

Klanttevredenheidsonderzoek

MEEK2 B.V.

14-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MEEK2 B.V. 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 MAATWERK 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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma			10%	20%	70%
Uitvoering		10%		20%	70%
Opleiders		10%		10%	80%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	10%
Accommodatie③					
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer④				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	20%	20%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	20%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals Meek2 dit aanbiedt bij maatwerktrainingen, wordt door alle referenten (zeer) positief beoordeeld. Enkele opdrachtgevers vertellen dat zij al langer met hen samenwerken zoals blijkt uit de volgende citaten: "Ik heb het van een collega overgenomen. We kijken op de site naar het aanbod en zetten het intern in het programma. Vervolgens mogen onze mensen zelf kiezen. En als we specifieke wensen hebben, bespreken we het met hen", "We hebben al langer contact. Zij denken echt met ons mee en zijn proactief terwijl wij de neiging hebben om hetzelfde te vragen", "Ze hanteren korte lijnen qua afstemming, ook met de trainers. Ik zet alles op de mail en dan wordt het in gang gezet" en "We hebben ook met de trainer een voorgesprek gehad. Hij begreep precies de dilemma's omdat ook hij uit het sociale domein komt." Anderen melden onder meer het prettige contact en de open communicatie: "Een collega had een bepaalde training gevolgd en was daar enthousiast over. Vervolgens hebben we contact opgenomen waarbij het duidelijk werd dat zij beschikken over professionele trainers. Ik heb hen in dit stadium als klantvriendelijk ervaren" en "We hebben eerst telefonisch overlegd en er kwam daarna een snelle reactie."

Opleidingsprogramma

Negen van de tien referenten zijn van mening dat de offerte, die volgt op het voorgesprek, helder en duidelijk is. “Het sluit aan op hetgeen we besproken hebben”, geeft een geïnterviewde aan. Hij gaat verder: “We zitten nu in een leer-transfercyclus. Zij denken ook daarin met ons mee.” Een tweede: “We hebben een vaste trainer en kopen vaak dezelfde soort trainingen in. Ook leveren zij input. Als we wijzigingen willen aanbrengen, is dat altijd mogelijk.” “We hebben de offerte ontvangen en vervolgens nog een keer samen gezeten zodat we het beter konden afstemmen op de doelgroep. Vooraf hebben de deelnemers een vragenlijst ingevuld waardoor dit geïntegreerd kon worden in de training”, meldt een volgende. Tevens vertelt een referent: “Als we nog vragen hebben, wordt er snel op geanticipeerd.” Een geïnterviewde is neutraal: “Het voorgesprek was erg positief wat mij betreft. Maar toen de offerte kwam, was deze standaard en werd er niet ingezoomd op onze specifieke vragen. Vervolgens heb ik wel contact opgenomen en is het aangepast.” De kosten, zoals opgenomen in de offerte en het programmavoorstel, ervaren de referenten als duidelijk.

Uitvoering

Veruit de meerderheid van de respondenten is zeer positief over de uitvoering van de trainingen. Deze kennen een hoog interactief gehalte waarbij de theorie voornamelijk ondersteunend is. Uit de gesprekken blijkt ook dat er openheid is waarbij de trainers de sfeer aanvoelen en de training als laagdrempelig wordt ervaren. Daarnaast is men enthousiast over het feit dat deelnemers eigen praktijksituaties naar voren kunnen brengen. “Het is heel prettig dat er aandacht is voor de sfeer in de groep. Trainers kunnen snel schakelen en als er wat is wordt het meteen opgepakt”, “Je kunt eigen casuïstiek inbrengen waarbij acteurs een situatie uitspelen. Tijdens het ochtenddeel wordt er nadrukkelijk gevraagd naar onze ervaringen”, “We hebben na het plenaire deel, in groepjes kunnen oefenen zoals bijvoorbeeld met betrekking tot het aangeven van grenzen” en “Onze medewerkers zijn kritisch maar ik heb vanuit deze training geen aandachtspunten teruggekregen”, melden diverse referenten. Daarnaast is één geïnterviewde ontevreden en verklaart: “Er zat best wat tijd tussen de dagdelen. Mede daardoor, denk ik, wist de trainer onvoldoende in te zoomen op onze specifieke wensen en werd een standaardverhaal afgedraaid. Ook kregen we tips om bepaalde apps te downloaden maar dat gaat intern niet vanwege bepaalde veiligheidseisen. Vervolgens hebben we nog een aantal terugkomdagen gehad en werd er weer niet ingezoomd op onze specifieke wensen. Daarover heb ik later contact met hen opgenomen.”

Opleiders

Voor de opleiders is er zeer veel lof; tachtig procent geeft hen de hoogste score. Typeringen als gedreven en betrokken, komen uit de interviews naar voren. Alsmede de professionaliteit en de kennis op inhoud. Tevens weten zij een veilige sfeer neer te zetten en deelnemers te stimuleren tot interactie, onder andere in rollenspellen. Enkele uitspraken ter toelichting: “De trainer heeft veel kennis en ervaring en dat ervaren de deelnemers als heel fijn”, “De acteur kan situaties goed nabootsen en feedback geven. Vervolgens worden cursisten uitgenodigd om het nogmaals te proberen om te kijken wat er dan gebeurt”, “Het zijn fijne mensen die aansluiten bij de doelgroep. Zij zijn prettig in het contact, enthousiast en denken mee”, “De feedback is altijd positief. Zij worden ervaren als netjes, deskundig en toegankelijk” en “Het zijn vakidioten in de positieve zin van het woord. Ze zijn gedreven en weten waar ze het over hebben. Ook staan ze open voor vragen, kennen ze de context en geven op een niet-schoolse manier les.” Degene die een ontevreden oordeel geeft, meldt: “De trainer is op zich heel erg gestructureerd. Dat heeft ook een andere kant namelijk dat hij moeilijk flexibel kan schakelen. Als mensen een onderonsje met elkaar hadden, werd hij geïrriteerd. En toen vervolgens het scherm uitviel, raakte hij ontregeld.”

Trainingsmateriaal

Vier referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een oordeel. Van de resterende zes, is er een neutraal gestemd: “We kregen een boekje en een werkboek maar ik gebruik het niet. Ik vind het minder geschikt omdat er veel tekst in staat. Ik heb behoefte aan korte tips waar ik in de praktijk wat mee kan.” Anderen geven aan dat zij wel materiaal hebben gekregen waar ze mee kunnen werken: “We kregen de slides van de PowerPointpresentatie en hand-outs. Daar kan ik wat mee”, “Het materiaal sluit aan op de trainingsinhoud”, “Deelnemers krijgen toegang tot een elektronische leeromgeving” en “Er wordt niet veel materiaal gebruikt en uitgereikt maar dat past precies bij het karakter van de training.”

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Negen referenten zijn tevreden en zeer tevreden over het natraject zoals Meek2 dat aanpakt. Zo krijgen deelnemers een evaluatieformulier en worden de resultaten daarvan gedeeld met de opdrachtgevers. Als daar aanleiding voor zou zijn, wordt het ook nog besproken hoewel sommigen melden dat er geen nagesprek plaatsvindt. Velen moeten het antwoord schuldig blijven op de vraag of zij ook een certificaat krijgen. Wel meldt men dat de eventuele punten kunnen worden bijgeschreven ten behoeve van de SKJ-registratie. Op de vraag wat de trainingen hebben opgeleverd, geven sommigen aan dat het moeilijk meetbaar is want zij hebben er geen zicht op of mensen er in de praktijk mee aan de slag gaan. Anderen vertellen onder andere: "Het beklijft, mede door de inzichten van de rollenspellen", "Er is meer begrip ontstaan en deelnemers hebben handvatten gekregen" en "Cursisten hebben geleerd om niet meteen in de oplossing te schieten maar zicht gekregen op hoe ze de klant nog beter kunnen ondersteunen. Plus waar extra informatie te halen valt." Degene die ontevreden is, verklaart hierover het volgende: "Het duur lang voordat de evaluaties rond zijn. Bovendien moet ik zelf achter de certificaten aan. Inmiddels hebben we intern zelf een aantal trainingen ontwikkeld en kloppen we nog bij Meek2 aan wanneer we het niet in huis hebben." Ook een tevreden respondent meldt dat hij lang op de resultaten uit de evaluaties moet wachten.

Organisatie en Administratie

Veruit de meeste respondenten tonen zich positief over het organisatorisch en administratief handelen van Meek2. Zij zijn van mening dat ze goed bereikbaar zijn en staan voor het principe afspraak is afspraak. Men krijgt snel antwoord en stuurt de offerte plus factuur op tijd toe. "Wij werken intern met projectnummers en Meek2 pakt dat goed op", zo verklaart een referent. Een volgende: "Meestal krijg je binnen een paar dagen antwoord. De gemaakte afspraken komen ze goed na." En: "Ik vind hen helder in de communicatie." Een tevreden respondent meldt nog wel: "Ik vind hen de laatste tijd minder goed bereikbaar. Op het algemene nummer wordt niet snel opgenomen. En als je dan iemand aan de lijn krijgt, weet deze niet waar het over gaat. Dat vind ik echt verslechterd." Degene die neutraal scoort, wijst met name naar het niet opleveren van de verwachtingen aan de voorkant: "De afspraken zijn niet nagekomen. De offerte was standaard en onze maatwerkwensen waren daarin niet opgenomen. Uiteindelijk is het gecorrigeerd maar het wekte wel irritatie. Daarnaast was de uitvoering niet conform de verwachtingen. De accountmanager heeft hier wel positief op gereageerd en daardoor voelde ik me wel gehoord."

Relatiebeheer

Voor twee referenten geldt dat zij geen nauwe relatie met Meek2 onderhouden dus geven zij geen oordeel op dit onderdeel. De resterende acht zijn van mening dat het relatiebeheer op een juiste manier gestalte krijgt en maken melding van een vaste contactpersoon met wie zij goed kunnen schakelen. "We weten elkaar te vinden. En ik krijgt ook bericht vanuit hun organisatie of een bepaalde training ook iets voor ons zou kunnen zijn", vertelt een geïnterviewde. "Wij hebben alleen contact per mail en dat gaat goed", zegt een tweede. "Ik word goed doorverwezen", meldt een volgende. De meesten ontvangen geen nieuwsbrieven. Daar hebben zij zich ook niet voor ingeschreven of juist voor afgemeld. Ook vertelt een aantal opdrachtgevers dat zij het initiatief voor contact graag bij zichzelf houden zodat ze niet worden overvoerd met documentatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten zijn niet (helemaal) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Degene die ontevreden is, vindt de prijs hoog in vergelijking met andere aanbieders. Ook de neutraal gestemde respondenten vinden de prijsstelling (te) hoog. Daar staat tegenover dat vier anderen de verhouding juist 'uitstekend' of 'prima' vinden. Een aantal is van mening dat de prijs marktconform is. Daarmee tonen zes referenten zich (zeer) tevreden op dit onderdeel. Een van hen heeft geen inzicht in de prijs en geeft daarom geen mening.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen van de tien referenten tevreden zijn over de uitgevoerde trainingen en samenwerking met Meek2. Zeven van hen geven de hoogste score.

Positieve kernpunten worden als volgt aangegeven: "De lijnen zijn kort en ze zijn heel flexibel om te schakelen", "Het contact is laagdrempelig", "Ze leveren wat ze aangeven en de methodes zijn goed toepasbaar", "Men luistert goed aan de voorkant en voorziet ons van advies waardoor de uitvoering netjes aansluit", "Ze denken aan alles en de trainer was heel enthousiast", "Men kijkt echt naar wat er nodig is en sluit daarop aan" en "Ze kennen ons als klant heel goed en ik ben erg positief over de samenwerking." Buiten hetgeen al eerder in het rapport staat vermeld, geven de respondenten ook nog enkele tips: "Let op de prijs", "Kijk nog eens goed in de afstemming tussen senior en junior deelnemers. Dat is lastig bij gemixte groepen maar wellicht kunnen seniors sneller door de stof" en "Laat wat vaker iets van je horen. Zeker wanneer er trainingen zijn die voor ons geschikt zouden kunnen zijn, neem dan even proactief contact op." Deze laatste opmerking komt in meerdere gesprekken in soortgelijke bewoordingen terug. Tot slot geven negen van de tien referenten aan dat zij Meek2 aanbevelen aan anderen. Diegene die op een aantal onderdelen een neutrale of ontevreden score heeft gegeven, zal de training en de trainer niet aanraden 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 MEEK2 B.V. op 14-10-2024.

Algemeen

MEEK2 is een opleidingsbureau voor beroepskrachten in het sociaal domein en helpt professionals met de uitdaging om mensen in de samenleving een volwaardige plek te geven. Het sociaal domein is volop in beweging. Dat vraagt om een andere houding en competenties van professionals in sociale teams en hun samenwerkingspartners. De professionals van MEEK2 komen uit de praktijk en begrijpen wat er speelt en de dynamieken die voorbijkomen. Zij faciliteert organisaties binnen dit werkveld om optimaal aan te sluiten op de behoefte vanuit de context van de opdrachtgever. MEEK2 levert maatwerk- en in-company trainingen, afgestemd op de praktijk van de deelnemers, door het ondersteunen van teams en individuele professionals met advies en opleidingen.

Kwaliteit

De expertise van MEEK2 is vooral gelegen in het feit dat de meerderheid van de trainers zelf nog actief is in het werkveld en naast hun werkzaamheden, enkele uren training verzorgen. Daardoor vindt er een optimale aansluiting plaats op de behoefte van de deelnemers. Daarnaast hebben enkele trainers eveneens een adviserende rol en zijn zij vooral de kennisspecialisten. Ook maakt men gebruik van de diensten van externe freelancers wanneer men zelf een bepaalde expertise niet in huis heeft. Alle externe trainers zijn minimaal bekend met het werkveld en komen zelf veelal uit een van de beroepssectoren. Zorgvuldig monitort men de kwaliteit door middel van evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers én intern met de trainers via (informeel) overleg. Intervisie vormt een belangrijke pijler om deze kwaliteit te borgen. Feedback wordt serieus genomen. Daar waar gewenst dan wel noodzakelijk onderzoekt men wat de toegevoegde waarde kan zijn om eventuele aanpassingen door te voeren. Mede dankzij korte lijnen met opdrachtgevers, verweeft men de context van de organisatie binnen de uitvoering van de trainingen.

Continuïteit

Gezien het feit dat het sociale domein continu in beweging is, schakelt MEEK2 direct mee. Eveneens binnen de kaders van veranderende wet- en regelgeving. Daarbij gaat men pragmatisch te werk. Zo ontstaan er vele mogelijkheden die leiden tot combinatie-trainingen, bijvoorbeeld door de training 'complexe scheiding' te combineren met 'niet aangeboren hersenletsel'. Dat leidt tot een vertaling van de theorie naar een specialistische groep. MEEK2 heeft een sterke verbinding met het werkveld en alle sociaal werkers die hierbinnen opereren. Wat voor hen belangrijk is, kan MEEK2 ontwikkelen. Op dit moment worden de mogelijkheden onderzocht of en met welke partners men intensiever kan samenwerken. Daar waar de ene partner inhoudelijke expertise biedt, kan de andere partner (MEEK2) meebewegen in een faciliterende rol om het aan de markt aan te bieden. Zo ontstaan er combinatie-trainingen waarbij twee trainers voor de groep beschikbaar zijn: op inhoud en op didactische methodieken. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van MEEK2 voor de komende periode voldoende geborgd bij maatwerk- en in-company-trainingen.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn vooral erg te spreken over de betrokkenheid en deskundigheid van de organisatie als geheel bij de dagelijkse praktijk van de opdrachtgevers. In de uitvoering wordt interactie nadrukkelijk gestimuleerd waarbij de theorie vooral ondersteunend is. Dat maakt dat er een vloeiende transfer ontstaat van inhoud naar de werkpraktijk. En dat opdrachtgevers mede daardoor al jaren op een prettige manier met hen samenwerken.

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