

Klanttevredenheidsonderzoek

VWSC Nederland BV

04-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VWSC Nederland BV 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 OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan 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.

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 een 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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

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 Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				10%	60%
Plan van aanpak			10%	20%	70%
Uitvoering			10%	10%	80%
Adviseurs				10%	90%
Afronding			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer③				10%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	60%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	10%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten geven aan geen inzicht te hebben in het voortraject.
- ③ Eén referent geen inzicht.
- ④ Twee referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door VWSC Nederland BV (hierna te noemen VWSC) hebben tien referenten, allen opdrachtgevers, hun medewerking verleend. Alle referenten, die daar zicht op hadden, waren tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Een aantal geïnterviewden vertelde dat zij al geruime tijd zakendoen met VWSC. "Ik werk al jaren samen met hen, en de samenwerking verloopt zo goed dat ik elke keer voor hen kies. Het traject begint altijd met een verzoek van onze kant, waarna zij het traject opstarten en uitvoeren," vertelde één referent. Een andere geïnterviewde vulde aan: "Ze zijn preferred supplier, samen met een aantal andere outplacementbureaus. Mijn voorkeur gaat meestal uit naar VWSC omdat zij landelijke dekking bieden en ik altijd zeer tevreden ben over hun dienstverlening." Sommige referenten zijn destijds via hun netwerk geattendeerd op VWSC. De werkwijze ligt vaak al vast, zoals de geïnterviewden toelichten: "Het proces verloopt meestal zo dat de aanmelding rechtstreeks per mail naar hen gaat. Hierbij worden altijd de relevante, niet-medische gegevens doorgestuurd. Zij voeren een intakegesprek met de medewerker, waarna een plan van aanpak en een tijdspad worden opgesteld. Jaarlijks worden meerdere medewerkers naar hen doorverwezen." Een andere geïnterviewde merkte op: "Het is gebruikelijk dat alles wordt doorgesproken en dat er wordt gekeken of er nog aanvullende eisen zijn. De prijzen zijn in principe vast, maar voor extra diensten wordt een aparte offerte opgesteld."

Plan van aanpak

Ook over het plan van aanpak dat door VWSC wordt verstrekt, zijn vrijwel alle referenten zeer te spreken. Zij gaven aan dat dit goed aansluit op de wensen van hun organisatie, en het is mogelijk om nog wijzigingen aan te brengen. Dit blijkt ook uit de volgende uitspraak: "Je krijgt altijd vooraf een concept van het plan van aanpak. Daar kan ik nog op reageren. Uiteindelijk geven wij een definitief akkoord, en dat verloopt allemaal digitaal." Vaak zijn de tarieven al eerder bepaald, en in sommige gevallen wordt er een offerte opgesteld. Eén geïnterviewde gaf aan: "We hebben vooraf een offerte ontvangen die we hebben goedgekeurd. Daarna is in dit geval het plan van aanpak door VWSC opgesteld en in gang gezet." Er zijn ook referenten die aangeven het plan van aanpak niet heel nauwkeurig door te nemen en vertrouwen te hebben in de kwaliteit die VWSC levert. Wel is er soms nog overleg als er bepaalde relevante zaken gedeeld moeten worden of als er sprake is van een bijzonder geval, lichtte een referent toe.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten, op één na, positief tot vooral zeer positief. De geïnterviewden gaven aan dat de uitvoering volgens de afspraken plaatsvindt en vertelden: "Er wordt meestal gekeken of de medewerker bij een andere organisatie of in een andere functie geplaatst kan worden. Het gaat hierbij voornamelijk om externe plaatsingen. Wij worden gedurende het traject op de hoogte gehouden. Ik ontvang regelmatig voortgangsverslagen per mail en heb om de twee à drie maanden afspraken. Als er iets afwijkt van het plan, wordt er telefonisch contact opgenomen." Een ander voegde daaraan toe: "De uitvoering is verlopen zoals afgesproken. We krijgen ook ongevroegd rapportages, en als er iets misgaat, worden we altijd direct geïnformeerd." "De trajecten duren zo'n zes tot zeven maanden, en ik ontvang gemiddeld zo'n vier rapportages. Ze schakelen snel, hebben veel kennis van zaken, en wijzen mij ook op zaken die ik over het hoofd heb gezien," merkte een geïnterviewde nog op.

Adviseurs

De referenten geven een hoge score aan de adviseurs. Negentig procent is zelfs zeer tevreden. VWSC maakt gebruik van jobcoaches die contact hebben met de medewerker en coördinatoren die contact hebben met de opdrachtgevers en met de jobcoaches. Het merendeel van de opdrachtgevers is zeer te spreken over deze functiescheiding, al moeten zij soms wel wennen. De geïnterviewden vertelden: "Er is een aparte contactpersoon voor de opdrachtgever en voor de werknemer. Dit werkt heel prettig, omdat zij iets verder van de situatie afstaan, waardoor ze moeilijke zaken gemakkelijker kunnen bespreken. Dit voorkomt belangenverstrengeling en zorgt voor een zeer prettige werkwijze." Een ander benoemde dat zij het prettig vindt dat de coördinator zich niet bezighoudt met medische zaken, maar soms wel suggesties geeft zoals: 'Misschien nog een keertje langs bij de bedrijfsarts,' of 'Bekijk de belastbaarheid nog eens.' Een geïnterviewde die nog moet wennen aan de scheiding, gaf aan: "Voor mij voelt dit soms dubbel, en het geeft mij ook een gevoel van ruis in de communicatie." "Deze coördinator is echt het doorgeefluik van alle coaches. Ze is goed bereikbaar, praktisch ingesteld, snel in haar reacties en attendeert mij ook op zaken die ik soms over het hoofd zie," prees een andere referent. Ook vertelde een geïnterviewde dat er ruimte is voor een grapje naast al het serieuze werk. Een ander voegde toe: "De indruk van de coördinator is dat hij zeer kundig is en goed op de hoogte van de relevante vakkennis en wetgeving. De communicatielijnen zijn kort, en hij reageert heel snel. Wat betreft de trajectbegeleider blijkt uit de voortgangsverslagen dat de afspraken goed worden nagekomen. Als er iets anders loopt dan gepland, trekken ze direct aan de bel."

Afronding

Het merendeel van de geïnterviewden vindt dat VWSC op een goede manier vormgeeft aan de afronding. Een aantal referenten vertelde hierover: "De doelen zijn uiteindelijk bereikt, en er zijn ook allerlei tips gegeven door de coach. In dit geval was er geen sprake van een natraject vanwege het type traject." Een andere geïnterviewde vulde aan: "De doelen van alle trajecten zijn bereikt, hoewel soms niet binnen de gestelde tijd. Niet elke kandidaat is geplaatst bij een andere werkgever, maar dat is niet ongewoon bij tweede spoor-trajecten. Er is sprake van goede verslaglegging, en evaluatie en nazorg maken ook deel uit van het proces, zowel richting de opdrachtgever als richting de medewerker." Volgens één referent wordt er heel snel geëvalueerd en gerapporteerd. Wel zit daar volgens hem een keerzijde aan: "Ik heb niet altijd volledig zicht op de periode erna daardoor. Misschien zou het later beter zijn, zodat er meer zicht is op de nazorg die is verleend. Het hele rapport na afsluiting is wel heel zorgvuldig en bevestigt wat er heeft plaatsgevonden."

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat VWSC de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dit geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail. Enkele citaten van de geïnterviewden : “Zij zijn goed bereikbaar en het persoonlijke contact is heel prettig,” “Alles is goed georganiseerd en verloopt digitaal,” “De goede automatisering neemt een hoop werk uit handen en de facturen kloppen altijd,” en “De bereikbaarheid is prima, en in dringende gevallen word je altijd snel teruggebeld als je ze niet direct aan de lijn krijgt.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Iedereen bevestigt dat dit op een prima wijze verloopt: “Als het nodig is, hebben we ook buiten het traject contact. Als ik een vraag heb, kan ik altijd bellen.” Andere referenten vullen nog aan: “Wij bespreken eens per jaar wat er binnen de organisatie speelt en welke ontwikkelingen er zijn,” en “Soms sparren wij buiten de casuïstiek om als vakidioten onder elkaar.” Bij één referent wordt het contact met VWSC door een collega onderhouden, en daarom heeft deze referent geen score toegekend.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de trajecten van VWSC. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met grote meerderheid dat die verhouding in orde is, met citaten als “goed”, “Ze zitten in de middenklasse met een goede prijs” en “uitstekend.” Eén referent merkt echter op dat het altijd lager mag, maar is tegelijkertijd zeer tevreden.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De meeste referenten geven VWSC een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en soms langdurige samenwerking met het instituut en zouden hen ook aanbevelen aan anderen. Als sterke punten worden regelmatig genoemd dat zij hun afspraken nakomen, korte lijnen hanteren, meedenken, en persoonlijk contact onderhouden. Enkele uitspraken van de geïnterviewden: “Bij vragen wordt er gewoon even gebeld in plaats van alleen maar te mailen, en dat wordt zeer gewaardeerd. Ze weten ook goed dat het om medewerkers gaat en niet om nummers,” “Zij leveren conform de verwachtingen en het is een geoliede machine waar ik zelf niet achteraan hoeft te gaan. Het is een betrouwbare partij,” en “VWSC verstaat hun vak en is praktisch ingesteld.” Eén referent merkte nog op dat hij in het begin wel moest wennen aan hun werkwijze, vooral aan het werken met een coördinator, wat hij in het verleden niet gewend was. Inmiddels ervaart hij de voordelen. Hij vertelde: “De coördinator is niet altijd direct op de hoogte van elk detail dat ik wil weten, maar de ervaring leert dat ik vaak dezelfde dag nog het antwoord krijg. Bovendien hoeft ik niet elke keer apart met een coach te overleggen, maar kan ik meerdere zaken met één persoon bespreken. Als ik ergens kritisch over ben, wordt dit ook echt opgepakt door de coördinator, en ik hoeft het zelf niet meer te regelen.”

In dit onderzoek is het niet gelukt om kandidaten te spreken. Eén opdrachtgever benoemde nog dat hij van medewerkers hoort dat de coaches superleuke mensen zijn. Soms is er negatieve feedback, maar volgens hem ligt dat meer aan de kandidaat dan aan de workflow of het plan van aanpak.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met VWSC Nederland BV op 04-09-2024.

Algemeen

VWSC Nederland BV (Van Wel Saul Consultancy) is een gespecialiseerde dienstverlener op het gebied van re-integratie, loopbaanbegeleiding, outplacement, en jobcoaching. Hun aanpak is gericht op maatwerk en persoonlijke aandacht, met de overtuiging dat ieder individu unieke capaciteiten en potentie heeft om zich te ontwikkelen. VWSC ondersteunt mensen, vaak in moeilijke situaties zoals ziekte, reorganisatie, of conflicten, door hen te helpen bij het vinden van nieuwe werkmogelijkheden of loopbaanperspectieven. De organisatie biedt een scala aan diensten, waaronder re-integratie (1^e en 2^e spoor), coaching, WGA- en WW-trajecten, en loopbaanontwikkeling. Wat VWSC onderscheidt is hun intensieve begeleiding, waarbij een combinatie van persoonlijke coaching en een intern ontwikkeld E-learningprogramma wordt gebruikt. Dit biedt de mogelijkheid om flexibel te leren en te ontwikkelen op een eigen tempo. Daarnaast gebruiken ze een uniek cliëntvolgsysteem dat de voortgang van elke cliënt nauwkeurig monitort en rapporteert, wat bijdraagt aan de controleerbaarheid en efficiëntie van de trajecten. Met een landelijk netwerk van deskundigen zet VWSC zich in om zowel opdrachtgever en kandidaat op prettige en passende wijze te ondersteunen met een op elke situatie toegespitste, individuele aanpak. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de hierboven genoemde begeleidingsactiviteiten. De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken met Nathalie Cimososi en Ingrid Lessing (VWSC Nederland BV).

Kwaliteit

VWSC heeft kwaliteit hoog in het vaandel, is gecertificeerd en aangesloten bij diverse brancheverenigingen. Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, zet men zich in om te voldoen aan alle voorwaarden die wettelijk door deze brancheverenigingen zijn vastgesteld. Ook voert men regelmatig interne audits en klanttevredenheidsonderzoeken uit. Verder is er ruime aandacht voor veilig dataverkeer en -opslag en bescherming van persoonsgegevens volgens wettelijke voorschriften. Een speciaal ontworpen en goed beveiligd cliëntvolgsysteem, inclusief digitaal gegenereerde inhoudelijke rapportages, bewaakt en geeft inzicht in de voortgang van de trajecten. De kennis van de coaches, de trajectbeheerders en de medewerkers van het hoofdkantoor wordt op peil gehouden d.m.v. workshops. Er worden hiertoe zo'n 4 tot 6 workshops per jaar georganiseerd. Tegen het einde van het jaar wordt een bijeenkomst georganiseerd waarbij alle medewerkers van VWSC tegelijk aanwezig zijn. Tijdens alle bijeenkomsten kunnen zij, naast het volgen van een leerzaam programma, onderling ervaringen en adviezen uitwisselen. Tijdens de pandemie werden deze workshops online gehouden. Om de verschillende belangen te kunnen behartigen werkt VWSC samen met twee adviseurs op ieder dossier; één voor de opdrachtgever en één voor de kandidaat. Men beschikt over een poule van zo'n 60 coaches, verspreid over het hele land. Allen zijn ervaren ZZP'ers en flexibel inzetbaar. De coaches worden geselecteerd uit het netwerk. Zij worden gedegen ingewerkt en begeleid in het systeem en de werkwijze van de organisatie. Hiervoor is een coachhandleiding ontwikkeld. Coaches bepalen in overleg met de kandidaat welk onderdeel voor het volgende voortgangsgesprek voorbereid en afgerond dient te worden. Naar behoefte wordt zo invulling gegeven aan ontplooiing, ontwikkeling en toetsing, maar bijvoorbeeld ook aan verwerking, bezinning of zelfonderzoek. Verder werkt VWSC met 15 trajectbeheerders. Zij dragen zorg voor de trajectcoördinatie, monitoren de kwaliteit, ieders inzet en de dossiers en zijn het aanspreekpunt voor de coaches en werkgever/opdrachtgever. Daarnaast vormen tussentijdse- en eindevaluaties een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Sinds de start van de organisatie heeft VWSC met haar unieke formule en eigen ontwikkeld systeem al honderden opdrachtgevers en een veelvoud aan kandidaten succesvol begeleid. Opdrachtgevers zijn zowel kleine als grote ondernemingen, verzekeringsmaatschappijen, landelijke Arbodienstverleners, Gemeenten, onderwijs- en (semi) overheidsinstellingen. De dienstverlening van VWSC wordt door haar klanten getypeerd als helder, voortvarend, betrokken, no-nonsense en resultaatgericht. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van VWSC voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

VWSC is zeer bedrijfs- en resultaatgericht. Men staat voor een transparante werkwijze en open contact met betrokkenen. Hierbij houdt men oog voor de verschillende (financiële) belangen in een dossier, op korte en lange termijn. De individuele begeleiding wordt gewaarborgd door ervaren coaches. Trajectbeheerders en arbeidsdeskundigen dragen zorg voor de trajectcoördinatie, monitoren ieders inzet en dossiers, zijn het aanspreekpunt voor coaches en contactpersoon voor werkgever/opdrachtgever. Daarnaast kan men (landelijk) een beroep doen op de expertise van consultants voor ondersteunen bij lastige wettelijke- en arbeidsvraagstukken. De belangrijkste succesfactoren van VWSC zijn de intensiteit, betrokkenheid, controleerbaarheid en efficiency van de begeleidingstrajecten voor zowel de werkgever/opdrachtgever als voor de kandidaat. Men richt zich hierbij op het bedenken en creëren van mogelijkheden met een blik naar de toekomst. Daarnaast beschikt men over uniek intern ontwikkelde e-learning programma's, een uitgebreide testomgeving, een eigen vacaturebank en een functiematch systeem.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu