

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Nederland

12-09-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Focus Nederland 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 OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland vele duizenden commerciële aanbieders van HR-diensten die een veelvoud aan activiteiten aanbieden zoals opleidingen. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies, outplacement of loopbaanbegeleiding en intensieve begeleiding door middel van coaching. Voor veel HR-functionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel.

Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies, outplacementopdrachten, loopbaanbegeleidingstrajecten of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze ruim 300 bureaus op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand met erkende organisaties 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 jaaromzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, Outplacement en Loopbaanbegeleiding, als voor Coaching en Bedrijfsadvies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau 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 bureau 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 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 bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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
 - 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 Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Adviseurs				30%	70%
Afronding				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding②				40%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste referenten is Focus Nederland (hierna te noemen Focus) al langer bekend binnen de organisatie. Anderen hebben het bureau via het internet gevonden of zijn door een collega of op advies van de afdeling Human Resources bij Focus terechtgekomen. Meerdere redenen spelen mee om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, de positieve feedback van de kandidaten, de prima prijsstelling, de flexibiliteit en de kwaliteit van de adviseurs. Ter illustratie: "Ze kennen onze organisatie en weten, wat wij willen en bedoelen. De lijnen zijn kort en de terugkoppeling is van goede kwaliteit", "De website sprak mij aan en de intake voelde goed", "Naast de goede ervaringen van anderen was het ook een stukje onderbuikgevoel en het gesprek met de coach gaf mij vertrouwen", "Ze zitten in de buurt en zijn een bekend bureau" en "Het is een hele prettige partij om afspraken mee te maken. Ze zijn niet te commercieel, denken met je mee, en zijn bereid om te investeren, ook als daar niet direct werk aan vast zit."

In het voortraject is er contact met de opdrachtgever om helder te krijgen, wat de wensen en verwachtingen voor het traject zijn. Vervolgens is er een kennismaking en intakegesprek met de kandidaat om uitleg te geven over de werkwijze van het bureau en ook zijn verhaal te horen en zijn wensen te inventariseren. In het geval van een grotere groep medewerkers wordt er soms een algemene presentatie gegeven door het bureau voor alle betrokkenen. Als de kandidaat vervolgens de keuze maakt voor Focus wordt er een plan van aanpak opgesteld en kan na goedkeuring het traject van start gaan. Men geeft een positieve beoordeling voor de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak zijn allen goed te spreken. Bij het bepalen van het programma van het traject wordt gekeken naar de wensen van de opdrachtgever en de kandidaat en daar komt volgens de respondenten altijd een correct plan van aanpak uit. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ze schrijven echt op individuele basis een plan van aanpak”, “Alle credits voor de coach. Al direct bij het intakegesprek was hij prettig in de omgang en ook to-the-point”, “Het plan van aanpak was meer dan prima met een goed stappenplan. Er is daarbij goed naar de wensen geluisterd” en “We bieden de medewerkers een standaardpakket aan, dat als basis geldt voor een individueel afgestemd traject.” De kosten van de trajecten zijn vooraf bekend en de offerte is duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trajecten. Het bureau voldoet aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgever als de kandidaat. Enkele citaten ter illustratie: “Ik heb heel veel aan de adviezen gehad. De coach is een buitenstaander, die met een frisse blik naar je kijkt. Ze hebben ook mijn adviezen ter harte genomen en geluisterd naar mijn feedback”, “Ik heb mezelf beter leren kennen door het traject”, “De medewerker heeft meer inzicht gekregen in hoe hij de zaken moet benaderen in zijn loopbaan. Hij heeft geleerd om beter om te gaan met mensen met weerstand”, “Bij outplacement krijg je te maken met een stukje loslaten van de oude situatie en ook rouwverwerking. Je moet jezelf weer terugvinden en daarbij weet Focus de medewerker goed te helpen, zodat hij verder kan”, “Je merkt dat de kandidaten in de groepstrainingen steun kunnen hebben aan elkaar. Je helpt elkaar en je beseft op zo'n moment, dat je niet de enige bent, die in deze situatie zit”, “De medewerkers worden geholpen met hoe je in de huidige tijd het beste kunt solliciteren en ze krijgen kennis over wat er tegenwoordig van je verwacht wordt als werkzoekende” en “In het traject heeft de kandidaat met name de tijd gehad om over zichzelf na te denken en na te gaan, waarom hij de dingen op een bepaalde manier doet en waarom hij bepaalde keuzes maakt. Het was soms confronterend, maar ook leerzaam.”

Adviseurs

Met enthousiasme wordt door allen gesproken over de adviseurs. Als positieve punten worden in de interviews onder andere genoemd: de match met de kandidaat, de betrokkenheid, de grote deskundigheid en de klantgerichtheid naar de opdrachtgever en de medewerker. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Ik ben heel positief. Ik vond de coach heel erg meedenkend en invoelend in de situatie. Hij wist ook alle mogelijkheden te betrekken bij het traject”, “Hij was heel deskundig en op een creatieve manier aan het zoeken om mij te helpen en te leren kennen. Hij had ook goede opdrachten om de gestelde doelen te bereiken”, “Ik werk met een vaste contactpersoon en werk in de trajecten met twee redelijk vaste adviseurs. Niet alleen ik maar ook de kandidaten zijn heel positief over hen”, “Ik had een hele goede ‘klik’ met de coach, maar ook de adviseur, die de trainingen gaf, was heel goed” en “Hij heeft een sterk empathisch vermogen en weet snel de kandidaat te doorzien. Hij weet de dingen te benoemen en te schakelen op de route, die genomen moet worden.”

Afronding

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de afronding van de loopbaantrajecten. Over het algemeen vindt er een afsluitend gesprek plaats met een bijbehorende rapportage en men is positief over de kwaliteit van de rapporten. Ter illustratie: “De rapportages zijn afhankelijk van het soort traject. Bij een re-integratietraject ben je gebonden aan uitgebreide rapporten, terwijl bij outplacement een korte rapportage, soms telefonisch en soms op papier, volstaat” en “Met de kandidaat vindt een afsluitend gesprek plaats en naar de werkgever wordt kort gerapporteerd in de vorm van een einddocument.” Ook op het gebied van de nazorg na afloop van het traject zit je volgens de referenten bij Focus goed. Het stukje nazorg wordt volgens hen actief aangeboden door het bureau. Enkele citaten op dit gebied: “Er is na afloop nog contact geweest met de medewerker en ze hebben hem ook nog de gegevens doorgestuurd van een interessante vacature”, “Er is altijd ruimte voor een stukje nazorg. Ze laten de werknemer zeker niet aan zijn lot over”, “Je kunt nog contact opnemen met de adviseur en je hebt na afloop nog toegang tot de website” en “De coach heeft aangeboden, dat ik altijd nog met hem kan bellen of mailen.” Men is goed te spreken over de resultaten, die worden behaald in de trajecten. “Vaak heeft de medewerker tijdens het traject al een andere baan gevonden”, aldus een zeer tevreden referent.

Organisatie en Administratie

In meerderheid wordt een positieve tot zeer positieve beoordeling gegeven voor de organisatie en administratie van het bureau. De bereikbaarheid per telefoon en per e-mail is prima. Er wordt zo nodig teruggebeld en e-mails worden snel beantwoord. Enkele uitspraken op dit gebied: “Je wordt altijd heel vriendelijk te woord gestaan en dat geldt voor alle medewerkers van hoog tot laag”, “Je krijgt binnen een dag antwoord op je vraag”, “We werken met vaste contactpersonen, die we rechtstreeks kunnen benaderen voor adviezen” en “Ze werken ook met een site, waarop je kunt inloggen, en dat werkt prettig en snel.” Flexibiliteit wordt als een van de sterke punten van het bureau genoemd en dat geldt ook voor het verzetten van afspraken aan de hand van de wensen van de klant. “Ze zijn heel flexibel. Als de medewerker bijvoorbeeld door omstandigheden een training heeft gemist, kan hij die snel inhalen”, geeft een van hen aan. Het zich houden aan de gemaakte afspraken wordt door een ieder belangrijk gevonden en dat is bij Focus goed geregeld. “De afspraken worden altijd nagekomen en ze zijn ook bereid om daar bovenop een stapje extra te zetten”, vertelt een enthousiaste respondent. Ook de facturatie levert geen problemen op, zoals het volgende citaat ook illustreert: “We hebben vaste prijsafspraken en dat loopt soepel. We hebben ook wel gehad, dat een kandidaat al snel het traject had beëindigd en toen hebben ze netjes een andere prijs daarvoor gerekend.” Een van de referenten heeft als aandachtspunt voor het bureau de locatie, waar de coaching gesprekken plaatsvinden. Er is volgens hem niets tegen het gebruik van flexplekken, maar hij zou wel ervoor willen pleiten, dat het bureau oog heeft voor meer privacy bij dit soort gesprekken. Hij geeft om die reden een neutrale score voor dit onderdeel.

Relatiebeheer

Allen zijn goed te spreken over de wijze, waarop Focus de relatie met de klant onderhoudt, ook buiten de trajecten om. Men spreekt over regelmatig contact en een prettige relatie met het bureau. Ook worden er bijeenkomsten en events georganiseerd, waarvoor de klanten worden uitgenodigd. Enkele citaten, die deze positieve beoordeling onderstrepen: “Minimaal twee keer per jaar, maar meestal vaker, zitten we bij elkaar voor overleg”, “Er zijn kwartaalafspraken en dan sparren we even over de ontwikkelingen bij ons en bij hen. Daarnaast sturen ze uitnodigingen voor bijvoorbeeld een congres” en “Het contact is zo intensief, dat het relatiebeheer daarin verweven zit.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie van de referenten geven geen score voor dit onderdeel, ofwel omdat zij geen zicht hebben op de prijs van het traject, ofwel omdat zij geen vergelijking hebben gemaakt met andere aanbieders van soortgelijke trajecten. De anderen laten zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “We werken ook met een ander bureau samen en de prijzen zijn vergelijkbaar”, “We hebben een budget afgesproken en daar hebben zij zich goed aan gehouden”, “Ik heb bewust gekeken naar een goede prijs-kwaliteitverhouding en kwam bij Focus uit” en “Ik ben best tevreden, want ze zitten met hun prijs eerder aan de lage kant vergeleken met anderen.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en men spreekt over een goede samenwerking met het bureau. Als sterke punten komen onder andere naar voren: de persoonlijke benadering, de professionaliteit, de prettige relatie en de flexibiliteit naar de opdrachtgever en de kandidaat. Men noemt het bureau inhoudelijk sterk met adviseurs van een hoog niveau. Ter illustratie: “De intake was heel goed met oog voor de individuele behoefte. Ze maken een professionele indruk”, “Het contact is heel plezierig en professioneel, ook inhoudelijk. Er is bij hen geen ‘uurtje-factuur’ mentaliteit”, “Ze weten heel goed de mensen te motiveren en perspectief te bieden. Men voelt zich gesteund en kijkt weer naar de toekomst”, “Ze kennen onze organisatie en zijn goed in het afstemmen op onze wensen”, “Ze zijn groot genoeg met voldoende flexibiliteit om in te spelen op de vraag” en “Sterk zijn de adviezen en het zelfinzicht, dat de medewerkers krijgen, ook op het gebied van het werk. Zeker als het gaat om mensen, die al lang werkzaam zijn bij het bedrijf. Dan worden ze goed voorbereid op het solliciteren en een nieuwe baan door onder andere een training over social media.” Drie van de geïnterviewden hebben nog wel een tip voor het bureau, namelijk: “Ze zijn inhoudelijk vernieuwend en werken daarbij ook samen met andere partijen. Misschien zouden ze nog iets meer online kunnen vernieuwen”, “Vanuit commercieel oogpunt kunnen ze misschien wat meer inspringen op de beweging in de markt” en “Andere bureaus bieden ook digitaal outplacement aan en dat doet Focus nog niet.” Men is van harte bereid om Focus aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.

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 Focus Nederland op 12-09-2018.

Algemeen

Focus Nederland richt zich op de duurzame inzetbaarheid en premobiliteit van mensen, zowel voor werknemers als werkgevers. Zij is een landelijk opererend loopbaanadvies- en coachingsbureau. Werknemers worden gestimuleerd en geïnspireerd zich te ontwikkelen en in beweging te komen. Leidinggevend en HR krijgen concrete handvatten om dat proces te stimuleren en te faciliteren. Sinds 2017 maakt Focus Nederland onderdeel uit van HumanTotalCare, een gezondheidsdienstverlener die vanuit verschillende merken (zoals HumanCapitalCare, ArboNed, Mensely en IT&Care) werkt aan een gezonder en vitaler werkend Nederland. Focus Nederland manifesteert zich nadrukkelijk als partner en geen leverancier en zorgt ervoor dat alle trajecten maatwerk zijn. Het gesprek vond plaats met mevrouw C. Logemann (algemeen directeur).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Focus Nederland hoog in het vaandel waardoor diensten dan ook volledig in het teken staan om in te spelen op de behoefte van werknemers en de organisatie. Adviseurs, coaches, trainers en andere professionals kennen, naast deskundigheid, klantgerichtheid en professionaliteit, een hoge mate van betrokkenheid, empathisch vermogen en inlevend vermogen zodat zij zowel preventief kunnen schakelen (om te voorkomen dat mensen uit gaan vallen) als curatief waarbij de mogelijkheden worden onderzocht wanneer mensen uitvallen. Activiteiten binnen Re-integratietrajecten 1^e en 2^e spoor voerde het bureau al uit. Inmiddels voegt men ook Re-integratie 3^e spoor aan de dienstverlening toe om mensen verder te begeleiden van uitkering naar werk. Naast resultaten die met de verschillende ondersteunende diensten worden bereikt, blijven adviseurs nog altijd na afloop betrokken bij de kandidaat die, desgewenst, ook na afloop nog contact met het bureau kan opnemen. Focus Nederland is scherp op monitoring van de kwaliteit van de totale dienstverlening, onder meer door middel van evaluaties met zowel kandidaten als werkgevers. Als onderdeel van HumanTotalCare verwacht het bureau de markt in de toekomst nog beter te kunnen bedienen door middel van verbreding van het servicepakket.

Continuïteit

Focus Nederland blijft binnen HumanTotalCare als apart label fungeren binnen het brede terrein van duurzame inzetbaarheid, met de focus op loopbaanbegeleiding, coaching en mobiliteit van medewerkers. Daartoe wordt het huidige pakket aan diensten onder de loep genomen en onderzocht men de mogelijkheden voor nieuwe activiteiten. Tevens maken de partijen een integratieslag om een stuk efficiency in de dienstverlening te kunnen bewerkstelligen. Om organisaties verder en optimaal te ontzorgen, ontwikkelt men pakketten die zij intern in kunnen zetten. Zo heeft men de Nationale Loopbaan APK ontwikkeld; een instrument dat werknemers inzicht geeft in de kansen op de arbeidsmarkt. Deze tool kent drie stappen en bestaat uit de arbeidsmarktkansenscan, die men online invult, toegang tot het Focus loopbaanportaal en afsluit met een persoonlijk adviesgesprek met een loopbaancoach. Dit instrument is samen met een aantal gespecialiseerde partijen ontwikkeld om optimale ondersteuning te kunnen leveren. De ontwikkelingen op het gebied van Big Data blijft Focus Nederland nauwgezet volgen om straks, vooruitlopend op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, voorspellingen te kunnen doen en te kijken welke interventies daar het beste op aansluiten. Samen met HumanTotalCare heeft men een Executive Scan ontwikkeld met daarbij de focus op medisch onderzoek, leefstijl en mentaliteit. Op één dag krijgen de deelnemers een totale check-up en een persoonlijk gesprek met drie specialisten. Focus Nederland verzorgt hierbij het onderdeel 'mentaliteit'. Een eerste pilot heeft bewezen dat deze tool positief is ontvangen waardoor het binnenkort nader uitgerold gaat worden. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Focus Nederland voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij Focus Nederland blijft het persoonlijk contact altijd het uitgangspunt maar wordt de dienstverlening verder geperfectioneerd door middel van de nieuwste technieken die voorhanden zijn. Gedrevenheid vanuit vakmanschap blijft het onderscheidend vermogen. Continu monitort men veranderende vraagstellingen en behoeften vanuit de markt, wat heeft uitgemonnd in samenwerking binnen HumanTotalCare. Op dit moment worden alle mogelijkheden voor verdere integratie nader onderzocht om op termijn de markt optimaal te kunnen bedienen en vooruit te kunnen lopen op toekomstige ontwikkelingen.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu