

Klanttevredenheidsonderzoek

VANVENDELOO Weerbaarheid, Training en Advies

22-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VANVENDELOO Weerbaarheid, Training en Advies 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 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: 4

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma			25%	50%	25%
Uitvoering			25%	50%	25%
Opleiders②				25%	50%
Trainingsmateriaal③			25%	25%	
Accommodatie④					
Natraject⑤				50%	
Organisatie en Administratie⑥			25%	25%	25%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			25%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen zicht op
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Een referent heeft hier geen zicht op
- ⑦ Een referent heeft hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door VANVENDELOO Weerbaarheid, Training & Advies (hierna te noemen VANVENDELOO) hebben vier referenten hun medewerking verleend. Het merendeel van hen werkt al een langere periode samen met VANVENDELOO. De meerderheid van de organisaties is terecht gekomen bij VANVENDELOO vanwege goede verhalen van andere organisaties of collega's. Ook geeft één referent aan dat ze gekeken hebben naar de visie van verschillende aanbieders op het gebied van weerbaarheid en dat VANVENDELOO het beste aansloot. "De visie van VANVENDELOO sluit aan bij onze mensvisie en hoe we naar cliënten willen kijken."

Eén van de referenten geeft aan dat deze visie leidt tot praktische problemen. “In onze organisatie wordt er soms onder dwang zorg verleend. VANVENDELOO traint vanuit hun filosofie niet op dit gebied. Dit leidt ertoe dat onze mensen hier niet in opgeleid worden”. Alle referenten geven aan dat er een voorgesprek heeft plaatsgevonden waarin de wensen en doelen zijn besproken. Ook geeft één organisatie aan dat er is meegelopen op een woning ter voorbereiding van de training. De wijze waarop het voortraject wordt vormgegeven verschilt per organisatie. Een referent geeft aan “Wij kennen elkaar inmiddels zo goed dat een uitgebreid gesprek niet altijd meer nodig is”. Een van de referenten geeft aan dat de verwachtingen wat betreft betrokkenheid van managers en gedragsdeskundigen niet altijd helder was. “Hierdoor waren groepen soms niet goed voorbereid. Managers voelden niet altijd het belang en daardoor werden trainingen soms op het laatste moment afgezegd. Wij hebben hier zelf ook steken laten vallen maar het was prettig geweest als VANVENDELOO had meegedacht op dit gebied”.

Opleidingsprogramma

De meeste organisaties geven aan dat het programma helder is en dat er voldoende invloed kan worden uitgeoefend op het programma. Eén respondent geeft aan dat het wenselijk zou zijn als de leerdoelen wat scherper geformuleerd zouden worden. “Ik zou graag willen terugzien wat de medewerkers hebben geleerd en gedaan in termen van vaardigheden en kennis”. Het merendeel van de organisaties geeft aan dat de verwachtingen wat betreft het opleidingsprogramma zijn waargemaakt. Eén respondent geeft aan dat er in de offertefase een verwachting is geschept wat betreft een train de trainer. “We spraken hier in het begin van het traject over, maar dit is uiteindelijk op niks uitgelopen. Op dat stukje is VANVENDELOO niet tegemoetgekomen aan de verwachtingen”. Een respondent geeft aan “Het programma is in afstemming ontwikkeld. Met de wijsheid van nu zou ik een aantal dingen anders aanpakken. Het vraagt steeds opnieuw gesprek om het gedachtegoed een plek te geven in onze organisatie. Dit gesprek voeren we ook met VANVENDELOO”. Alle respondenten geven aan dat er gedurende het traject is geëvalueerd. “Na de training vroegen de trainers altijd hoe de deelnemers het hebben ervaren. Waar nodig wordt dit ook teruggekoppeld naar ons als organisatie. Hier kunnen we vervolgens zelf mee aan de slag.” Tenslotte geeft één respondent aan dat het opleidingsprogramma niet geheel aansluit bij de wensen van de organisatie. “In onze organisatie is er soms sprake van zorg onder dwang en dit sluit niet aan bij de visie van VANVENDELOO”.

Uitvoering

Alle referenten geven aan dat de training goed aansluit op de praktijk. Ook is men tevreden over de afwisseling tussen theorie en praktijk. “Er waren herkenbare voorbeelden en de trainers kende de praktijk”. Ook geven de referenten aan dat de training praktische handvaten biedt. “Het vraagt veel van medewerkers om op een nieuwe manier met agressie om te gaan. VANVENDELOO traint op een toegankelijke manier met luchtigheid en humor. Het is hands on en toegespitst op de praktijk”. Een aantal referenten geeft aan dat VANVENDELOO te sterk vanuit de eigen visie traint. “Het zit bijna op het overtuigen. Dit maakt dat de training niet altijd aansluit bij de realiteit van sommige medewerkers.”. De respondenten geven aan dat VANVENDELOO open staat voor tussentijdse feedback en hier gehoor aan geeft. Alle referenten geven aan regelmatig contact te hebben met een vast contactpersoon over de voortgang van de trainingen.

Opleiders

De trainers worden door de referenten als kundig ervaren. “Ze zijn kundig op de inhoud en hun gedachtegoed is doorleefd. “Ze weten waar ze het over hebben”. “Ze kiezen heel bewust om ervaren en minder ervaren trainers samen te laten optrekken”. Ook geven de meeste referenten aan dat er voldoende rekening wordt gehouden met verschillen binnen groepen. Een van de referenten geeft aan dat VANVENDELOO vooral gewend is om mensen op niveau 3,4 en 5 op te leiden. “Soms leidt dit tot uitdagingen bij bijvoorbeeld schoonmakers of voedingsassistenten. De uitleg is soms te hoog over voor deze groep”. Een respondent geeft aan dat het jammer is dat er veel verschillende trainingen zijn. “Dit maakt dat je elke keer weer het vertrouwen moet opbouwen”. Eén respondent geeft aan dat de trainers ook terugkoppelen naar de organisatie. “Ze horen waar de teams tegenaan lopen en gaan met ons in gesprek daarover”.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten weten of er gebruik wordt gemaakt van trainingsmateriaal. Het merendeel is bekend met de posters. Men geeft aan “Je ziet gelijk dat het VANVENDELOO is, het is overzichtelijk dat je in één oogopslag kunt zien wat er besproken is. De posters worden gebruikt als naslagwerk”. Ook geeft één respondent aan dat er per groep een flipover met inzichten wordt bewaard. Niet elke referent heeft dezelfde behoefte op dit gebied. Waar de een aangeeft dat de materialen goed aansluiten (“Ik ben blij dat ze geen boeken hebben, mensen in de zorg zijn doeners”) geeft een andere referent behoefte te hebben aan meer diepgang en extra informatie. “De posters geven weinig context, het is vrij summier”.

Accommodatie

Geen van de referenten beoordeelt het thema accommodatie. De programma's zijn voor een deel digitaal uitgevoerd of hebben plaatsgevonden op de eigen locatie(s).

Natraject

Nog niet alle referenten zijn in de fase van het natraject. De referenten waarvoor dit wel geldt geven aan dat er goed contact is met VANVENDELOO in het natraject. “Er wordt meegedacht over de implementatie van de training in de praktijk”. Niet alle deelnemers krijgen een certificaat, en als dit gebeurt verstrekken de organisaties dit zelf. Een aantal referenten geeft aan dat ze het lastig vinden om te bepalen of de trainingsdoelen bereikt zijn. “Ik weet niet of ik ervan op aan kan dat iedereen een vergelijkbare basis heeft. Ik zie mensen in handelen soms teruggrijpen naar methodes uit het verleden”. Daarbij geven de meeste referenten aan dat agressie een complex onderwerp is dat meer vraagt dan een enkele training. De meeste referenten geven aan dat ze een goede start hebben gemaakt op dit thema.

Organisatie en Administratie

Alle referenten geven aan dat ze makkelijk in contact komen met VANVENDELOO en dat ze snel te bereiken zijn. Men is tevreden over het nakomen van de afspraken. Wel geven een aantal partijen aan dat soms praktische informatie wat laat wordt opgestuurd (bijvoorbeeld deelnemerslijsten). Een partij geeft aan “het gaat zelden mis en meestal behoorlijk goed”. Over het algemeen zijn de meeste referenten tevreden over hoe VANVENDELOO afspraken nakomt.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over het relatiebeheer vanuit VANVENDELOO. Hoe dit relatiebeheer wordt vormgegeven is verschillend. Een aantal organisaties geeft aan dat er veel initiatief is vanuit VANVENDELOO. “Ze nemen vaak buiten de officiële evaluatiemomenten contact op als er signalen zijn en denken echt mee”. Eén van de referenten geeft aan dat ze vooral zelf contact opnemen. Alle referenten geven aan dat ze in gesprekken geïnformeerd worden over ontwikkelingen binnen VANVENDELOO. Ook ontvangen een aantal respondenten een nieuwsbrief. Twee referenten geven daarbij aan dat ze soms laat geïnformeerd worden over mogelijkheden. “Begin september horen dat er eind oktober een training is komt voor ons te laat”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten geven aan dat ze de prijzen hoog vinden. Tegelijkertijd geeft de meerderheid aan deze prijzen ook te begrijpen. “Dit komt ook doordat er twee trainers per groep zijn”. “Het is een hoop geld maar niet buitensporig in vergelijking met de rest van de markt”. De meeste referenten geven ook aan de prijs bespreekbaar is, zeker bij een grotere afname. Een partij geeft aan dat de trainingen van VANVENDELOO de duurste trainingen zijn die ze hebben. “Dit doet af aan de inzetbaarheid”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De meeste referenten zijn tevreden over VANVENDELOO. Afhankelijk van de wensen van een organisatie zouden alle referenten VANVENDELOO aanbevelen aan anderen. Alle referenten noemen als sterkte kant de kennis van de praktijk. "Ze weten goed wat er speelt en sluiten daarbij aan. Daardoor weten ze mensen te stimuleren en motiveren. Ze weten echt waar ze het over hebben". Ook geven diverse referenten aan dat ze het laagdrempelige contact met VANVENDELOO als een pluspunt ervaren. "Ze willen ons echt verder helpen". Als verbeterpunten worden genoemd: De concreetheid van de leerdoelen en scherpheid op de inbedding van de trainingen in de organisatie. Twee referenties zeggen hierover: "Het is echt belangrijk om iedereen goed mee te krijgen" "we willen graag aanbod dat volledig aansluit bij onze organisatie, als VANVENDELOO dat niet wil vanuit hun visie hebben we daar ook respect voor". Ook wordt de zakelijkheid van VANVENDELOO genoemd als een verbeterpunt. "We doen er al een poos over om zakelijke afspraken rond te krijgen. Het lijkt soms alsof VANVENDELOO dit als randzaak ziet. Hierdoor verdwijnt het soms te veel naar de achtergrond. Ze mogen hier scherper op zijn".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met VANVENDELOO Weerbaarheid, Training en Advies op 22-05-2023.

Algemeen

VANVENDELOO geeft training en advies op het gebied van weerbaarheid voor de Verstandelijke gehandicaptenzorg (VG-sector) en scholen in het speciaal onderwijs. Het bureau streeft ernaar organisaties te helpen om bij complexe zorg in beweging te komen en te blijven. Ze onderscheiden zich met hun maatwerkprogramma's in de vorm van weerbaarheidstrainingen, trainingen on the job en advies. VANVENDELOO heeft een team met veel kennis en expertise uit het vak van complexe zorg. De teamleden hebben diverse achtergronden zoals; orthopedagoog, GZ psycholoog, weerbaarheidstrainers, psychomotorisch therapeut, coach en leidinggevenden. Ze trainen zorgprofessionals in het opdoen van nieuwe succeservaringen. Samen met de organisatie vinden ze aanknopingspunten voor nieuwe perspectieven en helpen ze organisaties om in alle disciplines anders te kijken naar de zorgcomplexiteit. VANVENDELOO professionaliseert zich verder door in te zetten op training, coaching, learning-on-the-job van eigen trainers, de wetenschappelijke onderbouwing van trainingseffecten en verdere aanscherping van hun visie op weerbaarheid en complexe zorg. Dit Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de maatwerk opleidingsprogramma's van VANVENDELOO. Het gesprek vond plaats met Walter van Hees en Edwin van Vendeloo.

Kwaliteit

VANVENDELOO heeft als visie op weerbaarheid dat je met de juiste mindset kunt blijven doen waar je voor staat ook als het door toenemende stress minder vanzelf sprekend lijkt. Anders gezegd: Op een gewenste manier kunt omgaan met een ongewenste situatie. Juist op momenten van dreiging, agressie of ander ongewenst gedrag is de professionals het hardst nodig. VANVENDELOO besteedt veel zorg en aandacht aan het voortraject en bereidt zich gedegen voor. Ze sluiten aan bij wat er is, maar verleidt organisaties ook om anders te kijken, anders te denken en om het anders te gaan doen. Maandelijks is er een bijeenkomst voor de twee hoofdtrainers, orthopedagoog en manager. Per kwartaal is er een bijeenkomst voor alle trainers voor reflectie, uitwisseling van ervaringen en bijscholing. En worden bestaande vormen en materialen bijgesteld. Nieuwe trainers ontwikkelen zich in het door VANVENDELOO gebruikte competentieprofiel en worden ingewerkt door ervaren trainers. Ze kijken mee, geven een deel van de training vorm en worden gaandeweg voorbereid als volwaardig trainer. De trainers volgen een Post-HBO traject: TrainerT, dat is ontwikkeld in samenwerking met Boertien Vergouwen Overduin. Twee tot driemaal per jaar is er overleg met Prof. R.J. Simons om het gedachtengoed, de trainingen en de modellen verder aan te scherpen, te verbeteren en de kwaliteit te bewaken. Dit vanuit het motto: 'Niemand is ooit af'. Jaarlijks vindt er in het laatste kwartaal een evaluatiemoment plaats met de opdrachtgevers en tussentijds wordt een schriftelijke terugkoppeling gegeven. Daar waar mogelijk passen ze hun handelen aan naar aanleiding van feedback van klanten of opdrachtgevers.

Continuïteit

De ontwikkelingen in de zorg worden nauwlettend in de gaten gehouden vanuit een intrinsieke drive voor complexe zorg en gedrag door o.a. intensief contact met mensen uit het werkveld, visie ontwikkeling, LinkedIn, contact met CCE. Klanten vinden VANVENDELOO voornamelijk via mond-op-mond reclame vanwege hun sterk ontwikkelde visie op hoe om te gaan met minder vanzelfsprekende situaties. De komende periode gaan ze potentiële klanten daarin pro-actiever benaderen. VANVENDELOO is breed actief in de zorgsector. De spreiding aan activiteiten, weerbaarheidstrainingen, trainingen on the job en advies, leveren een bijdrage aan de continuïteit. De betrokken werkwijze van het bureau en de kennis van de zorg zijn onderscheidende kenmerken. Gezien de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van VANVENDELOO voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

VANVENDELOO sluit met een andere aanpak in de zorg bij probleemgedrag aan bij de groeiende klantbehoefte om niet alles op proberen te lossen met de inzet van meer personeel. Hierbij wordt er ingezet op meer 'training on the job' en het werken met casuïstiek. VANVENDELOO stemt het aanbod af door gezamenlijk een inschatting te maken met de klant dat aansluit bij het bedrijfsbeleid en de bedrijfsdoelstellingen. VANVENDELOO zoekt voortdurend naar de perfecte ondersteuning voor mensen in de zorg en het onderwijs op dat moment. Om nog beter met hun aanbod aan te sluiten bij de organisatie van de klant worden de leerdoelen scherper geformuleerd en meer aandacht gegeven aan de inbedding van de training. Ze werken met ambassadeurs vanuit de organisaties dat goed uitpakt en waar ze zich verder in kunnen ontwikkelen. Er wordt ook meer ingezet op performance support en tussentijds contact met manager en orthopedagoog van de groep medewerkers die getraind worden. De referenten uit het onderzoek bevelen VANVENDELOO aan vanwege de kennis van de praktijk, stimulerende en motiverende werkwijze en de drive om mensen en de organisatie echt verder te helpen. VANVENDELOO Weerbaarheid, Training en Advies wordt omschreven als een klantvriendelijk en betrokken bureau.

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