

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting iHUB Groep

13-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting iHUB Groep 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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	10%	80%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				40%	40%
Accommodatie		10%	10%	50%	30%
Natraject④			20%	50%	
Organisatie en Administratie⑤				90%	
Relatiebeheer⑥					
Prijs-kwaliteitverhouding⑦					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting iHIUB Groep (hierna iHUB te noemen) heeft van hun werkgever het verzoek gekregen om aan de opleiding deel te nemen in het kader van de uitoefening van hun functie; anderen hebben op eigen initiatief deelgenomen. Enkele referenten vertellen ieder: "Ik moest voor de SKJ-registratie het praktijkprogramma volgen", "We hebben met het hele team aan de workshop meegedaan, als onderdeel van een studiedag. Ik heb het zelf geïnitieerd omdat ik bekend was met de kleurenkunde vanuit de veranderkunde" en "Ik was toe aan een stukje ontwikkeling. Het leek me dat de training daarin zou passen." Op één neutraal gestemde na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt over het geheel genomen naar verwachting. De informatievoorziening voldoet goed. Hetzelfde geldt voor het toesturen van materiaal.

Enkele referenten: “De voorbereidende info en de uitnodiging waren op tijd en heel compleet”, “Je kon je via het portaal inschrijven. Alles is netjes gecommuniceerd. Je kreeg keurig bericht waar en wanneer je verwacht werd” en “Je krijgt een week van tevoren een mail met alle info en een reader toegestuurd.” Een ander voegt nog toe: “De directie heeft overleg gehad met de trainers over wat er zou gebeuren en hoe ze het zouden inzetten. Het was op maat gemaakt voor ons team.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het was onduidelijk of ervaren mensen überhaupt zouden moeten deelnemen.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten die er een score aan toekennen, tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleidingen wordt, naar hun mening, duidelijk in omschreven en is in overeenstemming met de daadwerkelijke gang van zaken. Men geeft onder meer aan: “Het zijn heldere teksten”, “Het programma is to-the-point en roept geen vragen op” en “Wat ze opgeschreven hadden, bleek te kloppen met de realiteit.” Een referent voegt nog toe: “Alles was in het programma terug te vinden, inclusief de SKJ-punten.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent geeft voor het opleidingsprogramma geen score, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering. Deze is qua inhoud, interactief gehalte, afwisseling in werkvormen en balans tussen theorie en praktijk over het algemeen naar wens. Men vertelt: “Het was een fijne training, in een open setting” en “De onderwerpskeuze was goed. Er werden veel praktijkvoorbeelden gegeven. Ze hanteerden een prima mix tussen theorie en zelf uitproberen.” Verder zegt men: “Het was heel interactief en afwisselend. We hebben bijvoorbeeld een groepsopdracht met foto’s gedaan”, “Je moest kaartjes leggen en een persoonlijkheidstest doen. Het was leuk en inspirerend”, “Ze brachten de discussie op gang met quizjes. Er was veel gelegenheid om vragen te stellen en eigen cases in te brengen” en “De eerste dag was voor de theorie. Daarna kreeg je oefeningen mee om thuis te maken ter voorbereiding van het tweede deel. Daarin hebben we veel geoefend.” Enkele referenten voegen ieder nog toe: “Ze hebben ons uitgebreid getraind in hoe je het kunt lezen en vertalen naar de praktijk. Daardoor werd de grote hoeveelheid stof behapbaar” en “Mijn collega’s en ik waren vanaf de straat al betrokken bij de ontwikkeling. We hebben ons met zijn allen tegelijk aangemeld, zodat de trainer het ter plekke kon aanpassen aan ons niveau.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Discussiëren met elkaar is prima, maar ik hou wel van een zeker tempo in een training. Soms werd het wat te langdradig.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. De tevredenheid betreft zowel hun deskundigheid als hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: “Het zijn sympathieke, kundige trainers. Ze hingen niet de wijsneus uit maar speelden echt de rol van procesbegeleider. Dat deden ze goed”, “Ze waren pakkend, energiek, heel prettig en vol humor”, “Het waren prima, leuke docenten” en “Het zijn fijne mensen, duidelijk en deskundig.” Men is goed te spreken over de manier waarop contact wordt gelegd met de deelnemers: “Ze haakten in op wat er speelde” en “Ze hadden goed contact met de groep.” In veel gevallen is er sprake van twee trainers. Enkele referenten vertellen: “De dag was verdeeld tussen de trainers. Soms kwamen ze samen, soms hadden ze allebei hun eigen onderwerp. Het vloeiende rimpelloos in elkaar over” en “De trainers waren goed op elkaar ingespeeld. De één leidde de gesprekscyclus, de ander deed de feedback.”

Trainingsmateriaal

Allen die het materiaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het bestaat o.a. uit boeken, readers, persoonlijkheidstesten, hulpmiddelen bij de opdrachten en digitaal materiaal. Het voldoet goed zowel qua inhoud als vormgeving en is geschikt als naslagmateriaal. Enkele reacties: “We hebben een boek over de JIM methodiek ontvangen en meerdere andere materialen”, “We hebben hand-outs gekregen en een mapje over de kleurentest. Daarmee kon je zelf aan de slag”, “Situaties die besproken waren, werden onderbouwd met wetenschappelijk onderzoek”, “Het digitale materiaal voldeed goed. Het paste bij de training. Het was genoeg, maar niet te veel” en “De reader is heel handig om mee te nemen als je op huisbezoek gaat.” Twee van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Naast één toegekende 'drie' en één 'twee', worden er voor de accommodatie uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: "De accommodatie is rustig en ruim. Het is prima bereikbaar en goed verzorgd", "De trainingsruimte is heel geschikt voor het doel. De lunch is goed" en "Je kunt er prima uiteen in kleinere groepen. Er is voldoende parkeergelegenheid." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het was een beetje verstopt en slecht vindbaar. Als ik mij goed herinner, kon er ook geen raam open." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het was te klein. Er was geen ruimte voor sub-sessies in kleinere groepen."

Natraject

Vijf van de zeven referenten die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Een aantal van hen bevestigt desgevraagd dat er een certificaat van deelname wordt aangeboden en/of een evaluatieformulier ter invulling wordt uitgereikt. Enkele referenten: "Het certificaat wordt op het ontwikkelplatform geplaatst" en "Om je certificaat in ontvangst te kunnen nemen, moet je eerst de vragenlijst invullen." Degenen die een neutrale score toekennen, motiveren deze als volgt: "Er is geen terugkomdag geweest en er niet gekeken of de doelstellingen zijn uitgevoerd. Er moet meer gelet worden of het wel een integrale plaats krijgt in de organisatie" en "Ze hadden er iets dichter op mogen zitten of er nog iets extra's nodig was." Drie van de tien referenten geven geen mening over het natraject omdat ze er onvoldoende zicht op hebben. Over de resultaten van de opleidingen zijn de meeste referenten positief. Enkele reacties: "Het geeft meer inzicht in wat we doen en wat er van ons verwacht wordt. Ik ben nieuwsgierig naar de vervoltrainingen", "De sfeer is veranderd. We zien of iemand 'rood' of 'blauw' aan het denken is. We begrijpen elkaar beter", "Ik denk dat het goed te gebruiken is in de verbetering van de hulpverlening" en "De krachten van iedere collega zijn aan het licht gekomen. We houden meer rekening met elkaar. Er is heel wat gewonnen." Eén referent toont zich wat minder enthousiast over de toegevoegde waarde van de training: "Ik ben vanaf dag één bij het programma betrokken geweest. Ik had al een duidelijke visie op mindset en ontwikkeling. Persoonlijk heb ik daardoor niet zoveel aan de training gehad." Desondanks is ook hij tevreden op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Alle referenten die de organisatie en administratie een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Ze zijn goed te spreken over de planning, de communicatie en de wijze waarop de aanmelding is georganiseerd. De lestijden worden naar hun mening goed aangehouden. Enkele reacties: "Alles gaat automatisch, de aanmelding, de bevestiging, et cetera", "Het ontwikkelplatform werkt goed", "De lestijden worden zorgvuldig in acht genomen" en "Het plannen van de data is in goed overleg verlopen." Eén referent geeft aan dat hij onvoldoende zicht heeft op de organisatie en administratie om er een oordeel over te kunnen geven.

Relatiebeheer

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat het interne trainingen betreft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook hier kent geen van de referenten een score toe, omdat het interne trainingen betreft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van iHUB zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van iHUB, wijzen zij onder meer op de goede kwaliteit van de trainers: “De trainers waren goed voorbereid en op elkaar afgestemd. Ze vulden elkaar aan en wisten wat ze wilden vertellen” en “Het aanpassingsvermogen van de trainer aan de behoeften van de deelnemers was een groot pluspunt.” Ook tonen zij zich positief over het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen: “Het fijne aan de training was het stukje interactie. Het was niet puur zenden. Je had alle ruimte om vragen te stellen, ervaring uit te wisselen en te discussiëren” en “Alle facetten kwamen aan bod: theorie, overleggen, testen en terugkoppeling. Je ging spelenderwijs met eigenschappen aan de gang. Het was leren door te doen.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Als je geregistreerd SKJ-professional bent, is het goed dat je deze informatie hebt”, “Wij zijn een diverse organisatie met heel veel geledingen. De niet homogene doelgroep en de verschillende perspectieven zijn verrijkend” en “Het belangrijkste is dat je door de training nieuwe invalshoeken krijgt.” Naast deze lovende woorden brengt één van de referenten ook een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: “De training had wat mij betreft wel wat langer gemogen, zodat je wat dieper op het persoonlijke in had kunnen gaan.” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij een volgende keer we graag aan een open opleiding van iHUB willen deelnemen.

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 Stichting iHUB Groep op 13-04-2023.

Algemeen

Bij iHUB worden jeugdzorg, speciaal onderwijs en jeugd ggz onder een dak vormgegeven. Met een combinatie van zorg en onderwijs biedt iHUB een passend aanbod aan kinderen en hun ouders die dat nodig hebben. Hierbij gaat het om jeugdhulp, specialistische jeugdzorg, speciaal onderwijs of hulp bij opvoeden en ondersteuning van jongvolwassenen in de maatschappij. Voor alle kinderen, jongeren en hun ouders biedt iHUB een oplossing. Alle onderliggende labels werken nauw met elkaar samen. iHUB ondersteunt ouders en jongeren met speciale zorgbehoeftes op weg naar een veerkrachtige generatie, vol levenslust voor de jongere en vanuit stimulering van de ouderverantwoordelijkheid. iHUB hanteert als uitgangspunt het inschakelen van het netwerk van het kind en de jongere voor de meest optimale ondersteuning. Het gesprek vond plaats met de heer Sinke (manager Leren en Ontwikkelen) en mevrouw Voets (coördinator Leren en Ontwikkelen).

Kwaliteit

iHUB is volop in ontwikkeling. Kwaliteit heeft men hoog in het vaandel staan. De organisatie maakt gebruik van vaste trainers die opleiden als functiegebied hebben. Daarnaast zijn er ambulante hulpverleners die hun kennis en ervaringen vanuit het werkveld (parttime) delen met de cursisten. Tot slot kan men eveneens een aantal externe specialisten inzetten, daar waar nodig. In de achterliggende periode hebben zij snel weten om te schakelen van puur fysieke bijeenkomsten naar het geven van online-trainingen. Aan de hand van evaluaties met de deelnemers, wordt de kwaliteit gemeten en geborgd. Alle opleidingsactiviteiten worden ontwikkeld en gecoördineerd binnen de afdeling 'Leren en Ontwikkelen'. Inmiddels vindt er een verdere verfijning van het aanbod plaats; met nog meer focus op het gericht ondersteunen van de diverse niveaus. Alle intern aanwezige kennis en expertise wordt verder gebundeld en door-vertaald in trainingen en opleidingen. Naast jaargesprekken en het uitwisselen van ervaringen, gaat men verdere stappen zetten om te komen tot verdere professionalisering van het trainerskorps. Intervisie gaat daarin een prominente plek innemen. Inmiddels is het leerportaal dé centrale plek waarin alle relevante informatie is opgeslagen waarbij medewerkers inmiddels hun weg daarnaar toe weten te vinden. De basis staat maar er zijn nog veel meer mogelijkheden om de komende tijd te exploreren.

Continuïteit

De iHUB organisatie is een relatief jonge organisatie die is ontstaan uit een samenvoeging van meerdere partijen binnen het vakgebied. Inmiddels is de hele logistieke organisatie vormgegeven en is het LMS-systeem dé plek voor Leren en Ontwikkelen. Verdere doorontwikkeling van het aanbod is een continu aandachtsgebied waarin toewerken naar zoveel mogelijk harmonisatie van beleid en werkwijze uitgangspunt is. Een aantal brede landelijke ontwikkelingen worden ook binnen iHUB geïmplementeerd zoals de JIM (Jouw Ingebrachte Mentor). Medewerkers hebben in samenwerking met de organisatie JIMwerkt collega's opgeleid en getraind om mentor te worden, bijvoorbeeld op scholen, wanneer een jongere daarom vraagt. Daarnaast vormt Passend Onderwijs nog steeds een belangrijke pijler waarbij de rol van iHUB is gelegen in het ondersteunen van reguliere scholen om dit zo goed mogelijk in te vullen. Gezien veranderde marktbevingen, monitort men zorgvuldig hoe men op de best mogelijke manier kan inspelen op de vragen en expertise zowel binnen als buiten de organisatie kan delen. Zo zijn er intern teams opgericht om bijvoorbeeld te onderzoeken hoe de ambulante zorg in het gezin voor de doelgroep die eerst in de residenties zat het beste vormgegeven kan worden. Daarnaast inventariseert men de voorhanden zijn de mogelijkheden om tekorten aan zorg- en onderwijzend personeel op te vullen door bijvoorbeeld samen te werken met hogescholen. Tevens onderzoekt men de vraag naar de inzet van meer (WO) geaccrediteerde docenten en welke begeleiding daarvoor nu vereist is. Tot slot wordt aandacht besteed aan alle mogelijkheden van verdere digitalisering. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit iHUB voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

iHUB weet een goede transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen, in de ogen van de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt. De trainingen sluiten aan bij de dagelijkse praktijk van de cursisten die daarmee hun kennis en vaardigheden in een complex speelveld kunnen optimaliseren ten behoeve van het kind of de jongere en hun ouders die ondersteuning nodig hebben.

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