

# Klanttevredenheidsonderzoek

SBI Formaat

20-10-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SBI Formaat vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# 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 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				20%	80%
Opleidingsprogramma②				20%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal③				40%	50%
Accommodatie④				10%	30%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie⑤				20%	60%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			20%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

In dit onderzoek worden de trainingen van SBI Formaat beoordeeld. Er zijn tien referenten bevroegd naar hun ervaringen met SBI Formaat. Voor de meesten is de samenwerking al van lange duur. Enkelen vertellen jaarlijks een training door hen te laten uitvoeren. De grote mate van tevredenheid over de uitvoering van de trainingen, het maatwerk dat kan worden geleverd en de samenwerking met SBI Formaat maken dat zij telkens weer de samenwerking voortzetten: "Wij doen al jaren de OR-trainingen bij SBI Formaat. Dat bevalt ons uitstekend. Wij hebben een vast contactpersoon aldaar waarmee wij onze wensen bespreken", aldus één van hen. En een ander: "SBI Formaat is een partner die qua sfeer en qua werkvormen bij ons past. Wij spreken vooraf door welke onderwerpen we willen behandelen en wat er speelt in de organisatie. Zij kunnen ons ook verdere begeleiding bieden als dat is gewenst."

Allen geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Referenten vertellen dat er vlot wordt geschakeld in het voortraject. Allen vertellen dat zij de opleidingsbehoeften en -wensen goed hebben kunnen bespreken en dat dat leidt tot goede, op maat gemaakte programma's. Enkele uitspraken over het voortraject: "Wij wilden op korte termijn een scholing en zijn gewoon gaan Googelen en kwamen toen SBI Formaat tegen. Zij konden op korte termijn en naar wens een scholing regelen. We hebben alles telefonisch en via de mail afgestemd. Ze hebben er moeite voor gedaan om snel een passende trainer te vinden. Dat is goed verlopen. We hebben vooraf alle informatie gekregen die nodig was", "Wij zijn eerder met een andere partij in zee gegaan. Dat contact verliep schurend. Daarna hebben we SBI Formaat ingeschakeld. Nu verlopen de trainingen goed" en "Wij hebben bewust voor een wat grotere organisatie gekozen, zodat we met dezelfde trainer(s) kunnen blijven werken". Alle referenten geven een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden") op dit onderdeel.

### **Opleidingsprogramma**

De afspraken in het voortraject worden vastgelegd in een offerte die men "helder" en "duidelijk" noemt. Ook de prijsstelling is daarin duidelijk vermeld. Over het algemeen vindt men dat de offertes snel worden verstrekt, al zegt één referent dat het in Corona-tijd wat langer heeft geduurd voordat de training kon worden uitgevoerd. Enkele hebben een contract met SBI Formaat afgesloten. Over de voorgestelde programma's is men (zeer) tevreden. Men vindt dat er voldoende maatwerk wordt geleverd. Enkele uitspraken ter illustratie: "Wij kregen een duidelijk overzicht van het programma. Er is vooraf contact over de onderwerpen geweest. Zij hebben daar goed in meegedacht. We hebben daartoe onze eigen cijfers en jaarverslagen verstrekt", "We hebben in goed overleg het programma ingevuld. De doelen en werkdoelen zijn vastgesteld. Iedereen is er goed bij betrokken" en "Het programma was wat minder gericht op kennisoverdracht, maar meer op brainstormen met elkaar over bepaalde onderwerpen. Dat was precies onze bedoeling." Op dit onderdeel geeft tachtig procent van de referenten een positieve score. Twee referenten scoren niet omdat zij niet bij het offertetraject betrokken zijn geweest.

### **Uitvoering**

Ook over de uitvoering van de trainingen is men (zeer) tevreden. Het voldoet aan de verwachtingen van de referenten. Het programma wordt uitgevoerd conform de afspraken die daarover zijn gemaakt. Er is zowel aandacht voor de theorie als voor praktijkoefeningen. Zo nodig wordt het programma aangepast aan de input die door de deelnemers wordt ingebracht. Enkele uitspraken over de uitvoering: "SBI Formaat heeft een leuke dag verzorgd. Het was zeker niet saai. Wij waren niet zo duidelijk geweest over wat we precies wilden en konden ter plekke input geven. We hebben veel opdrachten gedaan. Ook om elkaar beter te leren kennen. Het was heel interactief. We hebben wat uitleg gekregen en wat dingen herhaald. En we hebben opdrachten gemaakt. Van alles wat. Het was afwisselend genoeg", "De training heeft bijzonder goed aan onze verwachtingen voldaan. De groepsbesprekingen werden goed begeleid. De voorbeelden werden doorgepraat" en "Wij zaten met een aantal dilemma's waarover we wilden sparren. De trainer heeft een aantal voorstellen gedaan waarop we die onderwerpen zouden kunnen aanvliegen. Dat was heel prettig. Het sloot goed aan bij de deelnemers. De trainer had zich goed voorbereid". Een van de referenten vertelt dat hem een waaier aan mogelijkheden van werkvormen is geboden. De eerste lesdag is er vooral theorie behandeld. De tweede dag is wat speelser vormgegeven. De referent vertelt hierover: "Er is telkenmale goed getoetst of het aansloot bij wat we wilden en wat we wilden bereiken. Dat was prettig." Ook anderen vertellen dat er vooraf goed overleg is geweest over de werkvormen: "De werkvormen zijn heel divers: we doen oefeningen, gaan in duo's uiteen om iets te bespreken en soms worden er ook buiten dingen gedaan. De energie blijft er zo goed in", aldus een van de referenten.

### **Opleiders**

Alle referenten zijn positief over de docenten. Zij krijgen de hoogste scores in dit onderzoek. Maar liefst negentig procent geeft hen de hoogste score “zeer tevreden”. Tien procent is “tevreden”. Geïnterviewden vertellen dat SBI Formaat probeert de inzet van de docenten zoveel mogelijk af te stemmen op de organisatie en de deelnemers. De trainers noemt men “ervaren”, “rustig” en “doortastend”. Voorts vertellen zij dat de docenten goed zijn onderlegd. Enkele uitspraken over de docenten: “De trainer kon goed switchen en ingaan op onze wensen. Bovendien heeft hij een prettige persoonlijkheid. Hij wist de deelnemers zeer enthousiast te maken voor het OR-werk. Hij gaf goede adviezen. We voelden ons gezien en gehoord”, “De trainer was niet bang om zich te laten zien. Hij wist zijn verhaal goed te onderbouwen en een positieve sfeer in de groep te bewerkstelligen. Hij durft te benoemen wat er is en wat hij ziet en is makkelijk in de omgang” en “Er waren twee trainers die beiden heel deskundig waren. Een van hen had veel humor. De ander is wat serieuzer van toon. Beiden hebben in korte tijd een relatie met het team opgebouwd. Dat vind ik heel knap.” Anderen vullen nog aan dat de trainers veel praktijkvoorbeelden weten te geven. Men vindt dat de kennis goed wordt overgedragen in begrijpelijke taal.

### **Trainingsmateriaal**

Eén referent (tien procent) geeft geen score voor het trainingsmateriaal. Hij heeft hier geen zicht op. De overige geïnterviewden vertellen dat zij de presentaties hebben ontvangen. Ook hebben enkelen nog relevante artikelen uitgedeeld gekregen. Een van de referenten vertelt dat de trainer ook heeft getoetst of het materiaal goed aansloot. Een ander meldt nog dat de presentatie is verwerkt tot een samenvatting van hetgeen is besproken. Zo is het een boekwerkje geworden dat kan worden gebruikt als naslagwerk. Ook melden enkelen een boekje over financieel beleid te hebben ontvangen. Het materiaal ziet er bovendien verzorgd uit. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

### **Accommodatie**

De meeste referenten (zestig procent) hebben de training op hun eigen locatie laten verzorgen. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. De overige referenten hebben wél gebruik gemaakt van een lesaccommodatie van SBI Formaat en zeggen daarover onder meer: “De accommodatie was prima. Het was een goede zaal op een mooie locatie ergens in de bossen. Ook de catering was helemaal in orde.” En een ander zegt: “Alle audiovisuele middelen waren in orde. Alles stond keurig klaar van tevoren en alles werkte.” En tot slot: “We hebben gebruik gemaakt van de hotelaccommodatie van SBI. Dat was perfect. Er waren goede kamers, goed eten enz. Daar betaal je weliswaar voor, maar het was dan ook prima in orde.” Alle referenten die een score op dit onderdeel geven, beoordelen de accommodatie positief.

### **Natraject**

Iedere training wordt na afloop geëvalueerd. Zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers. Een referent vertelt dat dat bewust pas een week na afloop van de training is gebeurd zodat de training nog even kon bezinken. Referenten zijn (zeer) tevreden over de afronding. De trainingen voldoen aan de afspraken en de verwachtingen. Allen geven aan er voldoende rendement uit te hebben gehaald: “We hebben veel geleerd en veel steun gehad. De evaluatie was heel open”, aldus een van de referenten. En een ander: “Onze deelnemers vonden de training heel nuttig.” En een derde: “Wij stellen onszelf vooraf een doel en gaan altijd met resultaat naar huis”. Voorts melden de geïnterviewden dat de trainer zich tussentijds en achteraf beschikbaar heeft gesteld voor het stellen van vragen. De trainer heeft daartoe zijn contactgegevens achtergelaten. Men waardeert het dat daarvoor niet direct een factuur is verstuurd. Enkele referenten geven aan na te denken over het afnemen van een vervolgtraject of hebben dit al afgesproken. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

### **Organisatie en Administratie**

Ook over de organisatie en administratie is men (zeer) tevreden. Geïnterviewden vertellen dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. Men noemt de organisatie "servicegericht". Telefoon en mail worden snel beantwoord. De facturen komen op tijd en kloppen met de gemaakte afspraken. Enkele uitspraken over de organisatie en administratie: "De administratie loopt heel soepel. Op de achtergrond was alles in orde. Ik heb geen bijzonderheden te melden." En een ander: "Door Corona heeft het wat lang geduurd voordat de training van start kon gaan en hebben we helaas drie verschillende docenten gehad." Twee referenten geven geen score op dit onderdeel omdat het traject nog niet is afgerond. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel de score "tevreden" of "zeer tevreden".

### **Relatiebeheer**

Referenten vinden dat SBI Formaat voldoende doet om de relatie met haar klanten te onderhouden. Zij vertellen dat zij met regelmaat een nieuwsbrief ontvangen waarmee zij op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen: "Het houdt je op de hoogte van wat er speelt in OR-land", aldus een referent over de nieuwsbrief. Een andere referent vertelt dat hij wel eens een kerstgroet ontvangt. En weer een ander vertelt dat de trainer tussentijds per mail contact opneemt om te vragen hoe het gaat. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Deze referent zegt: "Ik zou het niet erg vinden als zij zo af en toe eens contact opnemen om te vragen hoe het gaat en of ze nog iets voor ons zouden kunnen betekenen." Ook een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, is van mening dat SBI Formaat wellicht iets meer aan relatiebeheer zou kunnen doen. Alle overige referenten geven het relatiebeheer een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden").

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Vier referenten geven de score "tevreden" en twee referenten de score "zeer tevreden". Zij zeggen onder meer: "Vergeleken met anderen zijn zij zeker niet de goedkoopste maar ook zeker niet de duurste. De kwaliteit van de trainingen is goed", "De prijzen zijn marktconform en redelijk binnen de marges. Zij zijn bereid mee te denken over wat er mogelijk is binnen het budget" en "Ik heb de prijzen wel eens met andere aanbieders vergeleken. Die zijn ongeveer gelijk. Wij zijn gegaan voor de klik met de trainers." Tot slot geven twee referenten de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score. De een zegt: "Ze vragen wel of je nog interesse hebt in de afname van een cursus maar doen geen aanbiedingen". De ander zegt: "Ik vind de trainingen een hoop geld kosten. Weliswaar zijn de prijzen marktconform, maar de prijs kan mijns inziens wel wat lager."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden (dertig procent) tot zeer tevreden (zeventig procent) zijn over de trainingen van SBI Formaat en de samenwerking met hen. Als pluspunten worden vooral het maatwerk en de uitstekende trainers genoemd. Enkele uitspraken: "Ik ben erg tevreden over hoe het gaat. SBI Formaat beschikt over veel kennis over het sociale domein. Wij hebben daarom al weer een vervoltraining afgesproken" en "Wij zijn erg tevreden over de samenwerking met SBI Formaat. Zij werken snel en nemen onze wensen in acht. Dat is prettig!" Er worden geen verbetertips gegeven. Allen zijn van harte bereid SBI Formaat aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot nog een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Wij kenden SBI Formaat nog niet en hebben de training over ons heen laten komen. Maar het hele team was aangenaam verrast over SBI Formaat en de trainers. Zeker een herhaling waard!"



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met SBI Formaat op 20-10-2022.

### Algemeen

SBI Formaat profileert zich als kennisintensieve organisatie, gespecialiseerd in arbeidsverhoudingen en medezeggenschap. Met training, nieuwe leervormen, coaching en advies weet SBI Formaat mensen te activeren, uiteenlopende belangen te verbinden en samen arbeidsverhoudingen te vernieuwen. Participatie en emancipatie worden gestimuleerd door het zelf leren en doen. Hierbij staat de dialoog tussen OR, management, werknemers en leidinggevende centraal. Zo beweegt men mensen om zelf in actie te komen waardoor de invloed op het werk, de werkomgeving en de eigen loopbaan kan worden vergroot. Mede dankzij een groot en deskundig netwerk beschikt SBI Formaat over veel kennis van arbeidsvraagstukken. Men is actief in een groot aantal branches waaronder zorg en welzijn, industrie en bouw, commerciële dienstverlening en overheidsinstellingen. Naast maatwerk programma's biedt SBI Formaat ook open trainingen aan. Deze trainingen zijn beschikbaar binnen de thema's Arbo, financiën, wetgeving, HR, communicatie en dagelijks bestuur. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de maatwerk programma's van SBI Formaat.

### Kwaliteit

SBI Formaat heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Naast de Cedeo-erkenning is men ISO gecertificeerd en beschikt men over het NRTO keurmerk. Daarnaast is men aangesloten bij SCOOR-RMZO en geregistreerd in het CRKBO Register. De ruim 50 trainers/adviseurs zijn in vaste dienst en op verschillende terreinen gespecialiseerd, zowel sectoraal als vakinhoudelijk. Voor hen is er een intern PE-programma opgezet. Alle trainers/adviseurs van SBI Formaat tonen een grote betrokkenheid. Zij worden via train-de-trainer programma's intern opgeleid om trajecten vorm te kunnen geven. Alle professionals zetten zich maximaal in voor goede arbeidsverhoudingen en kwaliteit. Bij alle maatwerktrajecten vormt de vraag van de opdrachtgever het uitgangspunt. Veelal wordt het eerste aanspreekpunt gevormd door een accountmanager, maar ook de trainer zelf kan contactpersoon zijn. Voor meting en borging van de kwaliteit vormen evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers een belangrijke basis. SBI Formaat heeft het werk verdeeld in sector-teams: arbeid en gezondheid, Europese medezeggenschap en organisatie-advies. Structureel worden de gegevens verzameld en in de diverse teams (vakinhoudelijk en sectorgericht) besproken evenals in het directieoverleg. Daarnaast vindt er intervisie plaats, ondersteunt men de professionals met het digitale managementinformatiesysteem en met maandelijkse 'Inspire Me Monday' bijeenkomsten. Intern komen collega's twee keer per jaar (zomer en winter) bij elkaar om te leren; op kennis en vaardigheden maar daarnaast ook op onderlinge verbinding en slagkracht. Met de gekozen overlegstructuren, de ondersteuning en faciliteiten, de gestructureerde interne scholing en het veelvuldige contact geeft SBI Formaat aan oog te hebben voor deskundigheidsbevordering en professionalisering.

### Continuïteit

SBI Formaat monitort nauwgezet relevante marktontwikkelingen om daar adequaat op te kunnen anticiperen. Adviseurs staan zelf midden in het werkveld waardoor zij signalen snel oppikken en intern delen. In de toekomst richt men zich op de thema's: jongeren in de medezeggenschap, diversiteit & inclusie en duurzaamheid. Naast maatwerkprogramma's biedt SBI Formaat een breed aanbod opleidingen via open inschrijving aan. Daarnaast participeert men binnen diverse netwerken en marktonderzoeken/projecten gericht op de ontwikkeling van medezeggenschap. Ook speelt men in op veranderende wet- en regelgeving en op nieuwe leervormen zoals blended en online leren. Gezien het (wederom) zeer goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van SBI Formaat voor maatwerktrajecten voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Dankzij een gedegen voortraject weet SBI Formaat de maatwerktrajecten goed af te stemmen op de specifieke wensen van de opdrachtgever en in te zoomen op specifieke omstandigheden in de dagelijkse praktijk van zowel werknemer, leidinggevende als de organisatie. Met deze werkwijze bevordert men de dialoog om uiteindelijk meer rendement voor de opdrachtgever te genereren. Mede door haar deskundige trainers, die zich goed kunnen inleven in bedrijfsspecifieke situaties en flexibel kunnen inspelen op de behoefte in de groep, wordt SBI Formaat gezien als een professionele partner die streeft naar optimale samenwerking door middel van co-creatie. SBI Formaat organiseert onder meer klantenpanels en klantendagen waarmee men opdrachtgevers aan zich weet te binden en trends en ontwikkelingen kunnen worden gevolgd.

## 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](http://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