

Klanttevredenheidsonderzoek

Spril BV

29-03-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Spril BV 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	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, ondoorgroendelijk 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 en deelnemers, 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, 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.
- 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				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie②			10%	10%	60%
Natraject③				20%	70%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer④				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Zeven referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Spril BV (hierna te noemen Spril). Bij sommigen was het instituut al vanuit het verleden bekend. Anderen zijn door een collega of de werkgever op Spril gewezen of hebben zelf op het internet gezocht naar een geschikt instituut. Enkele uitspraken: "Een oud-collega van mij werkte bij ons via Spril en daardoor was het instituut bekend bij mij", "We hadden een projectmanager die via Spril bij ons werkzaam was" en "Mijn werkgever heeft al eerder opleidingen bij hen afgenomen." Meerdere redenen worden genoemd in de interviews om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, de positieve recensies, het passende aanbod en Spril als bekende speler op dit vakgebied.

Enkele citaten ter illustratie: "Het was op aanraden van een collega en daarnaast sloot het goed aan bij mijn functie", "Ik ken het instituut goed en weet welke kennis zij in huis hebben", "De inhoud van de opleiding sprak mij aan" en "Ze leveren de meest complete opleiding op dit gebied." In het voortraject wordt voldoende informatie verstrekt over de opleidingen om tot de juiste keuze te komen. Meerdere respondenten spreken over een goed en prettig contact met het instituut bij het maken van de keuze voor de opleiding. Vervolgens verloopt het inschrijven zonder problemen. Met tevredenheid wordt door alle respondenten teruggekeken op de manier waarop Spril vormgeeft aan het voortraject.

Opleidingsprogramma

Allen zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma van het instituut. Men kan op de website duidelijke informatie vinden over de opleidingen. Ook is het instituut goed bereikbaar voor eventuele vragen. Ter illustratie enkele uitspraken: "De website was duidelijk over de inhoud en alle andere informatie over de opleiding en het inschrijven verliep soepel en vlekkeloos", "De basistraining duurt een dag en de opleiding tot expert is meerdere dagen. De website is helder over de inhoud, de cursusdagen en de locatie", "Ik ben naar de Spril-dagen geweest en daar kreeg je goede uitleg over wat de opleidingen inhielden en wat je ermee kon bereiken. Vervolgens heb ik hen benaderd voor het volgen van een opleiding en daar hebben ze mij heel goed in geadviseerd. Ze helpen je echt persoonlijk" en "Ze geven goede en uitgebreide informatie vooraf en er is ook veel persoonlijk contact geweest, voordat ik mij heb ingeschreven." De kosten van de opleidingen worden van tevoren duidelijk aangegeven en de prijsopgave is helder.

Uitvoering

Alleen maar enthousiaste en zeer enthousiaste verhalen worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt meer dan voldaan aan de vooraf geschapen verwachtingen en men noemt de opleidingen: zeer leerzaam, heel interactief en praktijkgericht. Ook de aandacht voor de individuele cursist wordt als sterk punt genoemd. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: "Het was een hele leuke en leerzame opleiding, Alles werd heel goed uitgelegd en er was veel ruimte voor het stellen van vragen. Ook kon je eigen praktijkvoorbeelden aandragen", "Ik vond het fantastisch. Het was inhoudelijk heel sterk met een goede theoretische basis en achtergrond en ik heb veel kennis opgedaan. Er zijn bij mij meer kwartjes gevallen en ik heb ook veel nieuwe dingen geleerd", "Het heeft mij heel veel gebracht. Binnen onze branche beheers ik nu de techniek om zelf modellen te bouwen. Aan het begin van de training bleek het programma niet helemaal te passen bij de groep en toen heeft de trainer heel flexibel het programma aangepast", "Het heeft mij meer verdieping in het onderwerp gebracht en ook kennis van de achtergrond en de geschiedenis. Het is een goede basis waar ik mee verder kan. Leuk was ook de interactie met de cursisten van andere organisaties en het onderling uitwisselen van ervaringen", "Het heeft mij heel veel kennis gebracht. Ik heb handvaten gekregen om overzichten te maken en te weten hoe het in de praktijk werkt. Het heeft mij heel veel nieuwe inzichten gegeven", "ik vond het soms niet zo gemakkelijk te volgen omdat ik als enige nog geen ervaring had op het vakgebied, en daar werd zeker rekening mee gehouden door de docent in de vorm van extra aandacht" en "Ze weten waar ze het over hebben en ze geven goede uitleg bij de onderwerpen en doen dat in begrijpelijke taal. Het is niet zomaar een verhaaltje uit de boeken oplezen. Ik ben in de Engelse taal opgevoed, maar ik heb tijdens de les nooit gehad dat ik iets in het Nederlands niet begreep."

Opleiders

Uit de vraaggesprekken komt grote waardering naar voren voor de opleiders die door Spril worden ingezet voor de opleidingen. Men spreekt over zeer ervaren trainers met kennis van zaken en veel kennis van de praktijk. Ook de betrokkenheid en de flexibiliteit naar de groep toe komen als sterke punten naar voren. Ter illustratie van deze positieve waardering: “We hadden een hele goede docent met heel veel kennis en ervaring. Hij was heel informeel en daardoor heel prettig in de omgang”, “We hadden te maken met meerdere trainers en ze wisten allemaal waar ze het over hadden. Het waren mensen uit de praktijk die de praktijk ook goed bij de les betrokken, waardoor de theorie ook beter bleef hangen”, “Hij is echt een specialist op het gebied van forecasting. Hij is superslim en beheerst de techniek heel goed. Daarnaast heeft hij zelf de training geschreven”, “Alle trainers hebben hun eigen kenmerken en zijn allemaal goed opgeleid. Het zijn experts op hun gebied”, “Hij was communicatief sterk en wist waar hij over sprak. Hij had heel veel ervaring in de praktijk en kwam daardoor ook met veel goede voorbeelden”, “Het zijn hele leuke mensen die heel boeiend kunnen vertellen. Ze werken heel interactief, waardoor ze je ook goed bij de les houden” en “Ik vond hem echt een topper. Hij stond dag en nacht klaar voor zijn cursisten en had een antwoord op al onze vragen. Hij had echt passie voor het vak.”

Trainingsmateriaal

In meerderheid geeft men een positieve beoordeling voor de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over lesboeken, online materiaal, hand-outs en presentaties. Ter illustratie: “We hadden een aantal boeken, waar we niet veel uit hebben gewerkt, en je kreeg via de e-mail ook het nodige materiaal. Je moest je wel voor de les inlezen, maar gelukkig hoefde je verder niet te veel voor te bereiden, want we hebben daarnaast allemaal ook een baan”, “Het materiaal was toegespitst op de klas en de behoefte van de groep en het werd in principe online aangeleverd”, “Naast de boeken en het online materiaal hebben we het Spril-alfabet gekregen met alle afkortingen. Het is handzaam en in normaal Nederlands geschreven. Dat is mijn ‘bijbel’ voor alle opleidingen van Spril” en “Het meeste lesmateriaal werd online aangeleverd en daarnaast waren er boeken die je door moest nemen.” Men is van mening dat het lesmateriaal naderhand nog goed te gebruiken is als naslagwerk. Een van hen geeft een neutrale score. Het materiaal was online met PowerPoint presentaties en werkdocumenten. Hij mist daarbij toch wel de hand-out, iets met tekst waarin de theorie wordt uitgelegd.

Accommodatie

Bij twee referenten heeft de opleiding geheel online plaatsgevonden en zij geven om die reden geen score voor dit onderdeel. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de kwaliteit van de accommodatie van Spril. De locatie is goed te bereiken en de faciliteiten van de accommodatie noemt men prima, wat ook naar voren komt in de volgens citaten. “We hebben twee keer fysiek les gehad en de rest is online gebeurd. De accommodatie was helemaal prima met goede voorzieningen en een goed verzorgde catering en lunch”, “De opleiding heeft gedeeltelijk op locatie en gedeeltelijk online plaatsgevonden. Fysiek onderwijs heeft mijn voorkeur, want ik hou van mensen en het menselijk contact, maar beide opties waren perfect geregeld. Online waren er nooit problemen met de verbinding en er werd keurig ingezoomd als iemand aan het woord was. Ook het werken met het whiteboard ging prima in de online sessie. Er was ‘never a dull moment’” en “Ik heb een trainingsdag door omstandigheden vanuit huis moeten volgen en dat was goed geregeld door hen. De rest is op de accommodatie geweest en die was goed bereikbaar en had prima voorzieningen.” Een van hen geeft een neutrale score voor dit onderdeel, omdat de accommodatie in Almere zit en dat volgens hem vanuit de randstad lastig te bereiken is.

Natraject

Bij een van de geïnterviewden is de opleiding nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg om een oordeel te geven voor de afronding. De rest laat zich tevreden tot zeer tevreden uit over het natraject bij Spril. De opleidingen worden afgesloten met een certificaat of diploma. "Aan het einde kreeg je een certificaat aan de hand van het behalen van de eindtoets", geeft een van hen aan. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op de uitvoering en de kwaliteit van de trainer. "Er is regelmatig gedurende de opleiding en ook aan het einde een evaluatie gevraagd aan de cursisten. Op zo'n moment was er wederzijds feedback en werd je als cursist ook beoordeeld door de docent", vertelt een van de geïnterviewden. Op het gebied van de nazorg worden alleen maar positieve reacties gehoord in de vraaggesprekken. Er wordt proactief door het instituut na afloop nog een stukje begeleiding aangeboden als daar behoefte aan is. Ter illustratie: "Ze hebben nog een mail gestuurd waarin het stukje ondersteuning na afloop expliciet is aangeboden", "We hadden een hele kleine groep, waardoor het contact ook na afloop nog goed was met de medecursisten en ook de trainer. Er is ook een groepsapp van Spril die je kunt gebruiken" en "Ze hebben zeker aangegeven dat ze altijd nog bereid zijn om na afloop vragen te beantwoorden en er is naderhand ook nog wel contact geweest." Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn behaald met de opleiding. "Ze blijven zich ontwikkelen en ze vragen na afloop ook aan cursisten, of ze misschien les willen gaan geven voor Spril. Ze verbeteren zich constant en ook tijdens de coronamaatregelen is dat gewoon doorgegaan", aldus een zeer tevreden referent.

Organisatie en Administratie

Uit de interviews spreekt grote waardering voor de organisatie en administratie van het instituut. Er wordt gesproken over een professioneel instituut dat heel laagdrempelig bereikbaar is voor de klant. Enkele citaten op dit gebied: "Ze reageren heel snel. Binnen maximaal een dag heb ik antwoord op mijn vraag" en "Ze zijn altijd goed bereikbaar en zijn heel persoonlijk in het contact." Ook op het gebied van de flexibiliteit naar de klant toe worden positieve beoordelingen gegeven. Dit geldt voor de uitvoering van de opleiding, waarbij de docent zich aanpast aan de behoefte in de groep, en ook voor de organisatie en administratie, bijvoorbeeld ten tijde van de coronamaatregelen. Enkele citaten ter illustratie: "Ik vind ze bizar flexibel. De lessen zijn in gezamenlijk overleg in de coronatijd uitgesteld totdat ze weer fysiek gevolgd konden worden. Vervolgens hebben ze in overleg met alle cursisten de nieuwe data vastgesteld", "Het omschakelen naar online lesgeven is volgens mij heel soepel verlopen bij hen" en "Ik had door mijn Engelse achtergrond in het begin veel moeite met het 'dure' Nederlands dat werd gebruikt in de literatuur. Ze hebben toen pagina's voor me omgeschreven en soms ook vertaald naar het Engels." Men vindt het instituut betrouwbaar in het nakomen van de gemaakte afspraken en helder in de communicatie naar de klant. Alle informatie over de opleiding wordt op tijd verstrekt en ook de facturatie verloopt zonder problemen.

Relatiebeheer

Volgens twee van de geïnterviewden is er geen sprake van relatiebeheer door het instituut. Zij hebben sinds de opleiding niet echt meer iets vernomen op dit gebied. Zij onthouden zich van een score met daarbij de opmerking dat zij het relatiebeheer niet missen en zelf naar behoefte wel weer contact zoeken. De overige respondenten zijn goed te spreken over de wijze waarop Spril de relatie met de klant onderhoudt, wat naar voren komt in de volgende citaten: "Ze sturen informatie over nieuwe opleidingen en ik ben ook wel van plan om weer bij hen een volgende opleiding te volgen", "Ik volg hen via LinkedIn en daarnaast hebben we gewoon een goed contact", "Ze hebben een nieuwsbrief en posten regelmatig dingen op LinkedIn", "We zijn uitgenodigd om een vervolgopleiding te doen en ik zie hen op LinkedIn. Verder weet ik hen te vinden als het nodig is", "Ik vind dat ze naar mij toe goed communiceren, snel reageren en meedenken. Ze geven goede informatie over eventuele verdieping in de stof en vervolgopleidingen" en "Ik heb hen op LinkedIn waar ze artikelen en bevindingen delen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven referenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de opleiding en zij onthouden zich van een score op dit onderdeel. "Ik vind het moeilijk om over de prijs te oordelen, maar ik vind de opleiding zeker de moeite waard", aldus een van hen. De anderen laten zich heel positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit instituut. Enkele uitspraken van hen op dit gebied: "Ik vind het altijd veel geld, maar voor wat ik er bij hen voor terugkrijg vind ik het marktconform en het geld waard", "Je krijgt bij hen voor een lagere prijs dezelfde informatie als bij anderen" en "Het paste binnen het budget en ik ben heel tevreden over de geleverde kwaliteit."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar genomen laten alle referenten zich tevreden of zeer tevreden uit over de kwaliteit van de opleiding en de samenwerking met Spril tijdens het opleidingstraject. Meerdere sterke punten worden in de interviews genoemd, waaronder: de laagdrempeligheid, de knowhow, de goede combinatie van theorie en praktijk en de kwaliteit van de trainers. Enkele citaten ter illustratie: “Ze bieden veel verschillende opleidingen aan met voor iedere opleiding een andere expert die de lessen geeft”, “Sterk is bij hen de kennisoverdracht in combinatie met het feit dat de docenten uit de praktijk komen en nog steeds werkzaam zijn daarin”, “Er is hele persoonlijke aandacht voor iedereen”, “Ze houden zich aan hun woord en reageren snel en adequaat. Ze hebben ervoor gezorgd dat het een hele fijne training is geworden”, “De praktische aanpak met de opdrachten maakt dat de lesstof meer aanspreekt” en “Sterk vond ik de praktische informatie en het menselijk contact tussen de trainer en de cursist. Er was echt sprake van binding in de groep, waardoor je bijvoorbeeld regelmatig samen kon sparren.” Een van hen heeft nog wel een tip op het gebied van het lesmateriaal. Van het materiaal bestond de hand-out alleen uit plaatjes en geen tekst en dat had hij graag anders gezien. Allen zijn bereid om Spril als opleidingsinstituut aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Spril BV op 29-03-2022.

Algemeen

Spril B.V. is opgericht in 2015 en is specialist in Workforce Management en Personeelsplanning. Het streven van Spril is haar klanten te helpen om efficiënter te werken, meer voorspelbaar te worden in hun kosten en baten, om medewerkers tevreden te laten zijn over de balans tussen werk en privé en daarmee ook met hun werktijden. En om het juiste aantal mensen met de juiste capaciteiten op de juiste plek te zetten. Hierbij kan ook gedacht worden aan zaken als: het voorspellen van werkaanbod, het plannen van de capaciteit, het produceren van werkroosters of dienstroosters voor medewerkers, het dagelijks bijsturen op de dag en het vastleggen en naleven van procedures en werkwijzen. Ook de inrichting van ondersteunende software, het bouwen en beheren van rapportagetools en de financiële besturing horen hierbij. Om dit alles mogelijk te maken biedt Spril diensten op het gebied van consultancy, interim en werving en selectie. Naast deze dienstverlening wil Spril een belangrijke bijdrage leveren in het coachen en opleiden van medewerkers in hun werkveld en de Spril academie voorziet hierin. De Spril academie biedt een compleet programma voor trainingen en opleidingen op het gebied van Workforce Management en Personeelsplanning op verschillende niveaus zoals post-hbo, traineeships, leergangen, workshops, klassikale en in-company trainingen. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die door de Academie zijn verzorgd. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die door de Academie zijn verzorgd.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Spril. Spril werkt met een team van ruim 80 consultants en WFM-specialisten. Een aantal van hen verzorgt ook trainingen. De business consultants van Spril zijn enthousiaste, vakbekwame en creatieve professionals die zich snel aanpassen aan de organisatie zonder daarbij de scherpte en onafhankelijkheid uit het oog te verliezen. Ze kunnen zich goed in mensen verplaatsen en vragen actief naar de beweegredenen van een ander. De klant staat centraal bij de dienstverlening van Spril. Samen met de opdrachtgevers zoekt Spril actief naar oplossingen en streven hierbij naar synergie. Met andere woorden: door het vinden van een optimale balans tussen bedrijfsdoelen, klant- en medewerkerstevredenheid vindt men draagvlak om de eventuele vernieuwingen door alle partijen gedragen te krijgen.

Nieuwe medewerkers worden door de organisatie zelf getraind op inhoud. Pas bij bewezen geschiktheid worden zij in vaste dienst genomen. Daarbij worden zij scherp geselecteerd op eigenschappen als snelheid, bravoure en persoonlijkheid, die door Spril als kernwaarden worden gezien. Met het samenstellen van een specialistisch en gedreven team tracht Spril als het ware een genootschap te creëren met een eigen DNA.

Trainingen of opleidingen worden precies afgestemd op de specifieke leerdoelen van de opdrachtgevers. Bij elk vraagstuk wordt een specifieke training ontwikkeld. Ook het lesmateriaal wordt zo veel als mogelijk toegespitst op de organisatie van de opdrachtgever met actuele cases en organisatie specifieke voorbeelden.

Continuïteit

Spril hecht veel waarde aan het tot stand brengen en onderhouden van persoonlijke klantcontacten. Uit het Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten hen prijzen om de gedegen, vakspecialistische trainers die leiden tot heel toepasbare trainingen met data uit de eigen praktijk. Dit maakt dat Spril inmiddels kan bouwen op een vaste klantenkring. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook zeer goed geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Spril is in staat snel in te springen op veranderde marktomstandigheden. De organisatie heeft altijd de ambitie om te verbeteren en investeert voortdurend in de ontwikkeling en portfolio van de opleidingen. Op dit moment levert Spril een full service formule welke klanten volledig kan ontzorgen op het gebied van workforce management en personeelsplanning. Spril wil altijd de 'beste zijn van de klas' en maakt dit gezien de hoge scores in dit uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek ook waar.

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