

# Klanttevredenheidsonderzoek

V&A accountants-adviseurs B.V.

16-04-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van V&A accountants-adviseurs B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</b>

## 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				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				80%	10%
Accommodatie③			30%	60%	
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie④				60%	30%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	40%
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 kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van V&A-accountants-adviseurs B.V. (hierna V&A te noemen) geeft aan al langere tijd opleidingen af te nemen bij het bureau. Enkele referenten vertellen: "We hebben in het verleden al vaker cursussen en bijeenkomsten bij hen gedaan. We zijn erg tevreden", "We zijn al jaren bij hen. We hebben goede ervaringen met cursussen bij hen op dit gebied, die heel zinvol zijn" en "Wij wilden kwaliteitsverbetering. We vinden het fijn dat het bij V&A wat kleinschaliger en interactiever is." Meerderen geven aan ook andere diensten bij V&A af te nemen: "Ze zijn ook ons compliance office" en "Mijn werkgever heeft hen ook in de arm genomen voor technisch overleg en applicaties." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Enkele referenten: "Ik heb een abonnement en krijg keurig jaarlijks een overzicht" en "Je moet zelf even mailen. Je krijgt netjes een bevestiging met een routebeschrijving en het tijdstip waarop je wordt verwacht." Een ander voegt toe: "Je kunt als je wilt van tevoren een casus inleveren."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud van de opleidingen wordt er op duidelijke wijze in gepresenteerd. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma staat op de website en komt ook in de mail. Er zijn twee varianten: je kunt je voor alle trainingen van het jaar tegelijk opgeven of meedoen aan de losse trainingen. De uitleg is helder en duidelijk”, “Je krijgt het programma ook bij het begin van de workshop. Alles staat er heel precies in” en “De onderwerpen worden precies aangegeven zoals ze ook in werkelijkheid naar voren komen, dus je weet waar je aan toe bent.” Een referent voegt nog toe: “Hoewel het programma op hoofdlijnen is vastgelegd, laat het genoeg ruimte om tijdens het overleg nog op vragen en wensen van deelnemers in te gaan.” De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Men is goed te spreken over de diepgang en het interactief gehalte: “Het was inhoudelijk relevant en up to date. Er werd ingegaan op de actuele regelgeving”, “Het heeft zeker genoeg diepgang”, “Er was ruimschoots gelegenheid om vragen te stellen en deze werden ook goed beantwoord”, “Je kon ter plekke dingen inbrengen. Alles werd meegenomen en geïntegreerd in de stof. Het was nuttig om met andere deelnemers terug te koppelen en breed te delen” en “Ook de casussen die je vooraf inbrengt krijgen de nodige aandacht. Daarbij wordt goed aangevoeld wat nu eigenlijk de vraag is. De lijn van de training wordt dan ook wel even losgelaten om goed op zo'n casus door te kunnen gaan.” De coronamaatregelen maakten in een aantal gevallen onlineonderwijs noodzakelijk. Hoewel deze vorm van onderwijs niet door alle referenten als ideaal wordt gezien, is men in grote lijnen tevreden over de wijze waarop V&A er invulling aan geeft. Enkeligen zeggen: “Hoewel het onlinegebeuren mij niet zo ligt, is het mij toch wel bevallen” en “De fysieke bijeenkomst was niet beter dan de klassikale. Bij de onlinegroep kenden de deelnemers elkaar allemaal goed. De interactie online was prima.” Een ander merkt echter op: “V&A doet het niet slecht, maar zelfs al heb je de meest luxueuze tooling ter beschikking, dan nog ben je afhankelijk van de chemie die al of niet ontstaat. Als extraverten de overhand krijgen, leent klassikaal onderwijs zich er beter voor om in te grijpen.”

### **Opleiders**

Ook over de opleiders is men unaniem positief. Zij voldoen zowel in didactisch opzicht als qua deskundigheid ruimschoots aan de verwachtingen. “Over het algemeen zijn de docenten van V&A erg goed”, “Het zijn echt experts die het ook nog eens goed kunnen overbrengen”, “V&A heeft specialisten die goed op de hoogte zijn”, “V&A zet mensen met specialisatie in” en “De docenten zijn aardig, enorm deskundig en didactisch vaardig. Ze gaan goed in op de casussen en brengen zelf ook goede voorbeelden in. Ze weten wat wij willen weten.” Enkeligen zetten ieder nog wel een kanttekening: “Wat betreft het didactische spreekt de ene docent net iets meer aan dan de ander”, “Een van de docenten was meer iemand die een lezing gaf. Ik had graag iets meer reactie gehad op onze accountant” en “Sommige docenten vind ik iets te academisch. Ik heb het liever wat meer down-to-earth.”

### **Trainingsmateriaal**

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat hoofdzakelijk uit kopieën van de PowerPointpresentaties. Het wordt tijdig toegestuurd. De inhoud ervan is passend bij de cursus en voorziet goed in de behoeften. Enkele referenten: “De presentaties voldoen goed”, “Je krijgt de door hen ingebrachte casussen van tevoren, zodat je tijd hebt om ze door te nemen en te sparen” en “Ze sturen je vaak achteraf ook nog wat informatie toe.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, omdat hij zich niet veel meer van het trainingsmateriaal kan herinneren.

### **Accommodatie**

Over de accommodatie zijn zes referenten tevreden en drie niet helemaal tevreden. Eén referent kent geen score toe, omdat er in zijn situatie uitsluitend sprake was van onlineonderwijs. De (zeer) tevreden gestemden zijn over het geheel genomen goed te spreken over de bereikbaarheid, de voorzieningen en de lesruimte: “Ze hebben altijd goede accommodaties”, “Het was aan het strand. De koffie was goed”, “De locatie was centraal gelegen en voor ons goed te bereiken” en “Het leslokaal voldeed prima. Het was ruim genoeg om voldoende afstand te kunnen houden. De catering was goed en coronaproof. Je kreeg het eten netjes persoonlijk op een bordje.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “De leslocatie was een beetje lawaaiig”, “Het was wat minder goed bereikbaar” en “Het was voor ons wat ver weg.”

### **Natraject**

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het natraject. De uitreiking van deelnamecertificaten en de toekenning van PE-punten verloopt in de regel goed. "Het certificaat ontvang je afhankelijk van de aanwezigheid", zegt een referent. Meerderen geven aan dat zij de contactgegevens van de docent hebben ontvangen om deze naderhand nog vragen te kunnen stellen. Een geïnterviewde: "Je kunt altijd sparren. Ik heb de docent al twee keer gebeld met vragen en hij heeft mij goed geholpen." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Het certificaat en de presentaties komen vaak vrij laat. Het heeft misschien te maken met degene die de opleidingen voor ons inkoop. Dat weet ik niet" en "Ik heb geen terugkoppeling ontvangen op mijn commentaar." Over de resultaten van de opleidingen zijn de meeste referenten positief: "Mijn vragen zijn goed beantwoord", "Ik heb er voldoende uitgehaald", "Ik heb relevante kennis opgedaan die ik goed kan gebruiken in de praktijk" en "Het heeft mij de verdieping gegeven waarop ik hoopte." Eén referent is wat minder enthousiast: "Ik zou er meer aan gehad hebben als de docent wat meer gericht was geweest op interactie."

### **Organisatie en Administratie**

Aan de organisatie en administratie worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering verloopt op correcte wijze. Informatie en uitnodigingen worden op tijd toegestuurd. Vragen worden naar wens beantwoord. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: "Ik hoef mij nooit af te vragen wanneer de volgende bijeenkomst is. Je weet van tevoren precies welke onderwerpen gedeeld gaan worden. Als je zelf iets indient, kun je ervan op aan dat het behandeld wordt. Ze reageren goed op vragen. Je krijgt meteen antwoord of een vervolgvraag om duidelijkheid te krijgen. Ze hebben het goed op orde." Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Relatiebeheer**

Op één neutraal gestemde na, zijn allen (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Men vindt dat men door middel van mailing en nieuwsbrieven goed op de hoogte wordt gehouden van het aanbod: "Ik krijg steeds netjes uitnodigingen voor de cursussen", "We krijgen jaarlijks een verslag. Dat is goed, want het schept toch een bepaalde band", "Ze sturen soms e-mails over wat er binnenkort gaat komen en er staat ontzettend veel op de website" en "Ik krijg gerichte informatie die bij mij past. Ik word niet overladen of gespamd." Ook is er sprake van persoonlijk contact: "Ik spreek regelmatig verschillende mensen van V&A", "Ik heb heel veel contact. De lijntjes zijn kort" en "Je merkt aan als je hen een vraag stelt, dat ze je persoonlijk kennen. De antwoorden die ze geven, zijn gericht op ons kantoor." De referent die zich niet helemaal tevreden toont, licht zijn oordeel als volgt toe: "Ik zou een nieuwsbrief wel op prijs stellen. Die krijg ik niet."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich op dit punt (zeer) tevreden. Enkele reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima, in verhouding met die van andere aanbieders. De prijzen liggen bij V&A niet hoog en de cursussen zijn erg prettig", "Volgens mij zijn de prijzen marktconform", "Het uurtarief is niet laag maar het is het waar", "De kwaliteit is goed en de prijs ook", "Ze zijn iets goedkoper dan andere aanbieders. Je ziet hier niet het businessmodel terug dat anderen hanteren" en "De prijzen zijn goed, als je kijkt naar wat je ervoor terugkrijgt." Eén referent geeft geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van V&A en de samenwerking met het bureau zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van V&A, wijst men onder ander op de kleinschaligheid, betrokkenheid, deskundigheid en professionaliteit. Verder zegt men: "Het zijn relatief korte sessies en je kunt in de pauze even sparren met de docent en je medecursisten", "Ze zijn een van de weinigen die op dit vakgebied iets relevants aanbieden wat verdieping geeft", "Je krijgt met collega's te maken die met beide voeten in de praktijk staan en meteen begrijpen waarover het gaat", "Je merkt aan de benadering dat ze zich echt in je verdiept hebben" en "Het zijn vertrouwde, bekende mensen die je altijd kunt bellen." Allen geven desgevraagd aan dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van V&A aan te bevelen bij derden. Een referent tot besluit: "Sterker nog, dat heb ik al vaker gedaan bij mijn collega's. Een aantal maakt er inmiddels ook dankbaar gebruik van."

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met V&A accountants-adviseurs B.V. op 16-04-2021.

### Algemeen

V&A accountants-adviseur is opgericht in 2020 en sinds die tijd uitgegroeid tot een gerenommeerde zakelijke dienstverlener op het gebied van vaktechnische ondersteuning en trainingen aan accountantskantoren en interne accountantsdiensten. De medewerkers van V&A hebben uiteenlopende specialismes en zij zijn vaak ook actief buiten V&A, zoals op Nyenrode en de VU Amsterdam. V&A accountants-adviseurs biedt zowel trainingen als consulting waarbij het bij consulting onder meer gaat om opdrachtgerichte kwaliteitsreviews en interne kwaliteitsreviews (specialiteit van V&A). Daarnaast staan de consultants van V&A de klanten onder meer nog bij met het aanvragen van Wta-vergunningen, het actualiseren van vaktechnische handboeken en procedures, advisering over de naleving van de Wwft en het verzorgen of ondersteunen van de compliance officer. Voor de trainingen geldt dat er zowel open trainingen als incompany trainingen worden aangeboden. Van deze trainingen is het grootste gedeelte incompany waarbij de cursus specifiek wordt aangepast aan de wensen van de cliënt.

### Kwaliteit

Aanvragen voor trainingen worden zorgvuldig behandeld. In eerste instantie vindt er een gesprek plaats waar de wensen en doelen in kaart worden gebracht. Naar aanleiding van deze gesprekken wordt er gekeken welke docent/consultant geschikt is voor deze opdracht. Hierbij wordt rekening gehouden met de verschillende specialismen die de consultants van V&A hebben. Deze docent wordt ook inhoudelijk bij de ontwikkeling van de cursus betrokken. De consultants/trainers van V&A verzorgen zelf het grootste deel van de cursussen (met name de vaktechnische trainingen), maar zij maken ook wel eens gebruik van externe docenten (met name voor de vaardigheidstrainingen) of externe acteurs (als aanvulling op een docent). Deze externen komen altijd uit het inmiddels flink uitgebreide netwerk van V&A zij worden vooraf uitgebreid gescreend. Ze moeten voldoen aan de hoge eisen die V&A accountants-adviseurs aan de docenten stelt; ze moeten niet alleen deskundig zijn maar ook over de nodige praktijkervaring beschikken. De docent is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het cursusmateriaal en dit wordt digitaal aan de deelnemers verstrekt.

### Continuïteit

V&A accountants-adviseurs vindt het belangrijk om op alle fronten actueel en up-to-date te blijven. Toen ze merkten dat er behoefte was meer e-learning trajecten, is daarop ingespeeld. Sinds enkele jaren worden er e-learnings over verschillende onderwerpen aangeboden. Hier blijkt een groeiende behoefte aan te zijn. De e-learnings worden regelmatig tegen het licht gehouden zodat de inhoud altijd actueel en kloppend is. Ook worden er met enige regelmaat nieuwe e-learnings ontwikkeld. Daarnaast heeft V&A in de afgelopen periode, met alle beperkende corona-maatregelen, laten zien flexibel te zijn. Bestaande trainingen werden waar mogelijk omgezet tot online-trainingen en docenten hebben zich vaardigheden eigen gemaakt die aan een online docent worden gesteld. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van V&A accountants-adviseurs voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

In de fase voorafgaand aan de training is er nauw overleg tussen de betrokken docenten van V&A accountants-adviseurs en de opdrachtgever. Hierdoor wordt de training precies afgestemd op de wensen en behoeften die er zijn. Er wordt bij de trainingen bij voorkeur gewerkt met twee docenten zodat deze elkaar kunnen aanvullen. De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, worden na afloop altijd verwerkt tot een rapportage en met zorg bekeken. Ook worden de resultaten besproken met de betrokken docent(en). Indien er uit de evaluaties bijzonderheden naar voren komen, wordt er altijd actie ondernomen. Uit het onderzoek van CEDEO komt een grote tevredenheid onder de deelnemers en opdrachtgevers. Zij zijn erg te spreken over het maatwerk dat wordt geleverd.



## 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](http://www.cedeo.eu)