

# Klanttevredenheidsonderzoek

Seminars op Maat

03-05-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Seminars op Maat 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>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>9</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 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 en deelnemers, 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, 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.
- 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   |
|----------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject②                                 |   |   |     | 10% | 80% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 20% | 80% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 20% | 80% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 30% | 70% |
| Trainingsmateriaal③                          |   |   |     | 30% | 50% |
| Accommodatie④                                |   |   | 10% | 20% | 10% |
| Natraject                                    |   |   |     | 30% | 70% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |     | 20% | 80% |
| Relatiebeheer                                |   |   |     | 70% | 30% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤                   |   |   | 10% | 70% | 10% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 40% | 60% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het voortraject.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ④ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een van de referenten is niet betrokken geweest bij het voortraject. Doordat zijn collega verhinderd was, heeft hij kort voor aanvang zijn plaats ingenomen bij het seminar. Hij geeft daarom geen oordeel over dit onderdeel. De anderen laten zich positief uit over het verloop van het voortraject. Voor de meerderheid van de geïnterviewden is Seminars Op Maat (hierna te noemen SOM) al van oudsher een bekende partij op het vakgebied. Anderen zijn door een collega of relatie gewezen op dit instituut. Ter illustratie: “Ze zijn in de sector heel bekend en zijn het instituut voor trainingen op ons gebied” en “Ze sturen regelmatig mails over interessante seminars.” Meerdere redenen komen uit de interviews naar voren om voor de seminars van dit instituut te kiezen, waaronder: de professionele organisatie, de goede naam van het instituut in het vakgebied op het gebied van trainingen, de interessante en actuele onderwerpen en de kwalitatief goede sprekers.

Enkele uitspraken: “Het thema en de kwaliteit van de sprekers zijn altijd goed. Ze hebben interessante en actuele cursussen”, “Ze volgen op een goede manier de actualiteit met een leuk programma vanuit de theorie en de praktijk, waarmee ik aan de slag kan”, “Je wordt in een dag door verschillende specialisten op de hoogte gebracht van de nieuwe ontwikkelingen”, “Ze hebben hele goede sprekers die werken op een hoog niveau” en “Omdat we in onze organisatie weinig te maken hebben met jongerenhuisvesting en er ook weinig vraag naar is bij ons, wilde ik tips krijgen over hoe je in beeld komt bij de jongeren en hoe je dan ook betaalbare woningen kunt bieden.” Het aanmelden voor het seminar verloopt volgens allen heel soepel. Er wordt vervolgens door het instituut duidelijk gecommuniceerd over cursusdata en het programma.

### **Opleidingsprogramma**

Allen zijn goed te spreken over het programma van de seminars. Volgens hen zit het programma van het seminar altijd goed in elkaar en wordt gezorgd voor goede sprekers. De informatie op de website over het programma van het seminar is volledig en helder. Enkele citaten: “Op de website stond een link om het seminar te bekijken”, “Ik sta op hun mailinglijst en krijg daardoor regelmatig goede informatie over hun seminars. Ze zorgen altijd voor een interessant programma”, “Via de site en de nieuwsbrieven word ik goed geïnformeerd over het aanbod aan seminars” en “Ze hebben een duidelijk verhaal en nuttige informatie van tevoren, zodat je de juiste keuze kunt maken.” De kosten van het seminar zijn vooraf bekend en worden omschreven in een heldere prijsopgave.

### **Uitvoering**

Grote tevredenheid spreekt uit de interviews over de uitvoering van de seminars. Er wordt voldaan aan de verwachtingen die door de informatie vooraf zijn geschapen. Ter illustratie enkele uitspraken: “Het grote voordeel van het online volgen van het seminar is dat je het op een voor jou gunstige dag en tijd kunt volgen”, “Het zorgt ervoor dat je toch weer op de hoogte bent van de nieuwste ontwikkelingen. Je blijft bij op je vakgebied en het levert ook PE-punten op”, “Naast de kennis en de actualiteit die het je brengt is ook het netwerken op zo’n bijeenkomst belangrijk”, “Alle sessies vond ik prima. Ik heb de nodige dingen gehoord die ik nog niet wist. Het is actueel en vaak brengt het je nieuwe gezichtspunten en een bredere kijk op de dingen. Dit ging over jongerenhuisvesting en dat is een markt waar wij niet echt mee te maken hebben en waar ik weinig vanaf weet. Ik was verbaasd hoeveel raakvlakken dit onderwerp heeft met ons werk”, “Ik heb een hoge score gegeven vanwege de actualiteit van de dingen die ze hebben verteld en het feit dat het vanuit meerdere invalshoeken werd belicht. Je kunt er echt wat mee”, “Ik vond de informatie heel uitgebreid en gebracht vanuit verschillende gezichtspunten. Niet alles was natuurlijk voor ons even interessant, maar ik kon eruit halen wat werkte voor mijn praktijk” en “Ik heb het online gevolgd in verband met de reistijd en dat beviel prima. Sterk vond ik vooral het op basis van ervaringen van anderen naar de dingen kijken. Ik heb inzicht gekregen in hoe belangrijk soft controls zijn en hoe je ze kunt gebruiken in je dagelijkse praktijk.”

### **Opleiders**

De respondenten laten zich lovend uit over de kwaliteit van de sprekers die SOM inzet bij de seminars. Men vertelt dat het vaak experts zijn op hun vakgebied die het verhaal ook op een goede manier weten over te brengen. Enkele citaten ter illustratie van de positieve beoordeling: “Ik vind de sprekers goed tot zeer goed. Natuurlijk zit er verschil in maar ze zijn altijd van een hoog niveau”, “Het zijn overwegend sprekers van goede kwaliteit. Ook vind ik dat de dagvoorzitter alles altijd goed oppakt en regelt”, “Je hebt te maken met meerdere sprekers. Omdat ze allemaal vanuit hun eigen perspectief het verhaal brengen, kan dat heel interessant en verhelderend zijn”, “Over het algemeen ben ik heel positief over de kwaliteit. Op de inhoud zijn ze altijd heel deskundig”, “Het zijn sprekers uit het veld en vaak ook ‘top of the bill’ op het vakgebied in Nederland”, “Het zijn mensen die daar zitten waar het gebeurt. Het zijn sprekers van een hoog niveau met een topfunctie in de sector en hoogleraren” en “Je wordt door hen altijd verder gebracht dan waar je vooraf was. Ik word nog steeds positief verrast door het goede aanbod aan sprekers en de hoge kwaliteit. Je merkt dat ze bewust zorgvuldig uitgekozen zijn op thema, op kennis van zaken en op de kwaliteit van het overbrengen.”

### **Trainingsmateriaal**

Een van de geïnterviewden spreekt over een online syllabus die je kunt downloaden en hij heeft te weinig herinnering eraan om een score te geven. Een ander vertelt dat het lesmateriaal niet echt aan hem besteed is en hij dus ook niet veel aandacht eraan heeft besteed. Beiden geven dan ook geen oordeel over dit onderdeel. De anderen laten zich tevreden uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt onder andere over: online materiaal, een syllabus en powerpointpresentaties. Enkele citaten: “Er is een syllabus die van tevoren gestuurd wordt met actuele stukken. Als je wilt kun je je dan vooraf inlezen. Het is een behoorlijk naslagwerk, waar je wat aan hebt. Het is heel uitgebreid en zit goed in elkaar”, “Vooraf krijg je een leeswijzer met alle artikelen, het programma en een geanonimiseerde deelnemerslijst. Tijdens het seminar krijg je de sheets en achteraf sturen ze dan ook nog een verslag van het seminar dat heel herkenbaar is” en “Ze sturen een leeswijzer en syllabus met de nodige achtergrondinformatie en een paar dagen van tevoren krijg je de sheets. Dat is allemaal zeer goed verzorgd.”

### **Accommodatie**

Bij zes respondenten heeft het seminar online plaatsgevonden en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. De rest is in meerderheid tevreden over de kwaliteit van de accommodatie. Er is voor de seminars gebruik gemaakt van het Van der Valk restaurant bij Utrecht. Men is tevreden over de accommodatie. Er wordt gesproken over een mooie vergaderruimte, waar het seminar plaatsvond. Ook de overige voorzieningen en de catering waren prima geregeld. Een van hen vindt de accommodatie prima, maar geeft zelf de voorkeur aan een accommodatie in de buurt van het station, zodat hij gemakkelijk met het openbaar vervoer kan reizen. Een ander geeft een neutrale score, omdat hij het verkeer rond Utrecht ‘een drama’ vindt. Hij is blij dat hij de seminars ook online kan volgen, maar hij zou het prettig vinden als er ook een wat gunstiger gelegen locatie zou komen voor de seminars. Een derde respondent uit de wens voor een accommodatie in een andere regio van het land, zodat hij gemakkelijker fysiek aanwezig kan zijn. Dat vindt hij met name voor het netwerken belangrijk.

### **Natraject**

Men geeft een positieve beoordeling voor het natraject door SOM. De seminars worden afgesloten met een certificaat en met PE-punten, als dat van toepassing is voor de deelnemer. Ter illustratie: “Als je het seminar digitaal hebt gevolgd, moet je aan het einde een aantal controlevragen beantwoorden en dan worden de PE-punten toegekend” en “Het bewijs afgeven en de punten toekennen loopt soepel. Soms heb je het de volgende dag al binnen en soms iets later.” Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd over de uitvoering van het seminar en de kwaliteit van de sprekers in de vorm van een online evaluatieformulier. “Ze vragen je om online een evaluatie in te vullen en dan krijg je vervolgens de PE-punten toegekend”, geeft een van de geïnterviewden aan. Ook op het gebied van de nazorg heeft SOM de zaken volgens de referenten goed geregeld, wat naar voren komt in de volgende citaten: “Er is ruimte bij de evaluatie voor vragen en verder zijn ze heel toegankelijk en zijn ze zeker bereid om naderhand nog vragen te beantwoorden” en “Vooraf is het contact al goed en kun je bij hen terecht met je vragen en ook achteraf is er heel veel ruimte om je vragen te stellen.” Allen laten zich positief uit over de resultaten die zijn bereikt met de seminars.

### **Organisatie en Administratie**

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de organisatie en administratie van het instituut. “Het proces loopt goed vanaf de eerste aanmelding”, geeft een zeer tevreden respondent aan. Het instituut en de individuele medewerkers zijn goed bereikbaar via de telefoon en e-mail. Er wordt altijd vlot gereageerd op vragen, wat naar voren komt in de volgende citaten: “De bereikbaarheid is heel goed en laagdrempelig”, “De communicatie en organisatie verloopt bij hen heel soepel en heel prettig” en “Ik heb vooraf contact gehad over hoe lang de link naar het seminar bereikbaar zou zijn en daar kwam snel een antwoord op.” De afspraken worden door SOM altijd correct nagekomen en ook de facturatie verloopt zonder problemen. Op het gebied van de flexibiliteit vertellen meerdere respondenten dat door het instituut de mogelijkheid wordt geboden om het seminar online te volgen op een dag en tijd die voor de deelnemer het beste uitkomt. Dit wordt door hen zeker gewaardeerd en zij hebben ook gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Men spreekt over een professioneel instituut dat zijn zaken goed op orde heeft.

**Relatiebeheer**

Allen zijn goed te spreken over de manier waarop SOM de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over het sturen van nieuwsbrieven en mailings en volgens de geïnterviewden is het instituut ook actief op LinkedIn. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ik krijg e-mails met informatie over de seminars en zie ook regelmatig berichtjes op LinkedIn", "Ze sturen redelijk vaak mails met informatie en je kunt je aanmelden voor hun nieuwsbrief. Ook zijn ze actief op LinkedIn" en "Ik krijg mailings en ze hebben mij ook benaderd en gevraagd als spreker voor een van de seminars."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

In meerderheid zijn de respondenten tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij SOM. Zij vinden de prijzen redelijk marktconform en passend bij de geleverde kwaliteit. Enkele citaten: "Ze zijn niet goedkoop maar aan de andere kant is het de prijs wel waard. Ze weten sprekers te strikken van hoge kwaliteit die je niet zomaar aan je kunt binden", "Hun prijzen zijn normaal en de kwaliteit is prima. Misschien had voor het online bijwonen de prijs wel wat lager gekund dan voor het op locatie bijwonen", "De prijs mag misschien wat lager, maar alles moet er wel van betaald worden en dan vind ik het een goede prijs" en "Het is een normale prijs voor de kwaliteit die ze hebben geboden." Twee respondenten vinden de seminars wel prijzig voor het online bijwonen en beiden adviseren dan ook een lagere prijs voor het seminar in de online versie. Een van hen vindt de prijs voor het online seminar een reden om een neutrale score te geven voor dit onderdeel.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de seminars door SOM. Ook de samenwerking met het instituut wordt positief beoordeeld. Als sterke punten worden in de vraaggelassen gesprekken onder andere genoemd: de afwisseling in het programma, de kwaliteit van de sprekers en de goede organisatie en administratie. Enkele citaten ter illustratie: "Het netwerk van SOM zelf is goed. Dat zie je terug in de sprekers", "Ze weten elke keer een interessant programma te maken met interessante sprekers en een prima dagvoorzitter", "Doordat je werkt met verschillende sprekers, krijg je ook meerdere invalshoeken over het onderwerp", "Sterk is voor mij dat ze altijd hele goede sprekers uit de sector weten in te zetten", "Ik vond de voorbeelden van de trainer heel sprekend. Het gaf mij antwoorden op waar ik nu tegenaan loop", "Ze vertellen een actueel en goed verhaal. Inhoudelijk zit het goed in elkaar" en "Het is de combinatie van de wetgeving, hoe de wetenschap er tegenaan kijkt en hoe dat dan in de praktijk gaat. De juiste sprekers erbij maakte het af." Een referent heeft nog wel een aandachtspunt voor het instituut en verwoordt dit als volgt: "Het is een hele degelijke en vertrouwde partij die kwalitatief goede seminars verzorgt, maar ik heb niet altijd het idee dat ze met baanbrekende ideeën komen of buiten de gebaande paden stappen." Allen zijn bereid om SOM aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Seminars op Maat op 03-05-2022.

### Algemeen

Seminars op Maat, hierna voor het leesgemak ook SOM genoemd, is gespecialiseerd in de organisatie van integrale seminars rond actuele ontwikkelingen. De doelgroep van SOM bestaat uit management en beleidsmakers van woningcorporaties en gemeenten, zorgondernemingen en adviseurs van deze instellingen. In de loop der jaren heeft SOM een goede naam in de markt opgebouwd. Door het nauwgezet volgen van ontwikkelingen en de actualiteit, via Internet, weblogs, publicaties, contact met woningcorporaties en het uitgebreide netwerk, weet SOM steeds nieuwe seminars te ontwikkelen. De seminars worden gekenmerkt door actuele informatie, die direct in de werkprijktijk toepasbaar is, en een grote mate van interactie.

### Kwaliteit

Er worden per seminar meerdere sprekers ingezet. Dit zijn veelal mensen 'van naam en faam', onder andere hoogleraren, beleidsadviseurs, specialisten van grote advieskantoren, directeuren en afgevaardigden van woningcorporaties. In het kader van kruisbestuiving worden zowel grote als kleine woningcorporaties vertegenwoordigd. Voor elke seminar wordt een leeswijzer opgesteld met relevante achtergrondinformatie en verwijzingen naar websites. Op de dag zelf krijgen de deelnemers een syllabus met relevante achtergrondinformatie en de inleidingen van de sprekers. De syllabus is na het seminar ook digitaal beschikbaar. SOM heeft de organisatie en administratie van de seminars en bijeenkomsten goed op orde. Zoals uit het Cedeo-onderzoek blijkt wordt er tot de tevredenheid van de referenten zorgvuldig en accuraat gewerkt. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Alle seminars worden onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben. In het kader van de PE-registratie wordt voor het toekennen van Persoonlijke Educatie punten presentielijsten bijgehouden. Deze presentielijsten, maar ook deelnamecertificaten en andere relevante documenten in dit kader, worden digitaal opgeslagen.

### Continuïteit

SOM zorgt ervoor dat de eerdergenoemde doelgroep op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen. Voor deelname aan de seminars is geen specifieke vooropleiding vereist; het niveau van de seminars is HBO+. Door zelf aanwezig te zijn bij seminars en bijeenkomsten houdt men oog op de uitvoering en contact met de doelgroep. Via mailberichten, het netwerk, social media en persoonlijke contact worden (potentiële) deelnemers op de hoogte gebracht van nieuwe seminars. Ook op de website worden deze aangekondigd. SOM-seminars zijn veelal financieel getint en bieden deelnemers waardevolle, direct in de werkomgeving toepasbare, actuele informatie over relevante financiële ontwikkelingen in het vakgebied. Kijkend naar de wederom goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de positieve feedback van de referenten en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de seminars van SOM voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Na afloop van de seminars vraagt SOM om feedback via een evaluatie. De resultaten hiervan worden uitgewerkt en aan de sprekers teruggekoppeld. Op eventuele op- en aanmerkingen neemt SOM direct actie. Kwaliteit staat bij SOM dan ook hoog in het vaandel. De mening van de klant wordt hierbij gezien als belangrijk. Aan de hand van de eigen evaluaties bewaakt SOM de kwaliteit van de seminars en toetst men de klanttevredenheid. Uit de feedback van de referenten van het Cedeo-onderzoek blijkt dat de organisatie en de inhoud van de seminars van hoog niveau zijn. Met name de kwaliteit en het niveau van de sprekers wordt als een sterk punt gezien. Uitkomsten van de evaluaties van SOM en die van het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek komen overeen. Beiden laten een grote tevredenheid zien over de organisatie, de kwaliteit van de uitvoering en zoals genoemd over de actualiteit en de deskundigheid van de sprekers. Ook de manier waarop SOM inspeelt op ontwikkelingen is men goed te spreken. Tijdens maatregelen rondom COVID-19 heeft men daadkrachtig geschakeld en de aandacht gevestigd op alternatieven in de vorm van videoseminars. Nu alle maatregelen zijn opgeheven biedt men deelnemers keuze in de vorm van deelname. Zo kunnen nu de seminars 'live', online of achteraf gevolgd worden.

## 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](http://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