

Klanttevredenheidsonderzoek

SV Land
Advies en Opleidingen

30-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SV Land vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering②				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③			10%	30%	50%
Accommodatie④					
Natraject				50%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				10%	90%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ④ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij SV Land wordt door geïnterviewden als zeer positief ervaren, vooral vanwege de korte communicatielijnen en de flexibiliteit die het instituut biedt. Veel respondenten geven aan al lange tijd met SV Land samen te werken. Dit heeft ervoor gezorgd dat het instituut hun specifieke behoeften goed begrijpt. Een referent zegt: "We volgen al lange tijd trainingen bij hen en hebben een vaste contactpersoon die onze organisatie goed kent. Hierdoor kunnen we snel schakelen." Een ander voegt daaraan toe: "De samenwerking is uitstekend. Ze zijn ontzettend flexibel en denken altijd met onze organisatie mee." Uit de interviews blijkt verder dat het instituut goed is ingespeeld op de sectoren waarin de klanten actief zijn. Een geïnterviewde merkt op: "Inhoudelijk zijn ze nauw betrokken bij wat er speelt binnen gemeenten." Dit wordt bevestigd door een ander, die zegt: "De accountmanagers zijn echte inhoudelijke experts in deze branche. Dat merk je aan de vragen die ze stellen en het inzicht dat ze hebben in onze behoeften."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte worden door de geïnterviewden als uitstekend afgestemd op hun specifieke behoeften en wensen ervaren. De meeste respondenten waarderen de flexibiliteit van het instituut om aanpassingen te doen op basis van de specifieke eisen van hun organisatie. Eén geïnterviewde merkt op: “Binnen onze gemeente gelden specifieke wetten en uitdagingen, en de aanpassingen die we vragen, worden altijd goed doorgevoerd.” Een andere respondent bevestigt dit door te zeggen: “Offertes sluiten vaak goed aan, en wijzigingen die door ons team worden voorgesteld, zijn altijd mogelijk.” Ook de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op het programma wordt positief beoordeeld. Een referent legt uit: “De aanpassingen die we vragen, worden altijd besproken met de contactpersoon of trainer, en er wordt goed rekening gehouden met wat er speelt in het werkveld.” Daarnaast wordt de duidelijke communicatie over de financiële kant van de samenwerking gewaardeerd. Een respondent zegt hierover: “We krijgen gewoon de factuur, we kennen de tarieven onderhand, en dat verloopt altijd soepel.” Wat betreft de afspraken rond het natraject, zoals evaluaties en terugkomdagen, zijn de referenten over het algemeen zeer tevreden. Een geïnterviewde stelt: “Afspraken worden bijna altijd goed nagekomen, en ze denken goed mee over passende oplossingen.”

Uitvoering

De uitvoering wordt unaniem positief beoordeeld, met name wat betreft de inhoud en werkvormen. De meeste geïnterviewden zijn zeer tevreden over hoe de trainingen aansluiten bij hun specifieke werkomgeving. Een referent benadrukt dit als volgt: “We zijn zeer tevreden over het maatwerk dat wordt geleverd. Binnen onze gemeente hebben we te maken met specifieke wetten en uitdagingen, en de gewenste aanpassingen worden altijd goed doorgevoerd. Daarnaast geven wij de voorkeur aan een andere vorm van rollenspelen, omdat de gangbare vorm onze medewerkers minder aanspreekt. Het instituut heeft een alternatieve aanpak gevonden waarbij de trainingsacteurs de situaties voordoen in plaats van dat onze medewerkers dit zelf moeten doen.” Andere geïnterviewden delen vergelijkbare positieve ervaringen met de werkvormen. Meerdere respondenten geven aan dat praktijkopdrachten en casuïstiek effectief zijn in het verbinden van de training met de dagelijkse praktijk. Een respondent merkt op: “We ontvangen altijd zeer positieve reacties op de trainingen. Vooral de praktijkdagen worden als leuk en leerzaam ervaren.” Ook de inhoud van de trainingen wordt zeer gewaardeerd. Een geïnterviewde stelt: “De inhoud is altijd actueel en sluit goed aan bij wat er speelt in onze sector.” Een ander voegt hieraan toe: “De inhoud is sterk en sluit uitstekend aan bij onze doelgroep.” Hoewel de algehele tevredenheid hoog is, plaatst een respondent een kanttekening en geeft aan dat de trainingen soms wat droog overkomen: “Er wordt wel eens opgemerkt dat het wat droge kost is, en ik denk dat het interactiever of aantrekkelijker gebracht kan worden.” Verder is men zeer tevreden over de mogelijkheid om tussentijds aanpassingen te maken. Een referent zegt hierover: “Het is erg fijn dat we regelmatig met de trainer kunnen schakelen en dat deze altijd bereid is om tussentijds bij te stellen.” Eén referent heeft geen zicht op de trainingen.

Opleiders

Men is zeer te spreken over de deskundigheid en het vermogen van de trainers om aan te sluiten bij de deelnemers. Meerdere respondenten zijn lovend over de kennis en ervaring van de trainers, waarbij een referent opmerkt: “Hun trainers zijn ontzettend goed en ervaren en kunnen uitstekend aansluiten bij de deelnemers.” Dit sentiment wordt gedeeld door anderen, die benadrukken dat de trainers putten uit hun eigen werkervaring, wat hen zowel inhoudelijk sterk als didactisch bekwaam maakt: “Mensen uit het werkveld met goed didactisch vermogen, omdat ze putten uit eigen ervaring.” Een belangrijk punt dat door meerdere referenten wordt genoemd, is de flexibiliteit van de trainers om in te spelen op wat er in de groep gebeurt. Eén geïnterviewde zegt hierover: “Ze zijn heel flexibel, ook in het anticiperen op wat er gebeurt in de groep, en ze zijn hier echt supergoed in.” Dit wordt bevestigd door een andere respondent, die de trainers prijst voor hun vermogen om bij te sturen wanneer de situatie dat vereist: “De trainer speelt soms in op wat er gebeurt, ook als dat afwijkt van de oorspronkelijke afspraken, maar de communicatie hierover is altijd helder.” Hoewel de algemene toon van de feedback zeer positief is, wordt er ook een kanttekening door meerdere respondenten genoemd. Een van de geïnterviewden merkt op dat het herhaaldelijk inzetten van dezelfde trainer kan leiden tot een zekere eentonigheid: “Wat we wel eens terugkrijgen, is dat het altijd dezelfde trainer is en daardoor de magie een beetje verdwijnt. Misschien komt dat doordat hij het steeds op dezelfde manier doet. Dan wordt het misschien op een gegeven moment gewoon een beetje saai.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de meeste geïnterviewden als actueel en relevant beoordeeld, hoewel er enkele opmerkingen zijn over de vorm waarin het materiaal wordt aangeboden. Veel respondenten waarderen dat het materiaal goed aansluit op hun praktijk. Eén referent zegt: “Het materiaal is altijd heel actueel en wordt in nette mappen aangeleverd,” terwijl een ander opmerkt: “Het lesmateriaal sluit uitstekend aan en is niet te intensief.” Dit benadrukt de tevredenheid over de inhoud en toepasbaarheid van het materiaal. Sommige referenten ontvangen het digitaal en anderen op papier. Van de referenten die het op papier ontvangen, hebben enkele een sterke voorkeur voor digitale versies. Een referent merkt hierover op: “Ze sturen vaak boekjes op, maar ik zou digitaal materiaal ook wel waarderen.” Een andere referent geeft een neutrale score om deze reden: “Alles is op papier en wordt opgestuurd, wat ik een beetje ouderwets vind.” Eén respondent geeft geen score op dit gebied omdat hij hier geen zicht op heeft.

Accommodatie

Alle trainingen vinden in company of online plaats

Natraject

Het natraject wordt door alle geïnterviewden positief ervaren, met name vanwege de structuur rondom de afsluiting en de impact die de training heeft op de werkvloer. De meeste respondenten geven aan dat de training wordt afgerond met een eindopdracht en een bewijs van deelname, wat als een belangrijk onderdeel van de training wordt gezien. Een referent merkt op: “Mensen krijgen een bewijs van deelname, wat verplicht is en hen stimuleert om actief deel te nemen.” Een ander voegt toe: “De training wordt afgesloten met een eindopdracht. Wat wij heel sterk vinden, is dat er ook praktisch getoetst wordt, in ons geval in de vorm van een huisbezoek.” Wat betreft de eindevaluatie en de activiteiten in het natraject, wordt vaak aangegeven dat deze sterk afhankelijk zijn van de specifieke training. Een geïnterviewde geeft aan: “Er zijn vaak terugkomdagen, en de training sluit heel goed aan bij de praktijk, wat door de deelnemers wordt gewaardeerd.” Een andere respondent wijst op de impact van de training, hoewel deze soms moeilijk te meten is: “Met een eindopdracht wordt de training afgesloten, en via leidinggevendenden krijgen we terug dat mensen hier veel aan hebben.” De implementatie van de geleerde vaardigheden en kennis op de werkvloer wordt door veel geïnterviewden als positief ervaren, hoewel zij ook aangeven dat de verantwoordelijkheid hiervoor grotendeels bij de organisatie zelf ligt. Een referent stelt: “De implementatie ligt echt bij ons, maar we hebben zeker het gevoel dat het impact heeft op de werkvloer.” Dit wordt bevestigd door een ander, die zegt: “We zijn er zelf heel actief mee bezig om het levend te houden en te blijven implementeren in ons team.”

Organisatie en Administratie

Er is brede tevredenheid over de bereikbaarheid, flexibiliteit en het nakomen van afspraken. Een referent benadrukt: “Alles is altijd heel goed geregeld.” De flexibiliteit van het instituut wordt ook zeer gewaardeerd, vooral in het omgaan met specifieke wensen en het verschuiven van data. Een andere geïnterviewde merkt op: “Ze zijn heel flexibel en snel in het bieden van oplossingen, zoals het digitaal opsturen van materiaal op verzoek.” De communicatie en naleving van afspraken worden als een sterk punt van het instituut gezien. Een respondent geeft aan: “Het secretariaat is uitstekend, ze bevestigen altijd afspraken en vragen of we nog iets nodig hebben, dus dat is echt super.” Dit wordt bevestigd door een andere geïnterviewde, die zegt: “Ze zijn zeer goed in het informeren, alles is altijd tot in de puntjes geregeld.” Eventuele problemen worden ook snel opgelost. Eén referent stelt: “Ze zijn heel goed, maar uiteraard worden soms fouten gemaakt. Ze zijn echter uitstekend in het oplossen daarvan en zeer flexibel in het bieden van oplossingen.”

Relatiebeheer

De meeste respondenten benadrukken het prettige en persoonlijke contact. Een referent merkt op: "Het contact is altijd heel persoonlijk, en ik heb me bij hen nog nooit een nummertje gevoeld." Verder noemen veel referenten de ervaring en expertise van hun contactpersonen, waardoor ze zich begrepen voelen in hun behoeften. Eén referent zegt: "Ze kennen onze organisatie heel goed, en ook het werkveld met alle problemen die daar spelen. Hierdoor hebben we hele prettige gesprekken." Het instituut wordt ook geprezen voor de korte communicatielijnen en de toegankelijkheid van de medewerkers. Een respondent geeft aan: "Er zijn superkorte lijntjes, en hoewel het niet altijd dezelfde persoon is, zijn ze allemaal erg goed, vriendelijk en kunnen goed meedenken." Wat betreft de frequentie en manier van contact onderhouden, worden de initiatieven vanuit het instituut gewaardeerd. Een geïnterviewde zegt: "Ze bellen vaak even kort om te vragen hoe het gaat, en we hebben regelmatig contact om te evalueren en vooruit te kijken."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle respondenten zijn tevreden met de prijs die gevraagd wordt, vooral gezien de hoge kwaliteit van de geboden trainingen. Eén referent merkt op: "Voor de kwaliteit die ze leveren, is de prijs zeer schappelijk. In vergelijking met andere aanbieders, die vaak meer vragen voor een lagere kwaliteit, biedt dit instituut echt waar voor zijn geld." Hoewel sommige geïnterviewden aangeven dat de trainingen aan de prijzige kant kunnen zijn, wordt dit over het algemeen als gerechtvaardigd gezien, omdat de prijzen overeenkomen met wat gebruikelijk is in de markt. Een respondent stelt: "De trainingen zijn misschien wat duurder, maar absoluut marktconform, en de kwaliteit maakt elke euro waard." Deze mening wordt gedeeld door anderen, die aangeven dat ze vanwege de tevredenheid over de geboden kwaliteit niet de behoefte hebben gehad om naar andere aanbieders over te stappen: "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend en we zien geen reden om andere aanbieders te overwegen." Het feit dat de kosten gedeeld kunnen worden met andere organisaties wordt ook als een groot voordeel beschouwd, zoals een referent aangeeft: "Het kunnen delen van de kosten over verschillende organisaties maakt de prijs nog aantrekkelijker en zorgt ervoor dat we binnen ons budget blijven."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De geïnterviewden zijn over het algemeen zeer tevreden over de opleiding en de samenwerking met SV Land. Een van de vaak genoemde sterke punten is de kwaliteit van het contact. Een referent benadrukt: "Wat wij enorm waarderen, is dat ze zeer flexibel zijn en altijd op zoek gaan naar de beste oplossingen voor onze situatie." Een andere geïnterviewde vult aan: "De persoonlijke benadering en de aangename gesprekken maken het contact heel prettig. Ze zijn niet alleen professioneel, maar ook zeer toegankelijk en oprecht." Daarnaast waarderen de geïnterviewden de uitgebreide expertise die het instituut biedt, zowel bij de accountmanagers als bij de trainers. Een respondent merkt op: "Het instituut blinkt echt uit in zijn specialistische aanpak en weet precies waarin het excelleert, wat zorgt voor een sterke focus en kwaliteit." Een andere geïnterviewde voegt hieraan toe: "Ze beschikken over enorm veel expertise, en dat is duidelijk zichtbaar in de manier waarop ze zich aanpassen aan de specifieke behoeften van onze organisatie." Hoewel de algemene tevredenheid hoog is, zijn er enkele verbeterpunten die genoemd worden. Een geïnterviewde geeft aan dat de trainingen soms wat saai of droog worden ervaren. Een referent stelt: "De training mag wel wat spannender zijn. Het is vaak dezelfde trainer, en de stof wordt soms op een droge manier gepresenteerd. Meer interactie zou de trainingen aantrekkelijker maken." Ook wordt opgemerkt dat de evaluaties beter en vaker uitgevoerd kunnen worden. Een respondent zegt hierover: "De evaluaties kunnen nauwkeuriger en frequenter plaatsvinden. Soms ontvangen we te weinig feedback, en dat kan verbeterd worden." Ondanks deze aandachtspunten zouden veel geïnterviewden het instituut zonder aarzeling aanbevelen aan anderen, vanwege de hoge kwaliteit, brede expertise, flexibiliteit en persoonlijke benadering die het instituut kenmerken.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met SV Land Advies en Opleidingen op 30-09-2024.

Algemeen

SV Land is al twintig jaar dé expert op het gebied van sociale zekerheidswetgeving en verzuim in Nederland. Met diepgaande kennis en ervaring ondersteunt SV Land bedrijven en overheden op diverse manieren: door middel van advies, het aanbieden van opleidingen, het uitvoeren van besparingsprojecten, handhaving en het inzetten van tijdelijke specialisten. Dankzij deze specialistische aanpak levert SV Land innovatieve en waardevolle oplossingen voor zowel de publieke als private sector. De focus ligt op het ontwikkelen, toepassen en delen van kennis rondom sociale zekerheid en verzuim, wat organisaties helpt om grip te krijgen op deze complexe materie. Recent onderzoek van Cedeo richtte zich op de opleidingsactiviteiten van SV Land, met name op de maatwerktrajecten. Voor de afronding van dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met programmamanager opleidingen, mevrouw Alblas-ten Hove, en opleidingscoördinator, mevrouw Saidi-Hariti, op het kantoor van SV Land in Zoetermeer.

Kwaliteit

De meer dan vijftig trainers van SV Land zijn echte vakmensen die actief in het werkveld staan. Hierdoor kunnen ze de theorie naadloos vertalen naar de praktijk en zich goed inleven in de werkomgeving van de deelnemers. De meeste trainers zijn als ZZP'er aan SV Land verbonden, maar een aantal is in vaste dienst. Naast hun inhoudelijke expertise beschikken ze over sterke didactische vaardigheden, waardoor de trainingen niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook perfect aansluiten op de ervaringen en behoeften van de deelnemers. Dit verhoogt de effectiviteit van de trainingen aanzienlijk. In de afgelopen jaren heeft SV Land een breed netwerk van trainers opgebouwd, waardoor voor elke branche en elk expertisegebied een passende trainer beschikbaar is. Na elke training volgt een evaluatie, die zorgvuldig wordt doorgenomen door de accountmanager. Op basis hiervan worden verbeterpunten en nieuwe onderwerpen voor toekomstige trainingen geïdentificeerd. De accountmanager onderhoudt nauw contact met de opdrachtgevers en zorgt tijdens het hele traject voor regelmatige terugkoppeling om alles op koers te houden.

Continuïteit

SV Land onderhoudt nauwe banden met relevante marktpartijen, waardoor ze snel en effectief kunnen inspelen op kansen en ontwikkelingen in de markt. Zo komt er binnenkort een nieuwe interactieve e-learning beschikbaar: Participatiewet in Vogelvlucht. Met deze e-learning speelt SV Land in op de behoefte om nieuwe medewerkers op een toegankelijke manier snel kennis te laten maken met het vakgebied. SV Land werkt continu aan het ontwikkelen van nieuwe trainingen, terwijl het bestaande aanbod voortdurend wordt geactualiseerd. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is gedeeld, concludeert Cedeo dat de continuïteit van SV Land bij maatwerktrajecten voor de komende periode ruimschoots gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Referenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen, geven aan dat SV Land kwalitatief sterke trainers inzet en haar logistieke organisatie uitstekend op orde heeft. Betrokkenheid en klantgerichtheid worden in de interviews als belangrijke kernwaarden genoemd, wat verklaart waarom veel organisaties graag met SV Land samenwerken. Door praktijkgerichte experts te betrekken bij zowel de ontwikkeling als uitvoering van de trainingen, en door een grondige intake die leidt tot een op maat gemaakt programma, weet SV Land perfect in te spelen op de behoeften van diverse doelgroepen. De sterke koppeling met de praktijk en het "grote nut" van de opleidingen worden door veel referenten als belangrijke pluspunten benadrukt.

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