

Klanttevredenheidsonderzoek

Moovs

05-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Moovs 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	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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering		10%		70%	10%
Opleiders			20%	60%	20%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②					
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Dit onderdeel is niet van toepassing bij deze maatwerktrajecten

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Moovs nemen in totaal tien referenten deel. Het voortraject van de samenwerking met Moovs wordt door referenten als duurzaam, professioneel en goed afgestemd ervaren. Veel organisaties werken al jarenlang samen met Moovs, vaak via meerdere maatwerktrajecten die zich in de loop van de tijd ontwikkelen en uitbreiden. “We werken al sinds 2015 met Moovs samen, voor verschillende trajecten, van leiderschapsprogramma’s tot hospitalityvraagstukken,” vertelt een referent. De samenwerking wordt gekenmerkt door een sterke inhoudelijke aansluiting, waarbij Moovs zowel de eigen expertise als de context van de klant goed begrijpt. “Ze kennen ons bedrijf heel goed en kunnen hierdoor uitstekend inspelen op onze wensen en doelen. Dat werkt prettig,” aldus een andere tevreden referent. In vrijwel alle gevallen vindt voorafgaand aan een traject een overleg plaats waarin wensen, doelgroep en context worden besproken. “We maken van tevoren altijd een afspraak om de behoefte af te stemmen. Ze pakken dat goed op en komen snel met een passend voorstel,” aldus een referent.

Het contact verloopt laagdrempelig en gestructureerd, meestal via een vaste contactpersoon zoals een accountmanager of programmacoördinator. Dit zorgt voor continuïteit en een vlotte afstemming op de opleidingsvraag. De afstemming rondom het maatwerk vindt in gezamenlijk overleg plaats, waarbij beide partijen hun kennis en ervaring inbrengen. “Wij weten wat we willen, zij kennen de ontwikkelingen in de markt, dus dat vult elkaar goed aan,” vertelt een deelnemer. Moovs weet klanten effectief te adviseren bij het creëren van opleidingstrajecten die aansluiten op de behoeften van de organisatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Moovs wordt door referenten als flexibel en goed afgestemd op de organisatiebehoeften ervaren. In overleg stemmen beide partijen de inhoud, planning en uitvoering zorgvuldig op elkaar af. De samenwerking verloopt via een vaste contactpersoon, wat zorgt voor continuïteit en korte communicatielijnen. “Wij presenteren onze wensen, context en doelstellingen per afdeling, en zij gaan daar vervolgens zelfstandig en doeltreffend mee aan de slag,” aldus een tevreden referent. Eventuele onduidelijkheden in de specificaties worden snel opgepakt en waar nodig aangepast, wat het programma wendbaar en doelgericht maakt. Het maatwerktraject ontstaat meestal in gezamenlijk overleg, waarbij Moovs actief meedenkt over de inhoudelijke invulling. “We stemmen altijd van tevoren af wat de behoefte is. Ze pakken dat goed op,” vertelt een deelnemer. De samenwerking vindt vaak op meerdere niveaus plaats, met vaste overlegmomenten zoals maandelijkse stand-ups en halfjaarlijkse evaluaties. “We hebben vanmiddag toevallig nog een stand-up met Moovs om te bespreken hoe het gaat,” aldus een referent. Als iets in eerste instantie niet goed aansluit, wordt er snel en adequaat bijgestuurd: “Het sloot in het begin niet helemaal aan, maar dat is na een korte schakeling goed opgepakt.” Moovs wordt samenvattend gezien als een flexibele, betrokken en inhoudelijk sterke partner die maatwerk zorgvuldig vormgeeft en borgt binnen langlopende samenwerkingen. In sommige gevallen is er ook rechtstreeks contact met de trainer om specifieke informatie over de doelgroep te delen. “We hebben vooraf kort contact gehad met de trainer om de doelgroep door te geven,” vertelt een referent. Dit draagt bij aan een gerichte voorbereiding en passende uitvoering van het programma.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingstrajecten door Moovs wordt door referenten als professioneel, dynamisch en praktijkgericht ervaren. De trajecten zijn zorgvuldig opgebouwd, met inhoud en werkvormen die goed aansluiten bij de doelgroep en het beoogde leerdoel. De samenwerking tijdens de uitvoering verloopt soepel en in goed overleg. “We kijken telkens samen hoe we invulling geven aan de uitvoering, het voelt echt als een samenwerking in plaats van een klassieke opdrachtgever/leverancier-relatie,” vertelt een deelnemer. Deze gezamenlijke aanpak wordt gewaardeerd, vooral omdat er ruimte is om snel bij te sturen wanneer nodig. De lesvormen zijn afwisselend, met veel aandacht voor praktische toepassing en herkenbare voorbeelden uit de werksituatie van deelnemers. “De lesvormen zijn heel praktisch, met tussendoor wat theorie. Het is goed aangepast op onze doelgroep,” aldus een referent. Vaak worden rollenspellen, groepsopdrachten en theorieblokken gecombineerd, waardoor deelnemers actief betrokken blijven. De trainers worden over het algemeen als deskundig, enthousiast en benaderbaar ervaren. “We krijgen veel positieve reacties terug, het wordt op een fijne manier gebracht en de groep is altijd enthousiast,” klinkt het tevreden. Eén referent is kritischer en merkt op dat trainingen soms eerder eindigen dan gepland en geeft hierom een ontevreden score: “De planning van de training is vaak veel sneller klaar dan begroot.” Dit roept de vraag op of de beschikbare tijd wel optimaal wordt benut. Hoewel er soms verschillen in stijl of aanpak tussen trainers zijn, blijkt uit de feedback dat de trainingsdoelen vrijwel altijd worden behaald.

Opleiders

De trainers van Moovs worden over het algemeen positief beoordeeld en spelen een belangrijke rol in het succes van de opleidingstrajecten. Ze beschikken over veel inhoudelijke kennis en weten deze op een toegankelijke manier over te brengen. “We hebben een vaste groep trainers waarmee we werken; meestal vaste docenten, maar soms wisselt het per module,” vertelt een referent. Bij specifieke programma's, zoals leiderschapstrajecten, wordt vaak gewerkt met een vaste hoofddocent en coach. Dit zorgt voor continuïteit en persoonlijke begeleiding. Trainers stemmen vooraf met deelnemers af wat hun leerdoelen zijn en zijn gedurende het traject beschikbaar voor vragen en verdieping.

De kwaliteit van de trainers wordt over het algemeen als hoog ervaren, al zijn er soms verschillen in ervaring of voorbereiding. “Er zijn een paar trainers die echt heel goed zijn, maar af en toe is het wat minder. Een junior trainer mist soms nog ervaring,” aldus een referent die een neutrale score geeft. Een andere neutrale beoordeling komt voort uit een trainer die herhaaldelijk onvoldoende voorbereid is, wat als storend wordt ervaren. In zulke gevallen wordt snel geschakeld. “We hebben een keer een andere trainer gevraagd, en dat werd meteen goed opgepakt,” aldus een tevreden deelnemer. Ook de terugkoppeling door trainers na afloop wordt gewaardeerd en draagt bij aan de verdere verbetering van de programma’s.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat Moovs inzet, wordt door referenten als actueel, praktisch en goed toegankelijk beoordeeld. Het sluit nauw aan op de dagelijkse praktijk van de organisatie en wordt bovendien regelmatig geüpdatet, zodat het aansluit bij recente ontwikkelingen en veranderende behoeften. “Moovs verzorgt het trainingsmateriaal zelf; het is altijd up-to-date,” vertelt een referent. Er wordt gebruikgemaakt van verschillende werkvormen, waaronder PowerPoint-presentaties, fysieke hand-outs, kaartjes met opdrachten, e-learnings en andere digitale naslagwerken. Deze combinatie zorgt voor afwisseling en ondersteunt verschillende leerstijlen. “Het materiaal bestaat meestal uit PowerPoints, opdrachten en aanvullende e-learnings. We hebben dit jaren geleden afgestemd en evalueren jaarlijks of het nog actueel is,” aldus een andere referent. Deelnemers krijgen toegang tot de lesmaterialen via hun eigen online leeromgeving en kunnen deze eenvoudig downloaden, zowel voorafgaand aan als na afloop van de training. “Altijd goed geregeld en goed toegankelijk voor iedereen,” klinkt het tevreden. Moovs stemt ook af op specifieke wensen, zoals het gebruik van Nederlands in plaats van Engels, of andersom, en verwerkt indien gewenst de huisstijl van de opdrachtgever. Zo draagt het lesmateriaal bij aan herkenbaarheid, gebruiksgemak en een soepele leerervaring.

Accommodatie

Dit onderdeel wordt buiten beschouwing gelaten.

Natraject

Het natraject van de opleidingstrajecten bij Moovs verschilt per organisatie, maar wordt over het algemeen als flexibel, passend en professioneel ervaren. Veel organisaties werken met doorlopende of meerjarige trajecten waarin structurele evaluatiemomenten zijn ingebouwd om de voortgang te monitoren en toekomstige leerbehoeften te bespreken. “Het is een project van twee jaar; we evalueren nu maandelijks en hebben één keer per jaar een overkoepelend overleg,” vertelt een opdrachtgever. Deze regelmatige afstemming helpt om de inhoud actueel te houden en om te bepalen welke modules in de toekomst opnieuw worden ingezet of aangepast. Bij kortere of afgeronde trajecten is het natraject vaak minder structureel, maar toch aanwezig in de vorm van informele evaluaties. “Er is met mij als opdrachtgever een natraject: een debrief via de mail of telefonisch over hoe het is befallen,” aldus een referent. Dit laagdrempelige contactmoment na afloop wordt gewaardeerd, vooral omdat het ruimte biedt voor reflectie en verbeterpunten. Als er opnieuw opleidingsbehoeften ontstaan, wordt de samenwerking eenvoudig hervat: “Als wij weer een opleidingsbehoefte hebben, nemen we gewoon weer contact op.” Eén referent die een neutrale score geeft, merkt op dat het natraject nog iets formeler of uitgebreider mag zijn, vooral na een minder goed ontvangen traject. In zulke gevallen schakelt Moovs echter snel en gaat actief het gesprek aan.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van de opleidingstrajecten door Moovs worden over het algemeen als efficiënt, professioneel en betrokken ervaren. Referenten waarderen vooral de persoonlijke benadering en het vermogen om snel te schakelen. “Ze zijn een meedenkende partij, heel betrokken, actief en goed bereikbaar,” aldus een referent. De communicatie verloopt via vaste contactpersonen, wat zorgt voor korte lijnen en duidelijke afstemming. Dit geldt zowel voor de praktische zaken, zoals offertes en planningen, als voor inhoudelijke onderdelen, zoals het bepalen van het aantal trainingen en het selecteren van passende trainers.

“We doen altijd een afstemming met de trainer om te kijken hoe het gaat. Ze schakelen snel en denken echt mee,” vertelt een andere referent. Hoewel de organisatie over het algemeen goed functioneert, wordt incidenteel genoemd dat informatie soms te laat of onvolledig wordt gedeeld. Desondanks blijft het vertrouwen in Moovs hoog, mede dankzij hun oplossingsgerichte houding. “Een deelnemer had externe coaching die niet goed verliep, maar dat is snel en netjes opgelost,” klinkt het tevreden. Ook het feit dat Moovs preferred supplier is voor meerdere organisaties benadrukt hun betrouwbaarheid. “Ze willen echt de beste kwaliteit leveren en nemen alles serieus,” vat een opdrachtgever samen.

Relatiebeheer

De referenten ervaren het relatiebeheer van Moovs als prettig en goed afgestemd. Er is doorgaans een vaste contactpersoon beschikbaar die goed bereikbaar is en met wie regelmatig wordt afgestemd over de voortgang. “We hebben een vast contactpersoon die geregeld contact opneemt als er iets is dat we moeten bespreken,” vertelt een referent. Deze vaste aanspreekpunten zorgen voor continuïteit in de samenwerking en maken het mogelijk om snel te schakelen wanneer dat nodig is. Het contactmoment wordt meestal afgestemd op basis van de actualiteit of de behoefte vanuit de organisatie. “Het contact vindt plaats wanneer wij daar aanleiding toe zien. Als zij informatie hebben of iets moeten delen, dan nemen ze vanzelf contact op,” aldus een andere referent. De samenwerking wordt gekenmerkt door een open en gelijkwaardige relatie, waarin Moovs zich betrokken en deskundig opstelt. “Ik vind ze heel kundig en goed bereikbaar,” klinkt het tevreden. De frequentie van het contact sluit goed aan bij de behoefte: niet te veel en niet te weinig, maar precies goed. “We weten ze te vinden en dat werkt goed zo. Dit hebben we goed afgestemd,” zegt een opdrachtgever. Kortom, het relatiebeheer van Moovs wordt als betrouwbaar, toegankelijk en professioneel ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingstrajecten van Moovs wordt door de meeste referenten als marktconform en passend bevonden. Organisaties geven aan dat de geleverde kwaliteit in verhouding staat tot de prijs, mede dankzij de inzet van ervaren trainers en de sterke inhoudelijke invulling. “Het is niet goedkoop, maar de ervaren trainers verklaren de prijs. Ik vind de pricing dan ook fair,” aldus een referent. Voor specifieke trajecten, zoals talentenprogramma's, vindt regelmatig een vergelijking plaats met andere aanbieders. Op basis van presentaties, offertes en het vertrouwen in de samenwerking wordt vervolgens bewust voor Moovs gekozen. “We hebben dit programma vergeleken met andere partijen en op basis daarvan gekozen voor Moovs,” vertelt een opdrachtgever. In enkele gevallen wordt de prijs als aan de hoge kant ervaren, wat leidt tot een neutrale score. “De prijs is hoog, vooral wanneer de kwaliteit wisselt doordat er een minder ervaren trainer voor de groep staat,” deelt deze referent. Toch overheerst de waardering voor wat er wordt geleverd: “Je krijgt echt kwaliteit geleverd, het is het meer dan waard.” De algehele indruk is dan ook positief: Moovs biedt een sterke balans tussen prijs en inhoudelijke waarde, en levert maatwerktrajecten betrouwbaar en professioneel op.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de samenwerking en opleidingstrajecten met Moovs is hoog onder referenten. De organisatie wordt gezien als een professionele en betrokken opleidingspartner die goed aansluit op de behoeften van de klant. Vooral de persoonlijke aanpak en het vermogen om inhoudelijk mee te denken worden gewaardeerd. Wat ik sterk vind, is dat ze goed samenwerken en heel persoonlijk zijn, vertelt een referent. Deze benadering wordt door meerdere organisaties als onderscheidend ervaren en draagt bij aan een duurzame relatie. Moovs weet volgens opdrachtgevers snel tot de kern van een leerbehoefte te komen, zoals bij de ontwikkeling van een leiderschapsprogramma. We waren zelf nog zoekende, maar zij wisten vrij snel de juiste snaar te raken. De trajecten worden als concreet, praktisch en goed afgestemd op de doelgroep ervaren. Ze zijn echt goed in het ontwikkelen van sociale vaardigheden; daarin onderscheiden ze zich van andere partijen, aldus een opdrachtgever. Tegelijkertijd denken opdrachtgevers ook kritisch mee over mogelijke verbeterpunten. Zo wordt genoemd dat Moovs op het gebied van administratieve ondersteuning zoals het verzamelen van evaluaties, de planning en de afhandeling nog iets meer zou kunnen ontzorgen. Ondanks deze aandachtspunten blijft het oordeel positief. Ze begrijpen wat je wilt en maken daar proactief de vertaalslag in. Al met al geldt Moovs voor veel organisaties als preferred supplier vanwege hun inhoudelijke kracht, flexibiliteit en nauwe afstemming.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Moovs op 05-09-2025.

Algemeen

Group Moovs is een middelgroot trainings- en adviesbureau met ruim 30 jaar ervaring, waarin uiteenlopende specialismen naadloos samenwerken. Haar werkveld bestrijkt gedrags- en cultuurverandering, leiderschaps- en teamontwikkeling, onderwijskundige innovatie, digitale leeroplossingen en data-gedreven meetinstrumenten. Hiermee biedt zij organisaties niet alleen bewezen frameworks voor gedrag en leiderschap, maar verrijken we die met innovatieve, AI-gedreven en datagedreven toepassingen. Group Moovs gelooft dat groeien, verbinden en relevant blijven niet kan zonder aandacht voor maatschappelijke uitdagingen, continue professionalisering en wendbaarheid. In een wereld die nooit stilstaat, hebben mensen en organisaties behoefte aan een partner die hen mensgericht én toekomstbestendig ondersteunt. Onderdeel van Group Moovs zijn de volgende labels met hun eigen specialismen: Savant Learning Partners, Moovs, Maxxecure, Blinq Impact, Publiek Domein, Learning Online, IQ agency, MoovsOnline, MoovsDigital, MZ3.0, People Moovs. Group Moovs ziet een wereld waarin groei, welzijn en duurzaamheid elkaar versterken. Haar missie is individuen en organisaties sterker maken door hen te helpen groeien, verbinden en relevant te blijven in een voortdurend veranderende omgeving. Met AI-maturityscans, Adaptability Quotient (AQ)-metingen en vernieuwende programma's (waaronder enkele op basis van onze strategische samenwerking met David Covey, zoon van Stephen R. Covey) tillen ze veranderkunde en leiderschapsonwikkeling naar een hoger plan. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richtte zich op de maatwerktrajecten van de afgelopen periode. Het gesprek met Debora van Wely vond plaats op kantoor van Moovs in Amsterdam.

Kwaliteit

Moovs werkt met een kernteam van 55 vaste professionals, waaronder trainingconsultants, conceptontwikkelaars, programmamanagers, projectleiders en innovatiespecialisten, aangevuld met een flexibele internationale schil van trainers en experts. Alle nieuwe medewerkers doorlopen een uitgebreid onboardingprogramma, zodat zij volledig vertrouwd raken met de werkwijze, kernwaarden en kwaliteitsstandaarden van Moovs. Daarnaast werkt de organisatie uitsluitend met gecertificeerde trainers, die zorgvuldig worden geselecteerd en getraind op specifieke klanttrajecten. Om de kwaliteit van alle maatwerktrajecten te waarborgen, worden trainers regelmatig begeleid via interviewsessies, workshops en evaluaties. Daarnaast monitort Moovs continu de resultaten van de trajecten door middel van effectmetingen en klantfeedback, zodat de inhoud en uitvoering aansluiten bij de actuele vraag en trends in de markt. De organisatie hanteert vijf kernwaarden als kompas bij de uitvoering van trajecten: nieuwsgierigheid, moed, liefde, dankbaarheid en positiviteit, waarmee zowel inhoudelijke kwaliteit als mensgerichte samenwerking wordt geborgd. Daarnaast werkt Moovs nauw samen met internationale partners, waaronder David Covey & Stephan Mardyks, NCVB en IQ Agency & Speakap, en maakt gebruik van native trainers waar nodig. Moovs is ISO-27001 en ISO-9001 gecertificeerd en lid van het NRTO, wat de professionele standaard en betrouwbaarheid verder onderstreept.

Continuïteit

De afgelopen periode kenmerkte zich door een groeiende internationalisering van klanten, digitalisering van leertrajecten en het inspelen op nieuwe technologieën, zoals AI en gamified learning. Moovs benut deze ontwikkelingen om haar diensten continu te verbeteren en nieuwe marktkansen te creëren, onder meer via samenwerkingen met andere grote bureaus in tandem-opdrachten. Door deze wendbaarheid en strategische inzet van partners heeft Moovs haar positie als gewaardeerde speler in de markt weten te behouden. Op basis van de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en het gesprek met het kernteam concludeert Cedeo dat de continuïteit van de maatwerktrajecten van Moovs voor de komende periode voldoende geborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Met de meeste van haar klanten heeft Moovs reeds een jarenlange relatie. Kenmerkend voor de samenwerking is dat Moovs snel en creatief met haar relaties weet mee te veranderen en mee te bewegen met de thema's die er spelen. Moovs kan, mede door haar vele samenwerkingspartners, snel schakelen op veranderingen. Maar ook haar kernkwaliteiten als inhoudelijke kennis, innovatief vermogen, creativiteit en betrokkenheid bij de opdrachtgevers maken dat Moovs als een gewaardeerde speler in de markt wordt gezien. Haar klanten verwerft zij zowel door mee te doen aan tenders als door een goede pers van klanten.

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