

Klanttevredenheidsonderzoek

Moovs

03-11-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Moovs 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				78%	22%
Opleidingsprogramma②				44%	33%
Uitvoering				78%	22%
Opleiders				78%	22%
Trainingsmateriaal③				44%	
Accommodatie					
Natraject④				67%	
Organisatie en Administratie⑤			22%	44%	22%
Relatiebeheer				56%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			11%	56%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				89%	11%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij Moovs wordt positief ervaren door de geïnterviewden, waarbij maatwerk, co-creatie en persoonlijke benadering centrale thema's vormen. Referenten benadrukken de effectieve manier waarop het instituut via aanbevelingen binnenkomt en de bekendheid die het al geniet binnen hun organisaties. "De manier waarop ze onze behoeften begrepen en maatwerkoplossingen boden, was echt onderscheidend", merkt een respondent op, een sentiment dat wordt weerspiegeld in uitspraken van anderen: "Ze waren snel in staat om op ons niveau te komen en te begrijpen wat we als organisatie nodig hadden," en "De flexibiliteit en maatwerk die ze toonden, waren indrukwekkend". De samenwerking in het voortraject wordt ook geprezen.

Geïnterviewden geven aan dat de gesprekken, vaak gevoerd met directeuren, accountmanagers of toekomstige trainers, constructief zijn en bijdragen aan het vormen van concrete, meetbare doelen. “De overdracht was soepel, en het voelde alsof we allemaal op dezelfde pagina zaten vanaf het begin,” deelt een geïnterviewde. De positieve beleving over Moovs wordt verder versterkt door verhalen over langdurige relaties met het instituut, waarbij de continuïteit van de modules en de jaarlijkse evaluaties bijdragen aan een gevoel van vertrouwen en consistentie. Hoewel de tevredenheidsgraad hoog is, merken enkele respondenten op dat er ruimte is voor verbetering, vooral als het gaat om de frequentie van intakes en de noodzaak van regelmatige bijstellingen. Echter, de algemene consensus blijft sterk positief, met een nadruk op de waarde van co-creatie en de bereidheid van het instituut om te luisteren en samen te denken met de klant. “De co-creatie en het actief luisteren naar onze behoeften maakten echt een verschil,” concludeert een tevreden klant.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte ontvangen hoge waarderingen van de respondenten, waarbij duidelijkheid en nauwkeurige afstemming op de behoeften van de klant als sterke punten naar voren komen. Geïnterviewden geven aan dat het programma goed aansluit bij hun vragen en wensen, met voldoende ruimte voor invloed en eventuele wijzigingen. “De offertes zijn zeer compleet, met gedetailleerde uitleg over de aangeboden trainingen en extra opties die naar behoefte kunnen worden toegevoegd”, deelt een respondent. Een gevoel van tevredenheid dat ook door anderen wordt geuit: “Alles was duidelijk en er waren geen bijzonderheden; de offerte was volledig in lijn met wat mondeling was overeengekomen.” De communicatie naar de deelnemers toe wordt ook als positief ervaren, waarbij vooraf duidelijkheid wordt gegeven over het programma, de beoogde resultaten en doelstellingen. Dit aspect van voorafgaande transparantie lijkt een belangrijke rol te spelen in de tevredenheid van de klant. Op financieel gebied merken de geïnterviewden op dat de zaken helder en correct zijn. De offertes zijn foutloos, tijdig en presenteren de informatie op een begrijpelijke manier. “De facturen zijn altijd correct, en alles wordt netjes en op tijd afgehandeld”, bevestigt een van de geïnterviewden. Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel omdat het afhandelen van de offertes via andere collega’s ging.

Uitvoering

De uitvoering van het programma wordt hoog gewaardeerd door de respondenten. Geïnterviewden benadrukken de positieve reacties op de uitvoering, waarbij vooral de aanpassing aan de specifieke behoeften van de organisatie en de doelgroep opvalt. “Het gebruik van Vlaamse acteurs voor rollenspelen was een schot in de roos; het sloot naadloos aan bij onze doelgroep en zorgde voor een op maat gemaakt traject”, illustreert een referent. Ook anderen benoemen de afstemming van de cursus op de organisaties met praktijkgerichte cases, opdrachten en persoonlijke actieplannen die goed resoneren bij de deelnemers als sterk punt van Moovs. Respondenten waarderen voorts de goede balans tussen theorie en praktijk: “De afwisseling tussen praktische uitleg en oefenen was zeer effectief, en de acteurs werden altijd goed ontvangen”, deelt een geïnterviewde. Ook worden er positieve opmerkingen gemaakt over de flexibiliteit van het instituut, het omgaan met verschillende groepsgroottes en de diversiteit binnen de groepen. Tussentijdse evaluaties, zowel met opdrachtgevers als deelnemers, worden eveneens positief benoemd, vooral omdat ze leiden tot bijstellingen van het programma waar nodig. “Er zijn veel evaluaties en momenten voor bijstelling, wat erg prettig is”, merkt een respondent op. De didactische werkvormen, waaronder doceren, groepsopdrachten, rollenspelen met video en werken in subgroepen, worden als effectief en engaging beschouwd. “De verschillende werkvormen en de kracht van afwisseling waren precies wat we wilden”, bevestigt een tevreden klant. Over het geheel genomen is er een duidelijke tevredenheid over de uitvoering van de trainingen, waarbij de praktijkgerichte aanpak, de kwaliteit van de acteurs en de afwisseling in werkvormen bijzonder gewaardeerd worden.

Opleiders

Over de trainers en coaches is men zeer te spreken en variëren de scores tussen “tevreden” en “zeer tevreden”. De respondenten delen unaniem positieve feedback: “We ontvangen enkel positieve berichten over de trainers,” merkt een referent op, terwijl een ander de vaardigheid van de trainers om zich aan te passen aan verschillende situaties benadrukt. Hoewel de kwaliteit van de opleiders over het algemeen als hoog wordt beschouwd, wijzen enkele geïnterviewden op dat er wel variatie zit in kwaliteit tussen de trainers. “Gedurende het traject hebben we enige wisselingen ervaren; sommige trainers zijn beter dan anderen. Niet alleen in kwaliteit, maar ook de persoonlijke match is cruciaal, vooral in coaching gesprekken”, deelt een respondent. Dit punt wordt beaamd door een andere geïnterviewde die een overgangperiode beschrijft na het pensioen van een vaste trainer: “We moesten wennen aan de nieuwe trainer, maar na evaluaties en aanpassingen in het proces werd de samenwerking weer optimaal.” De bekwaamheid van de trainers om goed om te gaan met verschillen in groepsgrootte en de diverse achtergronden van de deelnemers wordt geprezen. “Ze zijn zeer deskundig en handelden goed met de verschillende groottes van de groep,” bevestigt een geïnterviewde. Een ander belangrijk aspect dat naar voren komt, is de effectiviteit van de trainers in het geven van feedback en het begeleiden van de cursisten, waarbij ze voldoende ingaan op vragen en aandacht hebben voor persoonlijke behoeften. Samenvattend, de opleiders van Moovs worden gezien als deskundig en capabel, met een paar aandachtspunten met betrekking tot consistentie en de persoonlijke match tussen trainers en cursisten. De positieve impact van hun aanpak, vooral in termen van aanpassingsvermogen en het omgaan met diverse groepen, wordt echter breed erkend en gewaardeerd.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de respondenten als adequaat en nuttig beschouwd. Vijf referenten hebben echter geen zicht op dit onderdeel. In sommige gevallen werd er in hun specifieke trainingsmodules geen materiaal gebruikt. Degenen die wel feedback geven op het materiaal, prijzen voornamelijk de online leeromgeving en het gebruik van slides. “De online leeromgeving was zeer overzichtelijk en handig”, merkt een respondent op, terwijl een ander de samenwerking benadrukt: “We werken mee aan de handouts. Die maken we echt in co creatie wat erg goed werkt.” Kortom, ondanks beperkte informatie, suggereert de feedback dat Moovs effectief trainingsmateriaal biedt, met een bijzondere waardering voor de online leercomponenten.

Accommodatie

Bij referenten die gesproken zijn vindt de training plaats op locatie of online.

Natraject

Over dit onderdeel zijn geïnterviewde unaniem tevreden. Niet alle referenten hebben een formeel natraject doorlopen met Moovs. Vaak vanwege een interne voorkeur of omdat ze het niet noodzakelijk achten. “We voeren geen natraject uit, maar dat past ook niet binnen onze behoeften,” deelt een respondent, terwijl een ander bevestigt: “Een natraject is voor ons niet nodig; we nemen dat zelf in handen.” Dit is voor drie referenten dan ook een reden om hier geen score te geven. Degenen die wél een score voor het natraject geven, spreken hier lovend over. Ze benadrukken de effectiviteit van de afsluitende sessies. Eén geïnterviewde herinnert zich een betekenisvolle afsluiting: “Tijdens de kick-out vindt er een formele afronding plaats, waarbij mensen gestimuleerd worden om met onbekenden over hun leerpunten te praten.” De blijvende impact van de training wordt gewaardeerd, hoewel men erkent dat het meten van duurzame veranderingen complex is. “Het is uitdagend om te meten of de deelnemers daadwerkelijk nieuwe inzichten verwerven en of er verandering optreedt. Echter, als we niet tevreden zouden zijn over de resultaten zouden we niet al zo lang met Moovs samenwerken”, zegt één respondent. De coachinggesprekken worden in dit onderdeel ook meerdere keren genoemd als een waardevolle toevoeging. “Dankzij de coaching blijft de geleerde stof goed hangen, dat is voor ons voldoende,” verklaart een tevreden geïnterviewde. Dit wordt ook beaamd door een andere referent: “Wij vonden de coachinggesprekken een hele nuttige toevoeging aan de training; het zorgt ervoor dan werknemers handvaten krijgen waardoor ze er ook in de praktijk verder mee aan de slag gaan”.

Organisatie en Administratie

De referenten geven wisselende scores op dit onderdeel. Variërend van neutraal tot zeer tevreden. Men prijst vooral de bereikbaarheid en flexibiliteit van het instituut in hun organisatorisch en administratief handelen. “Alles is prima, en ze zijn snel met facturatie”, bevestigt een geïnterviewde, terwijl een ander de efficiëntie benadrukt: “Het gaat hartstikke goed, geen bijzonderheden, makkelijk en fijn schakelen, en alles wordt accuraat afgehandeld.” Desondanks zijn er enkele verbeterpunten aangegeven door referenten die een neutrale score gaven. Eén respondent merkt op dat de backoffice enkele steken heeft laten vallen, vooral tijdens een bepaalde personeelwisseling die wat onregelmatigheden veroorzaakte: “De backoffice flow mag veel sterker. Er werden vaak dingen vergeten of te laat gestuurd, vooral tijdens een wisseling van iemand die wegging.” Een ander voegt toe dat ze meer proactief kunnen zijn met betrekking tot evaluaties: “Ik moet wel heel erg zelf achter de evaluaties aan, en de punten oppakken die uit de evaluaties kwamen.” Ondanks deze verbeterpunten blijft de algemene toon positief. Zelfs een geïnterviewde die minder direct contact had met de backoffice erkent de effectiviteit van het instituut: “Ik heb er niet zoveel te maken met deze afdeling maar wat ik heel positief vond is dat toen er een trainer uitviel ze direct vervanging regelden.”

Relatiebeheer

De tevredenheid over de manier waarop Moovs contact onderhoudt met hun klanten is opmerkelijk hoog onder de respondenten, met een bijzondere waardering voor de persoonlijke benadering en de consistentie in het contact. Eén geïnterviewde merkt op: “Ze maken bewust tijd voor ons en zijn flexibel in zowel fysieke ontmoetingen als digitale interacties.” Deze positieve ervaring wordt versterkt door de stabiliteit in communicatie, zoals een andere respondent deelt: “Het hebben van vaste contactpersonen is uiterst geruststellend, en de meeste communicatie verloopt soepel via e-mail. Ik heb minstens drie keer per jaar een moeiteloos gesprek met mijn contactpersoon.” De kwaliteit van de interacties wordt hoog gewaardeerd door de geïnterviewden die de diepte van het contact benadrukken: “Het contact is buitengewoon goed en aangenaam, ze zijn flexibel en begrijpen ons op een diepgaand niveau”, en “De gesprekken zijn hartelijk en relationeel van aard, wat zeer prettig is.” Deze persoonlijke benadering is een cruciale factor in de tevredenheid, zoals geïllustreerd door een opmerking: “We voelen ons zo vertrouwd met Moovs, het lijkt bijna alsof ze een klein, intiem bedrijf zijn, zo goed kennen ze ons.” De frequentie en methoden van contact lijken nauwkeurig afgestemd te zijn op de behoeften van de klanten, met regelmatige updates en de mogelijkheid voor aanvullende gesprekken wanneer dat nodig is. “Het verloopt soepel, ik heb twee contactpersonen en periodiek hebben we een teamsmeeting. Daarnaast is er altijd de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen”, illustreert een respondent. Over het geheel genomen onderhoudt het instituut sterke, effectieve relaties met zijn klanten, gekenmerkt door persoonlijke aandacht, consistentie in contact, en een diepgaand begrip van de klantbehoeften. Daarnaast wordt hun proactieve houding in het onderhouden van contact en het op de hoogte houden van klanten over relevante ontwikkelingen zeer gewaardeerd.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en geven daarom geen score. De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de overige geïnterviewden overwegend positief beoordeeld, hoewel er enkele nuances zijn. Een respondent geeft aan: “De balans voelt okay, maar ze zijn wel aan de dure kant. Het moet niet gekker worden”. Dit was voor deze referent dan ook een reden om een neutrale score te geven. De meerderheid van de geïnterviewden vindt de prijzen echter marktconform en passend bij de geleverde kwaliteit. Zoals een tevreden klant opmerkt: “De prijs is absoluut marktconform, anders zouden we geen zaken met ze doen. Het staat prima in verhouding.” Een ander voegt toe: “Het is altijd een hoop geld, maar de prijs-kwaliteitverhouding is goed. Ze zijn niet de goedkoopste, maar ik ben er zeker tevreden over.” Er is ook een erkenning dat, hoewel de prijsstelling over het algemeen als gerechtvaardigd wordt beschouwd, er altijd ruimte is voor verbetering. Dit wordt onderstreept door een geïnterviewde die stelt: “Het is gewoon in balans, mits de kwaliteit op orde blijft. De kwaliteit hangt echt af van de coaches en trainers en daarin merken wel verschil. Sommigen trainers en coaches waren duidelijk senior en anderen echt nog niet.” Desondanks zijn de meeste tevreden en werken daarom ook al langere tijd samen met Moovs.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking is unaniem positief, met deelnemers die het instituut roemen om zijn sterke, duurzame relaties en het vermogen om maatwerk van hoge kwaliteit te leveren, een vaardigheid die hen onderscheidt van concurrenten. Eén deelnemer deelt enthousiast: "Het is de duurzaamheid van het contact, het diepgaande begrip van ons bedrijf, en het op maat gemaakte aanbod dat echt indruk op ons maakt." Deze gevoelens worden weerspiegeld door een ander die opmerkt: "De kracht van de relatie staat voorop; de medewerkers zijn een genot om mee te brainstormen. Ze zijn betrokken, betrouwbaar en volledig afgestemd op onze organisatorische behoeften." Hoewel er enkele gebieden zijn geïdentificeerd voor verbetering, zoals een verhoogde proactiviteit en een grotere focus op de Vlaamse markt, evenals wat administratieve efficiëntie, zijn deze gering in vergelijking met de overweldigende positieve feedback. Een suggestie van een deelnemer luidt: "Een grotere Vlaamse aanwezigheid en een meer proactieve benadering van aanpassingen aan onze Belgische doelgroep zou welkom zijn; misschien door een Vlaamse contactpersoon toe te voegen." Ondanks deze kleine verbeterpunten is de bereidheid om het instituut aan anderen aan te bevelen onverminderd sterk. De deelnemers prijzen de klantgerichtheid, flexibiliteit en expertise van het instituut. De samenwerkingsrelatie wordt bijzonder gewaardeerd, zoals blijkt uit een opmerking: "Ze zijn uitzonderlijk klantgericht en collaboratief, waarderen mijn expertise als interne trainer en staan open voor innovatieve samenwerkingsvormen. Het voelt soms alsof hun directeur specifiek voor ons werkt, zo toegewijd zijn ze." Een citaat dat de algehele tevredenheid mooi samenvat, is: "Hun vakmanschap, diepgaande kennis, en het vermogen om dit te vertalen naar de behoeften van de klant zijn ongeëvenaard."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Moovs op 03-11-2023.

Algemeen

Moovs is opgericht in de jaren '90 als trainings-, organisatie- en adviesbureau. Onderdeel van Moovs zijn ook de labels Publiek Domein en MZ3.0. Moovs werkt voor mensen en bedrijven die relevant willen blijven en die ze zich voorbereiden op de radicale toekomst van werk. Om te gedijen in de huidige innovatiegedreven economie hebben werknemers een andere mix van vaardigheden nodig dan ze in het verleden deden. Moovs gelooft dat wendbaarheid meer dan ooit nodig is als je fit wilt blijven voor de uitdagingen die het leven brengt. Technologie verandert, de manier waarop we dingen doen, en de toekomst van werk verandert naarmate er nieuwe carrières worden gecreëerd, industrieën worden geboren en oude functies verouderd raken. En de zaken zullen alleen maar sneller gaan. Onze banen en ons leven zullen in een steeds hoger tempo transformeren en evolueren. We moeten ons aanpassen, creatief en vindingrijk zijn, zodat we het initiatief kunnen nemen in een wereld van complexe problemen, mondiale samenwerking, gemengde mediacommunicatie, massale informatieverwerking en nog veel meer. Moovs gelooft dat het antwoord levenslang leren is als de nieuwe norm, aangezien verandering de nieuwe constante is. Een leven lang leren maakt duurzame groei mogelijk in een wereld vol voortdurende hypes en obsessies. Alleen mensen die goed opgeleid, goed opgeleid en goed ontwikkeld zijn, blijven wendbaar, flexibel, adaptief en relevant. Mensen moeten relevant blijven en organisaties moeten blijven investeren in het leren en de ontwikkeling van hun mensen.

Moovs focust op toekomstige vaardigheden en helpt mensen op te leiden, reskilling en upskilling. Moovs biedt oplossingen voor alle vaardigheden, samen met onze wereldwijde partners. Mensen maken bedrijven klaar voor de toekomst. Zij helpt hen door het creëren van een duurzame cultuur, sterkpresterende teams, leiderschapsontwikkeling en het verbeteren van prestaties met digitale leerapps.

Moovs is werkzaam voor de overheid, retail, luchtvaart, energie, consultancy, advocatuur, onderwijs en heeft kantoren in Boedapest, Singapore en Amsterdam. Moovs biedt een (beperkt) open aanbod aan trainingen, vooral gericht op het publieke domein. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrajecten die Moovs de afgelopen periode heeft verzorgd.

Kwaliteit

Moovs werkt met een team van meer dan 250 enthousiaste mensen, aangestuurd vanuit een kernteam van 55 trainingconsultants, conceptontwikkelaars, programmamanagers, projectleiders, innovatiespecialisten en project support. Daaromheen bestaat een grote, flexibele schil van trainers die vaak al langere tijd met Moovs samenwerken. Zij worden aan strenge selectiecriteria onderworpen en ingetraind op de klanttrajecten. Daarnaast worden er intervisiebijeenkomsten alsook borrels en events georganiseerd om de verbinding met hen te verstevigen. Moovs kijkt altijd naar de ontwikkelingen in de markt en speelt met haar producten en concepten in op trends. Door middel van evaluaties en effectmetingen meet zij haar output en (gewenste) resultaten. Kernwaarden bij de uitvoering zijn:

- Nieuwsgierigheid | Alleen als we blijven zoeken naar het beste en het nieuwe kunnen we verrassend zijn
- Moedig | Om opnieuw uit te vinden moet je paden volgen waarvan je niet weet of ze bij jou passen
- Liefde | We geven om mensen en waarderen sociale interactie
- Dankbaarheid | We zijn dankbaar dat we de kans krijgen om bij te dragen aan onderwijs en de positieve groei van mensen
- Positiviteit | Wij geloven in het waarmaken van dromen

Klanttevredenheid en kwaliteit staat bij Moovs hoog in het vaandel. Rondom het kernteam wordt samengewerkt met een vast internationaal netwerk van specialisten en partners, waardoor optimaal kan worden ingespeeld op de vraag, de snelheid en grote volumes. Samenwerkingspartners zijn: SMCOV van David Covey & Stephan Mardyks, NCVB en IQ agency & Speakap. Zij kan daardoor gebruik maken van internationale trainers uit het netwerk. Daarnaast worden er native trainers geworven. Moovs is ISO-27001 en ISO9001 gecertificeerd en is lid van het NRTO.

Continuïteit

De afgelopen periode heeft zich gekenmerkt door een sterk groeiende internationalisering (mede als gevolg van de internationalisering van haar klanten) en digitalisering. Moovs heeft voorts ingespeeld op tech-ontwikkelingen (waaronder AI) en gamified leren. Moovs ziet groeipotentieel en werkt zo nodig daarin samen met andere grote bureaus, waardoor steeds meer tandem-opdrachten worden aangegaan. Door wendbaar te blijven heeft zij de afgelopen periode haar marktpositie weten te behouden. Op basis van de (wederom) uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, én de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Moovs voor maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Met de meeste van haar klanten heeft Moovs reeds een jarenlange relatie. Kenmerkend voor de samenwerking is dat Moovs snel en creatief met haar relaties weet mee te veranderen en weet mee te bewegen met de thema's die er spelen. Moovs kan, mede door haar vele samenwerkingspartners, snel schakelen op veranderingen. Maar ook haar kernkwaliteiten als inhoudelijke kennis, innovatief vermogen, creativiteit en betrokkenheid bij de opdrachtgevers maken dat Moovs als een gewaardeerde speler in de markt wordt gezien. Haar klanten verwerft zij zowel door mee te doen aan tenders als door een goede pers van klanten.

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