

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg
Academie

03-03-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg 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	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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		60%	30%
Opleidingsprogramma②				60%	10%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal③				60%	20%
Accommodatie			20%	60%	20%
Natraject④		10%	10%	40%	20%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer⑤					
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑥ Geen van de referenten kent de Prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (hierna afgekort tot Leger of Leger des Heils) zijn werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. Het grootste deel van de geïnterviewde referenten heeft aan een opleiding deelgenomen omdat het verplicht was. Een referent: "We moeten aan de opleiding meedoen in verband met het behalen van onze SKJ punten." Een klein aantal heeft er zelf voor gekozen om mee te doen aan een opleiding: "Ik wilde vanuit mijn functie graag weten wat de visie is van onze organisatie op IQ en zelfredzaamheid" en "Ik kom als gezinscoach veel in gezinnen met een andere culturele achtergrond dus de opleiding leek mij wel interessant."

Met uitzondering van één referent die een score 'twee' toekent, zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Men wordt op de cursussen geattendeerd door de direct leidinggevende of houdt zelf het opleidingsaanbod op de digitale leeromgeving in de gaten. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Enkele reacties: "Mijn werkgever geeft mij een seintje of soms krijg ik van de gedragswetenschapper te horen dat er een passende opleiding is", "Het aanbod komt in vergaderingen ter sprake of ik krijg een mail van mijn afdelingshoofd", "Ik kijk op de digitale leeromgeving en daar meld ik mij ook aan" en "De inschrijving is goed geregeld. Je krijgt keurig een mailtje met de locatie en het tijdstip." In sommige gevallen wordt er enig voorwerk van de cursist verwacht: "We moesten ons inlezen" en "Er werd mij gevraagd om van tevoren een casus voor te bereiden." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het was een heel gedoe. We konden ons niet aanmelden omdat het systeem niet werkte. Toen de teamchef zich met de inschrijving ging bezighouden, bleek dat er inmiddels al niet genoeg plaats meer was en kon maar de helft van het team meedoen."

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. "Het aanbod staat heel overzichtelijk gepresenteerd op de website", "Het programma is inhoudelijk heel helder. Ik ben tevreden" en "Je krijgt een goed beeld van wat er besproken gaat worden." Een referent voegt nog toe: "Je ontvangt het programma ook aan het begin van de les op papier. Het wordt dan nog eens gezamenlijk doorgenomen." Een ander zet nog wel een kritische noot: "Het niveau en de doelgroep zouden moeten worden aangegeven." Drie van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Uitvoering

De uitvoering roept bij tachtig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; daarnaast worden er ook twee 'drieën' toegekend. Over het geheel genomen is men goed te spreken over de diepgang, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid van de trainingen: "Er was ruimschoots gelegenheid om vragen te stellen", "Het is best afwisselend qua werkvormen. Je krijgt veel opdrachten", "Alles werd stap voor stap uitgelegd, waarna je de mogelijkheid kreeg om te oefenen", "Er was veel ruimte voor eigen inbreng en het sloot goed aan bij de praktijk", "De onderlinge discussie werd best wel gestimuleerd. Het begon al met een oefening met het doorgeven van een luciferhoutje", "Specifieke onderwerpen werden wat uitvoeriger behandeld. Dat en het uitwisselen van ervaringen leverde nuttige verdieping op" en "Er werd goed ingegaan op wat er leefde bij de deelnemers." Enkele overigens tevreden gestemde referenten zetten ieder nog een kritische noot: "Wat ik een beetje gemist heb, waren praktijkgerichte tips", "Er had iets meer ingegaan mogen worden op het onderwerp gezinsbegeleiding" en "Misschien had er nog wat meer ruimte kunnen zijn voor het uitwisselen van praktijkervaring." Degenen die zich niet helemaal tevreden tonen, geven ieder de volgende reden voor hun score: "Bepaalde deelnemers waren te lang aan het woord. De training had compacter en diepgaander kunnen zijn" en "Ik wist alles al wat er verteld werd. Het was goed geweest als de groep halverwege de dag gesplitst was om naar niveau te differentiëren."

Opleiders

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen goed te spreken over de opleiders. Deze worden door de meesten referenten beoordeeld als deskundig en didactisch vaardig. In veel gevallen is er sprake van twee docenten die samen de training geven. Een greep uit de reacties: "De trainer wist er voldoende vanaf", "De docenten hebben veel vakkennis en weten goed hoe ze het moeten overbrengen", "De ene docent werkte nog in de praktijk en de ander had dat heel lang gedaan. Dat kon je merken aan de goede voorbeelden die ze gaven" en "Het zijn mensen uit het werkveld die weten waartegen je aanloopt. Ze kunnen uitstekend inhaken op de casus die deelnemers inbrengen en zijn goed in staat om vragen te beantwoorden." Ook over de persoonlijke kwaliteiten van de opleiders is men positief: "Het waren allebei fijne mensen", "Ze weten een sfeer te scheppen waarin je niet bang bent om een domme vraag te stellen" en "Het persoonlijke contact was heel prettig. Beide docenten hadden een prettige, oordeelloze houding." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Een van de docenten was wat te dominant aanwezig, waardoor de ander, een orthopedagoge, niet genoeg uit de verf kwam."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn alle referenten die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden. Het materiaal bestaat uit boeken en kopieën van de presentaties: “We ontvingen het boek van tevoren, zodat je je alvast kon inlezen”, “We moesten een voorbereidingsopdracht maken en kregen wat informatie over de methodiek die we zelf moesten uitprinten”, “We krijgen achteraf altijd de PowerPoint sheets toegestuurd. Het is altijd wel fijn om die erbij te hebben als naslagwerk” en “Er was naderhand nog wat aanvullende informatie te downloaden van internet.” Eén referent maakt nog wel een kritische opmerking: “Wat ik miste was een korte samenvatting. Ik had nog graag de zeven basisprincipes op een leuke speelse manier mee naar huis gekregen.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Op twee toegekende ‘drieën’ na, zijn alle reacties over de accommodatie positief. Enkele (zeer) tevreden referenten: “De training was in een landhuis in Bunnik met veel natuur eromheen. De catering was goed”, “Het hotel in Amsterdam was goed te bereiken met het openbaar vervoer. Met de parkeergelegenheid was het wat minder gesteld, maar er stonden wel een paar parkeeroplossingen op de online omgeving. De lunch was goed” en “De kantine van het corpsgebouw voldeed prima.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: “De accommodatie in Utrecht was fijn, alleen de zaal beneden was wat gehorig.” De ondervraagden die neutraal stemmen, lichten hun score ieder als volgt toe: “De airco maakte teveel herrie” en “We zaten in een kerk aan de overkant van de straat. De koffie moest gebracht worden. Dat duurde erg lang.”

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten goed te spreken, met uitzondering van één neutraal- en één ontevreden gestemde. De deelnemers ontvangen aan het eind een certificaat van deelname en, indien van toepassing, SKJ punten. De opleidingen worden soms afgerond met een eindopdracht. Enkele (zeer) tevreden reacties: De eisen voor de eindopdracht stonden duidelijk uitgelegd op de website en werden ook mondeling toegelicht”, “De eindopdracht was passend en redelijk”, “Je kreeg goede feedback over wat je nog moest aanvullen en verbeteren” en “De SKJ punten worden netjes bijgeschreven.” De cursisten krijgen een online evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Een reminder voor het invullen van het evaluatieformulier zou wel handig zijn.” De ontevreden gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “De opdracht kostte teveel tijd. Ik vond het niet realistisch. Ik heb gezien mijn werkdruk echt geen tijd om een moreel beraad te houden.” “Ik vond het een vrij informatieve training. Ik heb er voldoende aan gehad, zeker aan het juridische stuk”, “Het heeft mij aan het denken gezet of ik wel altijd zo herstelgericht bezig ben”, “Mijn kennis is weer even opgefrist. Ik kijk toch weer met een andere blik naar mijn werk”, “Het vlaggensysteem is heel duidelijk uitgelegd. Het voegt echt iets toe, want als je het invult komt er soms er iets anders uit dan wat je zelf dacht” en “Het ging om een stukje bewustwording. Ik kan nu beter plaatsen waarom ouders doen wat ze doen.” Een referent zet een kanttekening bij het resultaat: “De training zou iets meer gericht moeten zijn op hoger opgeleiden. Ik heb hier bijvoorbeeld een viertal hoogopgeleiden die nog steeds niet weten hoe ze moeten internetbankieren.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is negentig procent van de referenten goed te spreken. Eén geïnterviewde kent een score ‘drie’ toe. Men geeft aan dat de aanmelding soepel en correct verloopt en dat het trainingsmateriaal op tijd wordt toegestuurd of binnen de afgesproken tijd nagestuurd. De meeste referenten bevestigen desgevraagd ook dat de trainingdagen op tijd van start gaan. De toegekende ‘drie’ wordt echter als volgt gemotiveerd: “Er wordt vaak te laat begonnen omdat mensen niet op tijd zijn. Ik vind dat je dat niet moet belonen.”

Relatiebeheer

Aangezien alle referenten binnen dit onderzoek werkzaam zijn voor het Leger des Heils zelf, kent geen van hen het relatiebeheer een score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een score op dit onderdeel is niet van toepassing omdat alle referenten werkzaam zijn voor de opleidingsaanbieder zelf.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen zijn negen van de tien referenten positief. Er wordt één score 'drie' toegekend, vanwege ontevredenheid over de zwaarte van de eindopdracht. Gevraagd naar de sterke kanten van de open opleidingen van het Leger des Heils prijst men de trainingen vooral om hun goede inhoud: "Je leert om je eigen waarden te relativiseren", "De trainingen zijn zeer informatief. Ik heb veel eyeopeners gekregen" en "Wat er voor mij vooral uitspringt, zijn de goede voorbeelden uit de praktijk." Ook de kwaliteit van de docenten wordt als een belangrijk pre genoemd: "De docenten kennen het Leger allemaal van binnenuit" en "Het zijn stuk voor stuk mensen met veel kennis in huis." Enkelen voegen ieder nog toe: "Het aanbod aan trainingen is erg gevarieerd", "Wat ik goed vind is dat de training steeds wordt herhaald" en "Een sterk punt is dat iedereen dezelfde training volgt en dezelfde methodiek krijgt, en dat die methodiek breed inzetbaar is voor alle doelgroepen van het Leger des Heils." Allen, met uitzondering van de neutraal gestemde, bevestigen desgevraagd dat zij een volgende keer graag weer aan een training van het Leger des Heils deelnemen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg Academie op 03-03-2020.

Algemeen

Het Leger des Heils is een Christelijke organisatie en actief in meer dan 120 landen. Vanuit haar grondslag verleent zij materiële en immateriële hulp aan mensen “zonder helper”. Het Leger des Heils in Nederland is actief op het gebied van de maatschappelijke opvang, arbeidsre-integratie, reclassering, preventie en maatschappelijk herstel, verslavingszorg, kerkelijk werk en internationale ontwikkelingshulp. De duizenden professionals en vrijwilligers staan per jaar klaar voor circa 55.000 mensen. Voor de medewerkers is er de Leger des Heils Academie (intern opleidingshuis). Deze Academie, opgericht in 2014, biedt in 2020 34 verschillende en deels geaccrediteerde trainingen en e-learning modules in aansluiting op de beroepseisen gesteld aan uitvoerenden in de zorg en om de unieke werkwijze van het Leger des Heils te versterken. Het voorliggende Cedeo onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw K. Verpoorte (HR-manager Academie) en mevrouw M. van Veen (Coördinator Academie).

Kwaliteit

De werkwijze van het Leger des Heils kenmerkt zich door het werken met zogenaamde werkeenheden. De eerste contactpersoon voor de Academie binnen de werkeenheid vormt de opleidingscoördinator. Over en weer is men steeds meer doordrongen van het feit dat een goede communicatie de basis vormt voor een optimale samenwerking. Dit is de kwaliteit van de trajecten zeer ten goede gekomen. Binnen de Academie zijn 28 interne medewerkers als trainer werkzaam en kunnen jaarlijks ruim 6500 medewerkers worden bediend en in 2020 ruim 500 trainingsdagen ingevuld. Nieuwe trajecten en thema's worden ontwikkeld gebruikmakend van expertise in het land bijvoorbeeld van gedragswetenschappers of personeelsadviseurs. Sommige specialisten zijn intern opgeleid tot trainer. Steeds meer worden trainingen in tweetallen uitgevoerd, dat wil zeggen een hoofdtrainer (van de Academie) en een co-trainer (bijvoorbeeld een gedragswetenschapper). De hoofdtrainer kijkt vooral ook mee op de kwaliteit van de trajecten. De inhoudsdeskundigen worden meer en meer bij de ontwikkeling en uitvoering betrokken. De Academie weet dan ook steeds meer en betere aansluiting te creëren bij de behoeften vanuit de praktijk, die onder andere via de werkeenheden worden geïnventariseerd. Kwaliteitsmeting en borging staan bij hen dan ook hoog in het vaandel. Door de goede interne contacten en de evaluaties met de deelnemers, is men uitstekend op de hoogte van de bevindingen rondom trainingen en weet men ook direct te anticiperen wanneer dat nodig zou zijn.

Continuïteit

Voor de komende periode verwacht de Academie een verdere inhoudelijke groei te kunnen bewerkstelligen. Naast trainingen in de breedte, ziet men de vraag naar verdiepingmodules toenemen evenals meer specialistische vragen over doelgroepen waardoor nog meer en betere aansluiting met de praktijk kan worden bewerkstelligd. Dat leidt tot een periodieke aanpassing op inhoud en vorm van de trainingen. In het afgelopen jaar is een instapmodule ontwikkeld voor medewerkers met ervaringskennis. Daarnaast worden waar mogelijk een trainer die collega's of cliënten met ervaringsdeskundigheid is ingezet binnen trainingen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn zeer goed te spreken over de totale dienstverlening van de Academie. Dat heeft deels betrekking op de inhoud van de trainingen en de aansluiting op het werkveld maar ook op het administratieve en logistieke proces. Wellicht de meest belangrijke conclusie die getrokken kan worden is dat men in goed contact staat met de werkeenheden en men continu anticipeert om veranderende vraagstellingen vanuit de praktijk. In combinatie met het toepassen van innovatieve leermiddelen (zoals e-learning modules en gebruik van een Leer Management Systeem), weet de Academie zich verzekerd van de uitgesproken waardering van haar afnemers.

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