

Klanttevredenheidsonderzoek

SOBA Security Opleidingen B.V.

11-08-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SOBA Security Opleidingen 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	8
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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③				40%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer④				40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Vier referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Een referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot aantal geïnterviewden in dit onderzoek naar SOBA Security Opleidingen B.V. geeft aan al jarenlang naar tevredenheid zaken te doen met SOBA: “Wij werken al van oudsher met hen samen”, “Er bestond al een relatie toen ik hier begon”, “Ik kijk meestal waar we de vorige keer zijn geweest. SOBA was goed bevallen, dus dan is de keus snel gemaakt” en “We hebben meerdere opleidingen bij hen gevolgd. De ervaringen zijn positief.” Bij de keuze voor het instituut heeft meermaals het financiële aspect een rol gespeeld. Enkele referenten: “Zij regelen subsidiemogelijkheden” en “Er zijn inmiddels goede afspraken met hen gemaakt, ook via onze inkooporganisatie. Ze boden een mooie kortingsactie.” Ook de laagdrempelige samenwerking met de opleidingsadviseurs komt naar voren als motief: “Ik heb het contact overgenomen van mijn voorganger. De communicatie verloopt makkelijk, de planning is flexibel.” Meerdere noemen het internet als vindplaats: “We kwamen bij hen uit via het programma Intellect” en “We hebben ze ooit online gevonden en sindsdien vaker gebruikt.”

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt in hun optiek snel en soepel: “We melden mensen aan via de website. Daarna krijgen zowel de medewerker als ik een bevestiging”, “De aanmelding gaat snel en goed. Medewerkers krijgen meteen bericht en ik krijg het in cc” en “Ik stuur een Excelbestand met namen en dan hoef ik er verder nergens meer achteraan.” Ook over de communicatie zijn de respondenten positief: “We krijgen alle informatie die we nodig hebben” en “Er is een vaste contactpersoon voor ons. Dat werkt prettig.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Als je iets extra’s wilt, moet je dat zelf in het opmerkingenveld zetten. Dat zou makkelijker kunnen.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld. De verstrekte informatie is volgens hen helder, overzichtelijk en volledig. Zij waarderen de duidelijke structuur en de toegankelijkheid van de informatie: “Alles wat nodig is, is makkelijk vindbaar” en “Het is overzichtelijk en compleet.” Meerderen noemen het programma gedetailleerd en volledig: “Je hebt goed inzicht. Het is gedetailleerd genoeg” en “De omschrijving, de data, de inhoud, de doelgroep en de lestijden, het staat er allemaal in. Dat mis ik bij andere opleiders weleens.” De prijsopgave roept volgens de geïnterviewden geen misverstanden op: “De prijs per deelnemer is helder” en “De financiële informatie is goed inzichtelijk.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Het is heel goed hoe ze aangeven wat je kunt verwachten, maar als je dan in de opleiding zit, kom je erachter dat er ook heel veel opvulling in zit.”

Uitvoering

Alle respondenten kennen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Meerderen geven aan dat de trainingen naar tevredenheid verlopen: “Tot op heden hebben we geen klachten. We gaan ervan uit dat het goed zit” en “Wij krijgen tevreden reacties.” De inhoud en opzet worden als degelijk en in balans ervaren. De afwisseling tussen theorie en praktijk komt duidelijk naar voren. Enkele reacties: “De praktijk en de theorie zijn goed in balans” en “De opleidingen zijn heel compleet. Sommige zijn erg praktisch, andere theoretischer.” De opleidingen worden ook gewaardeerd vanwege hun toepasbaarheid in de praktijk. Eén geïnterviewde zegt hierover: “Onze mensen zijn na afloop goed opgeleid.” Eén overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: “Soms is het wat te theoretisch. Tien lessen lang alleen maar luisteren, dat had makkelijk in de helft van de tijd gekund. We begrijpen dat het vanwege post-hbo accreditatie een bepaald aantal dagen moet zijn, maar inhoudelijk kun je het korter af. Daar staat tegenover dat er wat extra tijd is voor verbreding. Dat verruimt je blik.”

Opleiders

Over de opleiders is iedereen tevreden tot zeer tevreden. De algemene indruk is goed. Enkele reacties: “We krijgen geen klachten” en “Geen bericht is goed bericht.” De referenten waarderen de opleiders zowel om hun inhoudelijke kennis als hun praktijkervaring: “De docent is deskundig genoeg”, “De docenten komen uit het vakgebied en weten waarover ze het hebben”, “Ze voeren veel praktijkvoorbeelden aan” en “Het zijn allemaal mensen uit het vak die besloten hebben om docent te worden.” Ook de wijze van overbrengen spreekt aan: “Hij beschikt over prima didactische vaardigheden”, “Ze brengen het heel afwisselend” en “Ze kunnen heel anekdotisch en leuk spreken.” Daarnaast zijn de respondenten positief over de begeleiding en de interactie met de docenten: “Ik had zelf vooraf contact met de docent. In de voorbespreking maakte hij een goede indruk”, aldus een referent. Ook dat er gebruik kan worden gemaakt van vaste docenten, valt in goede aarde. Iemand zegt: “Er is een vaste docent die hier vaak komt. Dat bevalt goed.” Een geïnterviewde voegt nog toe dat klachten zelden voorkomen en dat er in voorkomende gevallen adequaat wordt gehandeld: “Er is bijna nooit kritiek. Als het wel zo is, dan wordt er iets mee gedaan en krijgen we die feedback de volgende keer niet meer terug.”

Trainingsmateriaal

Allen die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal, tonen zich er (zeer) tevreden over. Enkel merken ieder op: “De mensen zouden het zeker zeggen als het niet goed was”, “Over andere opleiders krijg ik nog weleens commentaar op dit punt, maar over SOBA niet” en “We hebben er nooit klachten over gehad, dus het moet wel in orde zijn.” Het materiaal bestaat deels uit boeken en hand-outs en is deels digitaal beschikbaar. Een respondent: “We krijgen boeken, software en soms wat praktijkmateriaal. Het is voldoende zo.” Ook over de digitale leeromgeving zijn de referenten te spreken: “Alles is online beschikbaar op een portal. Het materiaal is compleet genoeg en past goed bij de opleiding.” Een ander merkt op dat de hoeveelheid papieren materiaal afneemt: “De klapper wordt steeds dunner, nu staat alles online. Dat is prima zo.” Een referent voegt nog toe: “De boekjes liggen klaar, alles is van tevoren geregeld.” Vier respondenten geven voor het trainingsmateriaal geen score omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Accommodatie

Over de accommodatie zijn allen die er een score aan toekennen (zeer) tevreden. Meerderen merken op dat zij geen klachten ontvangen. Een van hen zegt: “Onze deelnemers zijn er heel goed in om te zeggen als iets niet in orde is. Dus als er geen commentaar komt, zit het goed.” Anderen bevestigen dat de bereikbaarheid en de voorzieningen naar wens zijn: “De locatie is dichtbij, alles is aanwezig en ik hoor geen klachten”, “We hebben er nooit een onvertogen woord over gehoord. Zwolle is bovendien goed bereikbaar” en “Er zijn genoeg parkeerplekken. De lokalen zijn schoon en groot genoeg. De temperatuur is goed. De koffie is prima en er is altijd iets bij. Het diner is ook top. De bereikbaarheid is uitstekend.” Eén overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: “Soms worden deelnemers overgeplaatst naar De Meern. Dat is onhandig met de files.” Vier van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Natraject

Het natraject roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De referenten tonen zich positief over examinering, certificering en examenbegeleiding: “Soms is er een examen via een extern bureau, soms regelt SOBA het. In beide gevallen hoor ik nooit dat het examen niet aansluit op de training”, “De examenbegeleiding is goed geregeld. Onze mensen krijgen een examentraining en tot nu toe heeft niemand een herexamen hoeven doen”, “Als iemand na drie pogingen niet slaagt, volgt een mondeling examen. Dan slaagt men altijd”, “De certificaten worden vrijwel in dezelfde week verstrekt. Ik krijg ze naar keuze digitaal of op papier. De naamgeving is keurig in orde” en “De certificaten komen hiernaartoe in een mooi hoesje. Alles ziet er netjes uit.” Een van de respondenten vertelt dat bij sommige trainingen een feestelijke certificaatuitreiking plaatsvindt.

Eén referent maakt nog wel een kritische opmerking: “De docent had tegen een deelnemer gezegd dat hij beter niet op examen kon gaan. De medewerker is toen zonder dat wij het wisten weggebleven. SOBA heeft het wel keurig opgelost: ze hebben de volledige heropleiding bekostigd en excuses aangeboden. Toch was de medewerker wel lang uit productie.”

In een aantal gevallen vindt er een eindevaluatie plaats. Enkele respondenten vermoeden dat deelnemers een formulier invullen, al krijgen zij de resultaten niet altijd terug. Iemand zegt: “Volgens mij krijgen ze aan het einde van de les daar een evaluatie, maar wij vernemen de uitkomsten niet.” In sommige gevallen koppelt de docent de ervaringen nog terug: “De docent geeft terug hoe het is gegaan en we bespreken wat de deelnemers van de training vonden. Er wordt ook gevraagd of er klachten zijn.” Tegelijk geven anderen aan dat er in hun situatie geen evaluatie plaatsvindt, maar dat zij dat ook niet noodzakelijk vinden: “Als er iets is, nemen wij zelf wel contact op” en “Ik merk of hoor niets van het natraject of een evaluatie maar dat hoeft ook niet voor mij.”

De resultaten van de opleidingen zijn naar wens. Respondenten merken op dat het slagingspercentage hoog is. Ze vinden dat de deelnemers goed worden opgeleid en voldoende kennis opdoen. Enkele reacties: “De mensen worden goed opgeleid”, “Ze slagen allemaal en hebben voldoende kennis waarmee ze vooruit kunnen” en “Iedereen heeft het diploma gehaald.” De geïnterviewden geven aan dat het met de training beoogde doel wordt behaald. Een referent: “De basistraining was bedoeld als opfrissing en dat is goed gelukt” en “Er was voldoende gelegenheid om de breedte in te gaan.”

Organisatie en Administratie

Zeventig procent van de referenten is tevreden over de organisatie en administratie; de overige drie zijn zeer tevreden. Deze waardering geldt de bereikbaarheid, de communicatie en de klantvriendelijkheid: "De bereikbaarheid is goed, de communicatie verloopt vlot", "Ze zijn prettig in de omgang", "Ik krijg niets negatiefs terug. De deelnemers kunnen altijd terecht" en "Als je iets vraagt, wordt het geregeld. Als je een offerte nodig hebt, is dat geen probleem." Ook de afhandeling van praktische zaken verloopt naar tevredenheid: "Overal krijgen we bevestigingen van per mail, dus het loopt prima" en "Ik hoef nergens achteraan. Alles gaat soepel, uitnodigingen en noem maar op." Ook over de flexibiliteit zijn de respondenten goed te spreken: "Als er wijzigingen zijn, bijvoorbeeld bij het toevoegen van deelnemers, dan maken ze daar geen punt van" en "Als wij iets langer over de betaling doen is dat geen probleem." Hetzelfde geldt voor de punctualiteit en de facturering: "Ze houden zich aan afspraken. Er valt niets op aan te merken", "De facturen kloppen en komen op tijd. Eventuele foutjes worden snel opgelost" en "Ze handelen alles goed af. Het lesmateriaal kunnen we rechtstreeks naar de cursisten laten sturen. Dat verloopt vlekkeloos."

Relatiebeheer

Alle referenten die een beoordeling geven over het relatiebeheer, zijn daar (zeer) tevreden over. Het contact met SOBA buiten de trainingen om is volgens hen informeel, laagdrempelig en functioneel: "We weten elkaar goed te vinden, ook al komen ze niet meer zo vaak op bezoek omdat wij veel thuiswerken", "Eens in de zoveel tijd is er overleg over het aantal trainingen en hoe die zijn verlopen. Dat is prettig", "Er is een vaste contactpersoon en de frequentie is goed" en "Ze vragen hoe het is gegaan en checken of de facturatie klopt. De contacten zijn goed. Als je vragen hebt, krijg je meestal dezelfde dag nog antwoord." Meerderen geven aan dat zij geen behoefte hebben aan structureel contact of aanvullende communicatievormen: "Telefoontjes krijg ik niet, maar dat hoeft ook niet voor mij" en "Het is juist een pré dat we geen nieuwsbrieven krijgen." Eén respondent merkt op dat de website voldoende informatie biedt: "Ik heb geen behoefte aan iemand die langskomt. Op de website is alles duidelijk te vinden." Tot slot geeft iemand aan: "Ik was laatst bij een vakorganisatie. Daar hoorde ik dat ze bij SOBA over ons aan het brainstormen waren. Ze kennen ons en houden zich met ons bezig. Dat is leuk om te horen." Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde, geven allen voor de prijs-kwaliteitverhouding een score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. De meesten vinden de prijs-kwaliteitverhouding goed in balans: "Het is marktconform", "De prijs is prima" en "Overal in de markt is het een beetje hetzelfde." Eén iemand merkt op: "Binnen onze organisatie hoor ik er geen klachten over." Een ander voegt toe: "Er zijn misschien goedkopere partijen, maar we kiezen voor SOBA vanwege de samenwerking en de snelheid waarmee zaken geregeld worden." De zeer tevreden gestemde referent zegt: "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend." De referent die een score 'drie' toekent, licht dit als volgt toe: "SOBA heeft trainingen waar we geen korting op krijgen. Die zijn erg duur vergeleken met die van andere aanbieders. Ik kies toch voor hen omdat ik weet dat ze goed lesgeven. Maar we nemen wel minder trainingen af dan voorheen, vanwege de financiële middelen. We zijn ook weleens uitgeweken naar een concullega die prima docenten had." Eén referent kent aan de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over SOBA als aanbieder van open opleidingen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van het instituut, noemen meerderen de flexibiliteit, de klantgerichtheid en de praktische ondersteuning: "Het contact is prettig. De lijntjes zijn kort. Je kunt makkelijk bellen, schakelen en vragen stellen", "Alles is mogelijk. Als we bijvoorbeeld een onlinecursus willen, kunnen ze de teksten aanpassen" en "Ze denken echt met ons mee. Het is maatwerk. Ze kijken wat wij als organisatie nodig hebben en zoeken mee naar opties, bijvoorbeeld incompany." Ook de deskundigheid van de trainers wordt genoemd als sterk punt, evenals de overdracht van kennis. Eén respondent vat als volgt samen: "Ze hebben vakinhoudelijk en didactisch sterke docenten." Daarnaast wordt de kwaliteit van de informatievoorziening gewaardeerd: "De website is heel volledig, waardoor ik alle gegevens meteen bij de hand heb. Dat helpt enorm bij het adviseren van collega's over welke trainingen geschikt zijn." Iemand verwoordt zijn tevredenheid nog als volgt: "Ze presteren goed, komen afspraken na, en de locatie is dichtbij. De opleiding gaat altijd door. Er wordt nooit geschrapt vanwege een te kort aan kandidaten." Eén referent noemt nog wel een concreet verbeterpunt: "Ik zou graag een portaal willen om deelnemers in te voeren. Nu moeten we persoonlijke gegevens per mail in Excel aanleveren. Een portaal zou makkelijker en prettiger zijn." Alle respondenten bevestigen desgevraagd dat zij de opleidingen van SOBA zonder meer zouden aanbevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met SOBA Security Opleidingen B.V. op 11-08-2025.

Algemeen

SOBA is al 35 jaar een begrip in beveiliging en brandveiligheid. De opleider verzorgt opleidingen en complete leerlijnen van mbo- tot post hbo-niveau binnen de vakgebieden Inbraakbeveiliging, Brandveiligheid, Security-management, Ontruimingsalarminstallaties, Noodverlichting, NEN-normen en Intelec, Veiligheid en Beveiliging en Recherche. Deze opleidingen worden door het hele land aangeboden. Vele opleidingen leiden op tot (externe) examens. Vanuit de missie 'Opleiden voor een veiliger Nederland' draagt SOBA bij aan de permanente ontwikkeling van medewerkers op dit vakgebied. Voor bedrijven en instellingen is SOBA een meedenkend partner die zorgt voor opleidingen op maat met als doel het veiligheidsbewustzijn en veiligheidsgevoel van organisaties en mensen in Nederland in gezamenlijkheid te vergroten. Dit Cedeo-onderzoek richt zich op de open opleidingen.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij SOBA. De opleider staat achter het product en de kwaliteit van de geboden opleidingen. De opleidingen worden uitgevoerd door zo'n 80 vakdocenten met een brede praktijkervaring die zich nauw verbonden voelen met SOBA. Dit zijn freelancers die voldoen aan de vakvereisten op het hoogste niveau. Zij dragen bij aan de inhoud van de opleidingen en het lesmateriaal. Bij SOBA zijn twee hoofddocenten in dienst die verantwoordelijk zijn voor de twee grootste vakgebieden: brandveiligheid en fysieke beveiliging. Daarnaast zorgen de programmamanager en drie opleidingscoördinatoren voor de geboden kwaliteit. Onderwijskundigen dragen samen met experts zorg voor de actualiteit en innovatie van de opleidingen.

Docenten gaan effectief om met eventuele niveauverschillen in de groep en bieden extra steun waar nodig om het examen te halen. SOBA ontzorgt de klant door externe examens voor de medewerkers in te plannen en op locatie bij SOBA te laten afnemen.

Een tot twee keer per jaar wordt er een trainingsbijeenkomst van meerdere avonden voor docenten georganiseerd waarin aandacht is voor onder andere didactische vaardigheden. Docenten wisselen kennis en ervaringen uit en sluiten de training af met presentaties voor elkaar.

Alle gegeven opleidingen worden geëvalueerd waarbij het evaluatierapport naar de docent gaat.

Eventuele inhoudelijke opmerkingen komen bij de onderwijskundige terecht.

Continuïteit

SOBA kent een grote groep van opdrachtgevers uit het hele land die al vele jaren klant zijn. Er is nog steeds sprake van groei. SOBA zet in op continuïteit in de opleidingen waarbij er voortdurend aandacht is voor de actuele ontwikkelingen in wetgeving en techniek. Zo is SOBA 35 jaar geleden gestart met de opleiding MBV (Monteur Beveiligingssystemen) en deze opleiding wordt nog steeds in actuele vorm aangeboden. Ook blijft SOBA zich aanpassen aan de ontwikkelingen in de markt. Zo biedt SOBA opleidingen voor zij-instromers die worden klaargestoomd om bij de klanten van SOBA in dienst te kunnen treden.

Gezien de permanente zorg voor kwaliteit, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van SOBA Security Opleidingen B.V. voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SOBA heeft altijd oog voor de klant. Maandelijks worden er nieuwsbrieven verstuurd met daarin het opleidingsaanbod. Ook worden klanten regelmatig persoonlijk benaderd. In het najaar van 2025 komt SOBA met een nieuwe website die nog gebruikersvriendelijker is. Opdrachtgevers waarderen SOBA om de aanwezige expertise, het brede opleidingsaanbod en de betrokkenheid.

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