

# Klanttevredenheidsonderzoek

myHBMcenter

22-02-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van myHBMcenter 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			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering					100%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie				40%	60%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals myHBMcenter dit aanpakt, zijn negen van de tien referenten tevreden en zeer tevreden. De reden om voor hen te kiezen is veelal gelegen in het feit dat de methodiek een handige tool is en dat er een filosofie aan ten grondslag ligt. Uit de meeste gesprekken blijkt dat men uit het eigen netwerk de voordelen van het werken met deze methodiek heeft vernomen. Hetzij via collega's of dat men de trainer voor aanvang al persoonlijk kende. Enkele citaten ter toelichting: "Ik heb me ingelezen en herkende heel veel. Wij zijn veel bezig met onze hersenen maar het is juist het hart dat een belangrijke rol speelt bij werkgeluk", "Ik ben op hen getipt. Na de opleiding was ik zo enthousiast dat we een heel team hebben laten opleiden. En zelf ben ik doorgedaan met de vervolgstudies" en "Het is een unieke meting voor bewust en onbewust gedrag." Ook geeft een aantal van hen aan dat zij een intake hebben gehad. Eén van de referenten is neutraal in de beoordeling omdat hij de informatieverstrekking summier vindt. "Ik had vooraf graag nog wat extra informatie gekregen", zegt hij erbij.

### **Opleidingsprogramma**

Ook de informatie op de website vindt voorgaande respondent gering. Dat is hier reden voor zijn tevreden noch ontevreden score. De anderen zijn van mening dat er voldoende informatie voorhanden is om een weloverwogen keuze te maken. Ook vertelt een geïnterviewde: "Ik ken hen al jaren en weet dat alles goed op orde is. Ik heb dan ook niet gearzeld om mezelf aan te melden." Iemand anders merkt het volgende op: "Je moet behoorlijk doorklikken om de inhoudelijke informatie te vinden." Een derde referent heeft al meerdere opleidingen bij hen gevolgd: "Je merkt dat het steeds professioneler wordt; ook in de communicatie." Al met al zijn negen respondenten tevreden in dit stadium. Ook is voor hen duidelijk wat de kosten zijn.

### **Uitvoering**

De uitvoering leidt in alle gevallen tot zeer positieve reacties. Naast het feit dat er een goede balans in de programma's zit, ervaren de deelnemers ook dat zij veel persoonlijke aandacht krijgen en dat het geheel interactief is. "Het is geweldig. De theorie is duidelijk en er wordt goed door de stof gegaan. Wat ook fijn is, is dat we een aantal groepsopdrachten hebben gedaan. Dat zorgt meteen voor verbinding", "In het begin ligt het accent wat meer op de theorie en daarna komt de praktijk erbij. Je kunt ook eigen voorbeelden inbrengen", "Alle oefeningen worden eerst voorgedaan. Daarna ga je in kleine groepen uiteen en vervolgens kom je terug om het plenair te bespreken", "Ik heb meerdere opleidingen bij hen gedaan en ik merk dat het me steeds een stukje verder brengt. Het mooie is dat het instrument de bewuste en onbewuste drijfveren blootlegt. Daar komt ook aan de orde wat bijvoorbeeld de invloed is van vorige generaties. Waarom doe ik wat ik doe en wat geef ik dan weer door" en "Je gaat echt de diepte in en het voelt als een warm bad", zijn enkele verklaringen die worden gegeven.

### **Opleiders**

Ook voor de opleiders is er heel veel lof. Naast deskundigheid op het vakgebied worden onder meer de volgende kenmerken aan hen toegekend: "Ik ervaar hen als betrokken en enthousiast", "De trainer weet op een mooie manier de vinger op de zere plek te leggen. Ik voel me erg gezien", "Beide trainers vullen elkaar aan en zijn op elkaar ingespeeld. Zij kunnen goed meebewegen met de groep. Ze delen ook eigen ervaringen, zijn open en professioneel", "De twee docenten hebben een bak aan ervaring. Zij kunnen met iedereen omgaan en het voelt dan ook als thuiskomen", "Ik ervaar hen als heel gedreven terwijl zij zich ook zelf kwetsbaar opstellen. Mede dankzij de kleine groep zijn het intensieve gesprekken geweest en hebben zij goed op ons geanticipeerd", "Als openhartig en professioneel, zou ik hen typeren" en "Je bent onderwerp en lijdend voorwerp tegelijk. De trainer is nieuwsgierig en respectvol maar ook confronterend."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal bestaat uit boeken, readers, tips voor leeromgevingen met oefeningen en andere hulpmiddelen die van toepassing zijn. Maar, de opleidingen zijn vooral praktisch van aard. De referenten ervaren dat alles goed aansluit op de programma's. Op de vraag of het bruikbaar is als naslagwerk wordt volmondig 'ja' geantwoord. De meesten vertellen daarbij dat ze het ook daadwerkelijk in de praktijk gebruiken en dat het van toegevoegde waarde is.

### **Accommodatie**

Uit de gesprekken blijkt dat myHBMcenter de eigen locatie in Driebergen gebruikt. Een enkeling merkt op in een hotel te hebben deelgenomen. Uit de interviews komt naar voren dat zij alle faciliteiten in orde vinden, evenals de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid. Over de locatie in Driebergen wordt onder meer het volgende opgemerkt: "Het is een karakteristieke locatie die intiem en comfortabel voelt", "Het is echt een iconische plek. Zowel huiselijk als professioneel" en "Het is een oud pand omsloten door een tuin en een bos. In de pauzes kun je lekker naar buiten. Ook de catering is goed verzorgd." Al met al is dit voor alle referenten aanleiding om een (zeer) tevreden score toe te kennen.

### **Natraject**

De opleidingen worden afgesloten met een examen. Dat bestaat deels uit een theoretische toets en deels uit een praktijkdeel. “De toets kent zowel multiple choice als open vragen en bij het praktijkstuk moeten we één van de mede-cursisten coachen”, vertelt een referent. Dat blijkt voor meerderen te gelden. “Ik heb een gesprek moeten voeren en een opdracht moeten inleveren”, verklaart een volgende. Ook maakt men melding van casussen waarbij je je eigen bevindingen moet aangeven zodat je laat zien dat je de methodiek kunt toepassen in de praktijk. Daarna ontvangt men een certificaat. Tevens heeft men een evaluatieformulier aangeboden gekregen. Op de vraag wat het hen in de praktijk oplevert, wordt het volgende gedeeld: “Ik heb echt een verdiepingsslag in de begeleiding gemaakt. Met de cliënt kan ik nu het handelingspad aflopen om te kijken waar hij het tij kan keren”, “Ik heb onder andere veel inzicht gekregen of het nog steeds klopt wat ik doe”, “Het heeft me ontzettend veel gebracht. Vooral bewustwording op communicatie en de manier waarop ik dichterbij mijn gevoel kom”, “Ik geef beter les en kan mensen ook beter begeleiden”, “Voor zover ik weet is dit het enige instrument dat ook het onbewuste meet. En het is echt praktisch toepasbaar” en “Je kunt het altijd en overal gebruiken.” Op dit onderdeel tonen alle referenten zich dan ook tevreden en zeer tevreden.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is bij myHBMcenter in goede handen, zo blijkt uit de scores die worden gegeven. Men vindt hen goed bereikbaar en proactief in de opvolging. Ook constateren de respondenten dat de afspraken worden nagekomen en dat alle informatie tijdig wordt verstuurd. “Ik ervaar dat zij een goed werkende front- en backoffice hebben”, “Ik werk veel met hen samen. Binnenkort hebben we ook een groot project. Alles is goed geregeld” en “Soms gaat er iets mis met de factuur maar dat wordt netjes afgehandeld”, geven enkelen als toelichting. Bij de anderen loopt de financiële afhandeling eveneens naar wens, voor zover zij daar zelf zicht op hebben.

### **Relatiebeheer**

“Iedereen is even aardig”, “Ik ken ze inmiddels allemaal en de lijnen zijn kort”, “Ze houden toch geregeld vinger aan de pols want zojuist heb ik nog een mail ontvangen”, “Het is een kleine organisatie met korte lijntjes. Iedereen die ik aan de lijn krijg, maakt ook even persoonlijk contact” en “Er is een supervisiegroep en een app-community. Het is ook verplicht om aan een aantal supervisiebijeenkomsten deel te nemen wil je de accreditatie behouden”, melden enkele respondenten. Sommigen melden dat zij actief relatiebeheer niet nodig vinden. “Mede dankzij die community kan ik altijd aan iemand hulp vragen” en “Ik volg hen op LinkedIn en dat is voor mij genoeg”, verklaren twee anderen. Over het relatiebeheer zijn alle referenten dan ook (zeer) enthousiast.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten zijn neutraal in hun beoordeling over de prijs-kwaliteitverhouding. Dat heeft met name te maken met de additionele kosten per meting. “Met de opleiding erbij is het een grote investering. Je moet dan echt wel aantallen omzetten om het rendabel te maken”, zegt één van hen. En de tweede: “Je betaalt voor de opleiding, de accreditatie en een bedrag per meting. Dat geheel maakt het duur.” Ook is er een referent die zich afvraagt wat de meerwaarde van een bepaalde meting is: “Ik begrijp dat het meetinstrument goed ingezet kan worden bij een cliënt. Maar als deze in een burnout zit, dan is dat zo en hoef ik geen aparte meting meer te doen. Cliënten zijn zeker gebaat bij een eerste meting maar ik heb mijn twijfels over een aparte burnout meting.” Desondanks is hij tevreden over de verhouding, evenals zeven anderen die vertellen: “Je krijgt er veel waarde voor terug”, “Het is het geld dubbel en dwars waard” en “Het is niet goedkoop maar het is een uniek product.” Ook typeert men de prijs-kwaliteitverhouding kort en krachtig als ‘prima’, ‘uitstekend’ en ‘super’.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de opleidingen en de samenwerking met myHBMcenter. Als positieve kenmerken vat men de volgende samen: "Zij zijn open, vriendelijk en benaderbaar", "Het voelt heel prettig. Zij leveren kwaliteit met aandacht voor iedere cursist", "Alles kan gezegd worden. Ik heb echt geen behoefte om bij andere opleiders te kijken", "Ik vind hen professioneel en ben fan van de achterliggende filosofie", "Het is echt gericht op de ontwikkeling van je persoonlijke potentieel", "De persoonlijke benadering en de kwaliteit van de inhoud vind ik heel sterk", "Men heeft zorg, respect en aandacht voor alle deelnemers. Het is een van de beste opleiders die ik ken" en "De expertise en veilige setting spreken mij aan." Ook geeft een aantal respondenten nog een tip: "Laten we een keer samen een podcast serie samenstellen", "Ik denk dat de ruimte voor grote groepen aan de kleine kant is" en "Let op de juiste balans tussen exclusiviteit en verzadiging in de markt. Worden er niet te veel mensen opgeleid?" Tot slot geven alle respondenten aan dat zij myHBMcenter van harte zullen aanbevelen aan anderen.



## 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 myHBMcenter op 22-02-2023.

### Algemeen

myHBMcenter is dé opleider voor groei en ontwikkeling van mensen. Human Being Management (HBM) haalt het beste in mensen naar boven. Geluk en succes vullen elkaar aan en versterken elkaar. Het gaat om het ontdekken van kwaliteiten en talenten die van nature maken wie je bent. Wat ligt er, bewust of onbewust, aan ten grondslag waarom je doet wat je doet. Bij myHBMcenter laat men zien hoe je talenten de geluks- én succesfactoren zijn door middel van de ACT-methodiek en de HBM-filosofie. Het onderscheid tussen HR en HBM is gelegen in het feit dat men bij HBM eerst de natuur onderzoekt. Zowel van organisaties als van teams en individuen in organisaties. Gezamenlijk onderzoeken beide partijen de lagen van structuur en cultuur, evenals de laag van iemands drijfveren, zijn natuur. Het hierop zicht krijgen en met name het ontdekken van het verborgen potentieel, biedt mogelijkheden voor groei en ontwikkeling. De ACT-meting is hierbij een slimme, unieke en innovatieve methode die een persoonlijke analyse maakt van waar natuurlijke talenten en competenties liggen, zowel op bewust als onbewust niveau. myHBMcenter biedt diverse opleidingen om deze tool in de praktijk te kunnen hanteren, onder meer voor coaches en HR-professionals.

### Kwaliteit

In de opleidingen wordt buiten de kennis en vaardigheden die worden bijgebracht, door myHBMcenter ook veel waarde gehecht aan iemands attitude. Kwaliteiten als nieuwsgierigheid, mildheid en veiligheid zijn daarbij onontbeerlijk. Deze skills zijn van belang in een klantsetting. De basis van de samenwerking tussen klant en myHBMcenter is een gelijkwaardige waar vandaan de ruimte voor beweging ontstaat. De ACT-methode is een persoonlijkheidsmeting die in trajecten wordt ingezet en die is gebaseerd op een combinatie van beelden en competenties. Uiteindelijk leidt dat tot het inzicht hoe duurzaam een individu of een organisatie met zichzelf omgaat. Duurzaamheid en kwaliteit staan dan ook hoog in het vaandel bij de dienstverlening van myHBMcenter. Niet alleen op de eigen dienstverlening maar ook op de ondersteuning van de klant. Om geaccrediteerd te blijven, is het belangrijk de kwaliteit op peil te houden. MyHBMcenter doet dat door bijeenkomsten, workshops en supervisiemomenten te organiseren om zodoende de kwaliteit van de klant blijvend te optimaliseren. Ook is er een community app waar geaccrediteerde gebruikers elkaar kunnen vinden en supporten. De ACT-methode opleiding beslaat een basis en verdiepingsopleiding. Daarnaast kan men zich ook nog specialiseren op bepaalde thematieken en zijn er aansluitende opleidingen op het gebied van systemisch werken en NLP. De opleidingen van myHBMcenter worden gegeven door een 6-tal hiervoor opgeleide docenten/trainers. Voor de maatwerk leiderschaps- en talent ontwikkel trajecten bij organisaties werken zij met een aantal trainers vanuit het HBM-netwerk.

### Continuïteit

Mede dankzij de korte lijnen tussen de klant en myHBMcenter monitort men continu de dienstverlening en bekijkt men waar aanpassing nodig is. Op een aantal gesignaleerde punten in dit rapport is al actie ondernomen. Zo is men al gestart met een doorontwikkeling van de verslaglegging van een ACT-meting zodat de resultaten nog meer inzichtelijk en toegankelijker worden voor de eindgebruiker. Daarnaast is gestart met de ontwikkeling van een e-learning omgeving zodat men met het opleidingsprogramma nog beter kan anticiperen op vragen vanuit de markt. Op die manier werkt men aan verbreding van de productlijn en maakt men gebruik van de meest actuele en innovatieve leermiddelen. Tevens kijkt men nauwgezet waar behoefte aan is om de juiste groei bij een individu en organisatie te kunnen bewerkstelligen. myHBMcenter werkt niet alleen intern als een team samen maar doet dat tevens in de trajecten met de klant. Dat maakt dat opdrachtgevers en professionals graag met hen samenwerken. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van myHBMcenter voor de komende tijd bij open opleidingen voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De ACT-methode in combinatie met de HBM-filosofie is voor klanten de voornaamste reden om bij hen terug te keren. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, geven te kennen dat zij daadwerkelijke verandering in hun leven hebben gecreëerd, zowel persoonlijk als in relatie tot hun cliënt of eindgebruiker. Men geeft eveneens aan dat het instrument heel waardevol is om zicht te krijgen op de eigen onderbewuste verlangens. Mede dankzij de boeiende en aansprekende opleidingen plus het enthousiasme en de betrokkenheid van het team van myHBMcenter en de opleiders, wordt de individuele mens in zijn of haar kracht gezet.

## 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 opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo