

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting iHUB Groep

13-02-2025



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	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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma②				30%	60%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③			10%	30%	50%
Accommodatie			30%	40%	30%
Natraject④			10%	50%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑤ Tien referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal opleidingstrajecten, verzorgd door Stichting iHUB Groep (hierna te noemen iHUB), hebben tien referenten meegewerkt. Vrijwel alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop iHUB het voortraject vormgeeft. Zij verwijzen daarbij naar een ontwikkelportaal dat via hun werkgever beschikbaar is en waarop diverse trainingen worden aangeboden. Sommige trainingen zijn verplicht gesteld door de werkgever, maar medewerkers hebben ook de mogelijkheid zelf een keuze te maken uit het trainingsaanbod. Een van de respondenten licht toe: “Als team wilden we graag een opleiding volgen. Via het portaal kun je verschillende trainingen bekijken, waarbij de data vaak al vaststaan. Er zijn meerdere opties, en inschrijven gaat heel makkelijk. Je kunt ook je interesse aangeven.”

Een ander voegt hieraan toe: “Mijn inschrijving verliep prima; alles wordt geregeld via mijn werkgever, wat het volgen van opleidingen heel eenvoudig maakt.” Eén respondent geeft aan tevreden noch ontevreden te zijn en onderbouwt dit als volgt: “Binnen mijn organisatie verloopt de inschrijving via mijn leidinggevende. Ze hadden vooraf wel iets meer informatie kunnen geven over wat je kunt verwachten.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door iHUB wordt aangeboden, zijn de referenten (zeer) te spreken. Zij geven aan dat het programma duidelijk en goed georganiseerd is. Eén van hen onderbouwt dit als volgt: “Het opleidingsprogramma vermeldt alles. Soms is er voorkennis nodig of is het gericht op een specifieke doelgroep. Vaak is de reader al via het trainingsportaal beschikbaar, en soms moet je vooraf een opdracht maken. Na aanmelding krijg je via e-mail te horen of er plek is; anders kom je op een wachtlijst of kun je alleen interesse tonen.” Een ander vult aan: “Het opleidingsprogramma was duidelijk, inclusief de dagdelen en de mogelijkheid om me in te lezen.” Eén referent geeft aan zich het opleidingsprogramma niet te herinneren en heeft om die reden geen score toegekend.

Uitvoering

De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop iHUB de verschillende opleidingstrajecten heeft uitgevoerd; zeventig procent beoordeelt deze zelfs met de hoogst mogelijke score van zeer tevreden. Eén respondent zegt hierover: “De uitvoering overtrof mijn verwachtingen. De training richtte zich niet alleen op werk, maar ook op persoonlijke ontwikkeling. We werkten met verschillende werkvormen, zoals groepsoopdrachten en casussen. Er werden veel praktische voorbeelden gegeven, bijvoorbeeld hoe je verandering teweeg kunt brengen.” Een andere referent vult aan: “Het was leuk dat de groep uit meerdere disciplines bestond. Zo leer je ook van elkaar.” Sommige deelnemers hebben de training al eerder gevolgd. Eén van hen vertelt: “Het helpt om af en toe te herhalen, want dat maakt je weer bewust. De training sloot goed aan bij de groep. Deze keer lag de nadruk meer op de vlaggensystematiek, wat ik direct kon toepassen. Er was voldoende gelegenheid om te oefenen en casussen te bespreken. De groepsgrootte was prettig.” Eén geïnterviewde geeft een neutrale score, omdat de hoeveelheid theorie wel erg groot was om door te nemen.

Opleiders

De referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders. Volgens de respondenten zijn de docenten ervaren, beschikken zij over veel kennis en verstaan zij hun vak uitstekend. Een van de respondenten vertelt: “Ik heb een favoriete trainer. Deze is laagdrempelig, heeft humor en leidt alles strak en goed. Hij is vakinhoudelijk sterk en prettig om naar te luisteren. Samen met de collega-trainer vormt ze een sterk en kundig team. Het was ook fijn om verhalen te horen over hoe dingen ergens anders worden aangepakt, mede doordat het een diverse groep was.” Een andere respondent vult aan: “De opleiders waren heel fijn. Ze hadden veel kennis van het werkveld en deelden meerdere voorbeelden. Hoewel er veel nieuwe termen werden gebruikt, werd alles herhaald en goed geoefend, wat het begrijpelijk maakte.” Een derde referent geeft aan: “Ik hing echt aan hun lippen en de trainer beantwoordde de vragen ook goed.”

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat door iHUB wordt verstrekt, wordt door de referenten getypeerd als verzorgd en bruikbaar als naslagwerk. Acht referenten tonen zich tevreden over het materiaal dat door iHUB wordt aangeboden. Afhankelijk van de training varieert het trainingsmateriaal. Zo geeft een respondent aan: “Het trainingsmateriaal bevatte een reader met opdrachten en ruimte voor aantekeningen.” Een ander merkt op: “Het trainingsmateriaal bestond uit wat papierwerk, zoals stellingen, een quiz en een papieren vlaggensysteem. De vlaggensysteem-does gebruik ik nog regelmatig als naslagwerk om even iets terug te kijken.” Een geïnterviewde vindt het jammer dat de presentatie niet gedeeld mocht worden vanwege plagiaat. Het zou fijn zijn geweest als dit vooraf was gecommuniceerd. Om die reden kent hij op dit onderdeel een neutrale score toe. Eén respondent kan zich het materiaal echter niet meer goed herinneren en heeft om die reden geen score gegeven.

Accommodatie

Zeven van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodaties waar de trainingen worden gegeven. Het gaat hierbij om zowel interne als externe locaties. Respondenten vertellen: “De gebruikte ruimtes waren goed, de catering was in orde en alles verliep soepel” en “Ik ben twee keer op een andere locatie geweest; eentje bij iHUB en eentje bij een eigen locatie. Beide locaties waren goed.” Drie respondenten geven echter een neutrale score voor de accommodatie. Eén van hen merkt op: “De locatie voelde wat verouderd. De inrichting, temperatuur en het digibord werkten vaak net wel of net niet optimaal.” Een tweede referent vult aan: “Het klimaat van de zaal is niet prettig; het is snel te warm. Daarnaast is de ruimte ook gehorig, waardoor het geheel niet uitnodigend is.” Tot slot geeft een derde respondent aan: “De externe locatie had mijn voorkeur. Een fijne zaal en een goede lunch. De andere locatie is wat verouderd, en het was lastig om een parkeerplek te vinden waar ik niet hoefde te betalen.”

Natraject

Het natraject wordt door de meeste referenten beoordeeld als tevreden tot zeer tevreden. Hoe de training wordt afgesloten, verschilt per soort training. Respondenten noemen afsluitende opdrachten, toetsen, evaluaties en uiteindelijk het ontvangen van een certificaat. Eén referent heeft niet deelgenomen aan de laatste dag en heeft om die reden geen score toegekend. Een andere respondent geeft een neutrale score en licht toe: “Ik had graag de video’s ontvangen die zij hadden toegezegd, maar daar ben ik zelf ook niet meer achteraan gegaan.” De deelnemers geven uitgebreid aan wat zij in hun werk hebben veranderd na de training. Sommigen benadrukken dat zij nu meer concrete voorbeelden kunnen geven in gesprekken, wat hun communicatie heeft verbeterd. Eén van hen vertelt: “Het gaat niet alleen om de taken die je uitvoert, maar vooral om de inzichten en triomfen die je onderweg opdoet. Door de training sta ik vaker stil bij waar het écht om draait.” Bij anderen heeft de training een bredere focus gebracht in hun werk. Een respondent meldt hierover: “Ik heb vooral geleerd te kijken naar de familie. Het komt regelmatig ter sprake in mijn werk, en dat helpt om de situatie beter te begrijpen.” Het vlaggensysteem wordt door sommigen genoemd als een praktische tool die direct toepasbaar is in de praktijk. “Ik gebruik sneller het vlaggensysteem om te checken of ik me aan de richtlijnen houd. Dat heeft voor mij echt een meerwaarde,” deelt een respondent mee. Ook het belang van interactie met collega’s wordt benadrukt. Een deelnemer vertelt: “Je krijgt nieuwe inzichten door eigen casussen te bespreken en met collega’s van andere disciplines te praten. Dat vind ik echt waardevol, ook al doe je niet altijd iets met die inzichten.” Tot slot valt regelmatig de term ‘van onbewust naar bewust bekwaam’. Voor veel deelnemers lijkt dit het leerproces samen te vatten wat zij tijdens en na de training hebben doorgemaakt.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat iHUB de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze heeft geregeld. Enkele reacties illustreren deze tevredenheid: “Alles was prima geregeld: de aanmelding werd netjes bevestigd, een week van tevoren kreeg ik een herinnering met de locatie, en na afloop ontving ik een mail met een link naar mijn certificaat,” “Uitstekend geregeld” en “Alles is vlekkeloos verlopen. Alleen als je de opleiding vanuit een andere organisatie wilt organiseren, kan dat wat lastiger zijn.”

Relatiebeheer

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop zij op de hoogte worden gehouden van het opleidingsaanbod en over het aanbod dat beschikbaar is. Eén van hen zegt: “Voor mij is het opleidingsaanbod nog goed. Ik werk pas een aantal jaar hier en heb tot nu toe geen verplichte opleiding gehad die niet aansloot. Alles is duidelijk en leerzaam. Ik kan me voorstellen dat mensen die langer bij iHUB werken wel vinden dat ze alles al hebben gedaan; die geluiden hoor ik ook.” Een andere respondent voegt toe: “Het opleidingsaanbod is voldoende en heel duidelijk. Ik heb al diverse trainingen gevolgd.” De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: “Ik mis nog wel opleidingen op het gebied van systemisch werken. Daar zou ik graag verder in willen groeien. Ook de ACT-methode mis ik op dit moment.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten geven aan niet op de hoogte te zijn van de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen omdat dit via de werkgever is geregeld.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek laten een positief beeld zien van de open trainingen van iHUB. De referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleidingen en alles wat daarbij komt kijken. Een van hen benadrukt het vakmanschap van de trainers: "Wat voor mij echt uitspringt, is hoe de trainers het aanpakken. Ze combineren de theorie met praktijkvoorbeelden, en ze weten dat op een hele mooie manier over te brengen." Een andere respondent voegt toe: "De trainers hebben echt vakkennis en zijn heel fijn om naar te luisteren." Ook een deelnemer die minder enthousiast is over opleidingen in het algemeen, spreekt lovend over de training van iHUB: "Opleidingen boeien me niet altijd, en soms vind ik ze zelfs zweverig. Maar deze opleiding is heel concreet, duidelijk en goed toepasbaar." Deze praktische insteek wordt door meerdere respondenten genoemd als een van de sterke punten van de trainingen. Daarnaast wordt het persoonlijke aspect van de trainingen als een sterke kant genoemd. Een referent vertelt: "Deels ging het over de groep, maar er was ook aandacht voor de individuen. Misschien hadden ze iets meer aandacht kunnen besteden aan een deelnemer die niet helemaal goed meekwam. Uiteindelijk is het wel goed gekomen." Tot slot waardeert een deelnemer het brede aanbod en de praktische flexibiliteit van de trainingen: "Het is een breed aanbod van korte en lange opleidingen. Er zijn verschillende mogelijkheden qua planning, en je kunt er ook je SKJ-punten mee halen." Alle respondenten bevestigen dat zij de opleidingen van iHUB zullen aanbevelen bij derden. Deze algemene tevredenheid benadrukt de hoge kwaliteit en waarde van het opleidingsaanbod.

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 13-02-2025.

Algemeen

iHUB staat voor onderwijs & familie­zorg met als doel om kwetsbare kinderen, jongeren en gezinnen het beste zorg perspectief te bieden. Jeugdzorg richt zich op zorg voor de familie; op kinderen en hun ouders. Onderwijs focust zich op een passende plek voor alle kinderen in het onderwijs. Pleegzorg en gezinshuizen zijn er voor kinderen die om wat voor reden dan ook (tijdelijk) niet meer thuis kunnen wonen. De expertise van iHUB is gericht op het helpen van gezinnen met meervoudige, vaak complexe en langdurige problematieken. Centraal op dit moment staan twee grote maatschappelijke opdrachten; transformatie van de jeugdzorg en het realiseren van passend en inclusief onderwijs. Met behandelprogramma's op maat werkt men nauw samen met het sociale netwerk van het kind en de jongere. iHub verzorgt intern een aantal trainings- en opleidingsprogramma's om de professionals maximaal te ondersteunen in de uitoefening van hun vak.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij iHUB hoog in het vaandel. De trainingen richten zich op zowel de inhoud als de toepassing van het geleerde in de praktijk. De trainers zijn voornamelijk professionals in loondienst. Zij oefenen dit vak als hoofdactiviteit uit of worden flexibel ingeschakeld. Daarnaast, wanneer men een bepaalde expertise niet in huis heeft, maakt men eveneens gebruik van externen. Alle trainers beschikken over een combinatie van inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden evenals de benodigde ervaring in het werkveld. Binnen het opleidingsaanbod is er een omslag gemaakt naar (langduriger) leerlijnen zodat de leerprogramma's nog beter aansluiten op de behoefte van de professional op de werkvloer. Naast inhoudelijke deskundigheidsontwikkeling wordt er in de uitvoering ook nauwgezet ingezoomd op de persoonlijke en individuele ontwikkeling door iedereen een spiegel voor te houden wat hij of zij nog zelf te doen heeft. Dat zorgt voor een veilige bedding zodat er een stevig fundament staat. De trainers kunnen, op basis van de uitvoering, eveneens kijken naar de kansen en mogelijkheden waar iHUB nog relevante stappen in het opleidingsprogramma kan zetten. De gehanteerde basismethodiek is zowel gericht op het inzoomen als op het uitzoomen door de stip op de horizon als uitgangspunt te nemen en daar flexibel op te handelen. Intervisie krijgt iHUB breed aandacht voor meer bedding en borging.

Continuïteit

iHUB monitort de mogelijkheden voor optimale ondersteuning, mede ingegeven vanuit actuele wet- en regelgeving met de focus op flexibel handelen binnen de vastgestelde kaders. In combinatie met verhoogde werkdruk, een gebrek aan kwalitatief goed personeel en het maatschappelijke beeld van de jeugdzorg, is men continu ervan doordrongen om leerlijnen aan te bieden die de professional maximaal ondersteunen en die tevens uitgaan van de kracht van het individu zodat er in de programma's ook geschakeld kan worden op elementen als creativiteit en flexibiliteit. De centrale aandacht richt zich op de gebieden van traumasensitief werken, familie­zorg en inclusief onderwijs. Het thema veerkracht neemt hierin een belangrijke plaats in waarbij het menselijke aspect ruim aandacht krijgt. In de organisatie blijkt er een grote behoefte aan (permanente) scholing waar iHUB alert en daadkrachtig op inspeelt. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit iHUB voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn (zeer) te spreken over het ruime aanbod en de kwaliteit van de gevolgde opleidingen. Met name de praktische insteek wordt genoemd als een van de meest positieve eigenschappen. Daarnaast roemt men ook de persoonlijke ontwikkeling waar in de uitvoering eveneens ruim baan voor is. Dat maakt dat de professionals zich ondersteund voelen bij de uitoefening van hun dagelijkse werk binnen een complex speelveld.

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