

Klanttevredenheidsonderzoek

Span Organisatie-advies en Opleidingen

28-02-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Span Organisatie-advies en Opleidingen 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			10%	20%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering②				30%	60%
Opleiders③				20%	70%
Trainingsmateriaal④			10%	50%	10%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥				40%	40%
Organisatie en Administratie			10%	10%	80%
Relatiebeheer			20%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal⑧				40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in de uitvoering.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in de opleiders.
- ④ Drie referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ⑤ De referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ⑥ Twee referenten hebben geen inzicht in het natraject.
- ⑦ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding.
- ⑧ Eén referent heeft geen inzicht in de totale samenwerking.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten verzorgd door Span Organisatie-advies en Opleidingen (hierna te noemen Span) hebben tien referenten meegewerkt. Vrijwel alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Span het voortraject vormgeeft. In veel gevallen is er sprake van een jarenlange samenwerking. Positieve eerdere ervaringen en aanbevelingen van anderen spelen daarbij een belangrijke rol in de keuze voor Span. Een referent licht toe: "Span werkt al jaren voor meerdere afdelingen binnen de gemeente en heeft een sterke reputatie opgebouwd. Ze leveren maatwerk dat specifiek is afgestemd op onze locatie. Bovendien kunnen we vooraf situaties en rollen aandragen die vervolgens met acteurs worden uitgewerkt. De trainer kent onze wensen goed."

Een andere geïnterviewde vult aan: “Ze hebben uitstekende trainers die aansluiten bij onze behoeften, en de vraag naar hun trainingen is groot. We beoordelen opleiders altijd op basis van reviews, kwaliteit en prijs, en zij komen telkens als beste uit de bus.” Een derde referent bevestigt dit: “We hebben al vaker met hen samengewerkt. Onlangs was er opnieuw een aanbesteding, omdat het contract afliep. Ze hebben zich ingeschreven en op basis van prijs en kwaliteit is er opnieuw voor hen gekozen. Onze wensen en verwachtingen konden we duidelijk overbrengen en ze staan altijd open voor feedback.” Hoewel de meeste respondenten zeer positief zijn over de samenwerking met Span, wordt er ook een verbeterpunt genoemd. Een respondent merkt op: “De keuze voor Span is bewust gemaakt, maar we merken dat het plannen van extra data soms lang duurt. Daar zouden ze sneller in kunnen schakelen.”

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn unaniem tevreden over het opleidingsprogramma van Span. Dit wordt als volgt gemotiveerd: “Het opleidingsprogramma en de offertes zijn altijd keurig verzorgd,” en: “Deelnemers kunnen het opleidingsprogramma inzien via een online tool, waarin alle informatie van Span staat. Daarnaast zorg ik zelf altijd voor de uitnodigingen, toelichting en bijbehorende documenten.” Een tevreden respondent ziet echter nog ruimte voor verbetering: “Bij de opfrustraining is een keuzedeel opgenomen, wat soms verwarring veroorzaakt bij de deelnemers over de inhoud. Voor ons als afdeling is dat ook lastig te monitoren.”

Uitvoering

Alle referenten die voldoende zicht hebben op de uitvoering van de training zijn positief tot zeer positief. Eén respondent geeft aan niet deel te nemen en kan daar inhoudelijk geen oordeel over vellen. De training wordt aangeboden in diverse werkvormen. Een referent licht toe: “Het programma omvat werkvormen zoals rollenspellen en opdrachten. De training duurt twee volledige dagen en wordt gevolgd door een terugkoment. Deelnemers kunnen hun eigen casussen inbrengen, waardoor de training goed aansluit op de praktijk. Meestal werken we met kleine groepen, wat zorgt voor veel onderlinge interactie en het delen van ervaringen en oplossingen. Daarnaast zijn er meerdere evaluatiemomenten om de training continu te verbeteren.” Een andere respondent voegt toe: “De training kan soms intens zijn, vooral omdat het om een interventie in agressietraining gaat. De acteurs spelen hun rol met volle overtuiging. Geen enkele training is hetzelfde, omdat de inhoud wordt bepaald door de casuïstiek die aan bod komt.” Een derde geïnterviewde merkt op: “Er is altijd ruimte om dieper in te gaan op specifieke onderwerpen als daar behoefte aan is. Soms ervaren deelnemers de theorie als uitgebreid en zouden ze liever sneller naar de praktijk gaan. Toch is het waardevol om eerst de theorie te behandelen, zodat iedereen de ins en outs goed begrijpt.” Een referent benadrukt dat de training een veilige omgeving biedt om te oefenen. Een ander voegt toe dat de evaluaties positief zijn en de training steeds populairder wordt: “Onze doelgroep bestaat echt uit doeners, en de werkvorm waarbij per dagdeel drie acteurs in kleine groepjes worden ingezet, werkt goed. Ik zeg altijd: ‘Ze leren het pas echt als ze het voelen, als ze er last van hebben. Dan worden ze nieuwsgierig om iets anders te proberen.’”

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten zeer te spreken over de opleiders die door Span worden ingezet. Zeventig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Eén respondent heeft onvoldoende zicht op dit aspect en geeft daarom geen waardering. Een referent licht toe: “De trainer en acteurs worden als zeer goed ervaren. Het zijn echte professionals die weten waar ze het over hebben en uitstekend maatwerk leveren.” Een ander vult aan: “De trainer is bij ons goed bekend en wordt als een prettig persoon ervaren. Hij is laagdrempelig, heeft veel kennis van zaken en is altijd goed voorbereid.” Een derde respondent merkt op: “Er zijn meerdere trainers die soms een verschillende aanpak hanteren. Over het algemeen zijn de reacties erg positief: de trainers beschikken over veel kennis en ervaring en staan open voor feedback. Een keer werd wel opgemerkt dat een trainer te veel zendt en minder interactie had met de groep, maar er was ruimte om dit te bespreken.” Tot slot benadrukt een geïnterviewde: “De trainer is zeer ervaren, heeft een sterke aanpak en werkt met passie en deskundigheid. Daarnaast vind ik het belangrijk dat hij de trainingen zelf geeft en geen andere trainers inzet.”

Trainingsmateriaal

De respondenten waarderen het materiaal dat door Span is verstrekt op uiteenlopende wijze. Drie referenten hebben er geen gebruik van gemaakt of hebben er onvoldoende zicht op en onthouden zich daarom van een oordeel. De overige respondenten variëren in hun beoordeling van zeer tevreden tot neutraal. Een positieve referent merkt op: “De trainer neemt zijn eigen materiaal mee. Ik hoor daar geen negatieve geluiden over van deelnemers.” Een ander voegt toe: “Het is hun eigen materiaal, maar ze houden goed rekening met ons beleid.” Hoewel sommige respondenten tevreden zijn, zien ze ook mogelijkheden voor verbetering. Een geïnterviewde stelt: “De teksten zijn vrij lang, en de vraag is of mensen dat tegenwoordig nog lezen. Misschien zou een samenvatting in hoofdlijnen beter werken. Bovendien is het materiaal uit 2015 en daardoor enigszins verouderd.” Een ander merkt op: “Een digitale versie zou een verbetering zijn.” Een neutrale respondent onderbouwt dit als volgt: “Inhoudelijk dekt het trainingsmateriaal de lading nog steeds, maar een opfrissing zou geen kwaad kunnen. Grafisch oogt het verouderd.”

Accommodatie

De respondenten kennen geen score toe aan de accommodatie, aangezien de trainingen uitsluitend in-house plaatsvinden of worden gehouden op een locatie die zij zelf regelen.

Natraject

Het natraject wordt door de respondenten als tevredenstellend tot zeer goed ervaren. De training wordt afgesloten met een evaluatie, die zowel met de deelnemers als de opdrachtgever wordt besproken. Een referent licht toe: “Er is altijd een evaluatie met de deelnemers. Na afloop vindt een eindgesprek plaats waarin wordt besproken wat is opgevallen en of er nog aanvullende acties nodig zijn.” Een tweede geïnterviewde vult aan: “Er is nog een terugkomdag zonder vast programma. Tijdens deze bijeenkomst wordt ingespeeld op de vragen en ervaringen van de deelnemers. De training wordt altijd geëvalueerd, zowel door hen als door ons via ons eigen systeem. Hierin worden verschillende vragen gesteld over verbeterpunten en sterke punten. Als er behoefte is om bepaalde zaken te bespreken, dan gebeurt dat. Het belangrijkste is dat medewerkers het geleerde kunnen toepassen op de werkvloer.” De training levert zowel de deelnemers als de organisatie verschillende voordelen op. Een respondent merkt op: “Vooral bewustwording en herkenning. Medewerkers zijn beter voorbereid en kunnen hun grenzen beter aangeven, maar het draait vooral om bewustwording.” Een ander vult aan: “Iedereen weet beter waar de aandachtspunten liggen, kent zijn rol en weet hoe te handelen bij agressie.” Een derde referent benadrukt het bredere effect: “Wij staan aan de voorkant van de dienstverlening, en deze training geeft ons de tools om op de juiste manier op te treden, vooral in een maatschappij waarin verhuftering toeneemt. Het zorgt ook voor een gedeeld beeld van wat acceptabel gedrag is, zodat iedereen op dezelfde manier handelt. Dit draagt bij aan een veilige werkomgeving.” Een van de respondenten deelt een sprekend voorbeeld: “Laatst kwam er deelnemer naar me toe die heel blauw is volgens het DISC-profiel. Hij zei: ‘Ik heb hier meer aan gehad dan aan mijn hts-opleiding. Ik snapte andere mensen niet altijd en was daardoor vaak gefrustreerd. Nu heb ik geleerd dat anderen ook hun eigen belangen hebben, en daardoor begrijp ik ze beter.’” Bij twee respondenten is de training nog niet afgerond, waardoor zij geen waardering konden geven. Wel gaf een opdrachtgever aan dat de training heeft gezorgd voor verdieping, zowel op persoonlijk vlak als binnen het team.

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten zijn van mening dat Span de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Een respondent licht toe: “Alles is goed en strak geregeld. Ze zijn zorgvuldig met de uitnodigingen en houden alles netjes bij. Als iemand onverwacht niet kan komen, geven ze dat altijd duidelijk aan ons door.” Een ander deelt een positieve ervaring: “Een tijdje terug wilde ik een training verplaatsen vanwege een dubbele afspraak. In het weekend kreeg ik binnen vijf minuten een reactie van de trainer, en het was geen probleem om het aan te passen. Ze reageren prettig en snel.” Een derde referent vult aan: “De officemanager regelt alles uitstekend. Ze stuurt voorbereidend materiaal en bezorgt mij standaard de evaluatie na afloop.” Toch heeft één respondent een andere ervaring: “Soms moeten wij echt weken wachten op een antwoord op een e-mail, al krijgen we uiteindelijk wel reactie. Aan de andere kant kan het deels aan ons liggen, omdat we vooral per e-mail contact zoeken.”

Relatiebeheer

Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Zij bevestigen dat de samenwerking prettig en efficiënt verloopt. Een referent licht toe: "Ik heb een vaste contactpersoon. De samenwerking verloopt prettig; hij reageert snel, geen vraag is te veel en hij ontzorgt." Een ander vult aan: "Er zijn meerdere contactpersonen, maar er is ook direct overleg met de eigenaar. Dat werkt goed." Een derde respondent merkt op: "Hij is zakelijk, in de positieve zin van het woord. To the point, meedenkend, en ik kan hem zelfstandig ergens op afsturen voor een mogelijke opdracht binnen ons bedrijf. Dat vertrouwen heb ik in hem." Twee respondenten zijn noch tevreden noch ontevreden. Een van hen merkt op: "Er is een vaste contactpersoon, maar die reageert soms wat trager, vooral via e-mail. Binnenkort starten nieuwe samenwerkingen en dan zal blijken of dit aspect verbetert." Een ander vult aan: "Wij nemen een groot aantal trainingen af, en soms ontstaan er last-minute wijzigingen door vertrek of ziekte van een deelnemer. Ik heb mijn bedenkingen bij de flexibiliteit in de financiële afhandeling hiervan, zeker gezien de omvang van onze afname."

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrainingen van Span. Degenen die hier wel over kunnen oordelen, vinden in grote meerderheid dat deze verhouding in orde is. Een respondent merkt op: "Ik denk dat de prijs eerlijk en marktconform is." Twee tevreden referenten geven echter aan dat de prijs aan de hoge kant is: "Ze zitten aan de bovenkant van de markt."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven Span een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en soms langdurige samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden specifiek genoemd: kennis en expertise, flexibiliteit, goede voorbereiding, duidelijke communicatie, maatwerk en effectieve werkvormen. Een referent licht toe: "Ze hebben veel kennis en ervaring binnen overheidsorganisaties en werken met meerdere opdrachtgevers. Het is fijn dat we door hun voorbeelden ook van andere organisaties kunnen leren. Daarnaast durven ze kritisch naar ons te zijn, wat ik waardeer. Als er iets speelt, kan het open worden uitgesproken en opgelost." Een ander merkt op: "Misschien zou het vanzelfsprekend moeten zijn, maar ze houden zich echt aan afspraken en stemmen goed af wat ze wel en niet doen. Het is gewoon een fatsoenlijke dienstverlening. Daarnaast zijn ze flexibel als wij tussentijds nog iets willen aanpassen." Ook de werkvormen worden als prettig ervaren. Een respondent vertelt: "Je oefent in kleine groepjes met een acteur, wat de mogelijkheid biedt om je kwetsbaar op te stellen. Dit blijft binnen de groep, tenzij je zelf anders aangeeft." Daarnaast wordt benadrukt dat de trainer snel verbinding maakt met de groep en veel kennis van zaken heeft. Alle respondenten geven aan dat zij de opleidingen van Span aanbevelen bij derden. "Maar niet te veel, want ik wil wel dat hij beschikbaar blijft!", voegt een referent lachend toe.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Span Organisatie-advies en Opleidingen op 28-02-2025.

Algemeen

Span ondersteunt sinds 1991 Nederlandse gemeenten en overige lokale, regionale en landelijke (semi-)overheden bij de meest uiteenlopende actuele ontwikkelvraagstukken. Het bureau levert een wezenlijke bijdrage aan de ontwikkeling van deze organisaties door de veelzijdige dienstverlening en expertise. Span heeft een ruim aanbod in training en begeleiding op het gebied van effectief gedrag, mobiliteit, samenwerking en organisatiecultuur. Ook worden trainingen voor agressiehantering geboden en begeleiding bij de implementatie of upgrade van het agressiebeleid. Het bureau staat garant voor effectieve maatwerkinterventies, waarbij duurzame borging van de gewenste verandering en het vergroten van het zelflerend vermogen centraal staan.

Kwaliteit

Span werkt met 187 bevlogen trainers/adviseurs en acteurs. Zij werken nauw samen met de klanten aan verbetering van de interne samenwerking en de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers. Dit doen zij vanuit een veelzijdige ervaring, creatieve aanpak en praktische professionaliteit. Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Span. Voor iedere opdracht wordt met zorg de juiste expert geselecteerd. De trainers/adviseurs en acteurs delen hun kennis, houden elkaar scherp en zetten elkaar in hun kracht. Span onderhoudt de relatie met hen door (online) bijeenkomsten om te brainstormen over ontwikkelingen. Doordat zij actief zijn bij de klanten en met klanten in gesprek gaan, zijn zij op de hoogte van wat er speelt en van de nieuwste ontwikkelingen. Naast een aantal vaste trainingen is het opleidingscurriculum dan ook steeds wisselend: afhankelijk van de ontwikkelingen in de markt.

Na afloop van iedere training vullen deelnemers via een QR-code een evaluatie in. Ook schrijft de trainer een trainingsverslag. Ieder traject wordt na afloop met de klant besproken. Vernieuwing van het opleidingscurriculum op basis van onder meer evaluaties is een continu proces.

Continuïteit

Door de kwalitatief hoogwaardige en actuele trainingen die goed aansluiten bij het werkveld weten vele opdrachtgevers al jaren hun weg naar Span te vinden. Het bureau zet dan ook in op voortzetten van de huidige gang van zaken en het bieden van kwaliteit. Als trends ziet het bureau meer vraag naar trainingen rond cultuurverschillen vanwege de verschillende opvanglocaties voor asielzoekers. Andere onderwerpen die in de belangstelling staan, zijn ondermijning en omgaan met mensen met verward gedrag.

Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Span voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Span levert diensten voornamelijk aan gemeentes. Het bureau kent de cultuur en context van de opdrachtgevers door en door. Het landelijk beleid van de overheid bepaalt voor een deel waar gemeentes aan moeten voldoen en dat is leidend voor aanpassing van het opleidingscurriculum. Als er trendsesignaleerd worden, gaat Span daarover met opdrachtgevers in gesprek en worden nieuwe producten ontwikkeld die hierop aansluiten. Het bureau bouwt met de klant een blijvende relatie op. Span is een maatwerkbureau en wil dat blijven.

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