

Klanttevredenheidsonderzoek

Labor Redimo

09-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Labor Redimo 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 ORGANISATIEADVIES	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 jaaromzet 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 Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	90%	
Plan van aanpak / offerte				90%	10%
Uitvoering				90%	10%
Adviseur(s)/consulente(s)			10%	20%	70%
Afronding		10%	10%	70%	10%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer②				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	60%	20%
Globaal: project / samenwerking				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer
- ③ Een referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negen referenten die aan dit onderzoek naar de Organisatieadvies trajecten van Labor Redimo hebben deelgenomen, tonen zich tevreden over het voortraject. Zij hebben hen met name ingezet bij trajecten die te maken hebben met een inhuurproces om uiteindelijk te komen tot een model waarmee in de praktijk gewerkt kan worden en wat duidelijkheid verschaft omtrent procedures. Sommigen vertellen dat zij bij hen terecht zijn gekomen in het kader van een Europese aanbesteding. Deze respondenten zijn van mening dat Labor Redimo in dit stadium goed weet te luisteren en te adviseren. Allereerst vindt er een inventarisatie van de huidige stand van zaken plaats waarna er een advies volgt. Volgens sommigen bevatte dit een aantal varianten op basis waarvan men dan een juiste keuze kon maken. Enkele referenten vertellen het volgende: “Het uiteindelijke traject bevatte zowel advies als onderzoek en interviews om zo te komen tot een bepaalde benchmark”, “Wij huren tijdelijke krachten in omdat we een projectorganisatie zijn en bepaalde expertises niet in dienst hebben”, “Het is een onafhankelijk adviesbureau en een bekende speler” en “Bij ons proces hadden we te maken met complexe wet- en regelgeving en die kennis hadden wij niet in huis. In het gesprek is er ingezoomd op deze onderdelen en wat hun visie daarop was. Zij hebben ons ondersteund bij de opstart van aanbestedingen.”

Ook verklaart men het functioneren van Labor Redimo als volgt: "Zij hebben expertise en kennis van de markt. Het eerste gesprek vond plaats met een van de partners. Daarna hebben zij het intern verder uitgerold en zijn ons twee adviseurs toegewezen", "Ik kende hen al vanuit het verleden. Mede dankzij de positieve ervaringen ben ik opnieuw bij hen terecht gekomen. We konden op korte termijn afspreken", "Zij kennen de markt en de spelers die daarbinnen opereren. Onder andere daardoor kunnen zij ook cases met elkaar vergelijken en ons adviseren" en "Ik ervaar hen als deskundig maar ook helder in wat er wel en niet kan. Zij hebben een prettige manier van schakelen." Degene die een neutraal oordeel geeft, meldt: "Ik vond hen in dit stadium niet echt proactief terwijl dat juist in de aanbestedingsfase wel zo was."

Plan van aanpak / offerte

Nadat alle wensen zijn geïnventariseerd, volgt er een plan van aanpak plus een kostenoverzicht. Alle referenten beoordelen dit als helder en duidelijk. Een van hen merkt daarbij wel op: "Het is voor ons een zoektocht geweest, vooral omdat dit dure trajecten zijn. We hebben nog een tweede offerte opgevraagd maar toch voor hen gekozen omdat we er meer vertrouwen in hadden." Een tweede: "In het voorstel waren meerdere fases opgenomen. Alles was duidelijk. Er stond ook in vermeld welke onderdelen op basis van nacalculatie zouden worden gefactureerd." Enkele anderen melden nog dat het voorstel een paar keer heen en weer is gegaan om alles te finetunen. "Maar dat viel prima binnen de marges van het proces", geeft een van hen daarbij aan. Tot slot meldt een respondent nog dat het een duidelijke structuur bevatte, inclusief fases, planning, stappen en acties.

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter positieve reacties. De ondersteuning die referenten hebben gekregen in het hele begeleidingstraject wordt gewaardeerd. Meerdere sub-trajecten hebben plaatsgevonden, zoals onderzoek en interviews maar ook advisering en rapportages. Uit de gesprekken blijkt dat de processen een lange looptijd hebben. Sommige fases zijn door Labor Redimo uitgevoerd terwijl er ook fases zijn die gezamenlijk met de opdrachtgever zijn opgepakt. Enkele citaten ter toelichting: "Het eerste rapport is met het team als klankbordgroep besproken. Vervolgens is het verder aangescherpt. Daarna hebben we een definitief advies geformuleerd en geaccordeerd. De uitvoering doen we zelf", "Het heeft veel tijd gekost om de hele organisatie erin mee te nemen om draagvlak te creëren. Daar hebben zij goed in ondersteund", "We hebben een stuurgroep opgericht die een keuze voor het model heeft gemaakt. Daarnaast hebben we een programma van eisen opgesteld plus een aanbestedingsleidraad. Ook daarin heeft Labor Redimo ondersteund. Ik heb hen ervaren als sterk in de kennis van de markt plus scherp bij een casus", "Het bureau ondersteunt bij alle stappen. Van het opstellen tot en met het uitvoeren van de plannen", "Ze hebben bij ons een analyse uitgevoerd en advies gegeven. Daarna hebben ze voor- en nadelen opgesteld ten aanzien van mogelijke oplossingen" en "Ik heb het gevoel gehad dat ik heb kunnen werken met een specialistische partner aan mijn zijde." Ook zijn er referenten die concluderen dat Labor Redimo ook in deze fase meer proactief had kunnen zijn. Zoals een van hen aangeeft: "Ik moest veel zelf vragen en heb in de uitvoering toch wel wat tips gemist."

Adviseur(s)/consulente(s)

Van de tien referenten zijn er negen tevreden over de rol van de adviseurs en consultants die Labor Redimo inzet. Zij worden ervaren als echte specialisten. Meestal, zo blijkt uit de interviews, krijgt men de medewerking van een expert op inhoudelijk vlak en een expert die verantwoordelijk is voor de operationele kant bij de uitvoering. Zo worden zij onder andere omschreven: "De een zet de koers uit terwijl de ander de procesgang bewaakt", "Het was mooi om te zien dat de een wat meer gehard was door ervaring en de ander wat zachter wat weer een voordeel was in de gesprekken", "Ik heb hen als een mooie tandem ervaren. Ook de directeur/eigenaar was er op de achtergrond bij betrokken", "Bij het hele aanbestedingstraject is ook nog een andere specialist aangehaakt. Tevens heb ik ervaren dat men direct kan schakelen met de achterban", "Mijn ervaring is dat zij nauwgezet en correct zijn. Zij verplaatsen zich echt in de klant en tonen betrokkenheid" en "Ik zou hen typeren als goed, professioneel, benaderbaar, openstaand voor feedback en betrokken." Tevens blijkt dat Labor Redimo het principe 'afpraak is afspraak' hanteert waardoor deadlines worden gehaald. Een referent is neutraal en schetst: "Ik vond hen niet altijd even sterk. Soms was men in de communicatie naar de stuurgroep wat langdradig en twijfelend."

Afronding

Over de afronding van het traject is een respondent ontevreden ondanks dat deze ook meldt dat het resultaat goed is. Hij verklaart: "We hebben tussentijds te weinig om de tafel gezeten in mijn beleving. Daardoor ontstond er wat gedoe en duurde het langer dan gepland. Ik had andere verwachtingen bij de oplevering van de stukken. Ook is er geen eindevaluatie geweest." Degene die neutraal is meldt hetzelfde in soortgelijke bewoordingen: "Naar mijn smaak is er soms te weinig geëvalueerd; vooral tussentijds." Uit andere gesprekken blijkt juist dat er veel met elkaar is gesproken: "We zaten indien nodig bij elke stap dagelijks of wekelijks bij elkaar", "We hebben een goed contact gehad. Op tussenpresentaties konden we kritisch reageren waarna de opmerkingen werden verwerkt", "Het geheel is nog niet afgerond maar het contact en de begeleiding zijn goed", "Aan de hand van tussentijdse evaluaties hebben we kunnen bijsturen. Het traject is heel waardevol. De eindevaluatie hebben we ook op schrift gekregen", "Uiteindelijk hebben we ervoor gekozen om Labor Redimo de leidende rol te geven en achteraf hebben we alles doorgenomen" en "Na iedere mijlpaal hebben we samen bekeken wat het heeft opgeleverd en hoe we de volgende stap gaan inzetten. Zaken zijn beter gestructureerd." Uit meerdere gesprekken blijkt dat het inhuurproces is verduidelijkt en dat men overgaat tot het aanstellen van een broker die verder gaat begeleiden. Zoals een van hen nog toevoegt: "Het proces is efficiënter geworden, evenals de kostenbeheersing."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden door Labor Redimo keurig vormgegeven en uitgevoerd, aldus negen van de tien referenten. De bereikbaarheid, zowel per mail als telefoon is goed en de afspraken worden nagekomen. "Ze schakelen snel", "Men stuurt alles tijdig toe", "Soms was het wat moeilijker maar over het algemeen toch goed", "Af en toe was het puzzelen met de facturen met de uren, dagen en de afspraken. Maar daar zijn we uitgekomen" en "Met de twee adviseurs was het prima schakelen. Hoe vroeg of hoe laat ik ook contact opnam." Ook blijkt dat het bureau zelf contact op heeft genomen. Een van hen is minder tevreden en zegt: "De afspraak was dat we wekelijks projectoverleg zouden hebben. Soms kwamen ze niet en soms kwamen ze op kantoor terwijl we online hadden afgesproken. Daar zit nog wel ruimte voor verbetering."

Relatiebeheer

Een referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer. Hij verklaart dat het geheel recent is afgesloten en dat het voor hem nog te vroeg is om hier een mening over te geven. Uit de interviews blijkt dat het contact tijdens het traject goed en intensief is maar dat er daarna weinig tot geen contacten meer zijn. Negen van de tien referenten ervaren dat als prima. Hoewel een van hen daarbij opmerkt: "Ze hadden best nog wel eens na een half jaar mogen bellen." Een volgende meldt dat deze een abonnement heeft op de tarieventool. "Dat staat voor objectiviteit ten aanzien van de tariefstelling voor de inhuur van extern personeel. Die ervaar ik echt als van toegevoegde waarde", meldt deze daarbij. Een volgende: "Ze hebben bij ons gecheckt of het echt was afgerond. Dat vond ik heel netjes. Daarnaast bleek dat wij nog niet alle uren hadden opgemaakt. Dus er komt nog een vervolgtraject. Ik ervaar hen als heel open en transparant hierin." "Ik vind hen echt oprecht betrokken. Ze snappen heel goed waar wij vandaan komen en laten de keuzes aan ons op basis van hun advies", meldt een derde. Een vierde: "Er is ruimte voor feedback, reflectie en nazorg. Regelmatig hebben ze nog even gecheckt hoe we ervoor staan en hebben hulp aangeboden. Zonder dat daar direct een factuur aan gekoppeld was." Tot slot verklaart een respondent nog: "Het is een prettige organisatie om mee samen te werken. Ik ken hen al een hele tijd. Ze houden me ook op de hoogte van eventuele seminars die zij organiseren."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding omdat het nog niet geheel is afgerond. Van de resterende negen zijn er acht tevreden. Zoals een van hen meldt: "Het tarief past in het beeld van een specialist in de markt. Ik denk dat het marktconform is." Dit wordt door meerdere referenten aangegeven. Daarnaast zegt men nog: "De samenwerking is prettig en volgens plan verlopen. En de uitkomsten zijn positief", "Het is niet goedkoop maar wel waardevol" en "Het risico is afgedekt. Wij zijn uitermate tevreden met deze investering." Degene die neutraal is, verklaart: "Het traject heeft langer geduurd omdat wij de oplevering in fases wilden. Terwijl het voorstel in eerste instantie voor het hele traject was. Omdat het langer heeft geduurd hebben we nog kosten op basis van nacalculatie gekregen. En het uurtarief vind ik daarbij hoog."

Globaal: project / samenwerking

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de uitvoering van het project en de samenwerking met Labor Redimo. Zo schetsen zij onder meer de positieve kanten: "De expertise en de kennis van de markt. Met betrekking tot externe inhuur weten zij alles van de wet- en regelgeving en hoe dit tot een optimalisatie kan komen", "Het is een fijne samenwerkingspartner die professioneel handelt", "De adviseurs zijn echte experts. Daarnaast zijn zij deskundig op het gebied van de markt en het vak", "Men heeft echt oog voor de klant", "Ze zijn betrokken en denken mee", "Je kunt op hen bouwen", "Labor Redimo heeft een groot netwerk waardoor ze kennis uit de praktijk kunnen delen" en "Ze bieden goede ondersteuning en beschikken over een breed aanbod aan diensten." Ook geeft men nog enkele tips: "Let op om de juiste mensen binnen te houden", "De afstand kan een issue zijn", "De uitgebreide rapportage was wat veel voor mensen die er niet in het hele proces bijzitten. En jammer genoeg was er bij de afronding een wisseling van de wacht waardoor we toch wat andere verwachtingen hadden" en "Probeer nog meer structuur vooraf te geven bij een organisatie met weinig kennis." Tot slot geven alle referenten aan bereid te zijn om Labor Redimo aan te bevelen 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 Labor Redimo op 09-07-2024.

Algemeen

Labor Redimo is een onafhankelijk adviesbureau en expert op het gebied van Externe Inhuur, Talent Acquisition en Total Workforce Management. Zowel organisaties in de publieke als de private sector ondersteunt het bureau met het analyseren, benchmarken, inrichten en implementeren van oplossingen. Daarbij kiest zij de integrale benadering waarbij zij alle disciplines binnen de klantomgeving betreft. De vraagstukken worden bedrijfskundig benaderd inclusief oog voor de praktijk. De adviezen die daaruit voortvloeien zijn altijd onafhankelijk en implementeerbaar.

Kwaliteit

De adviseurs binnen het team van Labor Redimo hebben allen een gedegen vakkennis van de markt, zijn onafhankelijk en betrokken en in staat om kritisch mee te denken. Daarnaast is integriteit een belangrijke kernkwaliteit op basis waarvan men nieuwe adviseurs aan zich weet te binden. Daarom kijkt zij kritisch naar de toelating. Onafhankelijkheid is voor Labor Redimo een principiële keuze. Zij adviseren niet over diensten die zij zelf leveren waardoor zij zich onderscheiden in de markt. Elk advies- of implementatietraject is nauw afgestemd op de strategische keuzes van de opdrachtgever. Dat impliceert dat Labor Redimo geen standaardoplossingen biedt maar terdege het proces bij de klant monitort. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. Interne expertmeetings zijn momenten waarbij de adviseurs elkaar ontmoeten om kennis te delen en ervaringen uit te wisselen. Bij externe Labor Forum meetings worden zowel de klanten als de adviseurs uitgenodigd. Daarnaast organiseert Labor Redimo eveneens kennissessies ten aanzien van bepaalde thema's of onderwerpen. Met opdrachtgevers wordt, gedurende langlopende trajecten, regelmatig overleg gevoerd. Tussentijdse evaluatiemomenten grijpt men aan om daar waar gewenst of noodzakelijk, aanscherpingen toe te passen. Eindevaluaties vormen eveneens een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Labor Redimo monitort nauwgezet de actuele stand van zaken binnen wet- en regelgeving. Op die manier kan zij haar klanten maximaal ondersteunen bij optimaliseringstrajecten, bijvoorbeeld ten aanzien van de arbeidsverhouding tussen een werkgever en de inhuur van zelfstandigen. Recrutement en strategieën met betrekking tot in-, door- en uitstroom van kandidaten blijft een belangrijk aandachtsgebied. Het unieke concept van de Tarieventool, zoals Labor Redimo dit in de markt aanbiedt, is eveneens een hulpmiddel van toegevoegde waarde voor de afnemers. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Labor Redimo zowel om de inhoudelijke expertise alsmede om de logistieke organisatie. Gezien de lange looptijd van trajecten richt men samen met de organisatie van de opdrachtgever, processen optimaal in. Daarnaast waardeert men het bureau eveneens om haar betrokkenheid en haar meedenkend vermogen. Zij worden gezien als een expert in de markt en een betrouwbare partner. Dat maakt dat klanten graag bij Labor Redimo terugkeren voor vervolgoopdrachten.

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