

Klanttevredenheidsonderzoek

Spril BV

02-04-2024



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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 jaaromzet 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject④			10%	50%	10%
Organisatie en Administratie⑤			10%	40%	20%
Relatiebeheer⑥				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.
- ④ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ⑤ Drie referenten hebben geen mening
- ⑥ Drie referenten geven geen oordeel
- ⑦ Drie referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op diverse maatwerktrajecten van Spril BV (verder bekend als Spril). Tien referenten hebben hun ervaringen gedeeld voor dit onderzoek. Ze waren niet allemaal op dezelfde manier bij de trajecten betrokken, wat betekent dat ze niet alle vragen volledig kunnen beantwoorden. Waar nodig, is dit in het betreffende deel aangegeven. Sommige geïnterviewden hadden al eerder trainingen of cursussen bij Spril gevolgd: "We werken al langere tijd met hen samen en weten wat ze in huis hebben. We zijn zeer tevreden en dat motiveert ons om voor Spril te blijven kiezen." De respondenten zijn positief over het contact in de beginfase. Ze kwamen voor dit traject vaak voor het eerst in aanraking met Spril via een nieuwsbrief of de website en hadden daarna persoonlijk contact om de details te bespreken: "Tijdens de eerste gesprekken wordt er goed doorgevraagd, waardoor de leervraag helder wordt" en "Mijn collega heeft de inhoudelijke gesprekken gevoerd en ik heb begrepen dat dit uitstekend is verlopen." Over het algemeen zijn alle respondenten dan ook tevreden over hoe Spril het voortraject heeft vormgegeven.

Opleidingsprogramma

De referenten zijn ook erg enthousiast over het opleidingsprogramma van Spril. Ze vinden dat het goed aansluit bij de behoeften en leerdoelen van hun organisatie. Daarnaast vinden ze dat de offerte of het plan van aanpak helder en accuraat is, in lijn met wat er tijdens de voorgesprekken is besproken of vooraf gecommuniceerd: “Bijna alles wat we besproken hebben, stond in de offerte. We konden ook nog feedback geven en die werd keurig verwerkt in de definitieve versie,” aldus een respondent. Een andere referent merkt op: “De kosten worden duidelijk toegelicht en op een transparante manier verantwoord.” Al met al leidt dit tot een hoge waardering voor dit aspect; iedereen is er tevreden over.

Uitvoering

Alle referenten zijn enthousiast over hoe Spril de maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. Maar liefst dertig procent geeft de hoogste score van “zeer tevreden”. Bij iedereen zijn de resultaten in lijn met de verwachtingen die vooraf waren geschept, zowel wat betreft de inhoud als de helderheid, diepgang en zowel theoretische als praktische waarde van de sessies. “Mijn verwachtingen zijn volledig waargemaakt. Het niveau van de opleiding kwam overeen met wat was beloofd en de manier van presenteren was precies zoals ik had gehoopt,” aldus een tevreden deelnemer. De respondenten prijzen de goede organisatie van de bijeenkomsten en benadrukken dat er actieve deelname van de cursisten wordt verwacht: “De bijeenkomsten waren interactief, met veel mogelijkheden om te oefenen en toe te passen”. Daarnaast merken ze op dat de training uitstekend aansloot op de dagelijkse praktijk van de deelnemers: “Het was enorm praktijkgericht; de inhoud kon direct in de praktijk worden toegepast. Dat was het hoofddoel van de training en dankzij de inhoud van de training en de uitstekende didactische vaardigheden van de docent, is dit zeker geslaagd.”

Opleiders

Net zoals bij het vorige onderdeel zijn de referenten enorm positief over het niveau en de kwaliteit van de trainers en opleiders van Spril. Ze worden gewaardeerd om hun betrokkenheid en expertise. Sommige referenten werken al geruime tijd met dezelfde docenten: “Deze docenten zijn goed ingevoerd in ons bedrijf en kennen ons door en door. Dat werkt erg prettig en iedereen is er tevreden over,” aldus een tevreden referent. Anderen waren nog niet bekend met hun docent, maar ook zij zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Een van hen zegt: “Er was direct een goede klik. Dat is volgens mij mede te danken aan het voortraject, waarin goed is gekeken naar onze leerbehoeften en waarna er een passende docent is gezocht.” Een andere respondent merkt op: “Ik ben erg te spreken over de begeleiding; zeer professioneel maar toch vriendelijk. Er was oog voor iedereen en de positieve sfeer was zeker ook te danken aan de begeleiders.” Tot slot nog een laatste opmerking over dit thema: “De docent was niet alleen zeer deskundig, maar ook een erg positieve persoonlijkheid. Een geweldige combinatie!”

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben het materiaal dat Spril heeft verstrekt bekeken, dus zij geven geen mening over dit specifieke onderdeel. De andere respondenten zijn positief en beknopt in hun feedback over het trainingsmateriaal. Ze waarderen de nette en verzorgde uitstraling en vinden het inhoudelijk van hoge kwaliteit: “Het materiaal is actueel en goed afgestemd op onze praktijk,” merkt een tevreden deelnemer op. Een andere referent voegt toe: “We werden ook attent gemaakt op interessant online materiaal, wat zorgde voor een leuke variatie en verdieping tijdens de training.”

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Drie respondenten hebben geen directe ervaring met het natraject en kunnen daarom geen oordeel geven. De overige deelnemers zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de nazorg die Spril biedt. Na afloop ontvangen de meeste deelnemers een certificaat. Sommige respondenten hebben ook een (mondelinge) evaluatie met de trainer gehad. Een respondent met langdurig contact met Spril zegt hierover: “Spril weet goed wat onze behoeften zijn en speelt daarop in.” De meeste andere referenten zijn ook positief en benadrukken dat Spril zorgt voor een goede afronding en openstaat voor feedback: “We voelen ons serieus genomen en onze feedback wordt op een constructieve manier behandeld.” Een respondent die een neutrale score geeft, zou graag zien dat er standaard een terugkomdag in het programma zou zitten: “Dat zou het leereffect naar mijn idee vergroten.”

Organisatie en Administratie

Bijna alle referenten zijn zeer tevreden over de administratieve en organisatorische afhandeling door Spril. Geen van hen heeft problemen ervaren op dit gebied. De enige respondent die een neutrale score geeft, deed dit vanwege problemen met een factuur: "Ik moest er zelf actief achteraan om alles kloppend te krijgen." De bereikbaarheid van Spril wordt door de respondenten geprezen; vragen worden snel en correct beantwoord. "Ze hebben veel expertise en een servicegerichte aanpak. Dat is merkbaar in alles: heldere en tijdige communicatie en facturatie die overeenkomt met de afspraken," aldus een tevreden deelnemer. Een andere referent voegt toe: "Spril heeft alles goed op orde. Ze denken met je mee en proberen echt een oplossing te bieden als er problemen zijn."

Relatiebeheer

Zeven van de tien referenten hebben ervaring met het relatiebeheer van Spril en zij zijn hier allemaal tevreden over. Bij de overige drie referenten wordt het relatiebeheer door een collega verzorgd. Een tevreden respondent zegt hierover: "Ik neem meestal het initiatief voor contact en dat vind ik prima zo. Als ik bel, wordt er altijd snel gereageerd." Sommige referenten hebben frequent contact met Spril: "We hebben regelmatig overleg over de potentiële mogelijkheden. Dat waardeer ik, want ik heb zelf weinig tijd om het volledige aanbod bij te houden. Als ze me attenderen op interessante opleidingen of cursussen, sta ik daar zeker voor open en ben ik er zelfs blij mee." Uit deze feedback blijkt dat Spril het relatiebeheer naar volle tevredenheid vervult.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van Spril wordt unaniem positief beoordeeld door de respondenten. Ze zijn (zeer) tevreden over deze evenwichtige verhouding. De prijzen worden omschreven als "redelijk" en "marktconform", terwijl de kwaliteit wordt geprezen als "goed" tot "uitstekend". Dit leidt tot een overwegend positieve waardering, waarbij alle referenten een tevreden score geven voor dit aspect. Een van de deelnemers benadrukt: "De prijzen zijn redelijk en staan in verhouding tot de kwaliteit die we ontvangen. Het voelt echt alsof je waar voor je geld krijgt." Een andere referent voegt hieraan toe: "De marktconforme prijs in combinatie met de hoge kwaliteit maakt Spril voor ons een betrouwbare keuze. Het is niet alleen betaalbaar, maar ook van grote waarde."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het onderzoek naar diverse maatwerktrajecten van Spril toont een hoge mate van tevredenheid onder de referenten. Ze zijn zeer te spreken over de trajecten of opleidingen die ze hebben gevolgd, wat mede te danken is aan de efficiënte afhandeling van het gehele proces: "Van begin tot eind verliep alles vlekkeloos. Het regelmatige contact was bijzonder prettig," aldus een respondent. De opleidingen hebben de beoogde resultaten opgeleverd, zoals een referent uitlegt: "Het hoofddoel was om de kennis van onze medewerkers te verrijken. Dat is uitstekend gelukt; de deelnemers waren enthousiast en gaven aan veel nieuwe inzichten te hebben opgedaan. Ze kunnen de verworven kennis nu effectief in de praktijk brengen." Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Spril en geven aan in de toekomst opnieuw met hen samen te willen werken: "We weten dat we op hen kunnen rekenen wanneer dat nodig is." Bovendien zouden alle geïnterviewden Spril als opleidingsinstelling van harte aanbevelen aan anderen: "Als de kans zich voordoet, zal ik mijn positieve ervaringen delen en Spril van harte aanbevelen. Ze zijn absoluut toonaangevend in hun vakgebied."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie				100%	
Natraject②				60%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③			10%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ③ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ④ Niet alle referenten hebben hier een oordeel over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor dit onderzoek naar enkele trainingen uit het open aanbod van Spril BV (verder genoemd als Spril), hebben tien deelnemers hun input gegeven. De meesten kwamen in aanraking met Spril via hun werk: "Onze organisatie heeft een samenwerking met Spril, dus we weten hen gemakkelijk te vinden." Anderen hoorden positieve verhalen van collega's of vakgenoten: "Een collega was erg enthousiast over Spril en raadde het aan." Alle deelnemers zijn te spreken over de heldere informatie die Spril verstrekke, zoals starttijden, data en locaties: "Alles was duidelijk en werd tijdig bevestigd via e-mails." Ook het aanmeldproces voor de trainingen werd positief ervaren: "Het aanmelden was simpel. Ik heb via hun website contact opgenomen en kreeg snel een reactie voor verdere details." Verscheidene deelnemers hadden voorafgaand aan de training een gesprek met iemand van Spril. Hierin kregen ze uitgebreide informatie over de cursus en werd actief naar hun verwachtingen geluisterd. Dit heeft bijgedragen aan een eensgezind positief oordeel van de respondenten over dit aspect; ze zijn hier zeer tevreden over.

Opleidingsprogramma

Net zoals bij het vorige onderwerp zijn de respondenten unaniem positief over het opleidingsprogramma van Spril. Ze zijn allemaal van mening dat Spril voorafgaand voldoende informatie heeft verstrekt over de inhoud, het niveau, de structuur en de doelen van de trainingen. Een van hen licht dit toe: “De website biedt al veel informatie. Als je dit goed doorneemt, krijg je al een goed beeld. In de voorbereidende gesprekken werden alle details nog eens verduidelijkt, waardoor alles voor mij helemaal helder was.” Een andere deelnemer merkt op: “De website en de folders van Spril zijn duidelijk en gebruiksvriendelijk. Ik kon er goed mijn weg vinden, maar heb ook telefonisch om extra uitleg gevraagd. Hier kreeg ik heldere antwoorden. Alles is dus goed geregeld.” Deze uitspraken geven een goed beeld van hoe de respondenten denken over het open trainingsaanbod van Spril.

Uitvoering

Alle respondenten zijn positief over de uitvoering van de opleidingen door Spril. Tien procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Ze waarderen het hoge niveau van de bijeenkomsten, de effectieve integratie van praktijkervaring en de enthousiaste manier van lesgeven. Een deelnemer omschrijft het als volgt: “Het was zowel nuttig als leuk.” Een andere tevreden deelnemer licht toe: “De opleiding was leerzaam en uitdagend; je kon niet op je lauweren rusten. Er werd actieve deelname verwacht en je kreeg de kans om eigen praktijkcases in te brengen. Hierdoor ontstond een goede balans tussen theorie en praktijk.” Veel respondenten merken op dat er goed werd ingegaan op de vragen en behoeften van de groep. Bovendien wordt door velen benadrukt dat de opleiding voldoende praktische handvatten bood voor toepassing in de dagelijkse praktijk: “Door de vele praktijkgerichte cases en voorbeelden was de opleiding zeer toepasbaar in de praktijk.”

Opleiders

Alle respondenten zijn bijzonder positief over de trainers die door Spril worden ingezet. Ze zijn stuk voor stuk tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de trainers. De trainers worden geprezen om hun professionaliteit en hun vermogen om de lesstof op een boeiende manier over te brengen. Een deelnemer zegt hierover: “De trainer was deskundig en kon dit ondersteunen met praktijkvoorbeelden. Hierdoor kwam de theorie echt tot leven en werd alles veel duidelijker. Dat is absoluut een pluspunt van de trainers bij Spril.” Veel andere respondenten delen dit positieve sentiment en benadrukken het praktische karakter van de trainingen als een grote meerwaarde. Een van hen merkt op: “Een training staat of valt met de kwaliteit van de trainer. Zonder een goede trainer heeft een training weinig waarde. Bij Spril zijn de trainers uitstekend; ze zijn zeer bekwaam en vullen elkaar goed aan.” Een andere deelnemer voegt hieraan toe: “Er was veel persoonlijke aandacht voor elke deelnemer. Dit kwam niet alleen door de beperkte groepsgrootte, maar zeker ook door de kwaliteiten van de trainer. Hij had echt aandacht voor ons en luisterde goed naar onze individuele behoeften.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de meeste deelnemers als “netjes” en “goed verzorgd” ervaren. Hieronder vallen digitale slides, links naar relevante websites, lesmateriaal en handouts. Een tevreden deelnemer zegt hierover: “Het materiaal sloot naadloos aan op de cursusinhoud en is ook handig als naslagwerk.” Een andere deelnemer heeft een meer gematigde mening en vindt dat het materiaal te diepgaand is: “Het materiaal is daardoor niet helemaal representatief voor de gehele opleiding.” Dat is de reden dat deze referent hier een neutrale score geeft. Deze opvatting wordt echter niet gedeeld door de rest van de respondenten, die het materiaal beschrijven als “compleet en helder”, “van goede kwaliteit” en “perfect afgestemd op de cursusinhoud”

Accommodatie

Alle respondenten zijn unaniem positief over de accommodaties die Spril gebruikt. Hier zijn enkele citaten ter illustratie: “De locatie was prima bereikbaar en alles was goed georganiseerd, pluspunten voor de lekkere koffie”, “De lesruimtes waren top en voorzien van alle benodigde faciliteiten” en “De locatie was perfect, alles was tot in de puntjes verzorgd.” Deze uitspraken geven een goed beeld van de tevredenheid van de respondenten over de trainingslocaties van Spril, wat de hoge scores voor dit aspect verklaart.

Natraject

Volgens de respondenten heeft Spril voldoende aandacht besteed aan het natraject van de opleiding. Hoewel sommige deelnemers nog geen volledig oordeel kunnen geven omdat hun opleiding nog niet is afgerond, zijn degenen die wel een mening hebben allemaal tevreden. Een aantal deelnemers heeft positieve ervaringen gedeeld over het ontvangen van een deelnamecertificaat of een certificaat kort na het afronden van de opleiding. Een respondent zegt: "Direct na de bijeenkomsten hebben we uitgebreid met de docenten gesproken over onze ervaringen en mogelijke verbeterpunten. Ik waardeerde het dat de docenten openstonden voor onze feedback." Anderen vertellen dat ze na de opleiding zijn gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de docenten: "Het is fijn om te weten dat je de docenten kunt benaderen als je nog vragen hebt of behoefte aan extra begeleiding. Het is een goede service van Spril." Bovendien gaven enkele respondenten aan dat ze hun vooraf gestelde doelen hebben behaald: "Mijn doel was om effectiever leiding te geven aan mijn team, en deze opleiding heeft daar zeker aan bijgedragen."

Organisatie en Administratie

Op het gebied van administratie en organisatie zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Niemand heeft problemen ondervonden met Spril op dit vlak. De communicatie verloopt vlot en vragen worden snel en accuraat beantwoord. Een tevreden deelnemer zegt: "Spril is een professionele speler in de markt en dat merk je aan alles. De informatie is duidelijk en wordt op tijd verstrekt, de communicatie is efficiënt en de facturatie klopt altijd met de gemaakte afspraken." Een andere respondent voegt hieraan toe: "Spril heeft de zaken goed op orde. Ze luisteren naar hun klanten en zijn proactief in hun aanpak. Dit neemt veel werk uit handen, waardoor je je kunt concentreren op de opleiding zelf en niet op bijzaken." Deze uitspraken geven een goed beeld van de tevredenheid van de respondenten over de organisatorische en administratieve vaardigheden van Spril.

Relatiebeheer

Bij sommige referenten worden de contacten met Spril door een collega onderhouden, waardoor een deelnemer zegt: "Hierdoor heb ik geen volledig inzicht in het relatiebeheer. Ik weet eigenlijk niet hoe dit wordt gemanaged." De referenten die wel een mening hebben over het relatiebeheer, zijn overwegend tevreden over de aanpak van Spril. Eén respondent met een neutrale score had gehoopt op meer initiatief vanuit Spril: "Ik heb eigenlijk niets meer van ze vernomen." Een tevreden deelnemer merkt op: "Het is een dunne lijn; te veel informatie kan opdringerig overkomen. In dit geval heb ik geen klachten. Afgezien van af en toe een mailing, initieer ik zelf het contact en dat bevalt me prima." Andere respondenten hebben een actievere interactie met Spril: "Ik ontvang regelmatig een nieuwsbrief met interessante vervolgmogelijkheden en zie ook geregeld updates op LinkedIn." Concluderend is een ruime meerderheid van mening dat Spril uitstekend relatiebeheer voert waar de referenten zeer over te spreken zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben inzicht in de prijzen van de open trainingen van Spril, en daarmee ook niet in de prijs-kwaliteitverhouding. Echter, degenen die hier wel een mening over hebben, zijn hier tevreden over. "De opleiding heeft zeker een stevig prijskaartje, maar gezien wat je ervoor terugkrijgt, vind ik de prijs meer dan gerechtvaardigd," zegt een van de deelnemers. Een andere respondent merkt op: "Gelukkig wordt de opleiding door mijn werkgever betaald. Het is zeker niet goedkoop, maar ik ben ervan overtuigd dat mijn werkgever zal profiteren van wat ik hier leer. Dus dat maakt het de investering waard." De andere respondenten delen deze positieve mening en zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij Spril.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten uit dit onderzoek zijn positief over de open trainingen van Spril. Referenten zijn enthousiast over de kwaliteit van de opleiding en de algehele ervaring: "Zowel organisatorisch als inhoudelijk is het top geregeld bij Spril." De samenwerking met Spril wordt door iedereen als prettig ervaren: "Ze zijn goed bereikbaar, staan open voor feedback en beantwoorden vragen altijd op een vriendelijke manier." Tijdens het onderzoek heeft niemand een ontevreden of zeer ontevreden score gegeven: "Ik ben heel tevreden over het hele traject bij Spril." Vooral de praktische benadering van de trainers wordt als een sterk punt gezien: "De trainers zijn up-to-date met de nieuwste praktijkinzichten en relevante actualiteiten, en dit zie je terug in hun voorbeelden." Een van de geïnterviewden heeft wel een suggestie voor verbetering: "Het cursusmateriaal zou beter kunnen aansluiten op de onderwerpen die tijdens de bijeenkomsten worden behandeld. Nu voelde het soms wat losgekoppeld." De overige respondenten hebben geen verbeterpunten genoemd. Alle deelnemers zijn zo tevreden over Spril en het aanbod van programma's dat ze deze zonder aarzeling zouden aanbevelen aan anderen: "Ik ben zeer tevreden en zal dit zeker delen als iemand mij om advies vraagt."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Spril BV op 02-04-2024.

Algemeen

Spril B.V., opgericht in 2015, is gespecialiseerd in Workforce Management en Personeelsplanning. Het doel van Spril is klanten te helpen efficiënter te werken, kosten en baten voorspelbaar te maken, medewerkers tevreden te houden over hun werk-privébalans en de juiste mensen met de juiste capaciteiten op de juiste plek te krijgen. Dit laatste omvat onder andere het voorspellen van werkaanbod, capaciteitsplanning, het opstellen van werk- en dienstroosters, dagelijkse bijsturing, en het vastleggen en naleven van procedures en werkwijzen. Spril biedt ook ondersteuning bij het implementeren van software, het ontwikkelen en beheren van rapportagetools en financiële besturing. Om dit mogelijk te maken, biedt Spril consultancy, interim en werving en selectie diensten aan. Daarnaast speelt Spril een actieve rol in het coachen en opleiden van medewerkers via de Spril Academie, die een breed scala aan trainingen en opleidingen op verschillende niveaus biedt, waaronder post-hbo opleidingen, traineeships, workshops en in-company trainingen. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen en de open inschrijvingen van de academie. Het gesprek vond plaats op het kantoor in Almere met mevrouw Playford en de heer Martens.

Kwaliteit

Bij Spril staat kwaliteit voorop. Met een team van meer dan 80 consultants en WFM-specialisten, waarvan sommigen ook trainingen verzorgen, levert Spril hoogwaardige diensten. Deze professionals zijn enthousiast, deskundig en creatief, en weten zich snel aan te passen aan verschillende organisaties zonder hun scherpte en onafhankelijkheid te verliezen. Ze hebben een sterk inlevingsvermogen en stellen actief vragen om de drijfveren van anderen te begrijpen. De klant staat centraal in de dienstverlening van Spril. Samen met opdrachtgevers wordt gezocht naar oplossingen en gestreefd naar synergie. Door een optimale balans te vinden tussen bedrijfsdoelen, klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid, zorgt Spril ervoor dat vernieuwingen breed gedragen worden. Nieuwe medewerkers worden intern getraind. De 3 kenmerken van een Sprilliër zijn: persoonlijk, snelheid en bravoure. Met het samenstellen van een specialistisch en gedreven team streeft Spril naar een uniek DNA binnen het team. Trainingen en opleidingen worden nauwkeurig afgestemd op de specifieke leerdoelen van opdrachtgevers. Voor elk vraagstuk wordt een op maat gemaakte training ontwikkeld, inclusief lesmateriaal met actuele cases en organisatiespecifieke voorbeelden. De open trainingen worden continu tegen het licht gehouden een aangepast aan veranderde omstandigheden of feiten.

Continuïteit

Spril legt veel nadruk op het opbouwen en onderhouden van persoonlijke klantrelaties. Uit het Cedeo-rapport blijkt dat klanten Spril waarderen vanwege de deskundige trainers die zorgen voor praktijkgerichte en toepasbare trainingen. Dankzij deze positieve feedback kan Spril rekenen op een loyale klantenkring. Op basis van de verstrekte informatie en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek concludeert Cedeo dat de continuïteit voor de komende periode zeer goed is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Spril speelt snel in op veranderende marktomstandigheden en streeft constant naar verbetering. De organisatie investeert continu in de ontwikkeling van haar opleidingen en portfolio. Op dit moment biedt Spril een full-service oplossing die klanten volledig ontzorgt op het gebied van workforce management en personeelsplanning. Spril streeft ernaar altijd de 'beste van de klas' te zijn, een ambitie die wordt onderstreept door de hoge scores in recent klanttevredenheidsonderzoek.

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