

Klanttevredenheidsonderzoek

InnerVida OntplooingsArchitecten

11-04-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van InnerVida OntplooingsArchitecten 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	9

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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering②			10%	30%	50%
Opleiders③			10%	30%	50%
Trainingsmateriaal④				30%	30%
Accommodatie⑤				10%	
Natraject⑥		10%		40%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.
 ③ Eén referent kent geen score toe.
 ④ Vier referenten kennen geen score toe.
 ⑤ Negen referenten kennen geen score toe.
 ⑥ Eén referent kent geen score toe.
 ⑦ Eén referent kent geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle geïnterviewden hebben voor een maatwerktraject van InnerVida OntplooingsArchitecten (hierna InnerVida genoemd) gekozen omdat zij eerder goede ervaringen hadden of vanwege de uitstekende reputatie van het instituut. InnerVida onderzoekt samen met de opdrachtgever uitgebreid de opleidingsvraag. Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Eén van hen zegt: "Ik ken InnerVida vanuit mijn vorige baan en ook bij mijn huidige werkgever hadden zij een goede reputatie. We hebben het traject samen voor besproken en op maat gemaakt. De trainer heeft een middag met de teams meegelopen om te inventariseren wat er nodig was voor hun ontwikkeling." Een ander vertelt: "We hebben eerst telefonisch overleg gehad, zodat zij een idee hebben of zij globaal aan onze vraag kunnen voldoen. Daarop volgde een persoonlijk gesprek met een kop koffie bij ons op kantoor. Door te vragen en vervolgvragen te stellen komen ze to-the-point."

Opleidingsprogramma

Op basis van de gesprekken in het voortraject stelt InnerVida een voorstel op maat op, dat aan de opdrachtgever wordt gepresenteerd. Daarin worden de afspraken precies vastgelegd. Alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "In het voorstel wordt precies beschreven wat zij gaan doen en tegen welke kosten. We maken ook afspraken over wat we doen als zaken anders lopen dan verwacht. In briefings schrijven ze van moment tot moment uit wat ze gaan doen. Op die manier zou een ervaren trainer het traject zo over kunnen nemen. Niet dat dat ooit is voorgekomen. Ook is vastgelegd wie waarvoor zorgt tijdens de training." Een ander zegt: "We maken heel precies afspraken over het aantal sessies en het aantal uur. Ook hebben we vastgelegd wat de trainingsdoelen zijn. Zo is het na de training altijd mogelijk om te zien of wij onze beoogde doelen behaald hebben."

Uitvoering

Acht respondenten bevestigen dat de training is uitgevoerd conform de overeenkomst. Zij zijn dan ook (zeer) positief over de uitvoering. Eén van hen zegt: "De oplevering was boven verwachting. Het heeft ons veel gebracht en we zijn er nog actief mee bezig. Met verschillende werkvormen houden ze de discussie en het gesprek levendig." En een ander zegt: "Het programma is uitstekend, maar de flexibiliteit van InnerVida maakt de training nog beter. In overleg wijken we af van het programma als zij vaststellen dat de trainingsdoelen anders niet gehaald worden. Dat einddoel houden ze altijd goed in de gaten." Eén respondent is niet ontevreden en ook niet tevreden en zegt: "We wilden een toekomstvisie voor ons bedrijf. Onze medewerkers zijn over het algemeen vrij communicatief, maar tijdens de training is dat er niet zo uitgekomen. InnerVida had het uitstekend voorbereid, maar de eerste dag verliep stroef. De tweede dag ging beter." Eén referent was niet aanwezig tijdens de uitvoering en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Opleiders

De meeste referenten zijn lovend over de opleiders. Enkele enthousiaste reacties: "Het zijn ervaren trainers die goed kunnen inspelen op wat er in een training gebeurt. Ze leggen duidelijk uit en geven grenzen aan. Ik heb veel vertrouwen in de trainers", "Het zijn trainers van een bijzonder hoog niveau. Ze zijn empathisch en leven zich in. Ze zijn goed in staat anderen de ruimte te geven. En misschien het belangrijkste: ze zijn oordeelsvrij", "De trainer weet processen en mensen te begeleiden. Hij weet mensen uit te dagen en sturing te geven" en "De trainer heeft impact. De mensen hangen aan zijn lippen". Eén respondent is neutraal en zegt: "De trainer vond niet echt aansluiting bij de groep, hoewel verschillende individuele deelnemers best positief waren." Eén referent heeft onvoldoende zicht op de trainers en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Alle trainingsmaterialen zijn ondersteunend om de trainingsdoelstelling van de opdrachtgever te realiseren. Trainingsmaterialen bestaan onder andere uit literatuur, modellenboekjes, intervisiehandboeken, persoonlijkheidsanalyses en diverse uitgewerkte werkvormen. Vier referenten onthouden zich van een oordeel omdat er weinig materiaal voorhanden is geweest. De overige zes referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "We hebben gebruik gemaakt van Flipovers, post-it's, stiften en letterlijk een olifant in de kamer. Verder werden er nog allerlei andere materialen ingezet om het gesprek te ondersteunen." Een ander zegt: "Ze zetten allerlei tools in, zoals een talking stick. Dat werkte tijdens de training heel goed en die gebruiken we ook nu nog regelmatig." En een derde: "Op de beamer werden op gepaste momenten allerlei modellen toegelicht. Je merkt dat de trainers de kennis over die modellen paraat hebben en op het juiste moment weten toe te passen."

Accommodatie

Vrijwel alle referenten hebben een in-company training afgenomen of er is gebruik gemaakt van een accommodatie die door de organisatie van de referent is verzorgd. Om die reden kennen negen referenten geen score toe aan dit onderdeel. Eén respondent heeft gebruik gemaakt van de accommodatie van InnerVida. Deze geïnterviewde is tevreden en zegt: "Het is een prettige accommodatie en het gevoel dat je even weg bent is ook fijn. Het is een fijne en moderne plek. Ook de wachtruimte is prettig."

Natraject

Tijdens het natraject wordt uitgebreid besproken of de beoogde opleidingsdoelen zijn behaald. Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Enkele citaten: "We hebben na afloop letterlijk de output van de training doorgenomen. We kijken naar wat er gezegd is en wat er is opgeschreven. Verder kijken we naar wat we in de toekomst zelf kunnen doen en wat we samen nog kunnen doen" en "We kijken echt samen naar wat de deelnemers nog nodig hebben. Ze zijn niet te beroerd om die extra stap te zetten. Ze wijzen ons op interessante artikelen en evalueren serieus." Eén respondent is ontevreden en verklaart: "De beoogde doelen zijn niet behaald en het botste tijdens de nabespreking. Daar zijn we op dat moment niet goed uitgekomen." Bij één geïnterviewde heeft het natraject nog niet plaatsgevonden. Om die reden kent hij geen score toe aan dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle respondenten typeren InnerVida als betrouwbaar. Daarmee doelen ze op het feit dat het instituut zijn afspraken altijd nakomt en duidelijk communiceert. Over de organisatie en administratie zijn alle referenten dan ook tevreden tot zeer tevreden. Het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op vragen per mail. Ter illustratie enkele uitspraken: "Op dat vlak verloopt alles perfect. Het is makkelijk om een afspraak in te plannen. De facturen zijn duidelijk en de meeste communicatie verloopt digitaal", "Ik krijg er eigenlijk weinig van mee. Dat is heel positief. Alles is netjes verzorgd tijdens de trainingsdagen. Het is duidelijk wie wat doet" en "Het is duidelijk dat wij als organisatie wat rommeliger zijn dan zij. Ik ervaar hen dan ook als heel flexibel bijvoorbeeld wanneer data verzet moeten worden."

Relatiebeheer

Dat InnerVida de contacten op prettige manier onderhoudt, blijkt uit bovenstaande scores die referenten geven. Zij zijn allen positief; een meerderheid is zelfs zeer positief. Eén van hen zegt: "We kennen elkaar nu al jaren en hebben regelmatig telefonisch contact. Ze willen ook altijd meedenken als ik ergens mee zit." Een ander zegt: "Er is veel ruimte voor tussentijds contact. Ik voel me vrij om vragen te stellen, ook als dat voor hen niet meteen iets oplevert. Ze zijn ook heel belangstellend naar mij en de organisatie." En een derde: "Er wordt veel in relatiebeheer geïnvesteerd. Ze zijn heel ondersteunend en dat wekt vertrouwen. Het leidt ook naar vervolgtrajecten. Het is voor ons beide een positieve relatie."

Prijs-kwaliteitverhouding

Hoewel de meeste referenten de prijs-kwaliteit goed tot zeer goed vinden, is één van hen tevreden noch ontevreden: "Ik vind het toch wel duur. Ik kan zien dat ze er veel werk aan hebben gehad. En het heeft ons niet opgeleverd wat we verwachtten." Acht positief scorende respondenten lichten hun waardering als volgt toe: "De prijs ligt wel wat hoger dan ik bij andere trainingen gewend ben, maar de kwaliteit is dan ook echt uitstekend. Voor de prijs-kwaliteitverhouding pakt dat positief uit", "Het is prettig dat vooraf de kosten duidelijk gespecificeerd zijn. Ik weet heel precies waar ik op moet rekenen. Over de kwaliteit ben ik zeer tevreden" en "We betalen een fors uurtarief. En toch vind ik het een redelijke prijs. Je betaalt wat meer dan bij een ander instituut, maar dan krijg je ook echt kwaliteit." Eén referent heeft geen zicht op de prijs en kent om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de maatwerktrajecten van InnerVida OntplooingsArchitecten en de samenwerking met hen. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "InnerVida speelt een belangrijke rol in de training, maar laat het team ook zichzelf vormen", "Onze verwachtingen zijn meer dan waargemaakt. Onze medewerkers voelen zich ondersteund en hebben zich kunnen ontwikkelen", "Ik ben alleen maar positief. InnerVida is betrouwbaar, concreet, helder, goed voorbereid, loyaal en verdiept zich in onze organisatie", "De trainers voelen uitstekend aan wat de groep nodig heeft. Ze zijn flexibel en grijpen op het juiste moment in", "Ze hebben een professionele aanpak en ze hebben hart voor de zaak. Ze willen snel en correct aan de vraag van de klant voldoen", "Ik zie expertise. Inhoudelijk en als trainer", "Het is hands-on en precies gericht op wat wij als bedrijf ontwikkelen" en "Wij vragen echt om maatwerk. Iedere situatie is uniek. Onze vragen veranderen en de context verandert. Daar spelen ze steeds goed op in". Eén respondent is overall neutraal gestemd en zegt: "We wilden met de training een visie voor de toekomst ontwikkelen. In die opzet zijn we, in mijn visie, niet geslaagd." Desondanks geven alle gesproken respondenten aan het instituut bij anderen aan te bevelen. Ook overwegen zij allen opnieuw een traject van InnerVida af te nemen.

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 InnerVida OntplooingsArchitecten op 11-04-2019.

Algemeen

InnerVida OntplooingsArchitecten gelooft in het unieke ontplooiingspotentieel van de mens. Daarbij is het doel een gelukkige mens-medewerker in succesvolle organisaties mogelijk te maken. Dat doet zij door met lef innovatieve ontplooiing in co-creatie vorm te geven. De OntplooingsArchitecten van InnerVida zijn geen innovators maar InnerVators; door innervatie brengt zij de natuurlijke mens terug in structuren van teams en organisaties door het stimuleren van de zoektocht naar wat hen betekenis geeft in de context van wonen, werken en leven. Human Resource Management (HRM) wordt getransformeerd naar Human Being Management (HBM) en persoonlijk leiderschap wordt circulair leiderschap. Iedereen draagt bij aan het gezamenlijke doel doordat verantwoordelijkheid wordt gedeeld. Door het aanspreken van de wijsheid van de groep, wordt het aanwezige talentkapitaal optimaal benut. Binnen de dienstverlening van InnerVida staan onder meer maatwerktrajecten (gericht op duurzame verandering), advisering en implementatie (van verandertrajecten), opleidingsjaartrajecten, leiderschapstrajecten, inspiratie experiences en (individuele & team) coachtrajecten centraal. Het gesprek vond plaats met mevrouw T. van Rijswijk (founding mother, directeur/eigenaar) en mevrouw C. van Rijswijk (sociaal-juridisch medewerker).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij InnerVida hoog in het vaandel met als uitgangspunt gedeelde kernwaarden. 'Practice what you preach' vormt een belangrijk uitgangspunt met aandacht voor zaken als duurzaamheid, borging, co-creatie, investeren en bewaken van de relatie en permanente ontwikkeling. Intern hanteert men de filosofie van 'het goede gesprek' oftewel: wat verwachten we van elkaar. Bovenstaande schetst de manier waarop InnerVida haar (eigen) ontplooiing invulling geeft. Het terugbrengen van de 'natuurlijke mens' in relatie tot zijn of haar context vormt de basis. Hierdoor kunnen mens en organisatie zich succesvol ontplooien en krijgen zij de veerkracht om mee te bewegen, gericht op duurzame beklijving. Alle OntplooingsArchitecten zijn opgeleid door InnerVida zelf zodat de filosofie van de organisatie geborgd is. Als InnerVators beschikken zij dan ook over een gedegen, stevige en theoretische fundering. Men werkt vanuit het eclectisch gedachtegoed en men is geschoold in behaviorisme, psychodynamische en humanistische psychologie met als specialisme de analytische-, ontwikkelings- en organisatiepsychologie. Continue professionalisering, onder meer door intervisie en kennissessies, wordt nadrukkelijk gestimuleerd zodat de waarde naar de opdrachtgevers verder wordt geoptimaliseerd. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van kwaliteit.

Continuïteit

In haar visie op Human Being Design is InnerVida geen trainings- of coachingbureau maar een bureau dat organisaties in co-creatie begeleid in haar ontwikkelingsproces. Elke opdracht is uniek; InnerVida biedt dan ook uitsluitend maatwerktrajecten waarbij ook zij zich als lerende organisatie opstelt. Met opdrachtgevers onderhoudt men de relatie op een persoonlijke manier zodat zij goed kan inschatten en begrijpen wat men nodig heeft. Binnen trajecten bekijkt men het aanwezige talentkapitaal zodat dit optimaal aangewend kan worden in het realiseren van duurzame veranderingen. InnerVida kijkt eveneens nadrukkelijk naar bewegingen in de markt waar zij zo alert mogelijk op anticipeert. Zo heeft men in eigen beheer het Ontplooiingsspel uitgebracht (2015), is het boek Circulair Leiderschap verschenen in 2018 (een vertaling van The Circle Way, aangevuld met Nederlandse voorbeelden) en heeft men recent een film over de nieuwe strategie (Human Being Design) uitgebracht. "Vind structuur waar je woont, werkt of leeft, en cultuur als persoonlijkheid. Je bent natuurlijk gewoon door van nature ongewoon te zijn". Dat zijn de eerste regels van het Spoken Word, zoals InnerVida dat nastreeft. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van InnerVida OntplooingsArchitecten voor de komende periode voor maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De kernwaarden zoals boven omschreven, worden door de respondenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, onderschreven. Men beoordeelt InnerVida als betrouwbaar, flexibel, inlevend en meedenkend. Mede dankzij deze dienstverlenende houding, zijn respondenten enthousiast over de samenwerking en de resultaten die worden bereikt. Tussentijdse contactmomenten zorgen er mede voor dat er nauwgezet wordt ingezoomd op het behalen van de doelen die vooraf zijn geformuleerd. Doordat InnerVida bereid en in staat is om goed in te zoomen op wat er nog nodig is, wat de organisatie zelf kan verzorgen of waar men het bureau nog bij wil inschakelen, maakt dat allen aangeven graag met hen te willen blijven 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu