

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel

27-01-2012



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel 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 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 jaarmzet 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, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)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 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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie②					40%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

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

- ② Zes referenten onthouden zich van een score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten werken al langer samen met het Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel (OPB), bij sommige organisaties voert OPB al tientallen jaren de beveiligingsopleidingen uit. "Ze zijn al heel wat jaren verbonden aan ons opleidingscentrum omdat ze gedegen, goede en relevante opleidingen verzorgen binnen het vakgebied", aldus een referent. De meeste referenten kunnen niet vertellen op welke wijze zij in het verleden met OPB in contact zijn gekomen of wat de reden is geweest om samen te werken. "De regionale ligging zal voorheen ook wel meegespeeld hebben bij de keuze, want ook voor de open opleidingen maken wij gebruik van OPB" en "Wij hebben al jaren goede ervaringen met de maatwerkopleidingen, ze kennen de organisatie en de directie weet exact hoe wij het hebben willen", aldus twee referenten. De meeste referenten hebben op regelmatige basis contact met de (vaste) contactpersoon binnen OPB. Afhankelijk van de aard en opzet van de gewenste opleiding wordt het voortraject bepaald.

Soms kan dit telefonisch en per e-mail of er worden er afspraken gepland om de wensen door te nemen of om de docent voor te stellen. "Als we een nieuwe of andere docent toegewezen krijgen komt hij zich altijd voorstellen en bezoekt onze organisatie ter voorbereiding op de cursus", "De contacten verlopen altijd in een hartelijke sfeer" en "Er wordt goed geluisterd en er zijn veel vragen gesteld, ook over het niveau en de samenstelling van de groep zodat de cursus op maat aangepast kan worden", aldus enkele reacties. De tevredenheid is groot onder de referenten zoals de scores laten zien.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma dat na afloop van de gesprekken in het voortraject gepresenteerd wordt sluit goed aan op de wensen van de verschillende opdrachtgevers. "De inhoudelijke kant, het opleidingsprogramma, ligt vast voor de opleidingen die ze aanbieden, maar ze bieden ook extra modules aan zoals maatschappelijke vorming. Bij een jonge doelgroep is dit erg belangrijk en dan is het prettig dat dit in één keer opgenomen kan worden in het programma, los van de examenstof", "Alle afspraken worden keurig verwerkt in de offerte, ook over de prijs is tijdens het voortraject open gepraat" en "De mogelijkheden zijn allemaal besproken tijdens het voortraject, ze zijn ook terug te lezen in de opzet van het programma", aldus enkele reacties. Alle referenten hebben het idee dat er altijd uitbreiding mogelijk is op inhoudelijk gebied; ook in het plannen van cursusdata is OPB flexibel en probeert de wensen van de opdrachtgever te vervullen. Het kostenplaatje is voor de referenten duidelijk en het is transparant opgenomen in de offerte. Wederom geven de referenten een uitstekende score op dit onderdeel.

Uitvoering

Unaniem geven de referenten aan dat de uitvoering aan de verwachtingen heeft voldaan, enkele reacties: "OPB komt afspraken na en zorgt ervoor dat de opleidingen zeer praktijkgericht zijn", "Ook tijdens de uitvoering zie je de zorgvuldigheid terug waarmee OPB te werk gaat, alles is afgestemd op onze organisatie en de deelnemers worden goed begeleid" en "Ondertussen weten we wat we mogen verwachten van OPB en hierin stellen ze ons niet teleur. Ze doen er alles aan om de deelnemers een gedegen opleiding te bieden waarmee ze verder kunnen". Bij de meeste opleidingen vormt de theoretische leerstof een behoorlijk onderdeel van de cursus, maar er is ook veel ruimte om praktijkcasussen te oefenen. In rollenspellen, groepsopdrachten en 'uitstapjes' worden deze zaken onder de aandacht gebracht en geoefend. Uiteraard kunnen de deelnemers ook zelf praktijkvoorbeelden of - problemen inbrengen, deze worden dan in de groep uitgebreid toegelicht en behandeld. "De docenten van OPB zorgen voor afwisseling en houden het zo ook boeiend voor de doelgroep", aldus een referent. De meeste referenten geven aan dat er na afloop van een dag altijd kort geëvalueerd wordt tussen de groep en de docent. Het gros van de opdrachtgevers bespreekt op informele wijze de voortgang van de opleiding met de betrokken docent. "Ik ken de docent al geruime tijd en in de wandelgangen of tijdens een pauze praten we even bij over de gang van zaken", aldus een referent.

Opleiders

De referenten spreken van betrokken en enthousiaste docenten, sommigen geven aan dat zij een of twee vaste docenten hebben die al geruime tijd bij de maatwerktrainingen betrokken zijn. De docenten hebben veel ervaring in de praktijk en de theoretische kennis is groot, tevens geven de referenten aan dat zij zich goed kunnen verplaatsen in de individuele deelnemers en hierdoor weinig moeite hebben met eventuele niveaoverschillen in een groep. "De docent is enthousiast en beschikt over ontelbare voorbeelden van praktijksituaties zodat de theorie gelijk gekoppeld kan worden, dat is voor onze deelnemers erg belangrijk. Het moet afwisselend zijn, anders verliezen ze de aandacht. De docenten van OPB weten dit en spelen hier soepel op in", "Er is veel belangstelling vanuit de docenten, vragen worden uitgebreid beantwoord en de deelnemers krijgen een goede begeleiding", "Ook didactisch zijn de docenten erg sterk en ze weten hoe ze de deelnemers (blijvend) kunnen motiveren" en "De docent kent onze organisatie goed en kan daarom exact vertellen hoe wij de theorie in onze praktijk kunnen toepassen", aldus enkele reacties. Verder wordt er aangegeven dat de theoretische kennis van de docenten actueel is en dat zij nieuwe ontwikkelingen of veranderingen in de eisen of richtlijnen binnen het beveiligingsvak gelijk doorvoeren in het opleidingsprogramma.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal waarmee gewerkt wordt is uitgebreid, de referenten spreken van op maat gemaakt materiaal gebundeld in een syllabus of cursusmap, aangevuld met standaard theorieboeken waarin wetsartikelen en uitspraken zijn opgenomen. “De informatie is up to date” en “Door het uitgebreide materiaal kunnen de deelnemers zich goed voorbereiden op het examen”, aldus twee referenten. Het verstrekte cursusmateriaal is ondersteunend en zeker ook als naslagwerk goed te gebruiken. De theorie wordt door de deelnemers geoefend aan de hand van opdrachten, ook kunnen zij oefenen met oude examens. Alle referenten zijn goed te spreken over het trainingsmateriaal zoals de scores laten zien op dit onderdeel.

Accommodatie

De meeste referenten hebben de trainingen in-company laten uitvoeren of op een door hen zelf geregelde accommodatie en onthouden zich van een score. Vier referenten hebben gebruik gemaakt van de opleidingsaccommodatie van OPB en zijn hierover erg tevreden. “Daar hebben ze alle ondersteunende middelen bij de hand, dat maakt het voor de deelnemers boeiend en motiverend”, aldus een referent.

Natraject

Alle deelnemers sluiten de opleiding af met een landelijk examen en ontvangen als ze geslaagd zijn een diploma. “Wij nemen vooraf ook altijd op hoe we omgaan met deelnemers die niet slagen, meestal verzorgt OPB dan nog een herhalingsdag vlak voor de herkansing”, aldus een referent. De opleidingsdoelen worden meestal bereikt, het slagingspercentage ligt hoog bij OPB. “Goede scholing van medewerkers is van primair belang voor de veiligheid. Dus ja, de resultaten zijn zichtbaar in de praktijk” en “Het is belangrijk om goed gecertificeerde beveiligers te hebben, voor onze veiligheid en die van onze bezoekers”, aldus twee referenten. De meeste referenten geven aan dat de deelnemers een evaluatieformulier invullen. Terugkoppeling door OPB van deze resultaten ontbreekt bij verschillende referenten, twee referenten geven aan dat zij een afspraak plannen om de uitkomsten te bespreken en de cursus evalueren. De andere referenten hebben in de meeste gevallen een korte evaluatie gehad met de betrokken docent of contactpersoon binnen OPB.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn goed te spreken over de organisatie en administratie. OPB is telefonisch goed bereikbaar en de referenten worden vriendelijk en hulpvaardig te woord gestaan. Ook per e-mail reageren de mensen van OPB snel en accuraat, vaak ontvangt men dezelfde dag nog een bericht of antwoord. Het verschuiven van een afspraak of het op korte termijn inplannen van een afspraak is geen enkel probleem bij OPB, ze zijn flexibel en stellen zich zeer servicegericht op. De facturatie verloopt naar wens en is meestal foutloos. “Ik kan niet anders zeggen dan dat wij erg tevreden zijn”, aldus een referent.

Relatiebeheer

De meeste referenten hebben een vaste contactpersoon, vaak de directeur, met wie zij de contacten onderhouden. De referenten krijgen regelmatig een telefoontje of plannen een afspraak in. De persoonlijke contacten verlopen professioneel en zakelijk, enkelen kennen de directeur al zo lang dat ze spreken van een informeel en vriendschappelijk contact. Sommige referenten hebben met enige regelmaat contact en anderen hebben eigenlijk geen contact tussen de opleidingstrajecten in. Maar unaniem zijn zij te spreken over de frequentie van contactmomenten en alle referenten geven aan goed op de hoogte gehouden van ontwikkelingen binnen OPB.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding kan ik kort zijn, deze is goed”, “De prijs afgezet tegen de kwaliteit is zeker in balans” en “De prijzen zijn marktconform en de kwaliteit is uitstekend”, aldus enkele reacties. Ook de andere referenten geven soortgelijke reacties, wat ook terug te zien is in de scores die de referenten geven op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleidingen en over de samenwerking is groot onder de referenten. De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de volgende zaken: “De flexibiliteit van het instituut”, “De manier waarop een maatwerktraject uitgevoerd wordt”, “De deskundige docenten, enthousiast en motiverend”, “De expertise die ze bij OPB in huis hebben op het gebied van beveiligen”, “De correcte uitvoering van de opleidingstrajecten en het hoge slagingspercentage” en “De kwaliteit van de trainingen, het cursusmateriaal waarmee gewerkt wordt en de vele mogelijkheden voor bij- en nascholingscursussen voor onze mensen”. Alle referenten zullen OPB zeker aanbevelen bij anderen of hebben dit al met regelmaat gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijens - Wokke voerde met OPB Opleidingsinstituut Politie- en Beveiligingspersoneel op 27-01-2012.

Algemeen

Het Opleidingsinstituut voor Politie- en Beveiligingspersoneel (OPB), dat inmiddels al ruim dertig jaar bestaat, is een instituut waar zowel politieambtenaren, beveiligingsambtenaren als medewerkers van bedrijven, instellingen en gemeenten, en individuen hun mondelinge opleiding krijgen. OPB biedt een compleet pakket aan opleidingen op het gebied van beveiliging, openbare ordehandhaving, veiligheid en gezondheid en sociale vaardigheden. Alle open opleidingen kunnen ook als maatwerkopleiding verzorgd worden; daarnaast kunnen desgewenst speciaal ontwikkelde in company opleidingen over specifieke thema's worden verzorgd. Aan maatwerktrajecten gaat een zorgvuldige oriëntatie vooraf, middels een gesprek met de opdrachtgever, waarbij ook docenten en rollenspelers aanwezig zijn. Kenmerkend voor het instituut is de sterke focus op kwaliteit, flexibiliteit en resultaat. OPB opereert vanuit Sittard, maar heeft door heel Nederland diverse regionale opleidingslocaties, van waaruit opleidingscoördinatoren en freelance opleiders de opleidingsactiviteiten verzorgen.

Kwaliteit

Het docententeam van OPB bestaat uit ruim 90 freelancers, die verspreid over heel Nederland opleidingen verzorgen. Een sterk punt van OPB is dan ook, dat het instituut mede dankzij haar uitgebreide netwerk beschikt over docenten binnen de verschillende vakgroepen, in alle regio's. De docenten zijn allen werkzaam in het betreffende vakgebied en beschikken over veel praktijkervaring. Hierdoor kunnen zij zich goed inleven in de organisatie en vinden zij een goede aansluiting bij de cursisten. Primaire eis om als docent werkzaam te zijn bij OPB is dat de docent gerechtigd is de landelijke examens af te nemen, waarvan de eindtermen zijn gedefinieerd door SVPB of ECABO. OPB stelt verder hoge eisen aan de interne scholing en beoordeling van het docententeam. Professionalisering van de docenten, met name wat betreft de praktijkbegeleiding, vormt een continu aandachtspunt, zoals bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door de mogelijkheid een train de trainer-cursus te volgen. Regelmatig komen de docenten bij elkaar om ervaringen uit te wisselen en om elkaar bij te praten over het vak. Docenten worden zorgvuldig beoordeeld, aan de hand van de cursistenenquête's en de resultaten van de externe examens; ook worden regelmatig, steekproefgewijs, lessen van docenten bijgewoond.

Continuïteit

Nu beveiliging in bedrijven en in het openbare leven niet meer weg te denken is blijft er vraag naar opleidingen van OPB. Het instituut is erkend door het Ministerie van OC & W door inschrijving in het CREBO register; voor de opleidingen tot Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA) is het instituut erkend door het Ministerie van Justitie. Ook is OPB het regionaal praktijkexamen centrum: de praktijkexamens kunnen op de eigen locaties van OPB worden afgenomen waardoor de reistijd voor de cursisten zo beperkt mogelijk is. Door het zeer uitgebreide netwerk van de directie van OPB kan alert op nieuwe ontwikkelingen worden ingespeeld. Zo omvat het uitgebreide opleidingsaanbod naast de MBO-opleidingen voor Beveiligers ook een breed scala aan aanvullende opleidingen, dat voortdurend wordt uitgebreid in aansluiting op ontwikkelingen in het vakgebied. Voorbeelden hiervan zijn de reeds vermelde opleidingen voor buitengewone opsporingsambtenaren, parkeercontroleurs en verkeersgeleiders. Mede doordat voor verschillende opleidingen een jaarlijkse herhalingsverplichting geldt, blijft de animo voor het volgen van opleidingen bestaan. Dat geldt bijvoorbeeld voor de Integrale Beroepsvaardigheidstrainingen (IBT) voor politiefunctionarissen, die ook verplicht zijn gesteld voor buitengewoon opsporingsambtenaren. Deze trainingen mogen ook door niet politie-instituten worden verzorgd, terwijl de examens door de Politie Academie, op locatie, worden afgenomen. Op basis van het uitgebreide opleidingsaanbod, de blijken het Cedeo-onderzoek constant bijzonder hoge waardering door de opdrachtgevers waarmee veelal langdurige relaties bestaan 'gedurende tientallen jaren', de sterke focus op continue kwaliteitsverbetering en de huidige positie van OPB in de markt, acht Cedeo de continuïteit van het instituut dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

OPB benadrukt het mondeling opleiden, ondersteund door schriftelijk lesmateriaal. Belangrijk kenmerk van de opleidingen vormt het 'learning by doing': er wordt dan ook veel geoefend, bijvoorbeeld met rollenspellen waarbij acteurs als tegenspeler voor de cursisten optreden. De op video opgenomen oefeningen vormen regelmatig echte 'eye openers' voor de cursisten en leveren daardoor een belangrijke bijdrage aan het leereffect en daarmee aan het hoge slagingspercentage van de opleidingen. Veel van de opleidingen zijn verplicht om het beroep uit te mogen oefenen en worden afgesloten met een examen, waarvoor de cursist een landelijk erkend diploma krijgt. De te behandelen stof in de opleidingen is vaak erg theoretisch; omdat OPB van mening is dat mondelinge informatieoverdracht beter aansluit bij de leerstijlen van de doelgroep verzorgt het instituut uitsluitend mondelinge opleidingen. Om te kunnen voldoen aan de vraag naar stageplaatsen voor het praktijkdeel van de opleiding Beveiliging 2 heeft OPB een zusterorganisatie SIMUCOM b.v. opgericht. Bij dit beveiligingsbedrijf kunnen de cursisten stage lopen, begeleid door docenten en praktijkbegeleiders van OPB.

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