

Klanttevredenheidsonderzoek

SUAS B.V.

18-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SUAS B.V. 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie			20%	50%	30%
Natraject③				50%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van SUAS B.V. hebben om uiteenlopende redenen voor deze opleidingsaanbieder gekozen. Ze noemen onder andere de goede naamsbekendheid en de aanbeveling van collega's. In veel gevallen is SUAS B.V. preferred supplier. Enkele referenten: "Ik ben in overleg met onze HR afdeling voor SUAS B.V. gegaan. Ze staan goed bekend", "Een collega van mij had een opleiding gedaan en was daar enthousiast over. Zodoende ben ik zelf ook navraag gaan doen", "Ik had al goede ervaringen bij SUAS B.V. Ik wist welke kwaliteit ik kon verwachten. Ze zijn bovendien voorkeursaanbieder voor mijn werkgever." Een ander voegt nog toe: "Ik wilde een organisatieonafhankelijke cursus. Ik kwam SUAS B.V. tegen bij het zoeken op Internet." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De persoonlijke voorlichting is naar hun mening goed. De aanmelding verloopt vlot en soepel. Hetzelfde geldt voor de toezending van materiaal.

Enkele (zeer) tevreden reacties: “We konden snel beginnen, het was zó geregeld”, “Ik heb nog even gebeld met een voorlichter. Die stond mij vriendelijk te woord en gaf goede informatie”, “We kregen vrij vlot een bevestiging met tijd en plaats” en “Het materiaal werd netjes en tijdig geleverd.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De opleiding is een paar keer uitgesteld.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het is in hun optiek aansprekend en geeft een goed beeld van de inhoud van de cursus. Het biedt voldoende gelegenheid voor aanpassing ter plekke. De prijsopgave is helder. Enkele reacties: “Het programma was een duidelijke omschrijving van wat je te wachten stond.”, “Het klopte in de basis met de werkelijkheid”, “Het programma was heel aansprekend. De manier waarop het was geschreven, heeft er voor gezorgd dat ik de cursus ben gaan doen” en “Het programma was inzichtelijk en het bood gelegenheid om af te wijken als de praktijk daarom vroeg.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Het interactief gehalte en de balans tussen theorie en praktijk zijn naar wens: “Het was heel interactief, met rollenspellen, het bespreken van casussen en zelfreflectie. Ze hielden goed het midden tussen theorie en uitproberen op je werk”, “Er is veel kennis overgedragen. De opdrachten en de mogelijkheid om eigen situaties in te brengen maakten het heel boeiend”, “De cases werden goed met de theorie verweven” en “De gesprekken met medecursisten zetten je aan het denken over hoe je dit kan betrekken in je eigen werk.” Men is over het geheel genomen goed te spreken over de groepsgrootte: “De groepsgrootte is precies goed, zodat je genoeg afwisseling hebt en steeds met andere medecursisten je de oefeningen doet” en “Door de kleine groepjes is er veel ruimte voor persoonlijke aandacht.” Ditzelfde geldt voor de groepssamenstelling: “De één op één gesprekken met medecursisten zetten je aan het denken”, “Ik heb veel gehad aan de verhalen van anderen. Je ziet hoe het ook anders kan binnen een bedrijf” en “Ik werk voor de gemeente maar ook voor het bedrijfsleven. De discussies met deelnemers uit beide sectoren hebben mij veel nuttige informatie opgeleverd.” Ook de mate van de individuele aandacht is naar wens: “Je kunt altijd contact opnemen met de docent via de online omgeving”, “Je krijgt heel uitgebreide feedback” en “Je kunt merken dat de opdrachten die je inlevert met aandacht gelezen worden.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Tijdens Covid was de groepsgrootte zó klein dat je weinig keuze had bij de rollenspellen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. De tevredenheid betreft zowel hun kennis van zaken als hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: “De docent gaf mij een vertrouwd gevoel door zijn openheid en de manier waarop hij vragen stelde”, “Hij was heel kundig. Hij had zelf het boekje geschreven”, “Hij wist waarover hij het had en kon het goed overbrengen. Ik vond hem erg sympathiek”, “Hij luisterde, was toegankelijk, begreep situaties en kwam met goede voorbeelden. Je kon merken dat hij ervaring had in het segment” en “De docent ging flexibel om met de stof. Hij stemde die af op de behoeften van de cursisten. Hij was ook een prima acteur” en “Hij was deskundig en praktijkgericht. Ik heb veel van hem geleerd.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De docent greep niet altijd in als bepaalde cursisten te lang aan het woord waren.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het bestaat uit boeken en mappen. Ook is er sprake van digitaal materiaal. “Het boek en het naslagwerk zijn goed te gebruiken, ik kijk er nog steeds in”, “We kregen het boek van tevoren, zodat we tijd hadden om het door te lezen”, “We hebben een soort waaier gekregen. Die heb ik er al vaak bij gepakt” en “Alle theorie en opdrachten staan op de online omgeving. Die is toegankelijk en gebruiksvriendelijk.” Eén referent plaatst nog wel een kanttekening: “Het dikste van de drie boeken was erg moeilijk en had geen toegevoegde waarde.”

Accommodatie

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. Men is te spreken over de bereikbaarheid en de faciliteiten: “De ruimte is fijn, de lunch is goed”, “Het is goed te bereiken, er is voldoende parkeergelegenheid en de ruimtes zijn prettig”, “De omgeving was plezierig, met een bos in de buurt. Je kon er prima wandelen. Het eten was ook goed” en “Het is vlakbij het station. Het hotel is prima, de catering is luxe. We werden totaal ontzorgd.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Het enige minpuntje was dat je de extra drankjes, zelfs een kopje koffie na het wandelen, zelf moest betalen. Als ik dan kijk naar het cursusbedrag, zou ik daar als ik hen was niet zo moeilijk over doen.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het eerste lesgebouw was een beetje oud en donker. De lunch was karig. De temperatuurregeling werkte niet optimaal. Het was lastig te bereiken met het OV. De tweede accommodatie was beter” en “De training was in Amersfoort omdat dat de trainer goed uitkwam, terwijl alle deelnemers in Brabant woonden.”

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Twee referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. In sommige gevallen is er sprake van een of meerdere verplichte opdrachten. De feedback die de deelnemer hierop krijgt voldoet aan de verwachtingen. “Er was veel aandacht aan die terugkoppeling besteed”, zegt een referent. Een meerderheid bevestigt desgevraagd dat er een evaluatieformulier ter invulling wordt aangereikt en dat er sprake is van een mondelinge eindevaluatie. Men is tevreden over de nazorg en de vervolgmogelijkheden: “Je kunt via de onlineomgeving met elkaar in contact blijven. Je krijgt goede tips over het opzetten van kleine intervisiegroepjes”, “Je kon nog verder studeren met e-learning” en “Je wordt via de website nog gestimuleerd en gemotiveerd door de trainers.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: “Het heeft mijn verwachtingen overtroffen. Ik gebruik de waaier nog steeds. Het werkt echt goed”, “De mensen zeggen dat ik steviger in mijn schoenen sta. Ik vind dat zelf ook. En het heeft een blijvend effect”, “Ik heb veel van de praktische tips inmiddels in de praktijk gebracht. Daardoor gaan dingen beter en heeft men meer vertrouwen in mij”, “Ik pas de intervisiestrategie toe bij mijn projectleiders”, “Ik heb er zowel zakelijk als privé heel veel aan gehad”, “Mijn leidinggevende ziet dat ik dingen anders aanpak. Ik heb zelf een breder perspectief gekregen. Dat zal mij in mijn verdere loopbaan van pas komen” en “Heel waardevol en verdiepend deze training.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij alle referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. De informatievoorziening, de facturering en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail zijn naar verwachting. SUAS B.V. houdt zich goed aan de afspraken. Enkele reacties: “De route was duidelijk. De lessen begonnen op tijd. De pauzes zijn niet te lang. Alle vragen werden netjes beantwoord. Je kon alles teruglezen op de digitale lesomgeving” en “Je kunt merken dat het een grote organisatie is. De facturering is op orde, net als de certificaten. Alles wordt keurig toegestuurd. Je krijgt goede feedback. Er wordt op je gelet. Dat is bij andere opleidingsaanbieders weleens anders.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. SUAS B.V. verstuurt met enige regelmaat een nieuwsbrief en mailing. Enkele reacties: “Ik krijg zo nu en dan berichten over het opleidingsaanbod”, “Ze hebben me weleens benaderd of ik met het STAP budget een cursus bij hen wilde volgen. Ik kom hen ook wel op sociale media tegen” en “De hoeveelheid nieuwsbrieven is precies goed. Ik krijg ook vragen of ik geïnteresseerd ben in bepaalde opleidingen. Het is niet te opdringerig.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe omdat hij zich niet bewust is van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts de helft van de referenten heeft voldoende zicht op de prijs-kwaliteitverhouding om er een score aan toe te kunnen kennen. Vier van hen tonen zich tevreden. De overgebleven referent kent een score ‘drie’ toe. Een tevreden gestemde zegt: “Ik vind het een goede prijs-kwaliteitverhouding. Het zijn aardig wat intensieve dagen met een kleine groep. Ik kan mij voorstellen dat dat kosten met zich meebrengt.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Met de training die ik tien jaar geleden bij hen deed was ik hartstikke tevreden, maar nu merk ik minder resultaat. Daarmee vind ik het te duur geworden.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van SUAS B.V. Gevraagd naar de pluspunten van de opleidingen, wijzen de referenten allereerst op de inhoudelijke kwaliteit. Deze uit zich naar hun mening in een hoog interactief gehalte, een grote praktijkgerichtheid en een goede balans tussen theorie en praktijk: “Er is veel interactie en er wordt een goede mix aangehouden van theorie en oefening”, “De vele cases maken het heel praktijkgericht”, “Het is praktisch heel toepasbaar. Het biedt een heel goed startpunt voor als je er meer in wilt verdiepen”, “Ik merk dat het inzicht dat ik heb gekregen door de rollenspellen goed van pas komt” en “Er werden leuke werkvormen gebruikt, heel interactief. Er waren steeds openingen om de energie hoog te houden.” Ook de kwaliteit van de opleiders wordt geprezen: “De kennis van de docent stond als een huis”, “Het waren goede, kundige docenten” en “De docent was sympathiek en speelde uitstekend in op de groep.” Verder voegen enkelen ieder nog toe: “Ik ben heel enthousiast over hoe iedereen zijn verhaal kan doen en persoonlijke situaties kan inbrengen”, “Gesprekken lopen nu vlotter Ik heb mijn leerdoelen bereikt” en “Het heeft mij echt een stap verder gebracht richting teamcoaching.” Naast deze lovende woorden zijn er ook enkele niet eerder genoemde verbeterpunten: “De cursus had wat mij betreft wat langer gemogen. Soms kwamen we tijd tekort. Ik had er dan ook wel wat meer voor willen betalen”, “Ik had graag meer tijd tussen de sessies gehad om te kunnen oefenen” en “Eén van mijn medecursisten had zich totaal niet voorbereid. Ik zou niet weten wat je hieraan zou kunnen doen, maar het hield de boel wel op.” Alle referenten tonen zich zonder meer genegen om de open opleidingen van SUAS B.V. aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met SUAS B.V. op 18-04-2023.

Algemeen

SUAS B.V. - hierna SUAS genoemd - is een label van Schouten & Nelissen B.V. en helpt mensen, teams en organisaties al meer dan 40 jaar om sterk en in beweging te blijven. Dit doen zij door het verzorgen van circa 400 trainingen, opleidingen, bachelors en masters. SUAS is een kleine organisatie en kan snel op veranderingen in de markt reageren. Zij willen de klant op het gebied van L&D / HR ontzorgen en werken branche overstijgend. Ze hebben een agile aanpak waarbij klanten en trainers deel uit van de ontwikkelingscyclus en de lijnen kort zijn om aanpassingen te doen op basis van de feedback die wordt gegeven. Door nauwe betrokkenheid van de board en directieleden in de organisatie kunnen beslissingen snel worden genomen. Persoonlijk, warmte en betrokkenheid staan hoog in het vaandel bij SUAS. Ze proberen deelnemers altijd voor langere periode te binden. Dit doen ze door een fijne en juiste opvolging, ijzersterk advies te geven en verder te kijken met de klant naar de issues die er op dat moment spelen. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de opleidingen met een open inschrijving die door SUAS zijn verzorgd.

Kwaliteit

SUAS heeft een visie op opleiden die zich richt op: 'Hoe blijf je sterk en in beweging? En relevant?' Met power skills bieden ze een unieke combinatie van vakinhoudelijke kennis en vaardigheden die zorgen voor professionele ontwikkeling en persoonlijke groei. Hierbij streeft SUAS naar een aanbod van de beste trainingen, opleidingen, bachelors en masters voor individuen, teams en organisaties. Ze geloven vurig dat je met power skills meer impact hebt; In je kracht komt én blijft. Voor vandaag én naar de toekomst toe. SUAS werkt samen met een groot en stabiel team van zo'n 575 freelance trainers en coaches. Daarnaast werken 200 medewerkers dagelijks aan advisering en ontwikkeling van het productportfolio op het gebied van organisatieontwikkelingsvraagstukken, coaching activiteiten, opleidingen en trainingen. Ze dragen zorg voor de ontwikkeling, ondersteuning, beheer en beschikbaarheid van het gebruikers- en coachportaal.

Om de kwaliteit in het voortraject te borgen is er een persoonlijk adviesgesprek met een deelnemer die een opleiding of trainer wilt volgen. Een team van adviseurs met jaren ervaring stelt de vraag achter de vraag en zorgt voor dé passende training of opleiding voor de deelnemer. De klant verder helpen in de juiste ontwikkeling staat bij iedereen binnen SUAS op nummer één.

De afdeling O&O (Opleiding en Ontwikkeling) is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en onderhoud van de trainingen en opleidingen. De afdeling bestaat uit een productmanager, L&D specialisten, programmamanagers en een kwaliteitsmanager Hoger Onderwijs. Zij hanteren voor de ontwikkeling van trainingen en opleidingen een 'lightproces'. Via dit twee- fasen proces worden trainingen geïnitieerd door de productmanager, ontwikkeld door vakspecialisten onder leiding van L&D specialisten en gepland, gepubliceerd, vermarkt en verkocht door betrokken afdelingen bij SUAS. Daarnaast is er een beheer en onderhoudsproces met stappen en criteria op basis waarvan iedere training in het portfolio onderhouden wordt. Voor de geaccrediteerde opleidingen wordt gewerkt met een vastgesteld jaarplan met onderhoudsactiviteiten.

Werving, selectie, contracting en onboarding van freelancers is belegd bij de afdeling Flexpool. Zij hanteren een trainingsspecifiek profiel dat door de L&D specialisten is vastgesteld bij de ontwikkeling van de training. Trainers worden ingewerkt door de medewerkers van Flexpool. Zij doen dit in een persoonlijk gesprek. Verder doorloopt de freelancer een online onboardingtraject in onze digitale leeromgeving. Daarnaast krijgt de freelancer een starterspakket met alle benodigde informatie en materialen voor uitvoering. Waar nodig loopt een nieuwe trainer (betaald) mee met een bestaande trainer/uitvoering. Zo'n vier maal per jaar worden er professionalisering bijeenkomsten georganiseerd voor de freelancers. Daarbij wordt iedere keer een relevant thema gekozen waarbij er een expert voor de presentatie wordt uitgenodigd. De kwaliteit van de trainers wordt geborgd bij aannname door toetsing obv het trainingsspecifieke trainersprofiel.

Daarnaast krijgt iedere deelnemer één dag na de training een evaluatieformulier. Veel deelnemers vullen dit in. Hierop staan diverse vragen die gaan over de kwaliteit van de trainer. Ook wordt een rapportcijfer over de trainer gevraagd. Dit rapportcijfer is een KPI in de managementrapportage richting de directie van SUAS. Verder krijgt de afdeling Flexpool een signaal uit het evaluatiesysteem van iedere evaluatie waarbij de trainer een zes of lager scoort. Naar aanleiding van dit signaal nemen zij contact op met de trainer om dit te bespreken en afhankelijk van de situatie wordt actie ondernomen. Dit kan gaan van interne feedback op de training/organisatie van SUAS die leidt tot lagere beoordeling trainer tot het besluit om een trainer niet langer de betreffende training te laten uitvoeren. Feedback en klachten worden geregistreerd in een centraal administratiesysteem. Op individueel niveau wordt met iedere deelnemer een passende oplossing gezocht. Overall worden KPI's via managementrapportages gemonitord en waar nodig actie ondernomen.

Continuïteit

Om de continuïteit te borgen verwerft SUAS opdrachten via hun eigen database, portalen/intermediairs, telefonie, WhatsApp, chat, mail, social media (LinkedIn Instagram, Facebook, TikTok) en landelijke TV en radio campagnes. De ontwikkelingen in de markt worden door het O&O team gevolgd, zodat zij daarop kunnen innoveren met hun opleidingsaanbod. Daarnaast worden internationale congressen en beurzen veelvuldig bezocht en wordt er ook veel benchmarkonderzoek gedaan. De ontwikkelingen binnen leren en ontwikkelen volgen zich in snel tempo op. De vragen die SUAS zich zelf stelt: Hoe blijf je bij en hoe kun je als organisatie mee bewegen? Het biedt enerzijds veel kansen als je op de markt vooruitloopt. Anderzijds vormt het een bedreiging als je organisatie net te langzaam is en de boot mist. Dit blijft een spel waar ze bij SUAS continu over nadenken. De komende jaren verwacht SUAS dat persoonlijke ontwikkeling voor medewerkers erg belangrijk blijft voor organisaties om hun personeel vitaal en gemotiveerd te houden. Het verloop bij veel organisaties is groot en de vraag hoe je personeel kan behouden is dan ook een belangrijke vraag bij klanten. Met een breed aanbod probeert SUAS hierop te sluiten. Ook is de manier van leren en de vorm wordt aangeboden erg belangrijk. Mensen willen leren op de momenten die ze plezierig en effectief vinden. Dit kan dus klassikaal, virtueel, blended of hybride zijn. Ook AI (Artificial intelligence) gaat een grote rol spelen in de wereld van leren en ontwikkelen, hier kijken ze ook naar uit. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het anticiperen op ontwikkelingen, het goede resultaat van de klanttevredenheidsonderzoeken en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingen van SUAS voor de komende tijd goed geborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Door nog dichter op de markt te gaan zitten en met behulp van data wil SUAS steeds beter inzicht wie de deelnemer / klant nou werkelijk is en professionaliseren en ontwikkelen ze het aanbod verder. Op basis van ontwikkelingen in de markt wordt gekeken of het huidige aanbod nog relevant is en wordt besloten of er gesaneerd of juist doorontwikkeld moet worden in een wereld die voortdurend verandert. Het aanbod wordt afgestemd op het bedrijfsbeleid en de doelstellingen van de klant door continu in gesprek te gaan met klanten. Bij de grote open lijn klanten wordt er per drie maanden een update gesprek ingepland. SUAS tracht de transfer van het geleerde naar de praktijk te bevorderen door de inzet van een retentie journey. Daarbij wordt aan deelnemers periodiek gevraagd hoe het gaat om het geleerde in de praktijk te brengen. Op het moment dat een deelnemer ergens tegen loopt in zijn ontwikkeling, kunnen ze coaching of een training aanbieden die daar op aansluit. Daarnaast biedt het online leerplatform ondersteuning en heeft iedere deelnemer een halfjaar toegang tot de online leerreizen van New Heroes.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo