

Klanttevredenheidsonderzoek

IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid)

16-11-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid) 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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
Voortraject②				40%	30%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal③				60%	10%
Accommodatie			30%	40%	30%
Natraject④				60%	20%
Organisatie en Administratie⑤				40%	50%
Relatiebeheer⑥				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	20%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van IVVD zijn op diverse manieren bij het bureau terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Mijn collega was spreker op een vastgoed-dag. Zo zijn we met IVVD in aanraking gekomen", "We kregen een nieuwsbrief van IVVD onder ogen", "Wij hebben een keer een standje gehad bij een vorige editie en zijn bij hen blijven hangen", "Ze hebben een heel sterk magazine over vastgoedsturing. Ik had ook al een keer een masterclass bij hen gevolgd" en "Ik heb nog even gekeken naar andere partijen, maar vond hen toch de beste." Het voortraject roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De inschrijving verloopt vlot en naar wens.

Enkele referenten: “De aanmelding was vlot geregeld. Ik kreeg binnen no time de infomail terug met tijd, plaats, route en informatie over parkeren”, “Ik kon last minute via een collega terecht”, “Ze zijn snel van werken en informeerden goed naar mijn wensen” en “De inschrijving verliep soepel en de communicatie was goed.” Drie van de tien referenten kennen het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het geeft naar hun mening een goed beeld van de inhoud van de opleidingen en is voldoende in overeenstemming met de werkelijkheid. Enkele reacties: “Het programma klopte met hoe het in het echt was. Het was heel volledig”, “Alles werd aangekondigd, tot en met de sprekers en de onderwerpen aan toe” en “Het was duidelijk wat er zou gaan gebeuren. Alles stond erin.” Eén referent voegt toe: “Ik heb mij op basis van het programma aangemeld. Dat zegt genoeg.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “Je leest zo’n programma en maakt eruit op wat je denkt te gaan horen, maar mijn verwachting is niet helemaal uitgekomen. Ik had verwacht dat we iets dieper op het strategische aspect zouden ingaan.”

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De trainingen en workshops voldoen wat betreft interactief gehalte, inhoudelijke afwisseling en de praktijkgerichtheid ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: “Het is een mooie cursus, heel interactief, met discussies, praktijkvoorbeelden en huiswerkopdrachten”, “Het was heel verhelderend. Er waren leuke bijdragen bij vanuit diverse disciplines”, “Je hoort interessante verhalen over duurzaamheid zowel als vastgoed. Er wordt flink gediscussieerd” en “Er waren een paar boeiende workshops bij, bijvoorbeeld over kleurgebruik en over de zorg op een van de Waddeneilanden.” Een referent voegt nog toe: “De groepsgrootte is relatief klein. Er is veel ruimte om kennis te maken en te sparren.” Eén referent zet nog een kritische noot: ‘Mijn medecursisten waren overwegend afkomstig uit de technische hoek. Dat botste weleens met mijn behoefte aan informatie over de strategische kant.’

Opleiders

Ook over de opleiders zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst hen om hun deskundigheid en hun didactische en persoonlijke vaardigheden: “De docenten zijn van voldoende kwaliteit”, “Het zijn inhoudelijk goede sprekers”, “Het zijn deskundige mensen uit de praktijk. Ze brengen het goed over”, “De sprekers waren mensen uit de coöperatiesector die veel te vertellen hadden”, “De docenten zijn inspirerend en deskundig. Het zijn allemaal mensen die zelf bij initiatieven zijn betrokken. Dat helpt” en “Een van de mensen die het presenteerden is bij ons aan de slag gegaan. Zijn kennis is bijna alomvattend. Hij is zeer gedreven. Dat werkt bij de doelgroep heel positief.” Eén referent voegt nog toe: “Naast de sprekers was er een dagvoorzitter. Die praatte het leuk aan elkaar.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat uit presentaties en digitale informatie. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua vormgeving ruimschoots aan de wensen. Het is geschikt als naslagwerk. Een greep uit de reacties: “We kregen een goed naslagwerk met de presentaties van alle sprekers”, “Naast de uitgebreide presentatie werd er ook een tool meegestuurd waarmee je je onderhoud kunt beschrijven”, “De digitale informatie was van toegevoegde waarde. We kregen ook iets ter voorbereiding op de cursus” en “We kregen een mooie map en een usb- stick. Het zijn dingen waaraan ik nog altijd iets heb. Dat is prettig.” Een referent zet wel nog een paar kanttekeningen: “Het zijn allemaal losse Pdf’s. Sommige artikelen zijn bovendien gedateerd.” Drie van de tien referenten geven voor het trainingsmateriaal geen score, bij gebrek aan informatie of omdat er nauwelijks sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

De meningen over de accommodatie lopen enigszins uiteen. Zeventig procent is tevreden, terwijl dertig procent zich niet geheel tevreden toont. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het was goed bereikbaar. De voorzieningen waren prima", "Het was een mooie plek in Nieuwegein. Er was gelegenheid om buiten te lunchen", "Het was een nette locatie met dito catering. Het parkeren was goed geregeld. We werden gastvrij ontvangen" en "Het was centraal gelegen. De broodjes waren lekker." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Het lokaal is mooi maar het gebouw an sich smooelt niet. Je moest bovendien achterom door een klein deurtje", "Het was op een industrieterrein" en "Het was een beetje shabby en achteraf. Niet wat je van een bedrijfsmatige training gewend bent."

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. In de regel ontvangen de deelnemers een certificaat van deelname. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Een referent voegt nog toe: "Ik ben nog apart gebeld door de directeur om feedback." Meerderen geven aan dat cursisten na afloop van de opleiding de docenten nog kunnen benaderen met vragen. Een geïnterviewde: "Je kunt hen altijd nog bellen over inhoudelijke zaken." Twee referenten kennen het natraject geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen geeft men onder meer aan: "Ik heb meer inzicht gekregen en meer kennis over een aantal onderwerpen", "Het was een welkom stukje kennisverbreding", "Ik heb er meer dan genoeg aan gehad. Wat ik heb opgehaald heb ik goed binnen mijn organisatie kunnen toepassen", "Ik ben weer helemaal op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen rondom asset management" en "Wij zijn zo aan het denken gezet, dat we het een intern vervolg willen geven met een grotere groep om te sparren hoe we het zelf kunnen oppakken."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij allen die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de facturering. Ook de klantvriendelijkheid en de communicatie roepen de goedkeuring van de referenten op. Enkelen geven ieder aan: "Alles is aanwezig, overal wordt voor gezorgd", "Je wordt goed geïnformeerd", "Als je iets vraagt, krijg je gelijk reactie", "De mails zijn correct en de informatie is op tijd" en "Alles loopt soepel. De facturering is strak. Bij aankomst liggen de spullen klaar. De presentaties kloppen. Je krijgt ze ook digitaal aangeleverd." Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt alle referenten die er een score aan toekennen (zeer) tevreden. IVVD verstuurt een nieuwsbrief en een magazine. Enkelen vertellen: "We krijgen een nieuwsbrief en een magazine", "De nieuwbrieven zijn goed. Alles wat belangrijk is, wordt er in aangekondigd", "We krijgen berichten over workshops en ze zijn actief op sociale media" en "We krijgen zo nu en dan persoonlijke uitnodigingen voor congresdagen." Men is goed te spreken over de persoonlijke invulling van de relatie: "Je krijgt later nog een mailtje hoe je het hebt ervaren en of je nog vragen hebt", "Je wordt gastvrij ontvangen" en "De directeur kan heel goed gezichten onthouden. Waar je hem tegenkomt, weet hij wie je bent." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van twee neutraal gestemden, zijn alle referenten die hun mening geven over de prijs-kwaliteitverhouding, er (zeer) tevreden over. Enkelen zeggen ieder: "De verhouding tussen wat het kost en wat je ervoor krijgt is goed", "De kwaliteit is uitstekend. Ik ga ervanuit dat de prijzen marktconform zijn" en "De prijs-kwaliteitverhouding is prima." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Het is stevig aan de prijs" en "Het is niet goedkoop. Dat maakt dat de drempel best hoog ligt." Vier referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van IVVD zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van IVVD, wijst men allereerst op de kwaliteit van de sprekers, de praktijkgerichtheid en de actualiteit van de onderwerpen: "De sprekers en docenten zijn zeer deskundig en breed georiënteerd", "IVVD is goed thuis in maatschappelijk vastgoed. Ze blijven continu vernieuwen door andere mensen aan te trekken", "De sprekers zijn heel divers", "Ze zetten mensen voor de groep die er een mooi verhaal van kunnen maken. Het zijn allemaal mensen met kennis van de praktijk", "Als je kijkt naar de partijen die er spreken, is IVVD heel vooruitstrevend", "De benadering is breed. Het gaat niet om het beleidsmatige of het technische, maar om beide", "Het is heel praktisch, met veel praktijkvoorbeelden" en "Ze kaarten de nieuwste trends en bouwconcepten aan en bieden voldoende ammunisie om met elkaar in gesprek te gaan." Ook de kleine groeps grootte en het persoonlijke contact worden op prijs gesteld: "Het is een kleinschalig bureau. Het contact is heel persoonlijk" en "De groepen zijn klein. Daardoor is er meer connectie en blijft het langer hangen." Naast deze lovende woorden zijn er ook enkele niet eerder genoemde verbeterpunten: "Wat meer aandacht zou mogen krijgen, is waardeontwikkeling. Ook zouden verschillende groepen samengebracht kunnen worden. Een controller worstelt met andere zaken dan een raad van commissarissen" en "Een wat beter gelegen locatie zou prettig zijn. Utrecht is moeilijk te bereiken met de auto." Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij genegen zijn om de open opleidingen van IVVD aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid) op 16-11-2022.

Algemeen

IVVD, Instituut Voor Vastgoed & Duurzaamheid, is een onafhankelijk kennisplatform en innovatief opleidingsbureau voor organisaties en medewerkers in de publiek-maatschappelijke vastgoedbranche. Men organiseert congressen, opleidingen en masterclasses. Hierbij richt IVVD zich voornamelijk op de vraagzijde van de vastgoedmarkt en stelt men duurzaamheid in de programmering van alle activiteiten centraal. In de visie van IVVD is actualiteit, inhoudelijke kwaliteit en focus op de praktijk randvoorwaardelijk. Al sinds de oprichting heeft IVVD een prominente positie verworven in het maatschappelijk vastgoed. De congressen, symposia, seminars, trainingen, workshops, masterclasses en cursussen staan goed aangeschreven en worden hoog gewaardeerd door de deelnemers. De jaarlijks terugkerende congressen zijn binnen de maatschappelijk vastgoedwereld uitgegroeid tot belangrijke kennis- en netwerkbijeenkomsten voor vakgenoten. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingsactiviteiten met open inschrijving. De resultaten zijn besproken met de heer Roel Meulenbeld, directie.

Kwaliteit

Kwaliteitsmanagement vindt IVVD belangrijk voor alle programma's. Evaluaties vormen hierbij de basis voor meting en borging. Opleidingen van IVVD zijn gericht op het verwerven van kennis en vaardigheden die direct praktisch kunnen worden toegepast. Masterclasses zorgen voor verdieping op geselecteerde onderwerpen. Opleiders en sprekers zijn mensen uit de praktijk met een HBO+ niveau. Zij beschikken over actuele kennis, hebben ervaring en feeling met de praktijk. Dankzij het grote netwerk is IVVD steeds opnieuw in staat om de juiste sprekers in te schakelen. Opleidingsmateriaal wordt door IVVD zelf ontwikkeld. Voor alle programma's geldt dat tussentijdse- en eindevaluaties een belangrijke graadmeter vormen voor meting en borging van de kwaliteit. De eventuele hieruit voortvloeiende verbeterpunten worden onder de loep genomen en leiden waar nodig tot verbeteracties.

Continuïteit

Om optimaal aan te kunnen sluiten op de behoefte van de markt, houdt IVVD goed de vinger aan de pols en positioneert men zich aan de vraagzijde van de publiek-maatschappelijke vastgoedmarkt. IVVD staat in contact met (potentiële) klanten, de communicatielijnen zijn kort. Naast opleidingen verzorgt IVVD-congressen en symposia over specifieke onderwerpen. Hierbij staat men bekend om de samenwerking met topsprekers. Professionals kunnen bij IVVD terecht voor het behalen van de jaarlijks verplichte punten voor Permanente Educatie. Sinds 2018 is IVVD een geaccrediteerde aanbieder van PE-activiteiten. De constante kwaliteit en de betrouwbaarheid zorgen ervoor dat men de weg naar IVVD goed weet te vinden. Gezien de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van IVVD voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De sprekers die IVVD aan zich weet te verbinden worden goed gewaardeerd. Ook trainers die ingezet worden voor de opleidingen worden als een sterk punt gezien. De referenten die aan het Cedeo-onderzoek hebben meegewerkt, waarderen IVVD onder meer voor het brede aanbod en het interessante netwerk. Zo ervaart men dat de programma's een logische opbouw kennen en dat er voldoende ruimte voor interactie is. Mede op basis van eerdere positieve ervaringen of aanbeveling uit hun netwerk, keert men graag bij IVVD terug. Het aanbod wordt continue aangevuld met actuele onderwerpen. Via een gratis kwartaalmagazine, een tweewekelijkse nieuwsbrief, de website en de LinkedIn Groep Vastgoedsturing informeert IVVD de doelgroep over ontwikkelingen in de publiek-maatschappelijk vastgoedbranche. Een ander voorbeeld van de bedrijfsgerichte opstelling van IVVD is de manier waarop men op de omstandigheden tijdens de COVID19-pandemie heeft ingespeeld. Men heeft alert op de situatie geschakeld en de uitvoering van de programma's op een andere manier ingevuld. In de eigen ruimte zijn alle benodigde technische voorzieningen geïnstalleerd om hybride vormen van opleidingen en workshops aan te kunnen bieden.

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