

Klanttevredenheidsonderzoek

SignOn ICT Trainingen+ B.V.

16-08-2023



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	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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②				40%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal		20%	10%	40%	30%
Accommodatie③				10%	60%
Natraject④		10%	10%	40%	30%
Organisatie en Administratie⑤				20%	40%
Relatiebeheer⑥					
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee respondenten geven geen score
- ③ Drie respondenten geven geen score
- ④ Eén respondent geeft geen score
- ⑤ Vier respondenten geven geen score
- ⑥ Geen van de respondenten geeft een score
- ⑦ Twee respondenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek hebben tien respondenten deelgenomen. Allemaal hebben zij één of meerdere trainingen gevolgd bij SignOn ICT trainingen+ B.V. (hierna: SignOn). De meeste respondenten waren tevreden tot zeer tevreden over het voortraject van SignOn. Drie van de respondenten hebben SignOn via Google gevonden toen zij zochten naar aanbieders van een specifieke training. Eén respondent heeft SignOn gevonden via het portaal van het STAP-budget. Zes respondenten hebben SignOn gevonden door aanbevelingen van collega's. Zoals blijkt uit dit citaat is zo'n aanbeveling van een collega direct doorslaggevend in de besluitvorming voor een bepaald instituut. "Deze training was aangeraden door een collega. Hij werkt wat intensiever via PowerBI en was erg tevreden over de door SignOn aangeboden training. Toen ik mezelf hier verder in wilde verdiepen heb ik mij dus ook bij SignOn aangemeld."

Bij twee respondenten is SignOn preferred supplier. Alle respondenten waren tevreden over het aanmeldproces. Als doorslaggevende factoren voor het aanmelden bij SignOn werden het aantal trainingdagen, de duidelijkheid over het opleidingsprogramma en het goed te woord staan bij vragen genoemd. “De cursus heb ik gevonden op het internet, via het portaal van het STAP-budget. Ik heb toen even gebeld voor het aanbod en ben toen goed te woord gestaan. Dat was voor mij doorslaggevend.”

Opleidingsprogramma

Over de duidelijkheid van het opleidingsprogramma vooraf waren de berichten vrij eenduidig; dit was helder en voldoende. Drie respondenten gaven aan nog contact gezocht te hebben met SignOn over specifieke vragen. Alle drie deze respondenten waren ook erg tevreden over het contact dat zij met SignOn hebben gehad voor het aanmelden. “Het programma werd op internet beschreven; dit was duidelijk. Ik heb ook nog even contact gehad met de organisatie omdat ik nog wat vragen had. Ze waren makkelijk bereikbaar en er werd duidelijk antwoord gegeven.” Twee respondenten gaven aan het programma niet zelf te hebben opgezocht voorafgaand aan de training; zij zijn hierbij afgegaan op de berichtgeving van collega’s. Dit was voor deze personen voldoende. “Ik heb van tevoren niet echt onderzoek gedaan. Maar ik ben afgegaan op de mening van collega’s; zij waren erg tevreden over de gevolgde opleiding”, aldus één van hen. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel.

Uitvoering

Ook over de uitvoering waren de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Alle respondenten gaven aan dat de training een goede balans had tussen theorie en het oefenen met de software in de praktijk. Zo zegt een respondent: “De uitvoering was goed. We kregen van tevoren enkele oefeningen. En daarna ook nog praktijkopdrachten tijdens de training.” Hierbij werd door de respondenten ook een goede afwisseling ervaren tussen de verschillende didactische werkvormen. Ter toelichting: “Er was een goede verdeling tussen theorie, het beantwoorden van wat vragen, en daarna gelijk een oefening. Per drie uur werd er een grote oefening gedaan. Dat maakte dat veel mensen vooruitgang hebben kunnen boeken.” Wel gaven sommige respondenten aan dat er een minder goede link was met hun eigen beroepssituatie. Zij hadden graag gezien dat het mogelijk was om een praktijkcasus uit hun eigen werk in te brengen. Een respondent licht toe: “De voorbeeld oefening stond ver van mijn praktijk. Het zou fijn zijn als ik mijn eigen casus had kunnen inbrengen of als er in ieder geval meer gedifferentieerd wordt. De voorbeelden waren nu erg gericht op één specifieke rol.” Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Een andere respondent gaf juist aan het fijn te vinden vanuit een andere rol naar dezelfde software gekeken te hebben. “Het is voor mij iets lastiger om de vertaalslag te maken naar mijn rol. Ik dacht zelf meer na over het ontwerp van dashboards. Maar uiteindelijk kwam het wel goed van pas. Ik merkte door vrij diep in de “makers-kant” te duiken dat het ook makkelijker wordt om mee te denken met de consultants.” Weer een andere respondent gaf aan dat de training goed voldeed om met de software aan de slag te gaan, maar minder gericht was op het behalen van het uiteindelijke examen. “Voor het gebruik van de tool vond ik het een super training! Voor het halen van de toets kunnen ze nog wat toevoegen. Iets meer oefenvragen van vorige trainingen bijvoorbeeld.”

Opleiders

Over de opleiders waren de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Zo gaven de trainers volgens alle respondenten een kundige indruk. “De trainers gaven een kundige indruk. Ik kan me herinneren dat we een goede kapstok van de trainer kregen waar we steeds op terugkwamen. Dat is een vrij simpele truc, maar wel een hele goede. Het feit dat de leraar er wat lastige zaken uitpikte en hierop inzoomde, voegde erg veel toe voor mij.” Ook gaven zij aan dat de trainers didactisch sterk genoeg waren om te differentiëren tussen de niveaus van de verschillende deelnemers en om verschillende werkvormen goed te begeleiden. Zo zegt een respondent: “Ik vond het heel fijn hoe de trainer iedereen om leerdoelen vroeg. Dit kwam vervolgens ook allemaal terug in de training.” De twee respondenten die aangaven verschillende trainers te hebben gehad op de verschillende trainingdagen gaven wel aan dat er een groot kwaliteitsverschil was tussen de verschillende trainers. Zij zeggen: “De eerste trainer was heel anders dan tweede trainer. De eerste trainer was erg goed in het vak. Maar was didactisch niet zo sterk. De tweede trainer was erg goed, met de flair en het enthousiasme om dit ook over te brengen.” Een van hen geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de respondenten verschillend beoordeeld. Zo wordt de bruikbaarheid van het trainingsmateriaal als naslagwerk door sommige respondenten als erg goed bestempeld. Ter toelichting: "Het trainingsmateriaal vond ik echt uitstekend. Je kunt het achteraf nog gebruiken. Fijne datasets en dergelijke." Anderen geven juist aan hier ontevreden over te zijn. "Ik vond het materiaal wat mager. Het is een soort stencil waar achter elkaar een aantal oefeningen op staan die je meenemen door de stof. Maar zonder diepgang of aantrekkelijke lay-out." Ook gaf één respondent aan dat er tijdens de training niet meer op de voorbereiding is teruggekomen. "We moesten van tevoren allemaal opdrachten maken, maar hier is in de training niet meer op teruggekomen." Dat het lesmateriaal niet volledig is afgestemd op de training wordt door meerdere respondenten benoemd als minpunt. Ondanks dat was het overgrote gedeelte van de respondenten tevreden tot zeer tevreden over het aangeboden lesmateriaal. "Ik vond het trainingsmateriaal wel goed. Al begreep ik dat Microsoft dit ook zelf aanbiedt. Dat, samen met die virtuele oefentool, werkte erg goed samen. Dit was al redelijk goed op elkaar afgestemd, maar zou nog iets beter kunnen qua volgorde. Die kwam niet overeen", zegt een van hen. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

Accommodatie

Drie van de respondenten hebben de training online gevolgd. Zij gaven aan, ondanks dat zij niks over de accommodatie konden zeggen, dat de techniek uitzonderlijk goed georganiseerd was: "Ik heb de training online gevolgd. Wat ze bij SignOn heel goed doen, is dat er elke dag om negen uur iemand van het management even meekijkt voor de dag start. Op deze manier is een goede start gegarandeerd. Ook de technische kant was erg goed georganiseerd." De overige respondenten waren qua locaties verspreid over Amsterdam, Utrecht en Rotterdam. Zij waren echter allemaal erg tevreden over de locaties. Dit kwam door de verzorgde lunch, de parkeergelegenheid, de voorzieningen en de algemene indruk van de locatie. Enkele reacties: "Er waren verschillende schermen waar je je laptop op aan kon sluiten. De locatie was makkelijk te vinden, naast Station Utrecht. Het parkeren was ook makkelijk en de lunch was goed. En er was ook een ruimte om even te wachten als je op de trein moest wachten" en "De locatie was perfect. Niks op aan te merken. Goed te bereiken en goed verzorgd."

Natraject

Op het gebied van het natraject waren de beoordelingen gemixt. Meerdere respondenten gaven aan dat er na de trainingsdagen geen contact meer is geweest met de organisatie. Dit gaf sommige respondenten het gevoel dat er geen nazorg heeft plaatsgevonden. "De nazorg is minimaal, dit gebeurt eigenlijk helemaal niet." Een respondent geeft daarom de score "ontevreden" op dit onderdeel. Andere respondenten gaven juist aan dat de trainers van SignOn te bereiken zijn voor vragen wanneer je nog ergens tegenaan loopt na de training: "Je kan de trainer achteraf nog benaderen per mail. Een soort nazorg, mocht je ergens tegenaan lopen. Dit voelt heel fijn, ook al heb ik er nog geen gebruik van gemaakt." Als tweede positief punt wordt de beschikbaarheid van het trainingsmateriaal benoemd; deze blijft namelijk nog langer beschikbaar. "Verder houd je één jaar toegang tot het trainingsmateriaal, dat is fijn!" Als verbeterpunt wordt het herinneren aan het te maken examen benoemd. Enkele respondenten hebben namelijk niet het gevoel volledig ondersteund te zijn naar het Microsoft examen toe. "De toetsing doen zij niet zelf. Maar het lijkt me dat je deelnemers in ieder geval even herinnert aan het examen, mochten ze dit zelf vergeten zijn. Dat gebeurde hier niet." Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Een andere respondent benoemde een terugkomdag en het samen met de deelnemer inplannen van het examen als verbeter suggesties. Hij zegt: "Wat nog toegevoegde waarde zou hebben is een soort terugkom blok van twee uur waarin, na enkele tijd zelf in de praktijk oefenen, de stof nogmaals kort herhaald wordt en de mogelijkheid wordt geboden voor het stellen van vragen. Ook schiet het examen er soms bij in. Dit samen inplannen zou echt toegevoegde waarde hebben."

Organisatie en Administratie

De respondenten die contact hebben gehad met SignOn buiten de trainingsmomenten om waren erg tevreden over de manier waarop SignOn hen te woord stond. Zo zegt een van hen: "Ik heb één keer gebeld. Dit was een goed gesprek. Verder heb ik geen contact meer gehad met de organisatie." Ook respondenten die geen contact hebben gehad met SignOn buiten de trainingsmomenten om gaven aan dat SignOn al haar afspraken goed is nagekomen en daarmee ook lieten zien hun organisatie goed op orde te hebben. Een respondent zegt bijvoorbeeld: "Ik heb geen contact gehad met de organisatie op een later moment. Ik ben wel uitermate tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van dit instituut." Vier respondenten gaven echter aan hier onvoldoende zicht op te hebben, omdat zij buiten de, vooral online, trainingsdagen weinig beeld hadden van SignOn en haar organisatie.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer konden de respondenten niets zeggen. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven. Cursisten kunnen gebruik maken van de beschikbaar gestelde "support" en een jaar lang vragen stellen aan de trainer na afloop van de training. SignOn is daarom buiten de trainingsmomenten om niet meer bij hen in beeld geweest. Niet evaluatief en niet commercieel. Enkele respondenten gaven wel aan interesse te hebben in een vervolgtraining. Andere respondenten gaven aan dat zij geen behoefte hebben aan commerciële uitingen van het instituut omdat zij dit zelf ook kunnen opzoeken. Zo zegt een respondent: "Ik heb geen vast contactpersoon of iets, maar dat is prima. Als ik nog een training wil volgen zoek ik ze wel op."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de respondenten hadden geen beeld van de prijs/kwaliteitverhouding omdat deze betaald is door de werkgever. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Van de respondenten die hier wel wat over konden zeggen, vonden de meesten de prijs aan de hoge kant, maar weliswaar marktconform. Zij geven de daarom een neutrale score op dit onderdeel. Een reactie over de prijs/kwaliteitverhouding: "Al dit soort opleidingen zijn heel prijzig. Dat vind ik in verhouding heel duur. Maar bij de concurrenten ook, vergeleken bij de markt scoren ze dus gemiddeld." Wél wordt aangegeven dat de geboden kwaliteit door SignOn de iets hogere prijs rechtvaardigt. Zo zegt een respondent: "Ik vind hen wel iets overpriced voor twee dagen training. Ze gebruiken namelijk gewoon het standaard materiaal. Maar ze doen dit wel als beste op de markt in mijn optiek."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Wanneer wordt gevraagd naar de algemene tevredenheid over de opleiding zijn eigenlijk alle respondenten erg positief. Enkelens benoemen als sterke kanten van SignOn: de organisatie van de trainingsdagen, de kwaliteit van de docenten en de locatie. Enkele uitspraken: "Het beste stuk was de organisatie van de trainingsdag. Dit was super!" en "Wat ik sterk vond aan de opleiding is de locatie en de docenten. Deze zijn beide erg goed." Ook wordt specifiek de online training als erg goed gewaardeerd. Zo licht een respondent toe: "Ook online is het echt heel goed georganiseerd. Vooral de sterke combinatie tussen de goede docenten, de handleiding en een oefentool dat als een geïntegreerd pakket wordt aangeboden. Hierdoor kun je tegelijkertijd op drie manieren leren in een goed georganiseerd totaalpakket." Als verbeterpunt wordt onder andere genoemd dat er meer gedifferentieerd zou kunnen worden op verschillende rollen. Zo zegt een respondent: "De differentiatie kan beter; de training is nu gericht op één rol. Hier zouden ze ook kunnen kiezen voor een aantal invalshoeken in zowel hun voorbeelden als in het trainingsmateriaal." Ook vinden sommige respondenten dat de trainingsdagen erg vol zijn. Hierdoor is een check-in-moment een aantal weken na de training erg wenselijk voor de bevordering van het toepassen van de kennis in de praktijk en het maken van het examen, laat men weten: "Een check-in-moment achteraf zou een goede tip zijn. Het stellen van vragen schiet er nu namelijk bij in omdat de nieuwe kennis eerst even moet landen." Verder zijn alle respondenten ruimschoots tevreden over de door hun gevolgde training bij SignOn. De meeste respondenten zouden SignOn dan ook aanbevelen aan anderen. Dit zowel volgens respondenten die een Excel training hebben gevolgd als door respondenten die een PowerBI training hebben gevolgd. Tot slot enkele uitspraken van zeer tevreden respondenten: "Een verbeterpunt heb ik niet. Ik ben gewoon echt héél erg tevreden over deze opleiding. En als mensen aan me zouden vragen waar ze een Excel training moeten volgen, zou ik ze zeker naar SignOn doorverwijzen" en "SignOn biedt gewoon een hele goede PowerBI training. Ze hebben alle facetten onder controle. Ik zou ze iedereen aanraden!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met SignOn ICT Trainingen+ B.V. op 16-08-2023.

Algemeen

SignOn ICT Trainingen+ B.V. (hierna: SignOn genoemd) is opgericht in 2002 en biedt trainingen op het gebied van ICT. De organisatie werkt vraag gestuurd en praktijkgericht. SignOn streeft ernaar de ICT-kennis van haar deelnemers te verbeteren en te onderhouden. Opleidingen worden op elk niveau aangeboden. Ook biedt SignOn consultancy diensten aan; men leert organisaties efficiënter te werken en optimaal gebruik te maken van de software. Met het aanleren en toepassen van nieuwe vaardigheden, en door de mogelijkheden van de software en -updates maximaal te benutten, tracht SignOn organisaties vooruit te helpen. Trainingen worden zowel incompany als met open inschrijving in het hele land aangeboden. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met Franklin Frijling (CEO) en Eveline Kinsbergen (director/partner).

Kwaliteit

SignOn heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en streeft ernaar om meer te zijn dan een organisatie die trainingen verzorgt. SignOn wil de beste opleider van Nederland zijn en biedt kwaliteit en service. Daar staat de + voor in haar bedrijfsnaam. Met een persoonlijke benadering naar haar deelnemers en klanten, en door het leveren van consultancy diensten, geeft SignOn gestalte aan de "+" in haar bedrijfsnaam. Daartoe werkt SignOn met kleine groepen (tot maximaal 10 deelnemers). Trainingen worden uitgevoerd door een vaste pool met trainers (freelancers), die allemaal gecertificeerd zijn op hun vakgebied. Alle trainers zijn nauw verbonden met SignOn. De trainers komen regelmatig samen om praktijkzaken en ontwikkelingen in hun vakgebied te bespreken. Deze bijeenkomsten worden ook de SignOn Academy genoemd. Met elkaar zijn zij verantwoordelijk voor het up to date houden van het opleidingsportfolio. Door behoefte-inventarisaties uit te voeren is de inhoud van de trainingen goed op de behoeften van de verschillende doelgroepen afgestemd. Voor een goede aansluiting bij het kennisniveau van haar deelnemers wordt vooraf een kennistest afgenomen. De administratieve processen zijn zo veel mogelijk geautomatiseerd en gestroomlijnd, waardoor er tijd en ruimte over blijft voor persoonlijke aandacht aan de deelnemers.

Continuïteit

Naast incompany trainingen en trainingen op locatie is het mogelijk om online of hybride varianten te volgen, hetgeen aantrekkelijk voor (nieuwe) deelnemers is gebleken. De vraag naar incompany trajecten neemt steeds meer toe. Met haar actuele opleidingsaanbod en de prima uitvoering daarvan, voldoet SignOn aan de behoeften van de markt en heeft de organisatie de afgelopen periode een groei doorgemaakt. Gelet op de focus van SignOn op kwaliteit, de uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SignOn ICT Trainingen+ B.V. voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De permanente zorg voor kwaliteit en actualiteit zorgt ervoor dat SignOn kan bogen op een vast, maar ook nog steeds uitbreidend, klantenbestand. Klanten weten SignOn te vinden door de goede website, maar vooral ook door mond-tot-mond reclame. Daarnaast is SignOn actief op LinkedIn. Tot haar klanten behoren bedrijven en overheidsorganisaties.

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