

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

Seminars op Maat

20-04-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Seminars op Maat vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----------|
| 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|------|-----|
| Voortraject | | | | 100% | |
| Opleidingsprogramma | | | | 100% | |
| Uitvoering | | | | 80% | 20% |
| Opleiders | | | | 100% | |
| Trainingsmateriaal | | | | 90% | 10% |
| Accommodatie | | | | 90% | 10% |
| Natraject | | | | 100% | |
| Organisatie en Administratie | | | | 80% | 20% |
| Relatiebeheer | | | | 90% | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | | 100% | |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 100% | |

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien klanten van Seminars op Maat (afgekort SOM) zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de recentelijk door deze organisatie aangeboden seminars. Allen hebben zij zelf onlangs deelgenomen aan een of meer van deze bijeenkomsten, gericht op medewerkers van woningcorporaties. Veruit de meeste van hen hadden daarvoor al vaker naar tevredenheid een seminar bijgewoond. Veel respondenten melden dat zij al jaren gebruik maken van het aanbod van SOM. Verschillende van hen vullen aan dat deze aanbieder binnen hun organisatie voor bepaalde informatie geldt als standaardleverancier. Wat de referenten vooral aanspreekt is de kwaliteit en de actualiteit van de geboden informatie en dat deze vanuit allerlei invalshoeken door goede, deskundige sprekers wordt belicht en uitgediept. "Ik ken geen andere aanbieders die het zo aanpakken; als het onderwerp passend is dan kies ik altijd voor SOM", zegt een van hen. Ook de goede organisatie, de persoonlijke aanpak en de mogelijkheid om met het volgen van een seminar Permanente Educatiepunten (PE-punten) te verdienen wordt door verschillende respondenten genoemd.

Daarnaast zien veel van hen de drukbezochte bijeenkomsten als gelegenheid om te netwerken onder vakgenoten. Eén referent nam onlangs voor het eerst deel aan een seminar van SOM. Hij kwam tot zijn keuze op aanraden van een collega. Een meerderheid van de gesproken klanten laat weten dat zij binnen de organisatie waar zij werkzaam zijn niet de enige zijn die gebruik maken van het aanbod van SOM. Jaarlijks volgen, afhankelijk van de betreffende organisatie, gemiddeld tussen de twee en vijftien medewerkers een of meer seminars. De respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over het voortraject bij de gevolgde seminars. Zij hebben zich doorgaans ingeschreven via een online aanmeldformulier, dat snel in te vullen was en waarop zij per omgaande een bevestiging ontvingen. Vervolgens kregen zij tijdig de nodige praktische informatie toegestuurd, waaronder een routebeschrijving. Verschillende referenten melden dat zij vooraf ook al de bij het seminar horende reader konden downloaden, waarin de te vertonen presentaties waren opgenomen en vaak ook achtergrondinformatie.

Opleidingsprogramma

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat SOM klanten regelmatig per e-mail op de hoogte houdt van het aanbod. De referenten melden dat deze e-mail informatie over de geplande bijeenkomsten bevat. Als zij meer wilden weten konden zij via een link in de e-mail direct op de juiste pagina van de website van SOM terecht komen. Daar vonden zij alle informatie die zij zochten, inclusief het programma, de sprekers, de onderwerpen en de volledige prijs. Via die pagina konden zij zich ook inschrijven. Een respondent zegt bijvoorbeeld: “Er staat voldoende informatie om te weten wat je kunt verwachten en dus een weloverwogen keuze te maken om deel te nemen of niet.” Enkele respondenten merken nog wel op dat ze de website van SOM wat betreft de vormgeving en/of de functionaliteit wat verouderd vinden. “Er is bijvoorbeeld nog geen inlogmogelijkheid waardoor je bij een gepersonaliseerde pagina komt waar je het materiaal van eerdere bijeenkomsten kunt terugvinden of via welke je je kunt inschrijven zonder opnieuw je gegevens in te vullen”, zegt een van hen. Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden over dit onderdeel.

Uitvoering

De manier waarop SOM de besproken seminars heeft uitgevoerd stemt alle respondenten tevreden; twee van hen geven hiervoor zelfs de hoogste score. Veruit de meeste van hen geven aan dat hun verwachtingen zijn waargemaakt. Eén referent meldt dat het laatste seminar hem niet veel nieuws geboden heeft en in die zin niet aan zijn verwachtingen heeft voldaan. “Het is wel fijn om te kunnen constateren dat ik kennelijk goed op de hoogte ben”, zegt hij erbij. De kracht van het concept dat SOM hanteert vinden veel referenten de benadering van de onderwerpen door meerdere sprekers die goed op elkaar zijn afgestemd. Daardoor worden de onderwerpen vanuit verschillende invalshoeken benaderd en ontstaat er diepgang. Een dagvoorzitter legt daarbij de verbanden en vat samen. Men vindt dat de programmaonderdelen op een nuttige en vooral ook actuele manier zijn ingevuld. Daarmee sloot de informatie goed aan met wat de respondenten in de dagelijkse werkpraktijk tegenkomen, zo laten ze weten. “Er kwamen nieuwe dingen naar voren, en de onderwerpen werden vanuit verschillende perspectieven belicht. Er waren sprekers uit praktijk en die werden gecombineerd met docenten van universiteiten. Er werd ook gereflecteerd op andere branches; ik heb daar al met al veel aan”, zegt een van hen bijvoorbeeld. Een referent constateerde een enkele keer wat inhoudelijke overlap tussen de sprekers. Een tweede had wat betreft bepaalde onderwerpen van sommige sprekers een wat hoger abstractieniveau verwacht. Beide benadrukken dat het in hun beleving om incidenten ging. Ook de verhouding en de afwisseling tussen de theorie en praktijk is de respondenten goed bevallen. Verschillende van hen melden dat de sprekers tijdens het ochtendprogramma de theoretische aspecten voor hun rekening namen; zij die voor de middag geprogrammeerd stonden concentreerden zich meer op de praktische uitwerking en voorbeelden. Een referent zegt hier: “Daar is SOM juist sterk in, in tegenstelling tot andere aanbieders; je gaat echt naar huis met allerlei handvatten om zelf mee aan de slag te gaan.” Sommigen melden dat er naast lezingen ook een paneldiscussie was, hetgeen zorgde voor afwisseling. Verschillende respondenten vinden wel dat er meer afwisseling zou kunnen zijn tussen de werkvormen en/of dat er meer ruimte gecreëerd zou kunnen worden voor interactie tussen deelnemers onderling, ondanks de grote deelnemersgroep. Tijdens de pauzes en na afloop was er gelegenheid om te netwerken. Voor sommigen is dit een belangrijke reden om deel te nemen aan een seminar. Diverse referenten zien als groot voordeel van de bijeenkomsten van SOM dat ze binnen één (weliswaar intensieve) dag met een hoge informatiedichtheid weer helemaal bij zijn.

Opleiders

Zoals in het bovenstaande al naar voren is gekomen is ook de kwaliteit van de sprekers goed bevallen; de referenten zijn zonder uitzondering tevreden over hun inhoudelijke deskundigheid en hun spreekvaardigheid. Men geeft wel aan dat de spreekvaardigheid van spreker tot spreker verschilde en dat de waardering ervan de ook een kwestie is van persoonlijke smaak. “De sprekers worden door SOM mede op grond van hun spreekvaardigheid geselecteerd”, weet een respondent. Hoe dan ook, de overgrote meerderheid van de referenten geeft de sprekers gemiddeld een acht. Enkelen tekenen aan dat ze door de jaren heen steeds dezelfde sprekers zien terugkeren. Zij zouden daarin wel wat meer afwisseling willen zien en zien dit als verbeterpunt voor SOM. De meeste referenten vinden dat er aan het einde van ieder onderdeel voldoende ruimte was voor het stellen van vragen. De helft meent echter dat SOM kansen laat liggen wat betreft de vorm waarin dit gebeurt. Ondanks het doorgaans grote aantal deelnemers, zien zij andere mogelijkheden. Enkele van hen lijkt het bijvoorbeeld een goed idee om groepjes te vormen waarin vragen geïnventariseerd worden, waarna deze vervolgens plenair beantwoord kunnen worden. Een respondent meldt dat hij zich geremd voelt om vragen te stellen in de grote groep; in deze vorm zou hij dat makkelijker doen.

Trainingsmateriaal

Zoals al naar voren is gekomen laten de referenten weten dat zij een syllabus hebben gekregen met de vertoonde presentaties, achtergrondmateriaal, het dagprogramma en een deelnemerslijst. “Er zaten handige rekenmodellen bij, die ik in mijn werk kan gebruiken”, vult een van hen aan. Veruit de meeste respondenten melden dat het materiaal vooraf via de website in digitale vorm beschikbaar is gesteld, terwijl de sheets bij aanvang van de bijeenkomst ook in afgedrukte vorm werden verstrekt. De overgrote meerderheid heeft deze gang van zaken als prettig ervaren. Eén referent had het materiaal graag langer van tevoren tot zijn beschikking gehad. Enkelen vonden de afdruk enerzijds wel handig en anderzijds zonde van papier en inkt. Inhoudelijk is men eveneens goed te spreken over het materiaal. Veel referenten vertellen dat ze het er in de dagelijkse praktijk nog wel eens bij pakken. “Het is wel een heel uitgebreide syllabus, ik lees lang niet alles. Maar het is fijn dat de onderdelen die voor mij relevant zijn goed uitgediept worden. Van het materiaal van alle sprekers wordt één pdf gemaakt met een inhoudsopgave; zo is het goed doorzoekbaar”, zegt een van hen. Alle referenten zijn tevreden over het materiaal dat bij de seminars geleverd is. Een van hen is hierover zelfs zeer tevreden.

Accommodatie

Ook de accommodatie die SOM had gekozen voor de besproken seminars viel in goede aarde bij de respondenten. Negen van hen zijn hierover tevreden en een is zeer tevreden. De locatie was centraal gelegen en doorgaans goed te bereiken, zowel per auto als per openbaar vervoer. Er was in het algemeen voldoende parkeergelegenheid beschikbaar. Men is daarnaast goed te spreken over de overige voorzieningen, de inrichting en de catering. “Het was allemaal uitstekend verzorgd en we zaten in een leuke, goede zaal met tafeltjes tussen de stoelen” en “Bij aankomst kon je zelfs nog ontbijten als je dat wilde”, zeggen twee referenten bijvoorbeeld. Respondenten noemen soms kleine incidentele gebreken, zoals een probleem met het geluid, of een bottleneck op het parkeerterrein. Een referent miste bij de lunch alternatieven voor broodjes, zoals een salade. Een tweede miste ramen in de zaal en prettige wandelmogelijkheden rondom het gebouw. Een derde tekent aan dat niet altijd duidelijk gecommuniceerd is of het parkeren wel of niet in de prijs inbegrepen was; hij heeft zijn uitrijkaart een keer zelf moeten betalen. Tot slot geeft een respondent nog aan dat hij de accommodatie - een Hilton Hotel in zijn geval - te luxe vond voor de semipublieke organisaties die woningcorporaties zijn.

Natraject

De respondenten laten weten dat zij korte tijd na afloop van het seminar per post een bewijs van deelname hebben ontvangen, waarop de verdiende PE-punten stonden vermeld. Daartoe is hen gevraagd om bij aankomst en vertrek een presentielijst te tekenen. Soms klopte een naam of een datum niet, aldus een enkeling; dit is dan wel snel rechtgezet. Verschillende referenten melden dat zij ook een samenvatting van het seminar hebben gekregen. “Dat vind ik heel prettig, daar heb ik echt wat aan”, zegt een van hen. Voordat ze het gebouw verlieten is hen nog gevraagd om een kort evaluatieformulier in te vullen. Verschillende referenten vertellen dat de directeur van SOM hen hiertoe altijd op een charmante manier weet over te halen. Al met al is men tevreden over het natraject.

Organisatie en Administratie

SOM heeft de zaken goed op orde, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Alle referenten zijn tevreden over de organisatie en administratie rondom de seminars; twee van hen zijn hierover zelfs zeer tevreden. Men kan tijdens de bijeenkomsten duidelijk merken dat er een vakkundige en ervaren organisatie achter zit die alles goed heeft doordacht en ervoor heeft gezorgd dat de verschillende bijdragen goed op elkaar zijn afgestemd. Een respondent geeft nog als suggestie dat de seminars in de middag en de vroege avond zouden kunnen plaatsvinden, zodat mensen 's ochtends nog kunnen werken. Veel referenten hebben nog nooit contact hoeven opnemen met de organisatie omdat alles steeds als vanzelfsprekend gelopen is. Zij die om de een of andere reden wel contact hebben opgenomen hebben ervaren dat SOM goed bereikbaar was per telefoon en/of e-mail en snel en to the point reageerde. De facturen kwamen netjes overeen met de prijsopgave vooraf, zo laten de referenten verder weten. Omdat het nooit aan de orde is geweest weten de geïnterviewde klanten niet hoe SOM omgaat met feedback. "Dat ons gevraagd wordt om een evaluatieformulier in te vullen is voor mij wel een teken dat ze daarvoor openstaan", zegt een van hen. Een tweede meldt hier: "Ik heb wel het gevoel dat SOM kwaliteit hoog in het vaandel heeft; ik merk ook dat ze snel ingrijpen en bijsturen op zo'n dag; ze zijn heel alert en actief betrokken."

Relatiebeheer

Ook de manier waarop SOM de relatie met hen onderhoudt stemt de referenten tevreden. Een van hen geeft hiervoor zelfs het hoogst mogelijke cijfer. Hij zegt: "Wim, de directeur, zoekt vaste klanten regelmatig op. Dan komt hij even koffiedrinken. Ook tijdens de seminars merk je dat hij een echte netwerker is; je voelt je als deelnemer altijd persoonlijk behandeld, terwijl er toch vaak honderd tot tweehonderd mensen komen." Andere respondenten schetsen een soortgelijk beeld. Allen melden dat zij met enige regelmaat een e-mail van SOM ontvangen waarin het aanbod belicht wordt. Een seminar wordt meestal in een vroeg stadium aangekondigd, als de details nog niet allemaal bekend zijn. Zodra de informatie compleet is krijgen klanten weer bericht. Men is tevreden over deze gang van zaken. De e-mails bevatten nuttige informatie en komen niet te vaak, zo laat men weten. Verschillende referenten vertellen dat ze de e-mail wel eens doorsturen aan een collega. Een respondent constateert dat het relatiebeheer vroeger beter was; hij kreeg toen meer persoonlijke berichten van de directeur. "Ik volg minimaal twee keer per jaar een seminar, maar tussendoor hoor ik nooit meer wat", zegt hij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-prestatieverhouding van de seminars van SOM zijn de referenten eveneens tevreden. Zij zijn het erover eens dat zij voldoende terug hebben gekregen voor de prijs die ze ervoor hebben betaald. "De prijs komt netjes overeen met het standaardbedrag per PE-punt" en "Het zijn kwalitatief goede bijeenkomsten; zo bezien is SOM niet heel duur" en "De prijs is stevig, maar dat geldt eigenlijk overal; ik ga wel en dat zegt genoeg", wordt bijvoorbeeld gezegd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Zonder uitzondering geven de referenten aan dat het doel dat zij voor ogen hadden met de gevolgde seminars gehaald is. Voor een ieder van hen luidt het overkoepelende oordeel over de seminars van SOM dan ook: "tevreden". Enkele van hen geven hier nog aan wat zij als de grootste kracht zien van SOM. Zij noemen de goede organisatie, de hoge informatiedichtheid van de bijeenkomsten en de diepgang van de informatie, onder meer verkregen door de goede afwisseling tussen theorie en praktijk en tussen verschillende invalshoeken. "SOM is echt een van de kwalitatief betere aanbieders", vat een referent samen. Als verbeterpunt noemen verschillende referenten nog dat de aanpak van SOM wat innovatiever zou kunnen en dat de aanbieder wat meer ruimte zou kunnen inbouwen voor interactie tijdens de bijeenkomsten. De gesproken klanten zouden de seminars van SOM allen aanbevelen aan collega's, zo laten zij tot slot weten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Seminars op Maat op 20-04-2020.

Algemeen

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

Kwaliteit

Er worden per seminar meerdere sprekers ingezet. Dit zijn veelal mensen 'van naam en faam', onder andere hoogleraren, beleidsadviseurs, specialisten van grote advieskantoren, directeuren en afgevaardigden van woningcorporaties. In het kader van kruisbestuiving worden zowel grote als kleine woningcorporaties vertegenwoordigd. Voor elke seminar wordt een leeswijzer opgesteld met relevante achtergrondinformatie en verwijzingen naar websites. Op de dag zelf krijgen de deelnemers een syllabus met relevante achtergrondinformatie en de inleidingen van de sprekers. De syllabus is na het seminar ook digitaal beschikbaar. De organisatie en administratie van de seminars en bijeenkomsten is goed op orde. Zoals uit het Cedeo-onderzoek blijkt wordt er tot de tevredenheid van de referenten zorgvuldig en accuraat gewerkt. In verband met het toekennen van Persoonlijke Educatie punten worden presentielijsten bijgehouden. De presentielijsten, deelnamecertificaten en andere relevante documenten in dit kader, worden digitaal opgeslagen.

Continuïteit

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

Bedrijfsgerichtheid

Na afloop van de seminars vraagt SOM om feedback via evaluatieformulieren. De resultaten hiervan worden uitgewerkt en aan de sprekers teruggekoppeld. Op eventuele op- en aanmerkingen neemt SOM direct actie. Kwaliteit staat bij SOM dan ook hoog in het vaandel. De mening van de klant wordt hierbij gezien als belangrijk. Aan de hand van de eigen evaluaties bewaakt SOM de kwaliteit van de seminars en toetst men de klanttevredenheid. Uit de feedback van de referenten van het Cedeo-onderzoek blijkt dat de organisatie en de inhoud van de seminars van hoog niveau zijn. De uitkomsten van de eigen evaluaties van SOM en die van het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek komen overeen. Beiden laten een grote tevredenheid zien met betrekking tot de organisatie en de kwaliteit van de uitvoering, maar ook over de actualiteit en de deskundigheid van de sprekers. Ook de manier waarop SOM inspeelt op de huidige ontwikkelingen rondom de uitbraak van het coronavirus en snel en daadkrachtig schakelt is een goed voorbeeld van de bedrijfsgerichtheid. Nu de seminars geen doorgang kunnen vinden of worden verplaatst, vestigt men de aandacht op de aanwezige alternatieven in de vorm van de videoseminars.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu