

Klanttevredenheidsonderzoek

Blankestijn & Partners

25-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Blankestijn & Partners 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	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, ondoorgroendelijk 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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			11%	44%	44%
Opleidingsprogramma				33%	67%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders			11%	44%	44%
Trainingsmateriaal			33%	56%	11%
Accommodatie		22%		44%	33%
Natraject		11%	11%	67%	11%
Organisatie en Administratie				22%	78%
Relatiebeheer			11%	56%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding			11%	67%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			11%	33%	56%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Ongeveer de helft van de referenten heeft de opleidingen van Blankestijn & Partners via internet gevonden. Het andere deel is via collega's of bekenden over deze opleidingen getipt. De goede naamsbekendheid van Silvia Blankestijn in deze branche, de mogelijkheid om eerst een workshop te volgen en de goede indruk tijdens het persoonlijke intakegesprek worden regelmatig genoemd als overweging om voor dit instituut te kiezen. De referenten vertelden: "Ik was op zoek naar een opleiding en via een bekende ben ik enthousiast gemaakt over deze opleiding. Na de kennismakingsbijeenkomst heb ik nog Silvia gesproken. Dit fijne contact samen met de modellen waarmee zij werken, was voor mij de doorslag om voor deze opleiding te kiezen", "Een erkende opleiding waarbij theorie en praktijkervaring gecombineerd wordt, was de reden voor mij om voor deze opleiding te kiezen" en "Via mijn contacten werd ik gewezen op deze opleiding. Vooraf heb ik gesproken met iemand die de opleiding al gevolgd had. De aanbeveling en de gedegen indruk van de organisatie was voor mij de overweging om voor Blankestijn & Partners te kiezen." Vrijwel alle referenten waarderen het voortraject met tevreden tot zeer tevreden. Eén referent gaf aan dat zij noch tevreden noch ontevreden was en lichtte dat als volgt toe: "Ik had achteraf gezien graag een duidelijker uitleg willen hebben over het geheel wat mij te wachten stond en wat ik allemaal moest doen voor de eindopdrachten."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door alle geïnterviewden gewaardeerd met de scores “tevreden” of “zeer tevreden”. Vrijwel alle geïnterviewden hebben het programma op de website bekeken en vervolgens ook gedownload. Bij anderen was dit niet direct duidelijk en is het telefonisch toegelicht. Enkele geïnterviewden gaven nog aan dat de informatie op de website niet makkelijk te achterhalen is. Eén referent vertelde: “Er staat heel veel informatie op de website en je kan heel vaak doorklikken waardoor het niet meer overzichtelijk was voor mij bij welke opleiding ik nu zat.” Ook gaf één referent aan dat het programma tijdens de opleiding nog is aangepast omdat het niet overzichtelijk bleek te zijn.

Uitvoering

De uitvoering wordt door zes referenten gewaardeerd met de score “zeer tevreden”. Drie referenten gaven aan “tevreden” te zijn. Vaak benoemde positieve punten zijn de goede structuur van de opleiding, het oefenen in de praktijk in diverse werkvormen en de ruimte voor persoonlijke groei. Referenten vertelden: “De opleiding steekt goed in elkaar en is precies uitgewerkt op een vrij schoolse manier. De methodieken grijpen heel duidelijk in elkaar en je wordt voorbereid op de rol van coach. De goede opbouw bleek voor mij bijvoorbeeld uit de complimenten douche na afloop van een zware intervisie”, “Het was een professioneel gedegen opleiding, waarbij je door een goede en logische opbouw kan leren coachen. Er was voldoende ruimte voor discussie waarbij ook wel grenzen werden aangegeven. De groep was gemêleerd en op een positieve manier gaf dit mooie verschillende invalshoeken. Ik vond het praktijkgedeelte best lastig, maar het was heel goed om te oefenen in diverse werkvormen” en “De opleiding was beter dan ik had verwacht. Indrukwekkend hoeveel ruimte er was voor persoonlijke groei en dat werd ook nog eens onderbouwd. Aan het einde van de dag was er ruimte voor een mondelinge evaluatie.” Eén referent vertelde nog dat dit een opleiding is waar persoonlijke zaken naar boven kunnen komen, maar voor haar gevoel was er geen ondersteuning vanuit de opleiding op dit vlak. Dit creëerde een gevoel van onveiligheid bij haar tijdens de opleiding. Ook de online intervisie droeg hier niet aan bij.

Opleiders

De opleidingen worden door verschillende opleiders gegeven en de referenten hebben dat verschillend ervaren. De waardering voor de opleiders wordt door acht van de negen referenten gewaardeerd met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden. Zij vertelden: “De verschillende trainers werden voor mijn gevoel goed ingezet op hun specialisme. Zij wisten vragen goed te beantwoorden en gaven gedegen feedback. Eén trainer was inhoudelijk wat minder sterk en een ander was didactisch wat minder vaardig”, “De diversiteit aan opleiders vond ik prettig; de één ligt je meer dan de ander. Zij waren allemaal heel deskundig en hebben hun eigen praktijk. Vragen die je tussentijds stelde, werden altijd binnen drie tot vier dagen beantwoord” en “Ik voelde mij veilig en vertrouwd. De opleiders gaven op een respectvolle manier feedback en gaven daarin echt het goede voorbeeld.” De referent die noch tevreden noch ontevreden is, onderbouwde dit als volgt: “Eén opleider gaf mij geen veilig gevoel. Daarnaast was er de ene keer wel een oefencoach bij en de andere keer niet. Ook waren er geen tussentijdse schriftelijke evaluaties.” Eén referent gaf aan dat het volgens haar verstandiger is en prettiger voor de groep om een assistent gedurende de hele opleiding mee te laten lopen en niet alleen bij één onderdeel.

Trainingsmateriaal

Het merendeel van de geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Drie referenten zijn noch tevreden noch ontevreden. Het materiaal bestond, afhankelijk van de opleiding, uit syllabi, boekenlijsten, boeken, oefenmateriaal en een online leeromgeving. Zij vertelden: “Ik ontving twee grote gevulde mappen die al het opleidingsmateriaal bevatten. Daarnaast staat er nog een enorme kennisbank op het digitale web klaar. Ik gebruik het nog regelmatig als naslagwerk” en “De online sessies stonden allemaal via de digitale leeromgeving klaar. Dat vond ik erg handig. Een aantal boeken en modellen pak ik er nu nog regelmatig bij.” Meerdere kritische opmerkingen werden er gemaakt, namelijk: “De inhoud van de syllabi was goed maar er zaten nergens tabbladen tussen, waardoor het wat zoeken was. Ik vond dat wat armoedig” en “Het trainingsmateriaal staat allemaal in een digitale leeromgeving en moet je zelf printen. Dat vond ik onhandig”, “Ik had graag nog meer trainingsmateriaal ontvangen, zoals de Roos van Leary. Het zou prettig zijn als je het lesmateriaal waar zij mee werken ook ontvangt” en “In het begin was de syllabus wat onoverzichtelijk op detailniveau. Dat is later nog aangepast.”

Accommodatie

De accommodatie wordt door de meeste referenten gewaardeerd met de scores “tevreden” of “zeer tevreden”. Twee referenten waren ontevreden. De volgende reacties van de referenten weerspiegelen dit: “De opleidingslocatie ligt centraal in Nederland en is goed bereikbaar. De locatie is een oud theater met een mooie uitstraling. Het restaurant was beneden, waar wij in de middag de verzorgde lunch kregen aangeboden”, “Het leslokaal had geen warme uitstraling”, “De locatie was prachtig en het eten prima. Het leslokaal was technisch gezien goed maar wel oubollig en hygiënisch gezien op het randje. Er zaten vlekken in de vloerbedekking en stoelen en de toiletten stonken al in de ochtend.” De locatie van de diploma-uitreiking vonden de referenten aanmerkelijk minder goed.

Natraject

Het natraject wordt grotendeels gewaardeerd met de scores “tevreden” of “zeer tevreden”. Daarnaast is één referent noch tevreden noch ontevreden, en één referent ontevreden. Alle referenten vertellen over diverse pittige opdrachten: “Ik moest een ontwikkelingsportfolio over mijzelf inleveren en een beoordelingsportfolio waarbij je liet zien welke competenties je kan toepassen. Bij de diploma-uitreiking moest ik mijzelf nog als coach presenteren aan de groep. Ook is er gewezen op welke vervolgopleidingen er mogelijk zijn. Verdere nazorg is niet echt aanwezig, maar je kan wel contact houden met je intervisie groep”, “Niet alle opdrachten in de portfolio waren helemaal duidelijk. Dat gaf onrust, maar het was te overzien. De laatste opdracht bij de diploma-uitreiking daar zat niemand op te wachten, maar iedereen heeft het wel gedaan. Bij vragen tussentijds kon ik altijd bellen, maar de reactiesnelheid bij brandende vragen was niet hoog. Soms wel anderhalf tot twee weken” en “We hebben onderling nog goed contact in een online intervisiegroep van vier personen. Dat werd ook gestimuleerd vanuit de opleiding.” Overigens wordt de bereikbaarheid van de trainers door andere referenten als heel goed omschreven. Degenen die minder tevreden waren vertelden het volgende: “Ik was voldoende voorbereid op het examen maar de schriftelijke feedback vond ik niet voldoende. Ik had liever een telefonische afspraak gehad. Naar aanleiding van de eindevaluatie is ook geen contact meer met mij opgenomen.” en “Ik vond het lastig om mijn persoonlijke ontwikkelingsportfolio te delen. Ook door de wijze waarop de communicatie daarover plaatsvond. Bij het inleveren heb ik geen bevestiging van ontvangst gekregen. Dat vond ik slordig.” Aan het eind van de opleiding is er een schriftelijke evaluatie verstuurd. Eén referent benoemde nog dat hij het prettig had gevonden als de eerste drie blokken aan het eind van de opleiding herhaald waren omdat de informatie enigszins was weggezaakt.

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot vooral zeer tevreden over de organisatie en administratie. Zij geven aan dat alles goed is verlopen of is opgelost als er iets onduidelijk was. Na de inschrijving is er voornamelijk contact met de trainers. Eén referent gaf nog aan dat zij de workshop vooraf heel zorgvuldig vond georganiseerd.

Relatiebeheer

De meeste referenten ontvangen nog nieuws van Blankestijn & Partners via mailingen of LinkedIn en worden zo ook op de hoogte gehouden over andere opleidingen. Allen zijn daar tevreden of zeer tevreden over. Eén referent ontvangt deze nieuwsbrief niet maar had wel graag informatie over een mogelijke verdieping willen ontvangen. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf referenten geven aan dat zij het een dure opleiding vinden, Maar de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit is goed. Eén referent vertelde: “De kwaliteit is hoog en je wordt goed klaargestoomd tot beroepsbekwame coach.” Drie referenten geven aan dat zowel de prijs als de kwaliteit goed is. Eén referent vindt de prijs te hoog. Deze referent heeft een aantal opmerkingen die reeds op andere onderdelen zijn verwoord. Hij vindt daarom de prijs niet helemaal in verhouding tot de kwaliteit van de opleiding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Vrijwel alle referenten zijn “tevreden” of vooral “zeer tevreden” over de opleiding en de samenwerking met Blankestijn & Partners in totaal. Eén geïnterviewde is noch tevreden noch ontevreden. Allen vertellen dat zij veel geleerd hebben over het vakgebied en over zichzelf tijdens de opleiding. Zij vertellen: “Ik ben heel tevreden. Vooral het oefenen in de praktijk, de groei die je zelf doormaakt en de toepasbaarheid van de opleiding vind ik sterke kanten van deze opleiding. Mijn kijk naar mensen is veranderd en ik stel mij ook anders op”, “De kwaliteit van de docenten en de persoonlijke en enthousiaste wijze waarop zij verdieping en inzichten gaven, vind ik heel waardevol. Elke keer kwam ik vol energie uit de opleiding. Vroeger dacht ik te weten wat coaching is, maar ik heb nu zoveel meer geleerd” en “De praktijkgerichtheid vind ik heel goed. In negen maanden tijd ben je echt in staat om te coachen en je maakt zelf ook een persoonlijke groei door. Ook de aandacht voor de accreditatie die je kan halen vond ik heel sterk. Deze heb ik vrij snel na mijn diploma gehaald.” Niet alle referenten voelen zich al klaar om als coach aan de slag te gaan, maar werken daaraan. Verbeterpunten worden ook genoemd of herhaald zoals een betere nazorg, schriftelijke tussentijdse evaluaties en een duidelijke en logische structuur van de syllabi. Eén referent benoemt nog dat zij de theoretische diepgang van deze opleiding als minder heeft ervaren. Wel is er een niet verplichte literatuurlijst waardoor er wel mogelijkheden worden aangereikt om dit te verwerven.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Blankestijn & Partners op 25-01-2024.

Algemeen

Blankestijn & Partners begeleidt trainers, coaches en managers in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Onder het motto "trainen en coachen met ziel en zakelijkheid" traint en begeleidt Blankestijn & Partners deelnemers uit het hele land op de locaties Ede en Zeist. Doel is om mensen, teams en organisaties met impact te begeleiden, zodat vanuit bezieling tot resultaten wordt gekomen. Blankestijn & Partners biedt gedegen en intense Coaching-, Trainers-, Loopbaancoach- en Teamcoach-opleidingen aan, op verschillende competentieniveaus. Alle trajecten zijn gericht op vakmanschap én persoonlijke ontwikkeling; "Om anderen te leren veranderen, moet je zelf durven veranderen" is het adagium van Blankestijn & Partners.

Kwaliteit

Het bureau heeft professionaliteit en kwaliteit hoog in het vaandel staan. Opleidingen zijn post-hbo geregistreerd en erkend/gecertificeerd door NOBTRA, NOBCO en LVSC. Daarnaast kan men met enkele opleidingen erkende PE-punten halen voor (her)registratie bij diverse beroepsorganisaties. Met alle deelnemers wordt een uitgebreid (telefonisch) intakegesprek gehouden om de opleidingsbehoefte en het ambitieniveau helder te krijgen. Ook is er zorg voor het inbedden van training & coaching in de organisatiecontext. In de opleidingen staat het door Silvia Blankestijn ontworpen en zogenoemde "stermodel" van de zes ontwikkelingsniveaus centraal. Kwaliteitsmeting geschiedt door middel van evaluaties onder de deelnemers en door certificeringstrajecten. Het bureau werkt met een docententeam van zo'n zes docenten en een opleidingscoördinator. Alle docenten zijn door Blankestijn & Partners opgeleid en ingewerkt. Met regelmaat worden er docentenmeetings georganiseerd om signalen uit te wisselen en om het ontwikkelingsproces van de docenten te begeleiden. De lijnen met de docenten zijn kort. Het trainingsmateriaal is opgenomen in een (besloten) digitale leeromgeving. Daarnaast is er een openbare kennisbank op de website opgenomen.

Continuïteit

Blankestijn & Partners past de inhoud van de opleidingen en het portfolio voortdurend aan aan de ontwikkelingen in de markt. Zo is de bestaande coachopleiding de afgelopen periode geheel onder de loep genomen en aangepast aan de nieuwe eisen. Ook is er de afgelopen periode een post-hbo opleiding tot loopbaancoach aan het portfolio toegevoegd. Voorts is er een opleidingsmanagementsysteem in gebruik genomen. Daarmee laat Blankestijn & Partners zien zich continu aan te passen aan veranderende marktomstandigheden en opleidingseisen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Blankestijn & Partners voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Met de slogan "tussen ziel en zakelijkheid" positioneert Blankestijn & Partners zich in de markt. Zij onderscheidt zich van andere bureaus door de deze verbinding daadwerkelijk aan te gaan; door de boven- en onderstroom samen te voegen. Beide aandachtsgebieden komen in de opleidingen ruimschoots aan bod. Het bureau maakt zich in de markt onder meer bekend door middel van nieuwsbrieven en berichten op social media. Er worden op regelmatige basis (online) kennismakingsworkshops georganiseerd om de opleidingen te promoten. Ook publiceert zij boeken, blogs en artikelen in vaktijdschriften. Blankestijn & Partners heeft zich inmiddels een goede naam in de markt verworven. Nieuwe deelnemers weten hun weg naar hen dan ook vaak te vinden op aanbevelen en goede ervaringen van anderen.

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