

Klanttevredenheidsonderzoek

Span Organisatie-advies en Opleidingen

25-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Span Organisatie-advies en Opleidingen 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	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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	30%
Opleidingsprogramma③				20%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders④				40%	50%
Trainingsmateriaal⑤				10%	
Accommodatie					
Natraject⑥			10%	50%	
Organisatie en Administratie⑦			10%	50%	30%
Relatiebeheer⑧				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen voortraject gehad bij dit traject, omdat dit traject een herhaling was van een eerder traject wat is afgenomen bij Span
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel omdat de offerte door een collega werd afgehandeld. Twee referenten konden zich de offerte niet meer herinneren
- ④ Eén persoon had geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Negen referenten geven aan dat dit onderdeel niet van toepassingen is op hun situatie omdat er geen trainingsmateriaal gebruikt is
- ⑥ Vier referenten hebben geen na traject gehad en daarom geen mening op dit onderdeel
- ⑦ Eén persoon heeft hier geen zicht op omdat dit contact via hun eigen administratieve afdeling loopt
- ⑧ Eén persoon heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑨ Drie personen hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tijdens de interviews met de geïnterviewden blijkt dat klanten positief zijn over het voortraject. De manier waarop zij kennis hebben gemaakt met het instituut varieert, maar de meesten hebben gekozen voor het instituut op aanbeveling van collega's of vanwege eerdere samenwerkingsverbanden. Respondenten delen het volgende: "Ik heb eerder trainingen bij hen gevolgd toen ik bij een andere gemeente werkte, en die ervaring was uitstekend" en "Binnen de gemeentes staan zij bekend als de vooraanstaande opleider op dit gebied; ik heb alleen maar positieve dingen over hen gehoord."

De keuze voor dit instituut wordt ingegeven door positieve eerdere ervaringen, zoals aangegeven door een aantal respondenten: “We hebben eerder succesvol samengewerkt en zijn zeer tevreden.” Met name het vermogen van het instituut om op maat gemaakte oplossingen te bieden en actief mee te denken met de behoeften van de klanten wordt geprezen. Eén van de referenten benadrukt de toegevoegde waarde van maatwerk en het vermogen om goed mee te denken: “Ik ben onder de indruk van de uitstekende samenwerking met hen. Ze begrijpen onze specifieke behoeften en voorzien ons van waardevol advies om de beste resultaten te behalen” en “Het instituut heeft ons waardevolle inzichten verschaft en heeft ons geholpen om onze doelen te bereiken. Ze begrepen werkelijk wat we nodig hadden en speelden daarop in.” Een andere respondent waardeert de proactieve aanpak van het instituut: “Het instituut toont een grote betrokkenheid bij ons project. Ze komen met aanvullingen op onze wensen en geven advies. Wat ik erg prettig vind, is dat ze niet klakkeloos bieden wat wij vragen, maar daadwerkelijk de tijd nemen om samen met ons naar een passende oplossing te zoeken.”

Opleidingsprogramma

Uit de interviews blijkt dat de geïnterviewde klanten zeer tevreden zijn over de verstrekte offerte voor het opleidingsprogramma. Tijdens de interviews hebben verschillende deelnemers hun positieve ervaringen geuit. Ze zijn vooral te spreken over de duidelijkheid, volledigheid en heldere presentatie van de offerte. Men zegt hierover: “Alles is goed vermeld in de offerte. Het is duidelijk en er zijn geen fouten”, “De offerte is heel overzichtelijk en goed uitgewerkt” en “De inhoud en voorwaarden zijn heel compleet. Het is netjes opgesteld en alles is goed vermeld.” Een andere referent benoemt specifiek de heldere presentatie van de offerte en zegt: “De offerte is op een heldere en gestructureerde manier gepresenteerd. Alle informatie die ik nodig had, stond erin en ik kon alles gemakkelijk vinden.” Daarnaast waardeert een andere respondent de professionele uitstraling van de offerte en zegt: “De offerte ziet er zeer professioneel uit. Het geeft me vertrouwen in de kwaliteit van het opleidingsprogramma.” Enkele geïnterviewden hebben geen zicht op de offerte omdat het te lang geleden is om de details ervan te herinneren.

Uitvoering

Het opleidingsprogramma wordt nauwgezet uitgevoerd volgens de gemaakte afspraken en verwachtingen. De deelnemers zijn uiterst tevreden over de cursus die perfect aansluit bij hun organisatie, waarbij praktijkgerichte cases en rollenspellen een centrale rol spelen. Hoewel er geen officiële tussentijdse evaluatie plaatsvindt, is er regelmatig contact tussen de trainers en deelnemers om leerdoelen en behoeften te bespreken. Bovendien wordt de afwisseling tussen theorie en praktijk door de deelnemers als positief ervaren. Een deelnemer vermeldt: “We bespraken een stukje theorie aan de hand van praktijkvoorbeelden en daarna oefenden we in subgroepjes met praktijksituaties. Ik vond deze afwisseling heel prettig en nuttig” en een andere deelnemer geeft aan: “Ik vond de hoeveelheid theorie absoluut niet te veel. Door de rollenspellen was de training interactief en de tijd vloog voorbij.” Het werken met acteurs en het inzetten van rollenspellen worden door de deelnemers als zeer waardevol en verhelderend ervaren. Enkele citaten van de respondenten ondersteunen dit: “Tijdens de rollenspellen met acteurs voelen we ons veilig om onszelf kwetsbaar op te stellen” en “De trainers creëren een veilige sfeer, zelfs bij online trainingen.” Ondanks enkele uitdagingen, zoals de planning tijdens de coronatijd en personeelswisselingen, tonen de trainers zich flexibel en houden ze rekening met de samenstelling van de teams. Er is vooraf contact om groepen samen te stellen en diversiteit te waarborgen. Dit draagt bij aan een positieve ervaring voor de deelnemers. Over het algemeen zijn de referenten zeer tevreden over de uitvoering van het opleidingsprogramma. Ze waarderen vooral de praktijkgerichte aanpak, de rollenspellen en de betrokkenheid van de trainers.

Opleiders

Respondenten zijn vol lof over de trainers van het opleidingsinstituut en beschrijven de sfeer tijdens de trainingen als buitengewoon open en veilig. Alle geïnterviewden geven een score van tevreden en zeer tevreden. De deelnemers voelen zich vrij om zich kwetsbaar op te stellen en hun gedachten te delen. Enkele citaten ter illustratie zijn: “Tijdens de training heerst er een zeer open sfeer waarin iedereen zich kwetsbaar durft op te stellen. De rollenspellen zijn ontzettend realistisch en bieden daadwerkelijk nieuwe inzichten” en “De trainers creëren een veilige omgeving waarin we vrijelijk feedback kunnen geven. Ze zijn zeer flexibel en stemmen af op onze individuele behoeften.” Daarnaast wordt de sterke betrokkenheid van de trainers door de deelnemers ervaren. Ze luisteren actief naar de behoeften en feedback van de deelnemers en staan altijd open voor suggesties en opmerkingen.

Enkele deelnemers lichten toe: “De trainers hebben aandacht voor de deelnemers en staan open voor feedback. Hun waardevolle terugkoppeling leidt nooit tot ongemakkelijke situaties” en “De trainers tonen bijzondere betrokkenheid en vragen actief naar de situaties waarin we willen trainen. Ze luisteren altijd naar onze behoeften.” De trainers worden ook geprezen vanwege hun betrouwbaarheid, expertise en duidelijke communicatie. Ze bieden waardevolle feedback en delen hun uitgebreide ervaring op een begrijpelijke en prettige manier. Eén respondent merkt op: “De trainers zijn betrouwbaar en voorzien ons van goede feedback. Hun ervaring en heldere communicatie maken de training extra waardevol.”

Trainingsmateriaal

Slechts één referent heeft trainingsmateriaal ontvangen. Hier is deze persoon tevreden over. De respondent zegt over dit onderdeel: “We hebben een syllabus gehad. Ik gebruik die nog regelmatig als naslagwerk. Het gebruikte trainingsmateriaal was voor mij prima passend bij dit traject.”

Accommodatie

Alle trainingen hebben op locatie of online plaatsgevonden

Natraject

De activiteiten binnen het natraject variëren per situatie. Sommige referenten melden geen specifieke activiteiten met betrekking tot het natraject en zien de implementatie van het geleerde als de verantwoordelijkheid van hun eigen organisatie. Anderen hebben sporadisch contact om de voortgang te bespreken en ontvangen certificaten ter erkenning van deelname aan de training. Over het algemeen is er geen gestandaardiseerd natraject. Flexibiliteit is belangrijk en er wordt rekening gehouden met de behoeften en wensen van de organisatie en de deelnemers van de training. Het accent ligt op het toepassen van de opgedane vaardigheden en kennis in de praktijk. Bijna alle referenten evalueren met Span over het verloop van het traject en ervaren dit als prettig. Ook vullen de deelnemers van de trainingen evaluatieformulieren in. Bijna alle deelnemers zijn tevreden over het natraject. Men zegt hierover: “Het is prima zoals het nu gaat, we hebben geen behoefte aan een uitgebreider natraject” en “Wij als organisatie maken met Span een plan hoe we hier zelf mee verder kunnen gaan en het geleerde kunnen implementeren. Daar zijn we tot nu toe heel tevreden over.” Eén persoon is van mening dat het natraject nog wel wat uitgebreider kan. Hij licht toe: “Ik denk dat het nog wel een toevoeging zou zijn als er nog een e-mail of iets dergelijks wordt gestuurd naar de deelnemers om hen eraan te herinneren wat er geleerd is in de training en dit toe te blijven passen.”

Organisatie en Administratie

Over het algemeen zijn de opmerkingen positief over het administratief en organisatorisch vermogen van de organisatie. Mensen ervaren dat alles goed verloopt, er snel antwoord wordt gegeven en dat de eigenaar persoonlijk contact opneemt, wat als zeer prettig wordt ervaren. Enkele citaten van tevreden klanten illustreren waarom ze zo positief zijn: “De eigenaar is altijd heel attent en belt zelfs even op, dat is echt heel fijn. Hij zorgt ervoor dat alles soepel verloopt en reageert snel op onze vragen over de planning”, “Ik ben erg blij met de snelle bereikbaarheid en antwoorden op mijn vragen. De eigenaar is zelfs ‘s avonds laat nog beschikbaar om te helpen. Dat is echt een enorme meerwaarde voor ons” en “Ik werk al vijf jaar met deze organisatie en heb nooit gekke dingen meegemaakt. De administratie is altijd binnen 2-3 werkdagen geregeld en de eigenaar levert altijd keurig op tijd de benodigde documenten aan.” Er wordt opgemerkt dat de mail soms wat sneller zou kunnen, maar over het algemeen worden afspraken netjes nagekomen. Er was een periode waarin het mailverkeer en de planning wat rommelig verliepen. Eén referent geeft om deze reden een neutrale score. Hij zegt hierover: “Ik werk al heel lang met Span en ben normaal gesproken heel tevreden over hoe zij georganiseerd zijn. Deze keer zaten ze echter met wat personeelsveranderingen waardoor de planning niet altijd helemaal soepel liep. Dit is besproken en uiteindelijk prima opgelost, maar daarom zou ik dit keer toch een wat lagere score geven.” De positieve feedback en ervaringen van tevreden klanten benadrukken het goede administratieve en organisatorische vermogen van de organisatie. Het persoonlijke contact, de snelle reacties en de betrouwbaarheid van de eigenaar worden als waardevol ervaren en dragen bij aan de tevredenheid van de klanten.

Relatiebeheer

De respondenten zijn zeer tevreden over de relatie die het instituut met hen onderhoudt, zowel tijdens als buiten de trainingstrajecten. Er is regelmatig contact en diverse onderwerpen komen aan bod, zoals trainingen, agressieprotocollen en de trainer. Hoewel sommige respondenten aangeven dat er alleen contact is op het moment van het aanvragen van een training, ervaren zij dit als voldoende omdat ze weten hoe ze het instituut kunnen bereiken. De communicatie verloopt voornamelijk via e-mail, waarbij regelmatige updates worden gegeven over nieuwe trainingen en er snel gereageerd wordt op vragen. De vaste contactpersoon wordt door de respondenten zeer positief gewaardeerd vanwege zijn snelle reactievermogen en het bieden van tussentijdse feedback en aansturing. Eén referent zegt hierover: "Het schakelen gaat altijd supersnel en op een prettige manier. Als wij ergens tegenaan lopen, is de eigenaar altijd bereid met ons mee te denken en snel met goede oplossingen te komen." Meerdere referenten benadrukken de efficiënte en beknopte communicatie. Men zegt hierover: "Communicatie met de eigenaar is altijd lekker kort en krachtig, geen overbodige informatie, heerlijk!" en "Het contact met het instituut is kort maar krachtig. Ze weten precies wat ze te bieden hebben en communiceren dit op een duidelijke en beknopte manier."

Prijs-kwaliteitverhouding

Uit de antwoorden van de referenten blijkt over het algemeen tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen. De prijzen worden als marktconform beschouwd en worden positief beoordeeld. Enkele citaten van tevreden klanten illustreren dit: "We hebben prijzen vergeleken en ze zitten in dezelfde marge als andere aanbieders, wat prima is" en "De prijs-kwaliteitverhouding is terecht, ze bieden goede kwaliteit voor de prijs die ze vragen." De respondenten zijn tevreden met de prijzen en voelen dat ze waar krijgen voor hun geld. De transparantie in prijsstelling wordt ook gewaardeerd, zoals een referent opmerkt: "Van tevoren weet je precies waar je aan toe bent qua prijzen en onderbouwing." Het is echter vermeldenswaardig dat drie respondenten geen zicht hadden op de kosten en hier geen specifieke mening over konden geven. Desondanks is de algehele indruk dat de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen gunstig is en dat de prijzen passen bij de geboden kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten zijn over het algemeen zeer tevreden over het opleidingsinstituut en de samenwerking. Ze benadrukken de sterke punten van het instituut, zoals het persoonlijke contact, de professionele aanpak en het nakomen van afspraken. Enkele citaten van tevreden klanten onderstrepen dit: "Het persoonlijke contact was heel prettig, het voelde niet commercieel aan en alles was volgens afspraak" en "Ze leveren gewoon goede resultaten, ik zou geen verbeterpunten kunnen noemen." De respondenten ervaren weinig punten die veranderd of verbeterd moeten worden. Ze geven aan dat het instituut al uitstekend werk levert. Een respondent merkt op: "Ze doen het hartstikke goed, ze proberen het uiterste te leveren. Wat mij betreft is het prima zo." De meerderheid van de respondenten zou het instituut zeker aanbevelen aan anderen. Ze waarderen de kwaliteit van de trainers en de flexibiliteit van het instituut. Een respondent benadrukt: "Ze spelen goed in op de vraag, leveren maatwerk en zijn over het algemeen goed in flexibiliteit." Er zijn enkele verbeterpunten genoemd, zoals het aannemen van een goede planner om de organisatie nog efficiënter te maken en het verbeteren van de communicatie, die soms wat vertraging kan hebben. Desondanks zijn de respondenten over het algemeen zeer tevreden en hebben ze een positieve indruk van het opleidingsinstituut. Ze waarderen de professionaliteit, het meedenken en de persoonlijke aanpak van de eigenaar en de kwaliteit van de trainers.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Span Organisatie-advies en Opleidingen op 25-07-2023.

Algemeen

SPAN Organisatieadvies en Opleidingen (hierna: SPAN) ondersteunt en ontzorgt sinds 1991 Nederlandse gemeenten en overige lokale, regionale en landelijke (semi-)overheden bij de meest uiteenlopende actuele ontwikkelvraagstukken. SPAN levert door de inzet van veelzijdige dienstverlening en expertise een wezenlijke en duurzame bijdrage aan de ontwikkeling van organisaties. Naast een ruim aanbod in training en begeleiding op het gebied van effectief gedrag, mobiliteit, samenwerking en organisatiecultuur biedt zij trainingen op het gebied van agressiehantering. SPAN staat garant voor passende en effectieve maatwerk-interventies, waarbij duurzame borging van de gewenste verandering en het vergroten van het zelflerend vermogen centraal staan. Het gesprek vond plaats op het kantoor in Oss.

Kwaliteit

Het docententeam bestaat uit bevlogen trainers, adviseurs en acteurs die nauw samenwerken met de klanten aan verbetering van de interne samenwerking en de persoonlijke ontwikkeling van de eigen medewerkers. Dit doen zij met een grote betrokkenheid voor de deelnemers en de organisatie van de opdrachtgevers en vanuit een veelzijdige ervaring, creatieve aanpak en praktische professionaliteit. Kwaliteit staat derhalve hoog in het vaandel bij SPAN. Bij iedere opdracht wordt met zorg de juiste expert(s) geselecteerd. SPAN werkt met een vast team van freelancers en zij zijn nauw betrokken bij de organisatie. De relatie met hen wordt onderhouden door regelmatig (online) bij elkaar te komen en te brainstormen over ontwikkelingen. Daardoor is een sterke band met hen gecreëerd. Vernieuwing van het opleidingscurriculum op basis van (onder meer) evaluaties is een continu proces. Naast een aantal vaste trainingen is het opleidingscurriculum steeds wisselend; afhankelijk van de ontwikkelingen in de markt. Het landelijk beleid van de overheid bepaalt voor een deel waar gemeenten aan moeten voldoen en dat is leidend voor aanpassing van het opleidingscurriculum.

Continuïteit

De afgelopen jaren is er vooral veel aandacht geweest voor trainingen op het gebied van agressiebeleid. De komende periode is vooral de omgevingswet en alles rondom ondermijning onderwerp van gesprek met eventueel daaruit voortvloeiende opleidingen en trainingen. Door het bieden van kwalitatief hoogwaardige, actuele trainingen die goed aansluiten bij het werkveld weten vele opdrachtgevers al jaren hun weg naar SPAN te vinden. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SPAN voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SPAN levert haar diensten bijna uitsluitend aan gemeentes en opereert daardoor in een niche in de markt. Zij kent de cultuur en context waarin haar opdrachtgevers werken door en door. Ook zijn er tegenwoordig ook steeds meer andere, commerciële instellingen die van de diensten van SPAN gebruik willen maken. Als er trendsesignaleerd worden, dan wordt daar samen met opdrachtgevers en freelancers over gesproken en aan productontwikkeling gedaan. SPAN zorgt ervoor een goede relatie met de klant op te bouwen en een blijvende relatie te bewerkstelligen (door teruggevraagd te worden). SPAN is een maatwerkbureau en wil dat vooral blijven.

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