

Klanttevredenheidsonderzoek

Carrera C

20-10-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Carrera C 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, ondoorgroendelijk 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	38%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				13%	87%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal③			13%	25%	38%
Accommodatie④				25%	13%
Natraject				62%	38%
Organisatie en Administratie⑤				38%	38%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				38%	62%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Twee respondenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Vijf opdrachtgevers hebben de training incompany uitgevoerd
- ⑤ Twee geïnterviewden scoren niet op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die bij dit onderzoek naar de opleidingen van Carrera C (hierna te noemen: Carrera) zijn betrokken, tonen zich (zeer) tevreden over het voortraject. De meeste van hen zijn via collega's of naar aanleiding van van eerder gevolgde trainingen bij Carrera terechtgekomen. Sommigen hebben via internet informatie over de organisatie en haar opleidingen gevonden. Eén referent geeft aan een mailing te hebben ontvangen over een onderwerp waar hij interesse in had. Naar aanleiding daarvan heeft er een gesprek plaatsgevonden en heeft hij zich voor de training ingeschreven. Vervolgens werd hij zo enthousiast dat hij de training ook incompany voor alle medewerkers heeft laten uitvoeren. Sommigen hebben eerst een proefles bij Carrera gevolgd. Alle referenten geven aan dat er een uitgebreid intakegesprek heeft plaatsgevonden. Er wordt goed geïnventariseerd wat de wensen en behoeften van de deelnemers zijn zodat er echt maatwerk kan worden geleverd.

Enkele uitspraken over het verloop van het voortraject: “Via mijn zakelijk netwerk kwam ik bij hen terecht. Er was meteen een klik met de trainer. De keuze voor hen is op gevoel gemaakt”, “De trainer is op gesprek gekomen bij onze organisatie. Wij hebben aangegeven waar onze aandachtspunten lagen die in de training tot uiting moesten komen. De trainer kent onze organisatie goed en weet daarom precies waar onze sterkten en zwakten liggen. Daardoor kan er echt maatwerk worden geleverd” en “Ik wilde eerst een groepstraining volgen, maar na een twee uur durend gesprek heb ik gekozen voor een individueel maatwerk traject.” Eén respondent geeft geen score voor dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest.

Opleidingsprogramma

Het programma zoals dat in de offerte staat vermeld, is voor iedereen duidelijk. Ook de website noemt men duidelijk. Het financiële plaatje is helder opgenomen in de offerte en leidt niet tot verrassingen. “Het programma was per dagdeel uitgeschreven”, vertelt één van de deelnemers. De meeste geïnterviewden geven aan dat er vooraf een intakegesprek of assessment heeft plaatsgevonden met de deelnemers. De persoonlijke en/of organisatie doelen worden duidelijk benoemd en vastgesteld en komen in de offerte en het programma tot uitdrukking. Het programma en studiemateriaal wordt voorafgaand aan de training aan de deelnemers toegezonden. Soms worden er enkele basisvoorwaarden gesteld om de training te kunnen laten plaatsvinden. Zo moesten deelnemers aan een LinkedIn training eerst een profiel aanmaken om daar in de training op voort te kunnen borduren. Na inschrijving volgt er snel een bevestiging die alle relevante informatie bevat. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Referenten geven aan dat de uitvoering van de trainingen aan de verwachting voldoen. Meestal gaat het om korte, praktijkgerichte trainingen. Sommige trajecten duren langer. De groepsgrootte varieert per cursus. Men vindt dat er voldoende afwisseling is tussen theorie en praktijk. Referenten vertellen: “De cursus begon met een stukje theorie. Daarna zijn er veel rollenspellen gedaan die zijn opgenomen met een videocamera. De trainer wist een veilige sfeer te creëren. Iedereen deed actief mee. Na afloop is er feedback gegeven op de opnames”, “De cursus is heel positief ontvangen door de deelnemers. Er was voldoende ruimte om extra dingen op te pakken” en “Het was een praktijkgerichte cursus. De trainer heeft veel mogelijkheden en toepassingen van LinkedIn laten zien zodat iedereen ermee aan de slag kan.” Bij uitgebreidere cursussen worden er huiswerkopdrachten gegeven. Men zegt daar goed commentaar op te hebben ontvangen. Dertien procent van de referenten is tevreden over de uitvoering. Zevenentachtig procent zelfs zeer tevreden.

Opleiders

Alle referenten zijn vol lof over de trainers van Carrera. Zij geven allen de hoogst mogelijke score (‘zeer tevreden’) op dit onderdeel. Men vindt dat de trainers over veel kennis, maar vooral ook over veel praktijkervaring beschikken. Ook de didactische vaardigheden worden goed beoordeeld. Ter illustratie enkele uitspraken: “De trainer weet goed waar hij het over heeft. Hij staat boven de materie. Hij wist goed in te zoomen op onze organisatie. Hij kende alle ins- en outs”, “De docent had zich uitstekend voorbereid. Hij heeft heel goed ingespeeld op onze wensen en behoeften en kwam snel in contact met de groep” en “De trainers van Carrera zijn gericht op de mens. Zij kijken wie zij voor zich hebben. Zij zijn heel benaderbaar. Zij durven goede, eerlijke feedback te geven en durven ook aan te geven wat niet goed is, zonder kwetsend te zijn. Zij weten de medewerkers naar een hoger ambitieniveau te brengen.”

Trainingsmateriaal

Bij twee trainingen was er geen trainingsmateriaal noodzakelijk. Daarom geven twee referenten geen score. Eén referent geeft een neutrale score omdat hij het trainingsmateriaal zelf heeft moeten verzorgen. De overige referenten laten zich positief over het trainingsmateriaal uit. Vijfentwintig procent is hierover tevreden. Achtendertig procent zegt zeer tevreden over het materiaal te zijn. Bij korte trainingen geeft men aan dat er handouts van de PowerPointpresentaties worden verstrekt. Bij uitgebreidere cursussen wordt er een lesmap verstrekt. Daarin worden ook huiswerkopdrachten opgenomen. De hoeveelheid en het niveau van het materiaal is goed op de doelgroep afgestemd. “Ik kreeg niet te veel tegelijk mee, maar per keer dat wat aansloot bij de behandelde stof. Dat was prettig”, aldus één van de referenten. Ook worden er boeken aangeraden. Men vindt dat het trainingsmateriaal actueel is en goed te gebruiken als naslagwerk.

Accommodatie

Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie omdat de training incompany is uitgevoerd of omdat zij zelf een leslocatie hebben verzorgd. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over de accommodatie. Zij vertellen hierover: "De lessen vonden plaats op de opleidingslocatie van de trainer. Daar was het rustig. Er was geen afleiding en dat werkte goed" en "De leslocatie is inspirerend. Het ligt op een prachtige plek". Anderen vertellen dat de lessen werden verzorgd in een nabij gelegen hotel. "Alle faciliteiten waren daar in orde", zeggen zij daarover.

Natraject

Ook over het natraject is men (zeer) tevreden. Na afloop van de training wordt aan de deelnemers een evaluatieformulier voorgelegd. Daar vindt een goede terugkoppeling op plaats, zowel naar de organisatie als naar de deelnemers toe. Soms worden er vervolgtrainingen afgesproken. Afhankelijk van de afspraken ontvangen de deelnemers een certificaat of een bewijs van deelname. Men is van mening dat het opleidingsdoel is behaald. Men geeft aan dat men de trainer nog kan benaderen als dat is gewenst. Referenten vertellen: "De trainer heeft aangeboden een extra dagdeel op kantoor te verzorgen voor nazorg, evaluatie en een stukje vervolg. Wij hebben veel tips gekregen over hoe wij het geleerde in de praktijk kunnen toepassen", "Ook de nazorg wordt heel professioneel aangepakt. De trainer heeft ons een coaching on the job gegeven. We kregen veel tips en adviezen. We zijn een 'train-de-trainer' project opgestart zodat het model verder kan worden uitgerold in de organisatie", "De eindevaluatie is heel menselijk en persoonlijk. Er wordt ook over de ambities van de medewerkers gesproken. Alles in alle open- en eerlijkheid", "De service die zij bieden bij de nazorg is goed. Zij zorgen voor een borging van het geleerde in de organisatie. Zonder dat de meter meteen aanstaat", "Er is zo af en toe contact met de trainer. Hij doet navraag naar de resultaten binnen onze organisatie maar ook naar mij als persoon. Ook ongevraagd krijg ik soms wel eens goede adviezen van hem. Dat vind ik prettig" en "Er waren wat problemen binnen onze organisatie, maar mede dankzij dit opleidingstraject en de rol van de trainer daarin is dat nu weer vlot getrokken."

Organisatie en Administratie

Twee referenten geven geen score voor dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben gehad op de organisatie en administratie. Alle overige respondenten geven aan ook op dit onderdeel (zeer) tevreden te zijn. Men vindt dat de organisatie goed bereikbaar is. De facturen zijn conform afspraak. Enkele citaten: "De organisatie en administratie zijn absoluut op orde. Er zijn hele korte lijntjes en de afspraken worden altijd nagekomen" en "Via WhatsApp kunnen wij de trainer direct benaderen. Op het gebied van communicatie scoren zij wat mij betreft een dikke tien!"

Relatiebeheer

Alle referenten tonen zich ook tevreden over de wijze waarop Carrera het relatiebeheer voert. Er worden goede contacten onderhouden met de opdrachtgevers. Regelmatig bellen zij om de ontwikkelingen door te spreken. Ook worden er nieuwsbrieven of aankondigen voor events toegestuurd. Eén van de referenten noemt het relatiebeheer een sterk punt van Carrera. "Zij houden goed de vinger aan de pols", zegt hij. Anderen zeggen: "Wij onderhouden contact via LinkedIn. Er is een directe lijn met de trainer ontstaan" en "Zij komen regelmatig langs om de ontwikkelingen te bespreken. Wij voelen ons echt gepamperd door hen". Vijftientig procent geeft de score 'tevreden'. Vijfenzeventig procent is zelfs 'zeer tevreden' over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit scoort Carrera goed. De ene helft van de respondenten is hierover tevreden; de andere helft is zeer tevreden. Enkele opmerkingen die hierover zijn gemaakt zijn: "Ik weet niet meer wat de opleiding heeft gekost. Maar de prijs is sowieso ondergeschikt aan de kwaliteit", "In vergelijking met anderen zitten zij op hetzelfde prijsniveau, maar de kwaliteit die zij leveren is erg goed", "De opleiding is duur maar je haalt er heel veel uit. Vooral de nazorg is erg goed. Zij zijn het geld dubbel en dwars waard" en "Wij hebben geen idee hoe zij in de markt liggen, maar wij hebben vertrouwen in hen als partner en daar betalen we graag deze prijs voor."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot wordt gevraagd naar sterke punten van Carrera. De meesten noemen dan de kwaliteit van de trainers en de menselijke benadering van hen. Zij noemen het opleidingsinstituut professioneel. Vooral de informele sfeer spreekt aan. Er worden geen verbeterpunten aangedragen. Enkele positieve eindopmerkingen: "De cursus is ons prima bevallen", "Als we nog eens een training laten verzorgen dan kloppen we zeker weer bij dit bureau aan", "Er wordt meegedacht en ook buiten de lijntjes gedacht. Dat is prettig. Wij gaan zeker met hen door" en "De cursus was goed en werkt erg aanstekelijk. De wijze van contact en hun betrokkenheid maakt dat we altijd weer bij hen terugkomen." Desgevraagd geven alle referenten aan het opleidingsinstituut aan te willen bevelen aan anderen. Sommigen hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Carrera C op 20-10-2016.

Algemeen

Carrera C is in 2004 opgericht door de heer Lammers en inmiddels uitgegroeid tot een stabiele en betrouwbare organisatie. Carrera C levert verschillende diensten, van complete advies- en verandertrajecten tot persoonlijke training en coaching. Door middel van de trainingen gericht op het optimaliseren van gedrag en vaardigheden, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, verbetert Carrera C de performance van organisaties, instellingen en overheden. Het instituut hanteert daarbij een full service aanpak, waarbij, bij voorkeur door middel van (online) assessments, zorgvuldig wordt geïnterviewd wat de beginsituatie van de deelnemers is. De assessments zijn o.a. gericht op drijfveren, competenties en management- of salestalent. Door het inzetten van training en coaching, die in het verlengde van de strategie van de organisaties liggen, wordt naar verwachting de algehele performance van de organisatie verbeterd. De programma's die Carrera C aanbiedt, onder meer op het vlak van commercie, klantvriendelijkheid, management en communicatie, helpen managers en medewerkers hun werk eenvoudiger uit te voeren, waardoor doelstellingen sneller gehaald kunnen worden. Naast training, coaching en assessment beschikt Carrera C over verschillende andere instrumenten om personeel te stimuleren, te ondersteunen en bij te dragen aan de ontwikkeling van zowel individu als organisatie. Daarbij kan worden gedacht aan persoonlijke ontwikkeling en functiegerichte trainingen zoals Social Selling.

Kwaliteit

Al sinds de oprichting kiest Carrera C voor een geheel eigen aanpak; in plaats van blindelings te gaan trainen of coachen, wordt er eerst onderzocht waar een investering loont. Er wordt een analyse of een quick-scan van de organisatie uitgevoerd en aan de hand van (online) assessments wordt vervolgens in samenspraak met de opdrachtgever vastgesteld welke trainings- en/of coachingsbehoefte er is. Op basis daarvan wordt een volledig aangepast programma op maat samengesteld dat is afgestemd op zowel de behoefte van het individu als van de organisatie. Dit alles vormt een waarborg voor de ontwikkeling van de beoogde vaardigheden. Met het oog daarop wordt tijdens de trainingen veelvuldig geoefend op basis van situaties uit de eigen praktijk van de deelnemers. De borging van het geleerde in de dagelijkse praktijk is een structureel aandachtspunt. De trainers en coaches van Carrera C moeten in staat zijn 'in de schoenen van de klant te gaan staan'. Als achtergrond is verkoop- en managementervaring in de praktijk is een essentiële vereiste voor de trainers. Nieuwe trainers volgen een interne opleiding, waarin onder andere het didactisch handboek aan de orde komt. Verdere professionalisering wordt onder meer ingevuld middels intervisie. Door de variatie aan specialismen bij de trainers en coaches kan Carrera C optimaal inspelen op de bij bedrijven en organisatie gesignaleerde behoefte aan specialistische expertise.

Continuïteit

In de loop van haar bestaan heeft Carrera C een stevige naamsbekendheid opgebouwd. Het instituut is actief in een breed scala aan branches, zoals de zorg, accountancy, productie en handel, de automobielsector, de bancaire sector en de overheid. Met een groot aantal opdrachtgevers bestaat een langdurig samenwerkingsverband. Nieuwe klanten weten Carrera C veelal door mond-tot-mond reclame te vinden maar er vindt ook wel gerichte acquisitie plaats. De laatste periode merkt het instituut duidelijk dat de vraag naar hun diensten toeneemt en om deze vraag goed aan te kunnen, zijn er nieuwe trainers aangetrokken. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek in combinatie met de informatie verstrekt tijdens het bezoek, acht Cedeo de continuïteit van het bureau voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Carrera C staat bekend om haar praktische vaardigheidstrainingen in kleine groepen waarbij altijd sprake is van maatwerk. Doordat trainers en coaches van Carrera C zich tijdens het voortraject zorgvuldig oriënteren op de branche van de opdrachtgever, de organisatie en de cultuur, wordt optimale aansluiting bij de werksituatie van de deelnemers gewaarborgd. Dit heeft als resultaat dat de geboden programma's bij uitstek bedrijfsgericht zijn. Nieuwe programma's worden ontwikkeld op basis van onder meer ontwikkelingen in de markt. Zo wordt er bijvoorbeeld momenteel gewerkt aan een uitgekiend systeem van blended learning. Carrera C werkt samen met kennisintensieve instituten als Universiteiten en Hogescholen. Trainers en docenten van deze instellingen en de eigen ervaren trainers of coaches staan borg voor trainingen en begeleidingstrajecten van hoog niveau.

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 CorporateDeze 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