

Klanttevredenheidsonderzoek

SAMI-training

17-12-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SAMI-training 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				10%	90%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③				20%	10%
Natraject④				40%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer⑤				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				20%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Zeven referenten geven geen score
- ④ Twee referenten geven geen score
- ⑤ Eén referent geeft geen score
- ⑥ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de trainingen van SAMI-training (hierna: Sami) beoordeeld. Er zijn tien referenten bevroegd naar hun ervaringen met Sami. Allen geven het voortraject een (zeer) positieve beoordeling. Alle referenten zijn op aanbevelen van anderen met Sami in contact gekomen. Referenten vertellen de samenwerking met Sami te zijn aangegaan om de volgende redenen: "Wij hoorden positieve geluiden over Sami. Op twee van onze samenwerkende scholen was al een dergelijk traject met positieve resultaten gedaan. Daarom hebben wij Sami uitgenodigd om onze hulpvraag te bespreken. De directeur/eigenaar is op gesprek gekomen. Hij was goed voorbereid en kon dingen laten zien. Ook hebben wij zijn boek gekregen. In goede samenspraak is er een plan ontwikkeld en is bepaald wat in gezamenlijkheid dan wel individueel kon worden gedaan", "Via een collega zijn wij met Sami in contact gekomen. Wat ons aansprak is dat Sami is gefocust op verbetering van de teamdynamiek. Sami werkt vanuit een conceptuele benadering. In het voortraject zijn wij ook bij hen op locatie geweest.

Al met al bood Sami ons voldoende vertrouwen om het traject met hen aan te gaan” en “Sami koppelt filosofie en kennis van coaching (die is gelinkt aan de Sami-cultuur in Lapland) aan organisatieontwikkeling. Sami weet wat de grens is tussen coaching en therapie. De methode gaat daarbij uit van het feit dat een ieder leider is; van zowel je eigen leven, maar ook van het systeem als geheel. Een ieder heeft zijn eigen rol daarin. Sami leert een ieder te laten varen op zijn/haar eigen interne kompas waardoor er krachtig kan worden gestuurd in de organisatie. Sami levert daar een grote bijdrage aan. Ook anderen vertellen de samenwerking met Sami te zijn aangegaan omdat er een klik was: “Wij hebben in het voortraject ook een andere partij uitgenodigd. Met Sami was er een klik”.

Opleidingsprogramma

Naar aanleiding van het gesprek in het voortraject volgt er een offerte met daarin een globale beschrijving van het opleidingsprogramma. Dit kan gaandeweg het traject worden aangepast, afhankelijk van hoe het traject zich ontwikkelt. Wél zijn de hoeveelheid bijeenkomsten en data met elkaar afgesproken. Ook wordt er goed inzicht gegeven in de kosten. Er worden voldoende evaluatiemomenten in het programma ingebouwd. En er is een resultaatbeschrijving in de offerte opgenomen. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de uitgebrachte offerte. Over het programma zegt men onder meer: “Sami heeft een ontzettend goed onderbouwd concept. De bijeenkomsten zijn erop gericht je dit concept eigen te maken zodat het gaat leven. Daar wordt je continu in meegenomen” en “Sami is duidelijk en eerlijk over wat hij wél en niet kan bieden, zodat je weet waar je aan toe bent”.

Uitvoering

Alle referenten zijn (uiterst) tevreden over de uitvoering van het traject. Over het algemeen bestaan de trajecten uit (groeps)bijeenkomsten, gespreksessies en (huiswerk)opdrachten. Men vertelt dat de plenaire bijeenkomsten goed worden voorbereid. De vaste elementen uit de Sami-methode komen aan de orde. Daarnaast wordt er gekeken wat er verder nog nodig is. Referenten vertellen: “Het traject bestond uit verschillende sessies met verschillende mensen uit onze organisatie. Uiteraard is eerst de methode besproken. Daarna is er vooral gesproken over wat er speelt en we hebben uitleg gekregen over hoe bepaalde dingen werken. De Sami-methode is zowel op de bovenstroom (het zakelijke, de processen), als op de onderstroom (hoe ga je met elkaar om, de manier van communiceren) gericht. Er zijn daarbij verschillende attributen ingezet, maar er zijn bijvoorbeeld ook rollenspellen gedaan”, “Onze deelnemers staan er niet negatief tegenover, maar vinden het een lastig traject. Het is moeilijk om naar jezelf en je rol te kijken. Er wordt gewerkt aan persoonlijk leiderschap. Elke bijeenkomst heeft een specifiek onderwerp. Voorts wordt er gekeken naar wat een ieder al beheerst en wat nog ontwikkeld kan worden. De bijeenkomsten worden in samenspraak met het managementteam voorbereid, zodat het draagvlak breder is”, “Er worden pittige vragen gesteld. Het is zeker niet vrijblijvend. Het zijn zeker geen mooi-weer-gesprekken. Sami geeft opdrachten mee waar een ieder actief mee aan de slag moet en goede terugkoppelingen” en “Sami gebruikt zijn eigen werkvormen. Er worden bijvoorbeeld oefeningen gedaan en een kompas gemaakt. Heel divers. Het traject wordt door alle deelnemers als zeer positief ervaren”. Enkelen vertellen mee te zijn geweest op pelgrimage naar Lapland als slotstuk van het hele traject. Zij hebben dit als zeer plezierig ervaren: “Niet zweverig. Ik ben zeer gecharmeerd van de manier waarop de eigenaar/directeur je inzichten verschaft”, vertelt een referent hierover.

Opleiders

Niets dan lof voor de trainers. In veel gevallen betreft dit de directeur/eigenaar van Sami. Bij sommigen is er een tweede, of zelfs meer trainers ingezet. Geïnterviewden vertellen: “De trainer weet een goede sfeer te creëren. Hij maakt de zaken visueel met tekeningen waardoor het duidelijk wordt hoe patronen werken. Hij gebruikt goede metaforen en goede materialen om zaken inzichtelijk te maken. Daardoor wordt het heel concreet. Bovendien geeft hij goede praktijkvoorbeelden”, “De trainer is een bescheiden persoon die zichzelf ziet als instrument en zich ook als zodanig kan opstellen. Hij bespreekt alles met respect en inlevingsvermogen. Hij is altijd op zoek naar wat de drive van de ander is. Dat spreekt aan. Het blijft niet alleen bij gedrag, maar hij gaat naar de context en probeert dingen te veranderen. Zonder uitzondering geven alle deelnemers die door hem individueel worden gecoacht positieve reacties” en “De directeur/eigenaar doet alles zelf. Hij bewandelt niet altijd de gebaande paden. Hij kan heel goed luisteren en pikt eruit wat van belang is. Dat is prettig. Daarnaast voert hij individuele gesprekken. Hij houdt zich aan de gemaakte afspraken. Hij vraagt toestemming aan de deelnemers om hem het vertrouwen te geven.

In gezamenlijkheid hebben wij een intern kompas ontwikkeld. Hij is erg correct, maar kan ook heel duidelijk zijn. Zijn feedback is eerlijk en direct. Hij weet precies hoe hij een dergelijk traject moet aanpakken. Het enige minpuntje is dat hij soms meer wil dan op dit moment mogelijk is." Een ander voegt nog toe: "Hij stelt de juiste vragen en vraagt goed door. Hij kan de vinger op de zere plek leggen. Je geeft hem een half woord en hij weet hoe de vork in de steel zit. Hij laat jou ervaren wat je zegt. Hierdoor krijg je inzicht in je eigen gedrag en wat je eigen aandeel daarin is. Hij laat geen oordeel blijken." En tot slot: "Het gaat verder dan een cognitief trucje. Op een natuurlijke manier maakt hij dingen simpel en weet een ander tot inzicht te brengen. Hij blijft continu in de lead in het proces en durft en kan confronterend zijn. Sami reflecteert op wat er gebeurt en faciliteert dat. De trainer houdt je uitsluitend een spiegel voor."

Trainingsmateriaal

Referenten vertellen dat het Sami-model zoals dat is verwoord in het boek "Het Sami-traject: laat liefde stromen" als basis voor het ontwikkeltraject wordt gebruikt. "Het model bestaat uit een omgekeerde pyramide. Het maakt inzichtelijk hoe het werkt in systemen, organisaties en teams. Het geeft veel inzicht", licht een geïnterviewde toe. Daarnaast vertellen referenten over de andere boeken die door de directeur/eigenaar zijn geschreven. De boeken worden veelal facultatief en situationeel ingezet. Voor de meesten worden de boeken als naslagwerk gebruikt. "In dit traject is het niet noodzakelijk om het boek vooraf te lezen. Wanneer de methode/het model je duidelijk wordt kun je het boek ook beter te begrijpen", aldus een geïnterviewde. Anderen vertellen over een werkboek dat is gebruikt. Zij zeggen hierover: "Het werkboek is heel compleet. Het wordt als een soort framework gebruikt. Ik vond het wat moeilijker in te vullen omdat ik de taal nog niet helemaal begreep." Ondanks het feit dat ook op dit onderdeel uitsluitend positieve scores worden gegeven geeft een referent als mogelijke verbeterpunt: "Er zit veel rijkheid in de boeken en de methode. Dat werkt heel goed in de gesprekken. Maar wellicht zou dit in korter bestek uitgelegd kunnen worden. Een compacte uitleg van de theorie zou mijns inziens welkom zijn." Anderen vertellen nog dat Sami veel fysieke middelen gebruikt om het Sami-model inzichtelijk te maken op een beeldende manier. Zij vinden dat heel prettig. Ook op dit onderdeel worden uitsluitend positieve scores gegeven. Een referent geeft geen score omdat hij het boek (nog) niet heeft gelezen.

Accommodatie

Op dit onderdeel geven zeven referenten geen score. Zij hebben geen gebruik gemaakt van een lesaccommodatie van Sami, maar in gezamenlijkheid afgesproken waar de bijeenkomsten zouden plaatsvinden. Zij zijn zeer content over de aanbevolen accommodaties. Anderen hebben wél gebruik gemaakt van een accommodatie van Sami voor individuele coaching sessies. Zij vertellen dat het een fijne ruimte is met een bepaalde sfeer. "Het is een prima ruimte met lekkere stoelen. Het ziet er zeer goed uit. De sfeer die er hangt geeft je een veilig gevoel", aldus een reactie op deze ruimte. En een ander: "De coaching ruimte is gevestigd in een kelder. Een hele fijne omgeving: heel rustig en met zachte muziek. Je kunt er ongestoord en prettig vertoeven." Alle referenten die een score op dit onderdeel geven, geven de accommodatie de score "tevreden" of "zeer tevreden".

Natraject

Bij enkele referenten (twee) is het Sami-traject nog niet afgerond. Zij geven dan ook geen score op dit onderdeel. Voor sommigen komt dit mede door de Corona-crisis. De overige referenten zijn ook op dit onderdeel positief. Zij vinden dat het traject goed en zorgvuldig is afgerond. Referenten vertellen dat er altijd een verslag wordt gemaakt van de bijeenkomsten: "De trainer maakt van elke bijeenkomst een rapportage en geeft advies voor de toekomst. Indien nodig kan daar eventueel ook opvolging aan worden gegeven. Alle vragen die er nog speelden zijn beantwoord. Er is heel veel tijd besteed aan een zorgvuldige afronding van het traject", licht een referent toe. Anderen vertellen dat er ook tussentijdse verslagen worden gemaakt: "Ruim voor de volgende bijeenkomst wordt er gezamenlijk besproken hoe de volgende bijeenkomst eruit moet komen te zien. Dat is prettig", aldus een van hen. Men vertelt dat daarbij een prettige samenwerking bestaat.

Een referent vertelt: “De afronding gaat heel natuurlijk. De trainer geeft daarbij inzicht in hoe de organisatie ervoor staat en vraagt de deelnemers of zij nog verder willen gaan”, licht een referent toe. Vooral over het resultaat dat met de Sami-training is bereikt is men positief: “De training laat je groeien en geeft je bepaalde inzichten. Sami brengt die tot overeenstemming met de organisatiedoelstellingen. Daarmee wordt een goede aansluiting gemaakt”, “Sami heeft twee culturen laten samensmelten. Dat hadden wij zonder Sami niet kunnen doen. Het sterkt ons in het vertrouwen om door te groeien met het team” en “De bijeenkomsten hebben een enorm bewustwordingsproces in gang gezet, hetgeen heeft geleid tot verandering van het gedrag. Zaken die er spelen worden daardoor luchtiger, duidelijker en dus minder zwaar”, zegt men onder meer.

Organisatie en Administratie

Geïnterviewden vertellen dat de organisatie en administratie van Sami op orde is. De lijnen zijn kort. Er wordt snel teruggebeld: “Sami is elke dag bereikbaar. Hij belt altijd terug en maakt altijd tijd voor je”, vertelt een van de referenten. Ook de facturen zijn in orde en zijn in overeenstemming met de daarover gemaakte afspraken. Ter toelichting: “Alles verloopt keurig. Offertes en mailtjes zijn in orde. Alles procedures zijn in orde met een goede, duidelijke uitleg. Sami is heel zorgvuldig. Er is niets op aan te merken”, aldus een van hen. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Relatiebeheer

De directeur/eigenaar van Sami is direct betrokken bij alle trajecten en opdrachtgevers. Referenten vertellen dat hij zijn volledige inzet toont. “Als dat nodig is komt hij te pas en te onpas. Wij hebben een warme relatie met hem”, licht een referent toe. Ook anderen melden dat zij elkaar regelmatig spreken. Naar hun mening is er sprake van persoonlijk relatiebeheer. “Zijn maatvoering hierin is fijn; er is niet te veel en niet te weinig contact” aldus een van hen. Een ander meldt dat hij op zijn verjaardag een persoonlijk WhatsApp bericht van Sami heeft ontvangen. Dit heeft hij gewaardeerd. Anderen vertellen dat Sami zo nu en dan een nieuwsbrief verstuurt. En weer anderen vertellen over workshops (de zogenoemde Sami-dagen) die Sami organiseert. Eén referent geeft het relatiebeheer geen score omdat het traject nog niet is afgerond. Alle overige geïnterviewden geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Menig referent vertelt dat het een kostbaar traject is, maar allen zijn (zeer) tevreden over de kwaliteit van het traject gezien de goede resultaten die daarmee worden geboekt. Een enkeling vindt de prijzen in overeenstemming met die van anderen. Daarom geven alle referenten een positieve score op dit onderdeel. Ter toelichting: “Het is een pittige prijs voor een organisatie als de onze. Een hele kostenpost. Maar het resultaat laat zich zien en daarom is het ons de prijs waard. Het is de beste die je kunt inhuren”, aldus een van hen. Anderen melden nog in dit verband: “Sami zal nooit meer tijd gebruiken dan nodig. Sami is zich zeer bewust van de kosten die dat met zich meebrengt. Sami legt nooit een druk op en werkt enorm op basis van wederzijds vertrouwen. Dat vind ik een prettige werkwijze”. En een ander: “Sami is zeker niet goedkoop met zijn tarief. Maar het rendement is er en daarom vind ik het goed in verhouding. Wij hebben het geld er grif voor over” En weer een ander: “In verhouding tot andere trajecten vind ik Sami niet duur. Ook biedt Sami soms korting aan goede klanten.” Tot slot zegt een referent dat Sami naar zijn mening zelfs meer kan vragen voor hetgeen wordt geboden. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Alle overige referenten scoren ook op dit onderdeel positief.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de trajecten die door Sami zijn uitgevoerd en de samenwerking daarin. Alle referenten bevestigen dat het traject aan de verwachtingen heeft voldaan. Als pluspunt van de methode verwoordt men: “De aanpak heeft geleid tot een doorbraak in het team. Ieder teamlid pakt nu zijn/haar eigenaarschap op het eigen zorgdeel/professionaliteit. Ook realiseert een ieder zich dat wij het samen moeten doen; ieder vanuit zijn eigen waarde. Door op een respectvolle manier een sterk bewustzijn te creëren is het Sami gelukt om verandering te bewerkstelligen. Het team profiteert daar enorm van.” Op de vraag op men Sami zou aanbevelen aan anderen zeggen alle referenten volmondig “ja”. De meesten hebben dit al eens gedaan. Zo zegt een referent: “Ik ben zeer gecharmeerd van Sami. Ik gun iedereen een sessie met hem.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met SAMI-training op 17-12-2021.

Algemeen

SAMI-training (hierna SAMI genoemd) begeleidt organisaties, teams en individuen in hun ontwikkeling d.m.v. training, coaching en consultancy. De werkwijze van SAMI is gericht op diepgaand leren en ontwikkelen waardoor het volledige individuele en het collectieve potentieel binnen een organisatie vrijgemaakt kan worden. Men ondersteunt mensen binnen organisaties op het snijvlak van mens, organisatie en context en biedt een integraal concept met betrekking tot persoonlijk leiderschap, team- en organisatieontwikkeling. SAMI biedt trainingen op managementniveau, maar ook aan de lagen daaronder. De trainingen verschaffen managers inzicht in de groeimogelijkheden en de remmende dynamiek tussen de markt, klant, teams en prestaties van medewerkers. Het SAMI®-model (Strategisch Authentiek Multidimensionaal Integratiemodel) en de didactische referentiekaders dienen als uitgangspunt in de leer-, ontwikkel- en groeiprocessen. Kern van dit model is het in beweging brengen van mensen door de onderstroom met de bovenstroom samen te laten smelten volgens het adagium: "true leaders reflect and act". In het SAMI-model wordt uitleg gegeven aan het feit dat reflectie en actie als een cyclische beweging vormgeven aan circulair leiderschap. Met dit krachtig leiderschapsconcept daagt men teams uit om eigenaar te worden en excellentie te bereiken. De trajecten zijn altijd maatwerk. Een deel van de trainingen bestaat uit dagtochten, expedities of pelgrimages.

Kwaliteit

Servaas Klute (oud-topsporter en ex-gymleraar) is directeur van SAMI-training en zelf actief als trainer/begeleider en coach. Daarnaast maakt SAMI incidenteel gebruik van een vast groepje flexibel inzetbare trainers/begeleiders die bij SAMI tot begeleider zijn opgeleid. Ook de trainingsmaterialen zijn door SAMI zelf ontwikkeld en bestaan uit zowel boeken waarin het theoretisch model wordt uitgelegd, als uit fysieke materialen van hout die het model inzichtelijk maken. Ter bewaking van de kwaliteit en de klanttevredenheid vinden voor- en na elke bijeenkomst evaluaties plaats met zowel opdrachtgevers als deelnemers. SAMI legt de lat voor zichzelf hoog en stelt alles in staat om de afgesproken leerdoelen te behalen. Het resultaat van het Cedeo-onderzoek is wederom uitstekend te noemen en onderbouwt de hoge zelfopgelegde kwaliteitseisen.

Continuïteit

De klantenkring van SAMI is divers en bestaat zowel uit opdrachtgevers uit het onderwijs, als opdrachtgevers uit het bedrijfsleven. De diensten zijn vooral gericht op professionals die werken met sociale systemen. Deelnemers zijn (toekomstige) ceo's, leidinggevendenden, managers, Hrm'ers, teamleiders, docenten, trainers, coaches en ondernemers. SAMI helpt hen om te gaan met belemmerende patronen en dynamieken. Hierbij is er oog voor de structuren, processen en procedures in de organisatie, maar bovenal voor de menselijke maat. Mede dankzij het enthousiasme en de persoonlijke en betrokken benadering weet SAMI zich goed te handhaven. Veel opdrachtgevers zijn dusdanig enthousiast over de diensten van SAMI dat zij hen aan anderen aanbevelen. Het zeer goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek (voor de derde keer op rij een 100% tevredenheidsscore), de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van SAMI-training voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SAMI verbindt de harde en de zachte kant van organisatieontwikkeling, waarbij het accent op persoonlijke effectiviteit, persoonlijk leiderschap en eigenaarschap wordt gelegd. De afgelopen periode heeft Sami-training haar activiteiten ook in Japan ter uitvoering gebracht. Het streven is om de komende periode nieuw trainingsaanbod aan te bieden om het SAMI-concept compleet te maken. Voorts heeft SAMI de afgelopen periode een white paper geschreven over nieuw leiderschap. In een artikel is hieraan vervolgens aandacht geschonken zodat het praktisch wordt gemaakt.

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