

Klanttevredenheidsonderzoek

Senze

24-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Senze 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, ondoorgroendelijk 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				40%	60%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie②					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten geven een positieve beoordeling van het voortraject. De samenwerking wordt als professioneel, flexibel en inhoudelijk sterk ervaren. De meesten zijn via eerdere ervaringen of aanbevelingen in contact gekomen met het instituut. Eén opdrachtgever vertelt: "We werkten al met ze samen. In het voortraject spraken we met zowel de directeur als de accountmanager en ook met de trainer zelf. Dat liep allemaal heel vlot en gaf ruimte voor aanpassingen waar nodig." Verschillende inkopers geven aan dat het instituut actief meedenkt, inhoudelijk goed adviseert en vakkennis toont. Dat geeft vertrouwen in de voorbereiding. Een respondent beschrijft: "Ze kwamen met een goed voorstel en inhoudelijk advies. Ze luisterden goed en dachten echt met ons mee." De snelheid van schakelen is voor meerdere organisaties doorslaggevend geweest. Zo benadrukt een opdrachtgever: "Wat heel fijn was, is dat je snel met iemand uit de praktijk kon schakelen - in dit geval de trainer." In enkele gevallen is het traject gestart op basis van eerdere samenwerkingen of ervaringen via andere werkgevers. Het voortraject wordt dan als vanzelfsprekend en vertrouwd ervaren, zonder dat er een uitgebreide vergelijking met andere aanbieders heeft plaatsgevonden. Eén referent zegt daarover: "Ik kende hen al via een vorige werkgever en had goede ervaringen met hen. De benaderbaarheid is groot, en ze denken echt mee."

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten zijn zeer positief over de offerte en het opleidingsprogramma. Zowel de inhoud als de financiële kant zijn volgens hen helder, volledig en goed afgestemd op wat er in het voortraject is besproken. Eén opdrachtgever benadrukt: "De offerte was duidelijk, overzichtelijk en op tijd. Ook de kostenopbouw was meteen helder." Het programma sluit volgens verschillende referenten goed aan bij de gemaakte afspraken. Er is sprake van duidelijke communicatie over de inhoud, doelen en planning. Een deelnemer vertelt: "Je krijgt vooraf een presentatie toegestuurd, dus je weet precies wat ze gaan doen. Het is gewoon goed geregeld en er wordt op tijd gecommuniceerd." Bij één respondent was er sprake van een wijziging in het programma na het voortraject, maar die wijziging is niet meer verwerkt in een nieuwe versie van het plan. Deze referent geeft om deze reden een neutrale score en ligt die toe in de volgende uitspraak: "Er is een onderdeel uitgehaald, maar daarna is geen aangepast plan meer gestuurd, dus het plan van aanpak klopte niet helemaal meer." Vrijwel alle respondenten geven aan dat er voldoende ruimte is voor tussentijdse afstemming en dat eventuele aanpassingen goed bespreekbaar zijn. Een respondent zegt: "We konden makkelijk bijsturen als dat nodig was. Ze reageren heel snel wat het schakelen heel makkelijk maakt, zowel met de accountmanagers als met de trainers. Hierdoor konden we heel vlot aanpassingen doorvoeren."

Uitvoering

De uitvoering van het traject wordt breed gewaardeerd. Zowel deelnemers als opdrachtgevers geven aan dat de training goed aansloot bij de verwachtingen. Er was veel aandacht voor interactie, praktijkgerichtheid en het gebruik van gevarieerde werkvormen, zoals casusbesprekingen, plenaire terugkoppelingen, oefensituaties en spelelementen. Meerdere respondenten melden dat er voldoende gelegenheid was om te oefenen en dat de werkvormen zorgvuldig waren afgestemd op de inhoud en het doel van de sessies. Een referent zegt hierover: "De uitvoering was uitstekend: interactief, veel ruimte voor eigen casuïstiek, en er zat ook een spelelement in - dat werkte geweldig." Een ander vult aan: "De combinatie van uitleg, oefenen en direct toepassen op de eigen situatie werkte heel goed." Ook wordt benoemd dat de trainers goed kunnen inspelen op wat er leeft in de groep, met oog voor heldere uitleg, reflectie en maatwerk waar nodig. Eén referent merkt op dat het niveau van de groep relatief laag was, waardoor niet op alle onderdelen voldoende de diepte kon worden opgezocht. Een ander benoemt dat sommige deelnemers aanvankelijk weerstand ervoeren, omdat de training onderdeel was van een bredere organisatieverandering. Een respondent licht toe: "We hebben steeds goed kunnen schakelen met de trainer wanneer we ergens tegenaan liepen, waardoor we vervolgsessies direct anders konden inrichten." Door één geïnterviewde wordt opgemerkt dat de verslaglegging tijdens de sessies beter had gekund, met name omdat deze bepalend was voor de opvolging na afloop van de training: "De uitvoering zelf verliep goed, maar we waren afhankelijk van de verslaglegging door een tweede trainer - dat ging niet altijd even nauwkeurig, wat de opvolging soms bemoeilijkte."

Opleiders

Men is unaniem positief over de kwaliteit van de trainers. Referenten noemen veelvuldig de deskundigheid, praktijkervaring en persoonlijke kwaliteiten zoals enthousiasme en betrokkenheid. Respondenten beschrijven hen als inhoudelijk sterk, goed benaderbaar en in staat om hun kennis helder over te brengen. De uitleg is duidelijk, de oefeningen worden goed begeleid en er is veel ruimte voor interactie. Eén deelnemer zegt hierover: "Ze hebben gewoon heel veel ervaring en kennis op deze onderwerpen, dat merk je in alles. Daarnaast kunnen ze het ook heel leuk brengen en geven ze genoeg ruimte aan deelnemers voor eigen inbreng en vragen." Ook de aansluiting bij de praktijk wordt als meerwaarde gezien. Zo benoemt een referent: "De trainers kunnen het echt goed toespitsen op onze werksituatie - dat maakt het direct toepasbaar. Hierin kan je merken dat ze echt veel ervaring hebben en weten waar ze het over hebben."

De trainers tonen volgens meerdere respondenten betrokkenheid, denken actief mee en zijn flexibel in hun aanpak. Zowel deelnemers als opdrachtgevers geven aan dat er gemakkelijk geschakeld kan worden, ook tussentijds. “De trainer kon goed met ons schakelen en was heel benaderbaar - dat is superfijn,” aldus een geïnterviewde. Tot slot geven meerdere referenten aan dat het instituut in staat is om voor elk inhoudelijk thema een geschikte en deskundige trainer te leveren. Eén van hen is bijzonder te spreken over de flexibiliteit en het uitgebreide netwerk waaruit het instituut put: “In kennis delen zijn ze echt supergoed. Ze leveren altijd kwaliteit. Ze hebben zelf zeer ervaren mensen in huis, maar kunnen - als het nodig is - ook iemand uit hun netwerk inschakelen om specifieke expertise toe te voegen.” Een enkele kanttekening wordt gemaakt bij de verslaglegging door één van de trainers die betrokken was bij de uitvoering, wat eerder in dit stuk uitgebreider beschreven staat in het onderdeel uitvoering.

Trainingsmateriaal

Het opleidingsmateriaal wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Zowel inhoudelijk als qua vorm sluit het goed aan op de doelstellingen van de training. Het materiaal wordt beschreven als duidelijk, relevant en praktisch toepasbaar. In sommige gevallen is er sprake van maatwerk dat specifiek is ontwikkeld voor de organisatie. Een referent zegt hierover: “Het materiaal is niet spectaculair, maar dient het doel prima. Ze sturen het aan ons, en wij verspreiden het onder de medewerkers.” Een ander benadrukt de kwaliteit van het materiaal en de manier waarop dit beschikbaar wordt gesteld: “Senze is supergoed; ook in het ontwikkelen van materiaal. Het sloot inhoudelijk goed aan en werd gedeeld via een soort van online kennisbank.” Het merendeel van de respondenten geeft aan dat het materiaal op tijd beschikbaar is, meestal online of als hand-out. In sommige gevallen werd de presentatie tijdens of na de bijeenkomst verstrekt. Daarbij wordt positief opgemerkt dat het materiaal, indien nodig, wordt aangepast op basis van feedback of ontwikkelingen in het traject. Eén deelnemer licht toe: “Het materiaal is prima. Er worden ook aanpassingen in meegenomen als dat nodig is.” Toch worden er ook enkele aandachtspunten genoemd. In één geval is er een beleidsstuk ontwikkeld waar deze referent niet helemaal tevreden over was. Hij geeft het trainingsmateriaal dan ook een neutrale score en licht toe: “Er was door ons feedback gegeven op het beleidsstuk wat ontwikkeld moest worden door Senze. Helaas werd niet alle feedback goed verwerkt.”

Accommodatie

Alle trajecten vinden in-company plaats of de respondenten verzorgen zelf een externe locatie.

Natraject

Men is zeer te spreken over de borging van trajecten en de rol van Senze hierin. In enkele trajecten zijn extra bijeenkomsten georganiseerd om de implementatie te ondersteunen, bijvoorbeeld in de vorm van nagesprekken, verdiepingssessies of een zogenaamd “veegklasje” voor wie eerder afwezig was. Eén referent vertelt: “We hebben achteraf nog twee meetings gehad, en dat was heel goed. Het hele traject bestond uit meerdere onderdelen - training, maar ook stukje beleidsontwikkeling en nagesprekken.” Een ander geeft aan dat er goed is nagedacht over de borging in de organisatie: “Wat belangrijk is, is dat dingen altijd worden opgewerkt in een samenstelling waarin wij hebben gekeken hoe we hier als organisatie vervolg aan kunnen geven. Daar wordt goed over nagedacht, zowel vooraf als achteraf, en belangrijke stakeholders worden daarbij betrokken.” Een aantal respondenten vertelt dat de implementatie in de praktijk grotendeels hun eigen verantwoordelijkheid is, maar dat Senze hierin wel waardevolle ondersteuning biedt. Zo benoemt een referent: “Implementatie deden we echt zelf, maar dat was nog wel eens lastig voor ons. Ze hadden daarin hele goede praktische tips en dat was heel fijn. Daarin waren ze ook heel deskundig.” Ook wordt gewaardeerd dat er ruimte is voor vervolgtrajecten als daar behoefte aan ontstaat: “Voor het moment was het voldoende, maar nu merken we wel dat we misschien nog iets van een vervolg willen geven zodat het meer gaat leven. Die mogelijkheid bestaat ook zeker bij Senze.” Wat betreft het resultaat van de opleiding zijn de reacties positief. Referenten merken op dat de deelnemers echt iets hebben aan de training en dat de opbrengsten zichtbaar zijn in de praktijk. Eén geïnterviewde zegt hierover: “Ik heb het gevoel dat mensen echt wat hebben aan de training, en dat is heel fijn - door de duidelijke uitleg en de aansluiting bij de praktijk.” Hoewel niet bij alle trajecten sprake is van examinering, worden er in enkele gevallen wel certificaten verstrekt.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratieve ondersteuning worden als professioneel en klantvriendelijk ervaren. Meerdere referenten benadrukken dat de backoffice goed bereikbaar is en afspraken stipt worden nagekomen. Eén geïnterviewde zegt hierover: "Alles ging supergoed en heel flexibel, alles ging volgens planning. De offerte kwam ook netjes op tijd." Ook de bereikbaarheid per mail en telefoon wordt positief beoordeeld. Een referent geeft aan: "Al het contact met Senze is altijd heel prettig. Medewerkers zijn behulpzaam, op tijd en professioneel. Ook heel meedenkend en deskundig, dus dat was heel fijn." De facturering verloopt volgens alle respondenten naar wens, en er is sprake van duidelijke communicatie. De backoffice wordt omschreven als accuraat, flexibel en goed georganiseerd. Zoals een referent het samenvat: "Een hele fijne backoffice die alles gewoon heel goed regelt." In sommige gevallen wordt opgemerkt dat het contact vooral via de trainer verliep, maar ook dan is men tevreden over de algemene organisatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt als warm, persoonlijk en professioneel ervaren. Meerdere referenten geven aan dat ze een vaste contactpersoon hebben met wie het contact prettig en laagdrempelig verloopt. Eén geïnterviewde zegt hierover: "We voelen ons heel goed begrepen en spreken dezelfde taal - dat is heel fijn." Ook het feit dat er snel geschakeld kan worden en dat het contact niet als 'uurtje-factuur' voelt, wordt gewaardeerd: "Ze zijn echt betrokken en kennen onze organisatie goed, waardoor ze nog beter maatwerk kunnen leveren." Bij opdrachtgevers met meerdere lopende trajecten is het contact zelfs doorlopend. Een referent benoemt: "We konden makkelijk even binnenlopen of snel schakelen, ook omdat ze in hetzelfde gebouw zaten." In sommige gevallen werken organisaties al jarenlang samen met het instituut, wat zorgt voor wederzijds vertrouwen en een efficiënte samenwerking. Zoals één referent het formuleert: "We werken al jaren met hen samen en dat loopt gewoon heel vanzelfsprekend. Ze weten wat we nodig hebben, vaak nog voordat we het zelf zeggen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten geven aan tevreden te zijn over de prijs-kwaliteitverhouding. Hoewel niet iedereen actief heeft vergeleken met andere aanbieders, wordt de prijs doorgaans als marktconform ervaren. Eén opdrachtgever zegt daarover: "Volledig marktconform, en ook goede prijs-kwaliteitverhouding." Sommige respondenten benadrukken dat de geleverde kwaliteit vooral zit in de deskundigheid van de trainers, hun kennis van de organisatie en het persoonlijke contact. Een referent merkt op: "Ze zitten niet in onze raamovereenkomst, maar we vragen hen toch steeds opnieuw vanwege hun specialisatie." Een ander zegt: "Ze zijn misschien niet de goedkoopste, maar ze leveren superkwaliteit - vooral qua inhoud en kennis." Er is daarnaast waardering voor de flexibiliteit in het aanbod. Eén referent benoemt dat de prijs zelfs aan de lage kant ligt en meldt daarbij: "Zeker gezien de kwaliteit die je ervoor terugkrijgt." Ook wordt genoemd dat de prijsstelling goed in verhouding staat tot de intensiteit van het contact en de mate van maatwerk.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn zeer positief over de samenwerking en de trajecten die afgenomen zijn. Ze noemen dat Senze deskundig, betrokken en klantgericht is. Meerdere referenten geven aan dat de opleiders goed aansluiten op de praktijk, snel kunnen schakelen en goed inspelen op de situatie. Een referent zegt hierover: "Wat een grote pre was, is dat de trainer heel goed bekend was met onze organisatie en daardoor echt kon meebewegen met wat er nodig was." Een ander benoemt dat men het instituut regelmatig inzet vanwege hun specialisme: "Ze zitten niet in de raamovereenkomst, maar we vragen hen toch vaak omdat ze zulke goede mensen leveren. De trainers zijn gewoon van topkwaliteit." De langdurige samenwerking wordt vaker genoemd; sommige organisaties werken al jarenlang met het instituut samen. Zoals één geïnterviewde aangeeft: "We werken nu al jaren met hen. Ze weten precies hoe wij werken en wat we nodig hebben. Dat maakt het heel prettig." Als enige verbeterpunt wordt genoemd dat het instituut niet voorkomt in de bestaande raamovereenkomst van sommige organisaties. Dit beperkt de mogelijkheden om vaker samen te werken: "Omdat ze wat kleiner zijn, zitten ze niet in de raamovereenkomst - dat is jammer, want we zouden juist graag vaker met ze werken." Nagenoeg alle referenten zouden het instituut aanbevelen aan anderen. De combinatie van deskundige trainers, sterke klantrelaties en praktijkgericht maatwerk maakt dat men met vertrouwen samenwerkt én blijft samenwerken.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Senze op 24-07-2025.

Algemeen

De dienstverlening van adviesbureau Senze richt zich op de expertisegebieden Omgevingsrecht, Omgevingswet, private kwaliteitsborging, veiligheid & bijzondere wetten en Financiën. De organisatie is actief binnen Onderzoek & Advies, Training & Coaching en interim-services. Dit Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrajecten die Senze uitvoert voor verschillende opdrachtgevers, voornamelijk gemeenten en omgevingsdiensten.

Kwaliteit

People make Senze, dát is de missie van Senze. De mens maakt het verschil. Daartoe hanteert Senze vijf kernwaarden die zich vertalen in de dienstverlening om te komen tot duurzaam resultaat. Senze staat voor Samen, Expertise, No-nonsens, Zakelijk en Eigen-wijze. Haar service heeft vooral tot doel om praktische en werkbare oplossingen te bieden via de vertaalslag van de theorie naar de dagelijkse praktijk van zowel opdrachtgever als deelnemer, binnen de context van de werkomgeving van de klant. De trainers zijn bevlogen en enthousiaste experts die nog volop binnen de vakgebieden werkzaam zijn. Daardoor weten zij zich goed in te leven in onder meer de casuïstiek die de cursisten inbrengen. De inhoud staat centraal maar evenzo belangrijk zijn aspecten als houding en gedrag vanuit de overtuiging dat de mens de meeste cruciale factor is om veranderingen te laten slagen. Daartoe start Senze met een 0-meting voor het in kaart brengen van de medewerkers-betrokkenheid binnen de organisatie, zowel op team- als op afdelingsniveau. Het trainingsaanbod kent een cyclische werking; van kennisoverdracht via intrinsieke verbetertrajecten naar borging in de praktijk. Alle trainingen worden geëvalueerd; zowel mondeling als via een hard-copy evaluatieformulier dat aan het einde van een training wordt uitgereikt. Het effect daarvan is respectievelijk dat processen gedurende een bepaalde looptijd kunnen worden bijgesteld en dat de response hoog is. Dat creëert een feedbackloop; zowel naar de klant als naar de interne organisatie binnen de diverse werkgroepen. Dankzij een gedegen voortraject wordt nadrukkelijk uitgevraagd wat het resultaat dient te zijn. Binnen dit totale proces worden de effecten van de trainingen geborgd.

Continuïteit

Met de introductie van de nieuwe omgevingswet heeft de focus de afgelopen jaren gelegen op de transfer van inhoudelijke kennis en jurisprudentie naar de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Nu krijgt men, naast de basistrainingen, meer aanvragen voor verdere verdieping op de thema's, ingegeven door de wens van de opdrachtgever om interne processen verder te vervolmaken. Om de klanten nog beter van dienst te kunnen zijn, verzorgt men eveneens binnen de Senze organisatie de benodigde kennisvermeerdering, zonder daarbij de nadruk op praktijkgerichtheid uit het oog te verliezen. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Senze voor maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, staan vaak al langere tijd in verbinding met Senze. Zij waarderen vooral aspecten als deskundigheid en de aansluiting bij de dagelijkse praktijk. Daarnaast roemen zij Senze eveneens om kwaliteiten als betrokkenheid, enthousiasme en flexibiliteit. Dat maakt dat velen naar tevredenheid bij hen terugkeren voor (vervolg)trajecten.

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