vond hen heel goed”. Ze wisten een lastig onderwerp heel goed uit te leggen. Ook zorgden ze voor veel ruimte voor de verhalen van de mensen en wisten ze een veilige omgeving te creëren, waarin je dingen durfde te delen”, “Door een goede afwisseling tussen de theorie en de praktijk lukte het hen om de deelnemers geboeid te houden met onder andere filmpjes en goede praktijkvoorbeelden”, “Ze doen het goed. Ze spreken veel uit eigen ervaring en gebruiken goede voorbeelden. Het is niet alleen een verhaal aanhoren, want ze laten je ook oefenen met de materie”, “Ze zijn goed voorbereid en hebben de nodige kennis en ervaring”, “Ik vond de trainer supergoed en heel deskundig. We hebben samen in goed overleg de training voorbereid en hij wist daarbij goed te luisteren naar onze wensen. Na afloop heeft hij ook nog gebeld voor feedback en de geluiden van de deelnemers waren alleen maar positief” en “Hij weet veel van de materie en staat open voor adviezen en suggesties. Hij zorgt daarbij voor een gemoedelijke, veilige en vertrouwde omgeving.”

Trainingsmateriaal

Allen geven een positieve beoordeling voor het trainingsmateriaal dat door het instituut wordt verzorgd bij de training. Er wordt gesproken over het gebruik van filmpjes, presentaties, cursusmappen, uittreksels en folders. Ook wordt gebruik gemaakt van wetenschappelijke literatuur en de nodige casuïstiek. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ter voorbereiding kregen we een opdracht en verder waren er hand-outs, powerpointpresentaties en tips over interessante websites" en "Naast de powerpointpresentatie kreeg je handige geplastificeerde geheugensteuntjes over het vlaggensysteem."

Accommodatie

We spreken hier over incompany maatwerktrainingen en men geeft dan ook geen score voor de accommodatie.

Natraject

De referenten laten zich tevreden uit over het natraject bij Qpido. In de meeste gevallen wordt de training afgesloten met een bewijs van deelname of een certificaat. Ook worden soms SKJ-punten toegekend aan een training. "Je krijgt het certificaat digitaal en dan kan het gemakkelijk aan je eigen dossier gehangen worden", vertelt een van hen. Na afloop wordt aan de deelnemers een evaluatie gevraagd van de training en de trainers. Enkele uitspraken in dit kader: "Zowel mondeling als schriftelijk wordt naderhand feedback gevraagd over de cursus en de kwaliteit van de docenten" en "We zitten regelmatig bij elkaar om de afgenomen trainingen te evalueren." Als het gaat om het stukje nazorg en ondersteuning na afloop van de training, vertellen meerdere geïnterviewden dat dit proactief wordt aangeboden. Ter illustratie enkele citaten: "Ze hebben na afloop nog wel wat aanvullende documentatie nagestuurd", "Ze geven absoluut aan dat je altijd nog contact op kunt nemen met vragen" en "De lijnen zijn kort. Ik kan altijd gemakkelijk bij hen terecht met mijn vragen." Men is goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt met de afgenomen trainingen.

Organisatie en Administratie

De respondenten laten zich in meerderheid positief uit over de organisatie en administratie van het instituut. Men spreekt over heldere communicatie en trainingen die qua organisatie en administratie goed geregeld zijn. De bereikbaarheid van het instituut via de telefoon en e-mail wordt als zeer goed beoordeeld. Er wordt snel gereageerd op vragen. "Ik heb een vast aanspreekpunt en dat werkt heel prettig. Ik kan snel met hem schakelen", aldus een tevreden respondent. Verder toont Qpido voldoende flexibiliteit als het gaat om aanpassingen aan de hand van de wensen van de klant, bijvoorbeeld bij het bepalen van cursusdata. De gemaakte afspraken worden correct nagekomen en de facturen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Een van de geïnterviewden heeft nog wel een aandachtspunt op het gebied van de facturatie. Hij vond het verloop ervan wat rommelig, omdat in eerste instantie de factuur van een ander stadsdeel bij hem werd ingediend. Hij geeft dan ook een neutrale score voor dit onderdeel.

Relatiebeheer

Een van de geïnterviewden geeft geen score, omdat naar hem toe niet echt sprake is van relatiebeheer door Qpido. Hij geeft aan geen aparte emails te ontvangen, maar dat op de website wel alle informatie te vinden is. Volgens hem doen andere organisaties aan het sturen van een nieuwsbrief en hij geeft Qpido de tip om dit ook te overwegen. De anderen laten zich tevreden uit over de manier waarop Qpido het contact met de klant onderhoudt. Zij spreken over een goede relatie en prettig contact en het gebruik van een portaal op de website voor informatie. Enkele uitspraken: "Met een van de contactpersonen heb ik goed contact. Ze zijn een netwerkpartner van ons", "Het contact is goed. Ik ben portefeuillehouder en ze houden mij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Ze zitten ook bij de overleggen", "Op de website via het portaal kun je bij alle informatie komen en ik heb zelf ook goed contact met een van hun specialisten" en "We hebben regelmatig contact omdat er later nog een training is georganiseerd en er een workshop op de planning staat."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven referenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en onthouden zich van een score. Zij merken wel op tevreden te zijn over de geleverde kwaliteit. De rest is goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij Qpido, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "Het is geen commercieel bedrijf en daardoor vind ik de prijzen reëel en de verhouding prima", "Ik ben er heel blij mee. Ze zijn niet duur" en "Als ik zie wat ze leveren voor het geld, vind ik de verhouding heel goed."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle geïnterviewden tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de training en ook de samenwerking met het instituut wordt positief beoordeeld. Als sterke punten worden in de interviews onder andere genoemd: de deskundigheid, de professionaliteit, de kwaliteit van de docenten en de aansluiting bij de wens van de klant. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ik vind het heel fijn dat ze intern zo'n groot aanbod aan trainingen beschikbaar hebben. Ook reageren ze altijd heel snel op e-mails en dat werkt heel fijn", "Ze weten lastige onderwerpen op een hele fijne en leerzame manier bespreekbaar te maken en ze hebben ook veel ervaring op dit gebied", "Ze hebben een divers aanbod over verschillende thema's en ze bieden dat verspreid over het jaar aan", "Sterk is voor mij geweest de combinatie van praktijk en theorie en de dynamiek tussen de twee trainers. De een is praktiserend moslima en de ander is een dame uit Amsterdam. Het voelde als Yin en Yang. Ze vulden elkaar perfect aan", "De trainer weet het vlaggensysteem op zo'n manier te brengen dat het gemakkelijk blijft hangen", "Ze zijn up-to-date met hun informatie over de ontwikkelingen bij jongeren" en "Ze blijven zoeken naar nieuwigheden in de hulpverlening." Een van de referenten heeft nog wel als tip dat er misschien in het aanbod een upgrade of opfriscursus over LHBTI* opgenomen kan worden. Men is bereid om de trainingen van Qpido aan anderen aan te bevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Qpido op 10-06-2022.

Algemeen

Levvel kan worden gezien als grote jeugdzorgorganisatie. Men biedt specialistische jeugd- en opvoedhulp aan ouders en kinderen die problemen hebben met opvoeden en opgroeien. Levvel is voornamelijk werkzaam in Amsterdam en omstreken en in de regio's Noord-Kennemerland, West-Friesland, Zaanstreek-Waterland, Haarlemmermeer, Zuid-Kennemerland en IJmond en Gooi en Vechtstreek. Qpido is een onderdeel van Levvel en zet zich in om kinderen en jongeren gezond te laten opgroeien op seksueel gebied. Qpido biedt laagdrempelige individuele hulpverlening en geeft lessen, trainingen en consulten op het gebied van liefde, relaties, grenzen, seksualiteit en diversiteit. De dienstverlening is gericht op jongeren, ouders, leerkrachten en professionals. Zo verzorgt Qpido voorlichtingslessen op middelbare scholen en houdt men consulten. Qpido werkt nauw samen met andere organisaties. Met een ervaren team van deskundige hulpverleners, psychologen en orthopedagogen gaat men in gesprek met jongeren, ouders en professionals over belangrijke onderwerpen in de puberteit als liefde en seks. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten van Qpido en betreft de maatwerkopleidingen.

Kwaliteit

De professionals van Qpido verzorgen lessen op scholen om jongeren te leren respectvol met elkaar om te gaan. Daarnaast geven Qpido-trainers training op maat voor jongeren, ouders en professionals op het gebied van seksueel gezond opgroeien. Ook biedt men ambulante hulp aan jongeren die te maken hebben (gehad) met seksueel grensoverschrijdend gedrag of hier een risico op lopen of op een andere manier kwetsbaar zijn in hun seksuele ontwikkeling. Men biedt hun handvatten om met deze problematiek om te gaan. Qpido werkt met een vast team van zo'n 10 trainers. Incidenteel maakt men gebruik van trainers uit de flexibele pool. Men komt structureel bijeen om lopende zaken te bespreken. Daarnaast krijgen alle trainers van Qpido de nodige ruimte om congressen bij te wonen of bijscholing te volgen. Alle opleidingstrajecten worden zorgvuldig geëvalueerd. Eventuele hieruit voortvloeiende op- en aanmerkingen worden serieus genomen en direct opgepakt, waardoor de focus continue op kwaliteitsverbetering ligt.

Continuïteit

Het team van Qpido bestaat uit medewerkers met uiteenlopende culturele en religieuze achtergronden. Op deze manier is er altijd iemand binnen Qpido beschikbaar die past bij een situatie en de problematiek goed begrijpt of kan inspelen op de vragen. Qpido stelt zichzelf ten doel om professionals te ondersteunen om beter en sneller te leren signaleren. In Amsterdam organiseert men regelmatig diverse voorlichtingsbijeenkomsten om professionals bewuster te maken van de signalen. Alle medewerkers van Qpido zijn deskundig in het begeleiden van jongeren. De organisatie heeft kwaliteit hoog in het vaandel, oog voor intervisie en het signaleren van trends. Hierdoor blijft het opleidingsaanbod up-to-date. Op basis van het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Qpido voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De missie van Qpido is dat kinderen en jongeren gezonde en veilige keuzes kunnen maken en in staat zijn wensen en grenzen aan te geven en te respecteren. Aan de hand van een ketenaanpak werkt Qpido aan het behalen van het hoofddoel: kinderen en jongeren die in staat hun eigen en andermans seksuele wensen en grenzen aan te geven en te respecteren. Binnen Qpido worden alle trainingen zelf ontwikkeld en uitgevoerd. Alle vragen naar een opleidingsinterventie worden zorgvuldig geïnventariseerd. Zoals uit het onderzoek blijkt worden de trainingen door de deelnemers mede gewaardeerd vanwege het maatwerk en de mate waarin theorie en praktijk met elkaar worden verbonden. In de huidige situatie, ten tijde van COVID-19, schakelt Qpido daadkrachtig. Nu opleidingen geen doorgang kunnen vinden of worden verplaatst, zoekt men naar oplossingen in de vorm van online opleidingen. Daarnaast worden alle processen verder gefinetuned.

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