

Klanttevredenheidsonderzoek

SignOn ICT Trainingen+ B.V.

09-11-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SignOn ICT Trainingen+ B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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:

- 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 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 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.
- 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%	
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie③			10%	20%	10%
Natraject④				70%	10%
Organisatie en Administratie⑤				60%	30%
Relatiebeheer⑥				50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de administratie geen score toe.
- ⑥ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van SignOn ICT Trainingen+ B.V. (hierna SignOn te noemen) is via de werkgever of collega's met het bureau in contact gekomen. Anderen zijn SignOn via Internet op het spoor gekomen. Men licht de keuze voor SignOn onder meer als volgt toe: "Het was puur toeval dat ik tijdens het googelen op hen stuitte. De uitstraling vond ik goed. Met één telefoontje had ik al mijn antwoorden", "Ik zocht een cursus die aansloot bij mijn behoeften. Ik had mij al ingeschreven bij een andere aanbieder, maar die werd ziek. Via hem kwam ik bij SignOn terecht", "Ik wilde van baan veranderen en zocht een geschikte opleiding dichtbij. Ik heb naar de reviews gekeken. SignOn kwam er goed vanaf" en "Ik heb heel bewust voor SignOn gekozen. Ons bedrijf doet vaker zaken met hen. Een collega beval SignOn zeer aan." Aan het voortraject kennen alle referenten een score 'tevreden' toe. De inschrijving verloopt vlot en zonder problemen.

Een referent: “Je kunt je online aanmelden. Je krijgt een bevestiging en ontvangt van tevoren het materiaal. We kregen ook input over een bepaalde versie van de software die we moesten installeren. Het was allemaal goed verzorgd.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website staat, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een goed beeld van de inhoud van de opleidingen. “Het klopte met hoe de training in werkelijkheid was”, zegt iemand. Enkele anderen geven ieder aan: “Het opleidingsprogramma gaf voldoende informatie, ik vond het wel goed” en “Het programma sloot precies aan op de wensen die ik had. Het gaf voor mij de doorslag om aan de opleiding te beginnen.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Iemand zet nog wel een kritische noot: “Ze zouden nog wat meer kunnen uitleggen wat je precies gaat doen, bijvoorbeeld dat je gaat leren om een planning te maken.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opleidingen voldoen qua interactief gehalte, niveau, structuur en praktijkgerichtheid ruimschoots aan de verwachtingen. “Het was goed, interactief en duidelijk”, “Het was zeer informatief en goed opgebouwd”, “Je kon alles vragen”, “Het was een fantastische training. De oefenstof was uitstekend”, “De praktijkvoorbeelden waren heel relevant” en “Het was een mooie afwisseling van opdrachten en theorie. Je kon met je eigen laptop meedoen en kreeg extra uitleg.” Meerdere referenten geven aan dat er in hun situatie sprake was van 1 op 1 onderwijs. Twee van hen zijn hierover zonder meer enthousiast en vertellen ieder: “Je deelt je scherm en de docent kan je computer beheren en alles laten zien” en “Ik heb er niets op aan te merken. De docent vroeg wat ik wilde leren. Ik kon eigen werk meebrengen om mee te oefenen. We hebben zelfs meer gedaan dan datgene waarop ik had gerekend.” Een andere referent ziet zowel voor- als nadelen in het 1 op 1 onderwijs: “Het pluspunt ervan is dat je veel aandacht krijgt maar ik miste wel een beetje de interactie met andere cursisten.” Een andere referent, die een cursus in een groep volgde, merkt op: “De groep was niet te groot dus je kreeg voldoende aandacht.”

Opleiders

Over de opleiders is twintig procent van de referenten tevreden; een ruime meerderheid van tachtig procent is zeer tevreden. Men prijst de docenten om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: “De docent wist op alle vragen antwoord”, “De docent had voldoende kennis in huis. Hij kon het prima uitleggen” en “Hij was heel kundig en goed in staat om het over te brengen. Als deelnemers even afdwaalden, kreeg hij de neuzen binnen no time weer dezelfde kant op.” Men is goed te spreken over de betrokkenheid van de docenten bij de individuele cursist: “De docent is nog heel actief in posts en blogs naar antwoorden gaan zoeken op bepaalde specifieke vragen van mij” en “De docent was heel geëngageerd. Ik twijfelde aan mijn capaciteiten, maar hij heeft mij echt het gevoel gegeven dat ik het kon.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van twee neutraal gestemden zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Het materiaal wordt voor een groot deel voorafgaand aan de training en in digitale vorm beschikbaar gesteld. Het bestaat onder meer uit naslagwerken, kopieën van PowerPointpresentaties en oefeningen. Ook is er sprake van videomateriaal. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Ik kon goed uit de voegen met het digitale oefenmateriaal en de theorie”, “Ze stuurden van tevoren een aantal cases om door te lezen en je had toegang tot video's”, “In de video werd alles op een heel makkelijk te begrijpen manier uitgelegd”, “We hebben alle slides en al het in de cursus gebruikte materiaal ontvangen” en “De docent had een heel handzame samenvatting gemaakt van de breder beschikbare kennis. Specifiekere dingen kon je zelf opzoeken op internet. We kregen verwijzingen naar oplossingsrichtingen, handvatten en concrete voorbeelden.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Er zat te veel herhaling in het trainingsmateriaal. Ik had het graag uitgebreider gehad, en complexer van inhoud” en “Het was geen echt naslagwerk. Het waren alleen maar een paar blaadjes. Ik had wel een compleet boek verwacht.”

Accommodatie

Vanwege COVID-19 is er binnen dit onderzoek grotendeels sprake van onlineopleidingen. Om die reden kennen slechts vier van de tien referenten de accommodatie een score toe. Drie van hen tonen zich (zeer) tevreden; de overgebleven referent kent een score 'drie' toe. Twee van de (zeer) tevreden gestemden: "Het was een goed verzorgde accommodatie met voldoende parkeergelegenheid" en "Het zaaltje was helemaal coronaveilig. Er was meer dan genoeg ruimte om voldoende afstand te houden." Degene die niet helemaal tevreden is, geeft de volgende reden voor zijn score: "De lunch was wat magertjes. Ik heb daar wel begrip voor in coronatijd, maar toch..."

Natraject

Het natraject roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De deelnemers ontvangen in de regel een certificaat van deelname. "Het wordt per e-mail toegestuurd", zegt iemand. Ook wordt er (per les) een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Tevens vindt er veelal een mondelinge evaluatie plaats met docent. Meerderen bevestigen dat zij de contactgegevens van de docent(en) hebben ontvangen om achteraf nog vragen te kunnen stellen. "Ik heb in mijn enthousiasme nog wat vragen gesteld over dingen die ik in de praktijk tegenkwam. De docent heeft deze keurig beantwoord", aldus een referent. Twee referenten kennen het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: "Ik heb voldoende geleerd. Het was heel interessant", "Het heeft mij veel zelfvertrouwen gegeven", "Ik heb er als developer heel veel aan gehad. Ik maak er in de praktijk dagelijks gebruik van", "Al mijn vragen zijn beantwoord. Ik wil nog verder studeren, maar nu eerst praktijkervaring opdoen" en "Ik kan nu een besloten groep van 30 mensen een aanmeldingsformulier sturen en in Excel de deelnemerslijst vangen. Ik hoef niets meer uit te zoeken. Ik zie nog meer mogelijkheden. Dit heeft me een basis gegeven waarmee ik verder kan. Fantastisch! Het smaakt naar meer!"

Organisatie en Administratie

Aan het organisatorisch en administratief handelen van SignOn kennen allen die hier een oordeel geven, een score 'vier' of 'vijf' toe. De organisatie verloopt naar hun mening soepel en vlot. De facturering is correct. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. SignOn gaat klantvriendelijk en soepel te werk. Enkele referenten: "Bij andere aanbieders is het altijd ingewikkeld met de facturering. Hier wordt alles netjes en zonder gedoe in orde gemaakt" en "Je wordt heel goed op de hoogte gehouden van de coronamaatregelen", "Ze beantwoorden je mail lekker snel en je wordt heel goed en vriendelijk geholpen aan de telefoon" en "Heel fijn dat het mogelijk was op zaterdag." Eén referent geeft voor de organisatie en administratie geen score, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Relatiebeheer

Alle referenten die zich uitspreken over het relatiebeheer, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. SignOn verstuurt in goed gedoseerde frequentie nieuwsbrieven en is actief op onder andere LinkedIn. Enkele reacties van referenten: "Ik heb al een aantal mailtjes van hen gekregen sinds ik de training heb gedaan", "Je krijgt nieuwsbrieven en aanbiedingen, maar je wordt niet overspoeld" en "Er is gelegenheid om met de docent en de andere deelnemers te overleggen op sociale media. Ik vind dat ze er voldoende aan doen." Een ander voegt nog toe: "Ik maak geen gebruik van de nieuwsbrief. Ik vind het wel ok zo. Ik weet hen te vinden wanneer het nodig is." Vier van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden die over de prijs-kwaliteitverhouding een oordeel geven, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "De prijzen liggen bij alle aanbieders ongeveer hetzelfde", "Het is niet goedkoop maar ik krijg waar voor mijn geld", "De prijs-kwaliteitverhouding is wel redelijk", "De prijs staat in goede verhouding tot de kwaliteit en tot wat gangbaar is" en "De prijzen zijn marktconform en je krijgt echt waar voor je geld." Twee referenten geven geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van SignOn zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van SignOn, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten: “De docent zelf was de sterke kant!”, “De docenten hebben echt verstand van het onderwerp. Ze kunnen alle vragen beantwoorden”, “Door de goede uitleg van de trainer kon iedereen het begrijpen, ook beginners” en “De docent was in staat om zich snel te verplaatsen in de cursisten. Hij had geen last van al die verschillende niveaus.” Ook voor de praktijkgerichtheid heeft men veel lof. Men vindt dat deze in hoge mate bijdraagt tot het resultaat: “Het is echt gericht op het aanleren van de methode. Ik werk er nu ontzettend makkelijk mee” en “Het vele oefenen en de diepgang hebben tot gevolg gehad dat ik er nu heel goed mee uit de voeten kan.” Eén referent vat zijn tevredenheid tot slot als volgt samen: “Wat was er niet goed aan de training? Alles klopte, de uitstekende docent, het goede lesmateriaal, de mooie mix van theorie en praktijk en het toegespitst zijn op de individuele deelnemer. Ik heb er niets op aan te merken.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van SignOn aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met SignOn ICT Trainingen+ B.V. op 09-11-2021.

Algemeen

SignOn ICT Trainingen+ , hierna verder SignOn genoemd, is opgericht in 2002 en biedt trainingen op het gebied van ICT. De organisatie werkt vraaggestuurd en praktijkgericht; trainingen worden zowel met open inschrijving als incompany aangeboden. De klantenkring bestaat uit overheidsorganisaties en bedrijven in heel Nederland. SignOn streeft ernaar om ICT-kennis van mensen te verbeteren en te onderhouden. Hiervoor verzorgt men praktijkgerichte trainingen die toegankelijk zijn voor elk niveau. Zo biedt de organisatie ondersteuning in de ICT en leert men efficiënter te werken en optimaal gebruik te maken van software-updates. Op deze manier stelt SignOn deelnemers in staat om de mogelijkheden van software en -updates maximaal te benutten, nieuwe vaardigheden toe te passen en organisaties vooruit te helpen. Het opleidingsbureau onderscheidt zich met een persoonlijke en betrokken benadering. In 2020 is SignOn in de contest van Springest, vergelijker van cursussen en opleidingen, uitgeroepen tot de 'Beste Opleider van Nederland'. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de trainingen met open inschrijving. SignOn wordt geleid door Franklin Frijling (Managing Director) en Eveline Kinsbergen (Sales Manager/Partner). Het gesprek met mevrouw Kinsbergen vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

SignOn werkt met een vaste groep van vijftig gecertificeerde trainers die allemaal expert zijn op hun eigen vakgebied. Bij elke softwaretraining kan de meest geschikte trainer worden ingezet. Alle trainers zijn actief betrokken. Zo zag men, tot aan COVID-19, elkaar regelmatig. SignOn stelt prijs op een goede band met de trainers en streeft ernaar om met regelmaat de laatste zaken en ontwikkelingen te bespreken. Tijdens COVID-19 heeft men van het begin af aan actief geanticipeerd op de omstandigheden. (Nieuwe) trainingen worden ontwikkeld in samenwerking met trainers. Zij zijn bekend met de praktijk en weten goed wat er belangrijk is en waar eventueel extra aandacht aan moet worden besteed. SignOn streeft ernaar alle deelnemers te motiveren om binnen hun eigen werkomgeving het maximale uit de (software)programma's te halen. De ervaren trainers spelen hierin, in combinatie met het lesmateriaal, een belangrijke rol bij. SignOn heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Men houdt structureel de vinger aan de pols. Zo worden bestaande trainingen regelmatig onder de loep genomen om de inhoud up-to-date te houden. Daarnaast maakt SignOn gebruik van locaties die goed bereikbaar en centraal gelegen zijn. Daarnaast vindt men het belangrijk dat deze netjes zijn, goed geschikt voor het doel en bovengemiddeld van kwaliteit. Ook besteedt men veel zorg en aandacht aan het natraject. Alle programma's worden geëvalueerd. De uitkomsten hiervan worden zorgvuldig bekeken en besproken. In het geval van ontwikkeling van nieuwe programma's wordt het proces nauwkeurig van begin tot het eind bewaakt. Door nauw contact met trainers en deelnemers worden eventuele problemen in een vroeg stadium gesignaleerd en kan er snel worden ingegrepen. Met deze aanpak en controle borgt SignOn de kwaliteit van de trainingen.

Continuïteit

Nieuwe producten worden onder de aandacht gebracht via direct marketing. Daarnaast kent SignOn een bestand van vaste, terugkerende klanten en weten klanten hen te vinden door mond-op-mond-reclame. SignOn volgt ontwikkelingen op de voet. Waar nodig onderneemt men actie en is men in staat bestaande programma's aan te passen. Ook de trainers leveren, als specialist op hun vakgebied, de nodige input. Door deze manier van werken blijft het opleidingsaanbod actueel en voldoen aan de klantwensen. Op de huidige coronacrisis heeft SignOn alert ingespeeld. Zo heeft men adequaat geanticipeerd op de maatregelen en programma's omgezet naar online en hybride varianten. Gezien de uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de gerichte focus op kwaliteit, verwacht Cedeo dat de continuïteit van SignOn ICT Trainingen+ voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Dankzij grondige behoefte-inventarisaties is de inhoud van de trainingen goed op de behoefte van de doelgroep afgestemd. Op alle niveaus, van basis- tot expertniveau, biedt SignOn trainingen aan. Om ervoor te zorgen dat een training goed aansluit neemt men bij verschillende trainingen vooraf een kennistest af. Op deze wijze kan de lesvorm en inhoud van de training passend gemaakt worden en zijn deelnemers verzekerd dat de training het juiste niveau heeft. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd en staat men open voor feedback. Veel referenten uit het Cedeo-onderzoek zijn naast de deskundigheid en kwaliteit van de trainers ook goed te spreken over de praktijkgerichtheid, de klantgerichte instelling en de organisatie eromheen. Een ander voorbeeld van de klantgerichte opstelling van SignOn is de informatievoorziening. Regelmatig plaatst men berichten op LinkedIn en brengt men nieuwsbrieven uit waarin nieuws en ontwikkelingen worden vermeld. De afgelopen periode heeft ook SignOn te maken gehad met trainingen op afstand in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld. Vanwege de maatregelen is er direct gezocht naar alternatieven en zijn de trainingen online opgepakt. Een deel van deze trainingen blijft beschikbaar. Zo speelt men in op de persoonlijke behoefte van deelnemers en houdt men rekening met hun persoonlijke voorkeur. In kleine groepen worden trainingen fysiek, online of hybride aangeboden. Daarnaast biedt men op een groot deel van de trainingen een switchgarantie, waarbij deelnemers zonder extra administratiekosten kunnen switchen van opleidingsvariant.

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