

Klanttevredenheidsonderzoek

Staan Finance Academy

30-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Staan Finance Academy 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	8

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%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie②				10%	30%
Natraject③				20%	30%
Organisatie en Administratie④			10%	70%	10%
Relatiebeheer⑤			10%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten geven geen score
- ③ Vijf referenten geven geen score
- ④ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ⑤ Drie referenten geven geen score
- ⑥ Twee referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het klanttevredenheidsonderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving die recentelijk zijn gegeven door Staan Finance Academy (hierna: Staan). Tien deelnemers werkten mee aan dit onderzoek. Verschillende referenten laten weten dat ze deze aanbieder al kenden vanwege de dienstverlening die Staan biedt op het gebied van recruitment en interim opdrachten. Anderen vonden de opleider via het internet of naar aanleiding van een advertentie in het FD. Wat de meeste respondenten aansprak is de goede naam die Staan heeft. Referenten vertellen onder meer het volgende over hun keuze voor Staan: "Staan heeft een goede naam. Ik heb eerder contact met hen gehad en ik kende de trainer; een bekende in het vakgebied" en "Staan stuurt wel eens e-mailberichten met hun opleidingsaanbod. Ik vond bij hen een interessante opleiding die mij permanente educatiepunten opleverde voor mijn registratie als registercontroller. Weer een ander vertelt voor Staan te hebben gekozen na vergelijking van een aantal opleidingen op inhoud, tijdsduur, kosten en opleidingsdata.

Ook zegt een aantal referenten dat er niet veel opleidingsaanbieders in dit specifieke werkveld zijn: “Je komt dan al snel bij hen uit”, aldus een van hen. “Bovendien vond ik de tijdsindeling van de opleiding gunstig”, vult voornoemde referent aan. De referenten zijn goed te spreken over het voortraject bij de gevolgde opleiding. Vijftig procent geeft Staan hiervoor de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden”; veertig procent is “tevreden”. Tien procent geeft een neutrale score. Deze referent vertelt dat hij in de aanmeldingsprocedure een aantal keer is gebeld door verschillende medewerkers van Staan. “Een vast contactpersoon zou handig zijn”, meent hij. Enkelen melden voorafgaand aan de inschrijving contact te hebben gehad met de trainer om het beginniveau in te schatten. “Er is een goede inschatting van het niveau van de deelnemers gemaakt. We waren allemaal van ongeveer hetzelfde niveau”, aldus een van hen. De daadwerkelijke inschrijving kon men via een formulier op de website van Staan doen, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Alle geïnterviewden noemen de opleidingsinformatie “correct” en “volledig”. Zij vinden de website van Staan voldoende overzichtelijk en konden goed vinden wat zij zochten. Het inschrijffproces kent een vlotte doorlooptijd.

Opleidingsprogramma

Op één referent na, die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle referenten “tevreden” of “zeer tevreden” over de opleidingsprogramma’s. De opleidingen worden hybride aangeboden: fysiek en/of online. Deze optie wordt door de meeste referenten erg prettig gevonden. Zes referenten vertellen dan ook de door hun gevolgde opleiding online te hebben gevolgd. Qua inhoud, opbouw en tijdsduur voldoen de opleidingsprogramma’s aan de verwachtingen, behalve voor de referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft. Deze referent is van mening dat er onvoldoende tot verdieping is kunnen komen, doordat er te veel deelnemers online meededen: “Ik miste het klassikale en de discussies met medestudenten. Doordat er veel online deelnemers waren, kwam dat minder goed van de grond. De deelnemers waren wat afwachtend waardoor er wat minder interactie tot stand kwam”, licht deze referent toe. Anderen vertellen dat er veel zelfstudie was vereist, maar vonden dat prettig. Enkelen melden dat de door hun gevolgde opleiding vooral voorbereidde op het examen. Voor de een was dit juist prettig; voor de ander gaf dat te weinig verdieping. Ook vertelt een referent het prettig te hebben gevonden dat er rekening werd gehouden met het feit dat veel deelnemers de opleiding in de avonden, na een werkdag, volgden. De groepsgrootte en -samenstellingen wordt in orde bevonden. Eén referent meldt dat er soms net wat te weinig tijd was om bepaalde onderwerpen goed uit te diepen. Desondanks geeft hij een positieve score op dit onderdeel.

Uitvoering

Ook over de manier waarop Staan de opleidingen heeft uitgevoerd (qua ingezette werkvormen) zijn de referenten enthousiast; veertig procent is “tevreden” en de overige zestig procent is zelfs “zeer tevreden” hierover. Een aantal heeft de opleiding online gevolgd. Zij vinden dat dat didactisch en technisch goed is verlopen. Referenten melden dat zij een inlogcode ontvangen voor het portaal waarmee zij de lessen online kunnen volgen. Het is ook mogelijk om de lessen terug te kijken. Eén referent meldt weliswaar in het begin wat problemen te hebben gehad met de verbinding, maar zegt dat dat nu beter gaat. Een andere deelnemer vertelt dat er eerst een centraal deel was en dat er daarna break out rooms zijn gebruikt om in kleine groepjes opdrachten te doen. Men is van mening dat theorie en praktijk voldoende zijn afgewisseld tijdens de opleidingen en dat er voldoende gelegenheid is geboden tot het stellen van vragen. Enkele uitspraken ter illustratie: “Er is theorie behandeld en er zijn oefeningen gedaan om de theorie ten uitvoer te brengen. Het was best intensief, maar ik heb al mijn vragen kunnen stellen”, “Er waren deelnemers fysiek en online aanwezig. Er was ook voldoende aandacht voor de mensen die niet op locatie aanwezig waren” en “Door corona kon de opleiding helaas niet op locatie plaatsvinden maar vond de opleiding online plaats. Desondanks hebben ze het toch interessant weten te houden. Met leuke voorbeelden. Ook hebben wij in kleine teams robots gebouwd. Dat gaf een mooie afwisseling.” Op een referent na, heeft de gevolgde opleiding bij alle referenten aan de verwachtingen voldaan.

Opleiders

Staan krijgt van de referenten veel lof voor wat betreft de ingezette opleiders/docenten. Zeventig procent geeft de hoogst mogelijke score ("zeer tevreden") voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de docenten; dertig procent is "tevreden". Alle referenten vinden dat de docenten veel ervaring hebben, goede praktijkvoorbeelden kunnen geven, de deelnemers goed kunnen meenemen in de stof, voldoende kennis hebben en rustig, duidelijk en to the point zijn. Bovendien vindt men dat de docenten laagdrempelig benaderbaar zijn en prettig reageren op per e-mail gestelde vragen. Men noemt hen onder meer "hulpvaardig". Enkele uitspraken ter illustratie: "De trainer was goed en enthousiast. Wij hebben een WhatsApp groep aangemaakt. Er werd direct op vragen gereageerd. Ook na de opleiding heeft hij nog wat persoonlijke vragen over het vakgebied beantwoord. Heel prettig", "De docent bracht veel interessante voorbeelden mee. Dat gaf veel aanknopingspunten" en "De docenten legden de stof goed uit. Zij waren zeer ervaren. Er was voldoende gelegenheid om vragen te stellen en casussen te delen."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de referenten, op een referent die een neutrale score geeft na, eveneens (zeer) tevreden. De deelnemers kregen toegang tot het online leerportaal van Staàn met daarin onder meer de oefenexamens, casussen etc. Ook staan er vermeldingen naar aanbevolen literatuur en websites om te raadplegen. Men is tevreden over de hoeveelheid lesmateriaal. Een referent licht toe: "Er is veel lesstof in het leerportaal. Voor mij was dat makkelijk te vinden. Ik vind het lesportaal gebruikersvriendelijk en goed ingericht. Weliswaar vond ik de stof moeilijk en kon ik niet alle lesstof direct vertalen naar mijn eigen werk". Anderen vertellen boeken te hebben ontvangen die goed bij de lesstof aansloten. En weer anderen vertellen voorafgaand aan de lessen de slides van de presentaties te hebben ontvangen. Na afloop trof men de uitgewerkte voorbeelden weer in het lesportaal aan. Men vindt het lesmateriaal er verzorgd uitzien. De referent die een neutrale score geeft is van mening dat het leerportaal wel wat overzichtelijker en duidelijker kan worden ingedeeld. "Ik had moeite waar je wat moet lezen", licht voornoemde referent toe.

Accommodatie

Zes referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben de opleiding online gevolgd. De overige vier referenten zijn (zeer) tevreden over de accommodatie van Staàn. Tien procent geeft de score "tevreden"; dertig procent is "zeer tevreden". De deelnemers konden de locatie goed bereiken per auto en konden er makkelijk en gratis parkeren. De faciliteiten zijn hen ook goed bevallen: "De voorzieningen waren prima. Er werd een goede lunch verzorgd en ook de koffie en theevoorziening was prima", licht een van hen toe. Eén referent vertelt dat het de eerste lesdag wel wat lastig was om het pand in te komen omdat het na 17.00 uur was en er niet veel mensen meer aanwezig waren in het pand. Wellicht is dit een verbeterpunt.

Natraject

Enkele referenten hebben de opleiding nog niet afgerond. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Degenen die de opleiding wél hebben afgerond vertellen dat zij goed zijn begeleid naar het examen. Na afronding van de opleiding volgt er een certificaat. Deze wordt vlot verstrekt. Bovendien geven zij aan dat de docenten regelmatig om feedback hebben gevraagd: "Er werd continu gevraagd wat er beter of anders zou kunnen", licht een geïnterviewde toe. Men zegt rendement van de opleiding te bemerken: "Ik heb veel aan de opleiding gehad. Natuurlijk moet je het geleerde in de praktijk blijven brengen anders zakt de kennis weer weg. Gelukkig kan ik nog in het leerportaal als ik nog eens iets wil opzoeken", "Het behaalde certificaat is heel waardevol. Ik word regelmatig benaderd door bedrijven voor eventuele functies" en "Voor mij bood de opleiding een verdieping op mijn kennis over robotisering. Ik ben nu zelf in staat om de robot van ons bedrijf te onderhouden. Bovendien heb ik door de opleiding ook medecursisten leren kennen aan wie ik nog het een en ander kan vragen. Ook de docent heeft zich bereid verklaard om nog vragen te beantwoorden. Heel fijn!"

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop Staan de organisatie en administratie rondom de besproken opleidingen heeft verzorgd zijn alle referenten goed te spreken. Zeventig procent is hierover “tevreden”; tien procent is “zeer tevreden”. Tien procent geeft een neutrale score. Tot slot geeft één referent (tien procent) geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Ter toelichting: “De organisatie en administratie werkt goed. Er werd goed gecommuniceerd. Ook de factuur was op tijd en in orde. De medewerkers zijn altijd vriendelijk wanneer ik hen een vraag stel. Er wordt vlot gereageerd” en “Onze organisatie kent een ingewikkelde procedure voor het betalen van de factuur. Daar werd vriendelijk en behulpzaam aan meegewerkt.” De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij het prettig zou vinden wanneer hij één vast contactpersoon bij hen zou hebben. Hij heeft het idee dat het voor de medewerkers van de organisatie en administratie van Staan niet altijd duidelijk is of hij al een aanvang met de opleiding heeft genomen of dat hij daarin interesse heeft. Soms wordt hij daarop verkeerd aangesproken.

Relatiebeheer

Zestig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer van Staan. Zij geven aan dat ze met enige regelmaat per e-mail informatie ontvangen over het opleidingsaanbod. De frequentie waarmee dit gebeurt vindt men in orde. Zij worden niet overspoeld met informatie. Eén referent is met Staan in contact via LinkedIn. Anderen zeggen dat zij Staan wel weten te vinden mochten zij behoefte hebben aan een vervolgopleiding. Drie referenten geven geen score op dit onderdeel omdat zij de opleiding nog niet hebben afgerond. Eén referent geeft een neutrale score. Deze referent vertelt dat hij e-mails ontvangt over een opleiding die hij reeds bij hen heeft afgerond. Hij krijgt geen informatie over het huidige opleidingsaanbod. Een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, heeft een soortgelijke ervaring. Hij zegt dat hij de opleiding die hij thans volgt nog eens aangeboden kreeg. Er zou naar de mening van voornoemde referenten iets gericht aan promotie van de (vervolg)opleidingen kunnen worden gedaan.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten (twintig procent) hebben geen zicht (meer) op de prijs/kwaliteitverhouding en geven daarom geen score op dit onderdeel. Eén referent geeft een neutrale score omdat de opleiding niet aan zijn verwachtingen heeft voldaan. Hij is voortijdig met de opleiding gestopt. Weliswaar is er tot een goede oplossing van de reeds betaalde opleidingskosten gekomen. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. De meeste van hen noemen de prijzen “marktconform”. Ter toelichting zegt men onder meer: “Het zijn vrij normale prijzen en de kwaliteit is prima” en “De prijs heb ik geverifieerd en is wat mij betreft in orde. De kwaliteit van de opleiding is goed.” Eén referent zegt het jammer te vinden dat er geen prijsverschil bestaat tussen het fysiek of online volgen van de opleiding. Weliswaar geeft hij een positieve score op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zeggen tevreden tot zeer tevreden te zijn over de opleidingen die zij bij Staan hebben gevolgd. Vijftig procent geeft Staan zelfs de hoogste score (“zeer tevreden”) voor de door hen gevolgde opleidingen. De overige vijftig procent geeft als eindscore “tevreden”. Als pluspunten van de organisatie noemt men het brede opleidingsaanbod en de kwaliteit en hulpvaardigheid van de docenten. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Op één referent na, zijn alle referenten zonder meer bereid de trainingen van Staan aan te bevelen aan anderen of hebben dat al eens gedaan. Anderen overwegen een vervolgtraining bij hen af te nemen. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Staan is heel professioneel. Ik heb de opleiding als een positieve ervaring beleefd.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Staan Finance Academy op 30-06-2023.

Algemeen

Staan Finance en Consultancy BV helpt organisaties op het gebied van finance, business performance, proces optimalisatie en ICT projecten. Zij biedt oplossingen voor complexe vraagstukken en ondersteunt organisaties bij operationele (finance) vragen/kwesties door diensten aan te bieden op het gebied van detachering en interim. In 2010 is de Staan Finance Academy opgericht met als missie (financial) professionals ondersteuning te bieden in hun persoonlijke ontwikkeling door middel van gerichte, op de persoon toegespitste, opleidingen. Het opleidingsportfolio bestaat uit opleidingen op het gebied van CMA, Bedrijfsadministratie, Lean, Microsoft en Communication. Daarnaast biedt Staan Finance Academy masterclasses en e-learnings. Ook onderhoudt zij een kennisbank. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de opleidingen van Staan Finance Academy met een open inschrijving. De opleidingen worden hybride (op locatie en/of online) aangeboden. Meer en meer biedt Staan Finance Academy ook incompany trajecten aan. Het gesprek vond plaats met de heer J. Kleyn Blesing.

Kwaliteit

Staan werkt volgens de “best fit” benadering. Daarbij wordt uitgegaan van de juiste persoon, met de juiste inhoud, op de juiste plaats. Er wordt onafhankelijk advies gegeven over de te volgen programma's. Een persoonlijke intake maakt onderdeel uit van de inschrijfprocedure. Het opleidingsaanbod wordt samengesteld aan de hand van de ontwikkelingen in de markt en door de vragen die vanuit het werkveld van de finance professionals naar voren worden gebracht. Staan Finance Academy biedt enkele gecertificeerde opleidingen die met regelmaat worden geupdate. Andere opleidingen worden door de trainers up to date gehouden door input vanuit opdrachtgevers, trainers en feedbackformulieren. De programma's worden allen zodanig ontwikkeld dat er een directe toepassing in de praktijk mogelijk wordt gemaakt. Alle trainers zijn uit de praktijk afkomstig en hebben hun sporen in het werkveld verdiend. Zij worden geworven uit het netwerk en ondergaan eerst een gedegen inwerkproces waarbij wordt getoetst of zij aan de eisen en wensen van Staan Finance Academy voldoen. Zonodig wordt hen de mogelijkheid geboden om de didactische vaardigheden te verbeteren. Er wordt gewerkt met kleine deelnemersgroepen waarbij de interactie tussen de deelnemers zo veel mogelijk wordt aangemoedigd, zodat er een zo groot mogelijk profijt kan worden geleverd. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van kwaliteit, waarbij eventuele verbeterpunten direct met de betrokkenen worden besproken.

Continuïteit

De afgelopen periode is er een automatiseringsslag gemaakt als gevolg waarvan de processen verder zijn geoptimaliseerd. Het ligt in de verwachting een aantal nieuwe data- en MBI-opleidingen te ontwikkelen. Voorts zal er een programma voor een intern traineeship (verder) worden ontwikkeld. Op basis van het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Staan Finance Academy voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Staan Finance Academy volgt de ontwikkelingen in de markt nauwlettend, hetgeen waar nodig leidt tot aanpassing van het portfolio. Met regelmaat verricht zij marketing- en promotie-inspanningen. De afdeling Marketing en Client Consultants is hiervoor verantwoordelijk. Naast klantbezoeken worden er nieuwsbrieven verzorgd, advertenties geplaatst en worden er berichten op LinkedIn en Facebook geplaatst. Voorts onderhoudt Staan Finance Academy een goede website. De opleidingsactiviteiten zijn niet alleen bedoeld voor interimmers en detachingsmedewerkers; ook andere mensen uit de beroepsgroep zijn van harte welkom.

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