

Klanttevredenheidsonderzoek

Schouten & Nelissen Academy / Schouten & Nelissen B.V.

02-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schouten & Nelissen Academy / Schouten & Nelissen

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	9

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma			10%	10%	80%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject				20%	80%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding②				40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tevredenheid over het voortraject bij Schouten & Nelissen Academy / Schouten & Nelissen B.V., hierna te noemen Schouten & Nelissen, is hoog onder de respondenten. Meerdere deelnemers geven aan dat zij via internet bij het instituut zijn terechtgekomen, waarbij positieve reviews een belangrijke rol speelden in hun keuze. Een respondent merkt op: "De uitstekende beoordelingen online gaven me echt het vertrouwen om voor hen te kiezen." Ook de naamsbekendheid en goede reputatie van het instituut worden genoemd als redenen voor hun keuze. Een deelnemer zegt: "Ze hebben een goede naam; dat trok mij over de streep." Enkele respondenten zijn via hun werkgever bij het instituut terechtgekomen. Daarnaast wordt het soepele inschrijvingsproces gewaardeerd. Een respondent stelt: "Inschrijven verliep heel soepel en je kon ook nog met iemand in gesprek waardoor je echt even goed alle vragen kon stellen." Hoewel één deelnemer aanvankelijk te maken had met meerdere annuleringen van de opleiding, waardeert hij de manier waarop het instituut dit heeft opgelost: "Helaas werd mijn opleiding meerdere keren geannuleerd, maar ze hebben dit supergoed opgelost door met een heel goed alternatief te komen."

Opleidingsprogramma

Meerdere deelnemers waarderen de duidelijkheid en volledigheid van de informatie op de website voorafgaand aan de training. Een respondent merkt op: “De website biedt een heldere en volledige uitleg van alle informatie.” Een ander geeft aan: “Ik heb van tevoren een uitgebreid gesprek gehad. Hierin is grondig besproken of de inhoud van deze training aansloot bij mijn behoeften. In onze online leeromgeving werden de leerdoelen telkens opnieuw beschreven; dat vond ik ook zeer positief.” De persoonlijke terugkoppeling na inschrijving wordt eveneens positief beoordeeld. Een deelnemer stelt: “Na mijn inschrijving ontving ik een zeer duidelijke terugkoppeling.” Echter, één respondent is neutraal over de informatievoorziening vanwege onduidelijke instapeisen en opleidingsniveau: “De omschrijving was niet voldoende duidelijk; de instapeisen waren onduidelijk. Welke vooropleiding je nodig had en wat het vereiste opleidingsniveau was had wat mij betreft wel duidelijker vermeld kunnen worden. In de praktijk was de training echt behoorlijk pittig voor iemand met mijn opleidingsniveau.” Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden met de financiële transparantie en de duidelijkheid van de prijsopgave.

Uitvoering

De respondenten zijn vol lof over de uitvoering van de opleidingen. Men ervaart dat de opleidingen conform afspraak zijn uitgevoerd en dat de afwisseling tussen theorie en praktijk goed is. Deelnemers waarderen de mogelijkheid om persoonlijke ervaringen en praktijkvoorbeelden te delen. Een deelnemer merkt op: “We gingen diep in op persoonlijke ervaringen, met een fijne afwisseling tussen oefenen en theorie.” De didactische werkvormen, zoals praktijkopdrachten en rollenspellen, worden als effectief ervaren. Vooral de praktische toepasbaarheid van de training en de waardevolle feedback van trainers en medecursisten worden benadrukt. Een deelnemer stelt: “We moesten veel oefenen en kregen hele goede feedback van zowel de trainer als medestudenten, wat heel inzicht gevend was.” Een deelnemer merkte op dat de tijdsinvestering voor de opdrachten groter was dan verwacht: “Ik vond het een hele pittige opleiding ook de opdrachten namen veel tijd in beslag.” Het niveauverschil binnen de groep werd verschillend ervaren; terwijl sommigen de diversiteit als verrijkend zagen, vonden anderen het tempo soms te langzaam door de uiteenlopende niveaus van medecursisten.

Opleiders

De tevredenheid over de trainers van Schouten & Nelissen is zeer hoog, men geeft dan ook unaniem de hoogste score. Alle deelnemers zijn zeer te spreken over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. Meerdere respondenten prijzen de empathie en betrokkenheid van de trainers. Daarnaast wordt het vermogen van de trainers om goed in te spelen op de groep en de deelnemers actief te betrekken benadrukt. Een aantal uitspraken ter illustratie zijn: “De trainer was uitstekend afgestemd op de groep en kon echt de diepte ingaan”, “De trainer loste uitdagingen binnen de groep moeiteloos op, met veel empathie. Ze was een inspirerend voorbeeld van hoe je als trainer kunt optreden” en “De trainer was buitengewoon empathisch; ze wist precies wanneer ze de groep ruimte moest geven en wanneer ze subtiel de leiding moest terugnemen.” Ook wordt de deskundigheid en ervaring van de trainers hoog gewaardeerd. Een respondent stelt: “De trainer beschikte over een schat aan ervaring en kennis.” Een andere deelnemer geeft aan: “Een zeer ervaren professional die mijn leven echt heeft veranderd; ze had op elke vraag een doordacht antwoord.” De persoonlijke begeleiding en extra ondersteuning buiten de trainingen worden eveneens als zeer positief ervaren. Een deelnemer zegt: “De trainer nam uitgebreid de tijd om mij, zowel tussen de trainingen door als achteraf, te helpen. Hoewel ik minder vooropleiding had dan andere deelnemers, heeft zij mij er echt doorheen geloodst.”

Trainingsmateriaal

De meeste deelnemers waarderen de duidelijke online leeromgeving en de gebruiksvriendelijke structuur. Een respondent merkt op: “De online omgeving is zeer helder en heeft een fijne structuur; alle opdrachten worden goed teruggekoppeld. Het is een uiterst gebruiksvriendelijk systeem.” Ook de kwaliteit van de verstrekte boeken en handouts wordt positief beoordeeld. Een deelnemer zegt: “Het boek was heel prettig leesbaar.” Een ander voegt toe: “We kregen twee boeken die uitstekend aansloten bij de cursus.” De wekelijkse handouts die na elke les worden nagezonden, worden eveneens gewaardeerd. Eén respondent ziet ruimte voor verbetering op het gebied van casuïstiek: “De leeromgeving is zeer duidelijk en de opdrachten zijn goed, maar wat betreft de theorie zouden er meer voorbeelden mogen zijn van buiten het bedrijfsleven.”

Accommodatie

Meerdere deelnemers waarderen de goede faciliteiten en bereikbaarheid van de locatie. Een respondent merkt op: “De faciliteiten zijn heel goed geregeld; we werden goed verzorgd en konden tussendoor iets te drinken pakken.” Een ander geeft aan: “Heel goed bereikbaar met de auto en uitstekende service op locatie; de lunch was heel goed.” Deelnemers prijzen zowel de toegankelijkheid met het openbaar vervoer als, op sommige locaties, de parkeermogelijkheden. Deelnemers zeggen hierover: “Het was naast Utrecht Centraal, dus makkelijk met het ov te bereiken” en “Je kon ook goed parkeren; dat was heel fijn.” Echter bij een locatie in het centrum van Utrecht vonden sommigen parkeren lastig en duur. Eén respondent is neutraal en geeft een score van drie vanwege de staat van de locatie: “De locatie was een beetje verouderd en we zaten in de kelder. Door wateroverlast moesten we toen ook verplaatsen. Het werd goed opgelost, maar misschien is een andere locatie beter.” Een andere deelnemer merkt op dat de airconditioning niet werkte en het daardoor erg warm was tijdens de training.

Natraject

Alle deelnemers geven aan dat zij veel hebben gehad aan de opleiding. Meerdere respondenten waarderen de praktische toepassing van het geleerde en de persoonlijke ontwikkeling die zij hebben doorgemaakt. Een deelnemer merkt op: “Ik heb er echt heel veel aan gehad, vooral omdat het veel gaat over hoe je zelf dingen doet en hoe je daarmee verder kunt. Dankzij de training heb ik stap voor stap vooruitgang geboekt.” De eindopdrachten en de ontvangen feedback worden als zeer waardevol ervaren. Een respondent stelt: “Het eindproduct was erg goed en de uitgebreide feedback die ik kreeg, heb ik direct kunnen toepassen in mijn eigen organisatie. Dit werd ook binnen het bedrijf zeer gewaardeerd.” Verschillende deelnemers benoemen het behalen van een certificaat en de betekenis daarvan voor hun carrière. Een deelnemer zegt: “Ik kreeg een certificaat en heb zeker nog veel aan de training. Ik heb deze ook gedaan als voorbereiding op de functie die ik daarna ben gaan doen, dus ik heb er echt veel aan gehad.” Ook de praktische hulpmiddelen en tools die tijdens de training werden aangeboden, worden positief ontvangen. Een respondent geeft aan: “Er werden verschillende tools gegeven waar je mee aan de slag kunt. Eén daarvan gebruik ik nog dagelijks. Vooral de eindopdracht hielp enorm, omdat je daarmee alles nog eens kon herhalen.”

Organisatie en Administratie

Meerdere respondenten prijzen de goede organisatie en informatievoorziening. Een deelnemer merkt op: “Wat heel fijn is, is dat je gewoon heel goed geïnformeerd wordt en dat is heel prettig. Dus de training komt er weer aan en mailtjes over de voorbereiding en welke info je nodig hebt; ze zijn gewoon heel goed georganiseerd.” Ook de bereikbaarheid van het instituut wordt gewaardeerd. Een respondent stelt: “Ze zijn heel goed bereikbaar, dat is echt heel fijn. Ik heb tussendoor veel contact gehad met ze, ook over opdrachten en vragen die ik hierover had.” Eén respondent heeft een aandachtspunt betreffende de facturatie: “De facturatie liep heel apart want de factuur kwam heel laat en ik kreeg hem zelf terwijl het eigenlijk naar mijn werkgever had moeten gaan. Ondertussen werk ik weer in een andere functie, dus het is wel een beetje onhandig dat het zo liep. Verder zijn ze supergoed georganiseerd.” Een andere deelnemer waardeert de manier waarop het instituut met annuleringen omgaat: “Ik ben echt heel blij met hoe ze georganiseerd zijn. In eerste instantie was het wel jammer dat de training die ik wilde doen tot drie keer geannuleerd was, maar wat ik heel goed vond is dat ze op eigen initiatief mij belden om me een ander traject voor te stellen. Dit was een duurder traject maar ik mocht dat voor dezelfde prijs afnemen. Dit vond ik uitermate goed opgelost door ze.”

Relatiebeheer

De geïnterviewden geven aan dat het instituut op een prettige manier de relatie onderhoudt, ook buiten de trainingsmomenten om. Meerdere respondenten waarderen het contact met de trainers en het instituut via verschillende kanalen. Een deelnemer merkt op: “Het is een hele fijne organisatie; ik heb nog contact met de trainer op LinkedIn en ook met andere mensen uit de groep. Daarnaast volg ik hen op LinkedIn.” Een ander geeft aan: “We ontvangen een nieuwsbrief en ik vind het erg prettig om up-to-date gehouden te worden.” Enkele respondenten ontvangen wel nieuwsbrieven, maar geven aan dat ze deze zelden lezen. Een deelnemer zegt: “Ik krijg wel eens een nieuwsbrief, maar ik kijk er zelden naar.” Een ander stelt: “Af en toe ontvang ik een nieuwsbrief, maar het is eigenlijk een heel algemene nieuwsbrief met aanbiedingen. Ik moet toegeven dat ik hem niet vaak lees. Ik zou wel interesse hebben in een nieuwsbrief met actuele ontwikkelingen en veranderingen die aansluiten bij de training.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Men is tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, “Ik vind het echt een prima prijs met wat je ervoor terugkrijgt. Eigenlijk bieden ze op alle gebieden gewoon kwaliteit,” aldus een referent. Veel van de referenten hebben echter kortingen gehad of de opleiding van hun werkgever betaalt gekregen. Dit is voor een aantal van hen een reden om geen score te geven op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Schouten & Nelissen is zeer hoog onder de respondenten. Meerdere respondenten waarderen de diepgang van de cursus en de interactie met de groep. Een deelnemer stelt: “Ik ben leidinggevende van een team en ik heb iedereen in mijn team het ook aangeraden. Vooral de diepgang en interactie met de groep spraken me aan.” Daarnaast krijgen de trainers veel lof, een aantal citaten ter illustratie: “Ik ben heel tevreden, vooral over de docent en de diversiteit van de groep. Maar eigenlijk bieden ze kwaliteit op alle vlakken”, “Ik ben echt dik tevreden; ik heb er gewoon echt wat aan gehad. Vooral omdat de trainer zo bevlogen was” en “Ik ben echt vol lof over de trainer, echt iemand die gewoon steengoed was en waar ik heel veel van geleerd heb.” De online leeromgeving wordt eveneens gewaardeerd, met speciale aandacht voor de mogelijkheid om andere deelnemers beter te leren kennen. Een deelnemer geeft aan: “Wat ik heel fijn vond, is dat je in de online omgeving kon zien wie er nog meer meededen, en iedereen moest zich ook even voorstellen. Dat was echt een leuke toevoeging. Je kon ook zien bij welke bedrijven iemand werkte, waardoor je makkelijker een gesprek kon aanknopen en er meer binding met elkaar was.” De meeste deelnemers geven aan dat zij zeer tevreden zijn en het instituut zeker zouden aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Schouten & Nelissen Academy / Schouten & Nelissen B.V. op 02-12-2024.

Algemeen

Schouten & Nelissen, is een opleidingsinstituut van Schouten & Nelissen en helpt mensen, teams en organisaties al meer dan 40 jaar om sterk en in beweging te blijven. Dit doen zij door het aanbieden van een breed scala aan trainingen, opleidingen, bachelors en masters. Schouten & Nelissen heeft een flexibele organisatiestructuur en kan daardoor snel inspelen op veranderingen in de markt. Zij streven ernaar klanten op het gebied van Learning & Development (L&D) en Human Resources (HR) te ontzorgen en werken daarbij brancheoverstijgend. Met een agile aanpak betrekken ze klanten en trainers in de ontwikkelingscyclus, waardoor snelle aanpassingen op basis van feedback mogelijk zijn. Door de nauwe betrokkenheid van de board en directieleden kunnen beslissingen snel worden genomen. Persoonlijke benadering, warmte en betrokkenheid staan hoog in het vaandel bij Schouten & Nelissen. Ze streven ernaar deelnemers langdurig te binden. Dit realiseren ze door zorgvuldige opvolging, sterk advies en het samen met de klant onderzoeken van actuele vraagstukken. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de opleidingen met open inschrijving die door Schouten & Nelissen zijn verzorgd.

Kwaliteit

Schouten & Nelissen richt zich op het versterken van 'power skills', een combinatie van vakinhoudelijke kennis en vaardigheden die bijdragen aan professionele en persoonlijke groei. Ze bieden een breed aanbod aan trainingen, opleidingen, bachelor- en masterprogramma's voor individuen, teams en organisaties. Het ontwikkelen van power skills versterkt impact en blijvende kracht, zowel nu als in de toekomst.

Met een team van 575 freelance trainers en coaches en 200 vaste medewerkers werkt Schouten & Nelissen dagelijks aan advies en ontwikkeling van organisatievraagstukken, coaching, opleidingen en trainingen. Ze beheren ook het gebruikers- en coachportaal.

Om de kwaliteit vooraf te waarborgen, voeren ervaren adviseurs persoonlijke adviesgesprekken om de best passende opleiding of training te bepalen. Klantgerichtheid staat hierbij centraal.

De afdeling Opleiding en Ontwikkeling (O&O) ontwikkelt en onderhoudt trainingen en opleidingen via een tweefasen 'lightproces'. Trainingen worden ontwikkeld door vakspecialisten onder leiding van L&D-specialisten en vervolgens gepland, gepubliceerd en vermarkt. Een vastgesteld jaarplan waarborgt het onderhoud van geaccrediteerde opleidingen.

De Flexpool-afdeling verzorgt werving, selectie en onboarding van freelancers op basis van een trainingsspecifiek profiel. Nieuwe trainers doorlopen een persoonlijk inwerktraject, een online onboarding en ontvangen een starterspakket. Waar nodig lopen zij (betaald) mee met ervaren trainers. Vier keer per jaar zijn er professionaliseringsbijeenkomsten. De kwaliteit van trainers wordt geborgd via toetsing en evaluaties.

Na trainingen ontvangen deelnemers een evaluatieformulier waarin de kwaliteit van de trainer wordt beoordeeld. Trainers met een score van zes of lager worden door de Flexpool-afdeling benaderd en, indien nodig, bijgestuurd. Feedback en klachten worden centraal geregistreerd en opgevolgd. KPI's worden via managementrapportages gemonitord en bijgestuurd waar nodig.

Continuïteit

Om de continuïteit te waarborgen, verwerft Schouten & Nelissen opdrachten via hun eigen database, portalen/intermediairs, telefonie, WhatsApp, chat, e-mail, sociale media (LinkedIn, Instagram, Facebook, TikTok) en landelijke tv- en radiocampagnes. De marktontwikkelingen worden door het O&O-team nauwlettend gevolgd, zodat zij hun opleidingsaanbod continu kunnen innoveren. Daarnaast bezoekt Schouten & Nelissen regelmatig internationale congressen en beurzen en voert het uitgebreide benchmarkonderzoeken uit.

De ontwikkelingen binnen leren en ontwikkelen volgen elkaar in hoog tempo op. Schouten & Nelissen stelt zichzelf de vragen: Hoe blijven we bij en hoe kunnen we als organisatie meebewegen? Vooroplopen in de markt biedt veel kansen, terwijl te traag reageren een bedreiging vormt. Bij Schouten & Nelissen wordt hier continu over nagedacht.

Schouten & Nelissen verwacht dat persoonlijke ontwikkeling voor medewerkers de komende jaren cruciaal blijft voor organisaties om hun personeel vitaal en gemotiveerd te houden. Het personeelsverloop is bij veel organisaties groot, waardoor de vraag hoe personeel te behouden centraal staat bij klanten. Schouten & Nelissen speelt hierop in met een breed aanbod en een nieuw aanbod van vakgerichte opleidingen. De leermethode en -vorm zijn eveneens van groot belang. Mensen willen leren op momenten die zij plezierig en effectief vinden, of dit nu klassikaal, virtueel, blended of hybride is. Kunstmatige intelligentie (AI) gaat een grote rol spelen in de wereld van leren en ontwikkelen; Schouten & Nelissen anticipeert hierop. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het anticiperen op ontwikkelingen, de positieve resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken en de verstrekte informatie tijdens het bezoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingen van Schouten & Nelissen voor de komende periode goed gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Schouten & Nelissen streeft ernaar om met behulp van data en marktinzichten een diepgaand begrip te krijgen van de behoeften van hun deelnemers en klanten, om zo hun aanbod continu te professionaliseren en verder te ontwikkelen. Door voortdurend de relevantie van hun huidige aanbod te evalueren in het licht van marktontwikkelingen, neemt Schouten & Nelissen strategische beslissingen over het aanpassen of doorontwikkelen van hun diensten in een continu veranderende wereld. Hierbij blijven zij in nauw contact met hun klanten, zodat het aanbod optimaal afgestemd wordt op hun bedrijfsbeleid en doelstellingen. Voor grote open lijn klanten plant Schouten & Nelissen elk kwartaal een updategesprek in om de samenwerking te versterken en resultaten te bespreken. Om ervoor te zorgen dat het geleerde effectief wordt toegepast in de praktijk, heeft Schouten & Nelissen een retentieprogramma ontwikkeld. Binnen dit programma worden deelnemers periodiek bevraagd over hun voortgang bij het implementeren van de opgedane kennis. Wanneer een deelnemer obstakels tegenkomt in zijn ontwikkeling, biedt Schouten & Nelissen passende coaching of training aan die aansluit bij de specifieke behoefte. Het online leerplatform speelt hierbij een ondersteunende rol, waarbij elke deelnemer zes maanden toegang heeft tot de online leerreizen van New Heroes, om zo het leerproces verder te verrijken en te ondersteunen.

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