

Klanttevredenheidsonderzoek

Spril BV

11-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Spril BV 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal②				50%	30%
Accommodatie③					
Natraject④				30%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤				10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal

③ Omdat alle trainingen zijn uitgevoerd bij de klant, zijn er geen scores voor de accommodatie.

④ Een referent heeft geen zicht op de afronding van het traject.

⑤ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.

⑥ Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten die we voor dit onderzoek hebben gesproken, geven aan dat zij vooral via de werkgever, HR, internet en eerdere ervaringen bij de opleider terecht zijn gekomen. Ook eerdere positieve ervaringen en de prijs-kwaliteitverhouding speelden een rol bij de keuze voor de opleiding. De volgende uitspraken laten dit zien: "Ik ben via mijn werk met de opleiding in aanraking gekomen, omdat voor alle planners een training werd georganiseerd", "Ik ben via mijn werkgever bij de opleiding terechtgekomen. Ik kende de opleider al vanuit eerder werk", "Wij hebben eerder een cursus gevolgd bij deze opleider", en "We hebben Spril online gevonden." Ook zijn er deze uitspraken: "De training werd via de werkgever aangeboden", "Wij hebben gezocht naar opleiders die bij ons vakgebied passen", "Wij hebben voor Spril gekozen omdat het aanbod goed aansloot bij onze wensen", "Wij zijn via HR bij de opleider terechtgekomen" en "Wij hebben vooraf drie offertes opgevraagd en voor deze opleider gekozen vanwege de aansluiting bij onze visie en de aantrekkelijke prijs."

Negen van de tien referenten zijn zeer te spreken over het voortraject vanwege de duidelijke informatievoorziening, het persoonlijke contact en de heldere uitleg over de opzet van de scholing. Ter illustratie: “Wij hebben vooraf een prettig gesprek gehad met de opleidingsadviseur”, “De informatie vooraf was duidelijk” en “Het voortraject verliep veel beter dan bij een eerdere opleider waar wij minder tevreden over waren.” Anderen benoemen: “Wij hebben vooraf een mail ontvangen met informatie over het startmoment en de scholingsdagen” en “Wij wisten vooraf wat wij konden verwachten.” Daarnaast zeggen geïnterviewden: “Op de eerste trainingsdag is verdere uitleg gegeven over de vier trainingsdagen.” Verder geven respondenten aan: “In het voortraject heeft onze coördinator contact gehad met de opleider.”

Ook is er deze kanttekening vanuit de respondent met de neutrale score: “Wij wisten vooraf niet goed hoe de training was opgebouwd. Dat was achteraf niet hinderlijk, maar daarom geef ik wel een neutrale score.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden over de offerte of de informatie over het opleidingsprogramma. Ze zijn positief over de duidelijke mails, de afbakening van de offerte en de goede aansluiting van de trainingsopbouw op hun wensen: “Ik heb vooraf informatieve mails van de trainer ontvangen”, “De opbouw van de training was goed en sloot goed aan bij wat wij zochten” en “De offerte was duidelijk en netjes afgekaderd.” Verder noemen referenten: “De informatie vooraf over de opleiding was voldoende” en “Ik heb vooraf een mail ontvangen met informatie en dat was in orde.” Ook is er de volgende opmerking: “In de offerte stond wel wat wollig taalgebruik.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de training. Zes van hen geven hiervoor zelfs de hoogste score. De respondenten zijn zeer positief over de inhoud en opbouw van de opleiding. Zij waarderen vooral de interactieve aanpak, de ruimte voor eigen praktijkvoorbeelden en de mogelijkheid om met elkaar te sparren. Ter illustratie: “Ik heb een leuke training gehad waarin wij veel eigen input konden geven en goed konden sparren”, “Er was veel ruimte voor eigen praktijkvoorbeelden en voor het stellen van vragen” en “De training was afwisselend en wij hebben veel informatie gekregen.” Anderen geven aan: “De inhoud van de training vond ik prima en de vertaalslag naar de praktijk was sterk”, “De opbouw van de training was heel goed en iedereen kon vragen stellen” en “Mijn planners zijn alleen maar lovend over de training en vonden de uitleg heel goed.” Daarnaast zeggen geïnterviewden: “Als iemand iets lastig vond, werd daar extra uitleg over gegeven”, “Voor zover ik heb teruggekregen, verliep de training goed en werd er doelgericht gewerkt zonder onnodig veel eromheen te praten” en “Er werd goed gekeken naar de eigen praktijk van respondenten.” Verder geven respondenten aan: “Mijn medewerkers zijn heel tevreden over de training”, “De training was top, goed georganiseerd, leuk en leerzaam. Het waren geen ellenlange lesdagen, wij konden casussen inbrengen en onderling goed sparren”, “De training was leerzaam met de juiste onderwerpen en het delen van ervaringen met collega’s was waardevol” en “Ik vond de training heel leuk, omdat de interactie goed was en ik goed vragen kon stellen.”

Ook zijn er de volgende nuancerings: “Bij de start waren er wat problemen met de aansluiting binnen de groep” en “Uiteindelijk doen wij zelf weinig met capaciteitsplanning, terwijl dat wel een onderdeel van de training was.”

Opleiders

Negen van de tien respondenten zijn tevreden over de trainers en opleiders. Deze tevredenheid geldt vooral de praktijkervaring, deskundigheid, benaderbaarheid en de heldere uitleg van de trainers: “De trainer bracht niet alleen theorie, maar maakte ook goed de koppeling met de praktijk”, “De trainer was laagdrempelig en sloot goed aan op het niveau van de groep” en “De trainer gaf duidelijke uitleg en was deskundig.” Anderen beamen: “De trainer stond open voor wat er gebeurde en wist vragen goed te beantwoorden”, “De trainer was benaderbaar en rustig” en “De trainer zorgde voor een gemoedelijke sfeer.” Ook zijn er deze complimenten: “De trainer had zelf in het werkveld gewerkt en wist veel van planning in de zorg”, “De trainer had veel vakkennis” en “Mijn medewerkers waren in algemene zin tevreden over de trainer en ik heb geen negatieve geluiden gehoord.” Hieraan wordt toegevoegd: “De trainer stond naast ons en niet boven ons”, “De trainer was deskundig, had praktijkervaring en de wisselwerking met de groep was prettig” en “Het was leuk hoe de docent vertelde, omdat zij op dezelfde werkvloer had gestaan als wij.”

Daarnaast zijn er deze nuanceringen: “Wij hadden één dag een andere trainer en die vonden wij minder prettig” en “De trainers wisten waar zij het over hadden en de training was goed te volgen, maar bij één trainingsdag met een andere trainer werden wij minder goed meegenomen. Dat kwam door de planning. Het was uiteindelijk niet hinderlijk.”

De referent met de neutrale score onderbouwt deze als volgt: “De trainer sloot qua type niet goed aan bij de groep. Zij had een wat hogere insteek. Er ontstond een onderstroom en die pikte zij niet op. Hierover hebben we meerdere keren contact gehad met Spril. Het werd wel door een collegatrainer goed opgepakt.”

Trainingsmateriaal

Acht van de tien respondenten geven een score over het opleidingsmateriaal en zij zijn daarover (zeer) tevreden: “Wij kregen pdf-bestanden die wij ook als naslagwerk konden gebruiken”, “De trainer werkte tijdens de uitleg actief met het materiaal” en “Wij hebben de PowerPoint na afloop ontvangen.” Verder geven referenten aan: “Op verzoek kregen we extra oefeningen en deze zijn tijdens de training behandeld” en “Wij kregen slides en ander naleesmateriaal, onder andere via de mail.” Daarnaast zeggen geïnterviewden: “Wij hebben een PowerPointpresentatie en een boek met opdrachten ontvangen” en “De informatie in de PowerPoints was begrijpelijk, duidelijk en prettig om later terug te lezen.”

Accommodatie

Voor alle respondenten geldt dat de training werd uitgevoerd op de eigen accommodatie. Daarom hebben geen van de respondenten een score gegeven voor de accommodatie.

Natraject

Alle negen respondenten die een mening hebben gegeven over de afronding van het traject zijn daarover positief. Zij waarderen de certificering, de voorbereiding op het examen en de evaluatiemomenten tijdens en na afloop van de opleiding: “Het traject is netjes afgerond en wij hebben een certificaat van deelname ontvangen”, “Na afloop ontvingen wij nog een mail met de evaluatie” en “Het traject werd afgesloten met een examen en daarbij kregen wij ook een certificaat.” Verder noemen referenten: “Wij hebben vooraf een proefexamen gemaakt dat samen is besproken. Daarna hebben wij het examen afgelegd” en “Wij werden goed voorbereid op het examen.” Anderen benoemen: “Het examen is ook nabesproken en iedereen is geslaagd”, “De afronding van het traject vond ik goed” en “Op de vierde trainingsdag werd teruggekeken op het traject en was er ruimte om over nascholing te spreken.” Verder geven respondenten aan: “Ik heb een goede terugkoppeling ontvangen en ook een evaluatie gekregen.”

Daarnaast zijn er de volgende kanttekeningen gemaakt: “De voorbereiding van de intervisiebijeenkomsten vanuit de groep verliep stroef” en “De intervisie was naar mijn mening te abstract ingestoken. Ik heb dit met de opleider besproken en voelde mij daarin wel gehoord.” Andere nuanceringen zijn: “Er is na afloop geen contact meer met mij geweest als opdrachtgever” en “Het was jammer dat de evaluaties en conclusies van de trainer niet zijn gedeeld met de teamleiders, terwijl die informatie voor hen relevant was.”

Respondenten zijn overwegend positief over het behaalde resultaat van de opleiding. Zij geven aan dat de training bewustwording, verdieping en nieuwe inzichten heeft gebracht: “Wij hebben het resultaat bereikt dat wij voor ogen hadden”, “De training heeft mij meer verdieping gebracht in de manier waarop wij met planning omgaan” en “De training heeft het gewenste resultaat gebracht: iedereen is opnieuw geactiveerd”. Anderen voegen toe: “De training heeft zelfs meer gebracht dan ik vooraf had verwacht”, “Wij hebben achteraf ongeveer 75% bereikt van wat wij hadden verwacht” en “De training heeft vooral de bewustwording opgeleverd dat wij onze processen goed op orde hebben.” De volgende opmerkingen worden ook meegegeven: “Achteraf gezien hadden wij het onderdeel capaciteitsplanning niet moeten volgen” en “Het onderdeel capaciteitsplanning bleek voor onze organisatie uiteindelijk niet toepasbaar.”

Organisatie en Administratie

Respondenten zijn (zeer) positief over de organisatie en administratie rondom de opleiding. Zij waarderen vooral de tijdige communicatie, de duidelijke informatievoorziening en de goede bereikbaarheid van de opleider. Ter illustratie: “Alle informatie werd netjes op tijd verstuurd en ook voor dit evaluatiegesprek heb ik een duidelijke mail ontvangen”, “Ik heb alle praktische informatie ruim van tevoren ontvangen” en “De organisatie en administratie vind ik gewoon goed geregeld.” Verder noemen referenten: “Alles was perfect georganiseerd en zij hebben het goed op orde”, “Ik heb een duidelijke offerte ontvangen en na akkoord verliep alles soepel zonder bijzonderheden” en “Zij hebben het organisatorisch goed voor elkaar.” Daarnaast zeggen geïnterviewden: “De opleider is goed bereikbaar” en “De organisatie en administratie krijgen van mij een dikke prima, omdat zij goed meedachten en snel documenten aanleverden.”

Relatiebeheer

Zes referenten geven hun oordeel over het relatiebeheer en zij zijn allen daarover te spreken: Zij waarderen vooral het persoonlijke contact, de bereikbaarheid en de prettige manier waarop de relatie wordt onderhouden: “Het relatiebeheer is prettig, omdat er niet te vaak contact wordt opgenomen en de communicatie goed is”, “De accountmanager is recent langs geweest. Zij willen echt een relatie met ons opbouwen” en “Wij kennen de opleider al langer en daardoor is de relatie voor ons voldoende.” Anderen beamen: “Ik vind het relatiebeheer goed en het contact met de docent was prettig” en “Zij zijn makkelijk te benaderen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De vijf referenten die een mening geven over de prijs-kwaliteitsverhouding zijn hierover tevreden. Zij geven aan dat de kwaliteit goed is en dat de tarieven als redelijk en marktconform worden ervaren: “Het was een normale prijs”, “Vergeleken met een eerdere opleider waar ik minder tevreden over was, ben ik over deze opleider juist zeer tevreden”, “De prijs is marktconform en ik vind het een nette prijs”, “Het is geen buitensporige prijs, maar een normale en redelijke vergoeding” en “Ik geef een vier van tevreden. Maar ik zou eigenlijk een 3,5 willen geven dus het rapportcijfer 7.” Daarnaast zijn er deze twee opmerkingen: “Achteraf heb ik veel extra werk gehad aan de training en dat vond ik jammer” en “De trainer werd onzeker en ik vind dat daar eerder op geanticipeerd had moeten worden, al was de kwaliteit van de training wel goed.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Als het gaat om de samenwerking in zijn geheel, zijn alle tien de referenten (zeer) lovend. Deze lof heeft betrekking op de praktijkgerichtheid en inhoud van de opleiding. De respondenten waarderen vooral de actuele kennis, de koppeling met de praktijk en de ruimte voor eigen casuïstiek. Zij zeggen daarover: “De training is zeker de moeite waard, omdat de trainer uit de praktijk komt en er veel ruimte was voor eigen casuïstiek”, “Ik ben zeer tevreden over de koppeling met de praktijk” en “De inhoud was van goede kwaliteit, sloot aan op actuele ontwikkelingen en werd duidelijk uitgelegd.” Verder wordt genoemd: “De training bracht veel bevestiging en verdieping”, “De docent had zelf ervaring in het vakgebied en dat vond ik erg prettig” en “Ik waardeer de communicatie en het feit dat de trainer uit het werkveld komt.” Daarnaast zeggen geïnterviewden: “De trainer begreep goed wat er in de zorg speelt”, “De training sloot goed aan bij onze behoefte” en “Ik waardeer de manier waarop de scholing werd gegeven, omdat alles goed georganiseerd was.” Tot slot nog deze complimenten: “De uitleg en het geduld bij het onderwerp capaciteitsplanning vond ik erg goed” en “De trainer wist duidelijk waar zij het over had.”

Ook zijn er de volgende tips: “Een jaarlijkse terugkomdag zou waardevol zijn”, “Het traject had direct na de eerste les sneller opgepakt moeten worden, omdat het bij ons niet helemaal goed liep” en “Ik zou liever een diploma ontvangen dan alleen een certificaat van deelname. Een diploma geeft meer bevestiging richting deelnemers en opdrachtgevers.” En: “Ik heb als tip: maak meer reclame voor deze trainingen!”

Veel respondenten geven desgevraagd aan dat zij Spril als opleider zeker zullen aanbevelen.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			30%	40%	30%
Accommodatie		10%		50%	40%
Natraject②			10%	30%	40%
Organisatie en Administratie					100%
Relatiebeheer③			10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het natraject omdat het traject nog doorloopt.
- ③ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer.
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Maar liefst acht referenten geven hiervoor de hoogste score.

De referenten die we hebben gesproken voor dit onderzoek, zijn op verschillende manieren aan Spril gekomen, vooral via hun werkgever, collega's of internet. Eerdere positieve ervaringen met Spril of direct contact met medewerkers speelden ook vaak een rol. "Ik heb Spril gevonden via mijn werkgever. Eerder was iemand van Spril bij ons geweest en daarmee hadden wij goede ervaringen.", "Ik ben bij Spril gekomen via een collega" en "Ik zocht naar verdieping op mijn rol als tactisch planner en heb Spril gevonden via internet." Anderen voegen toe: "Ik ben bij Spril gekomen doordat een medewerker van Spril bij ons was ingehuurd." en "Een collega van Spril was bij ons ingehuurd. Daardoor had ik direct contact." Verder noemen referenten: "Ik wilde me verdiepen in capaciteitsplanning. Mijn manager kende Spril.", "Ik ben bij Spril gekomen via mijn werkgever. Eerder hadden we al een eendaagse training met Spril gedaan" en "Ik heb Spril zelf gevonden via een extern adviseur."

Referenten zijn overwegend positief over het voortraject en noemen vooral de duidelijke informatie, het soepele contact en de eenvoudige inschrijving. Enkele uitspraken: "Vooraf was alles duidelijk en de inschrijving ging makkelijk. Ik ben door Spril gebeld voor een bevestiging", "Het voortraject vond ik helemaal prima. Ik kreeg duidelijke informatie vooraf", "De voorbereiding was helder. Ze hebben een plan gepresenteerd. Het duurde wel lang voordat ik hoorde hoe de lesdagen zouden worden ingevuld" en "Ik heb vooraf goede informatie gekregen en een intakegesprek gehad waarin werd gekeken of het traject passend was." Daarnaast zeggen deelnemers: "Het voortraject is goed en soepel verlopen.", "Ik heb mij eenvoudig online kunnen inschrijven en daarna per mail contact gehad met de cursusleiding om te kijken of het traject passend was."

Opleidingsprogramma

Als het gaat om de duidelijkheid van het opleidingsprogramma vooraf zijn alle respondenten daar over te spreken. Ze zijn positief over de duidelijke uitleg, de tijdige communicatie en de beschikbare informatie via website, mail en brochures: "Ik kreeg vooraf duidelijke informatie. Dat kwam overeen met wat er in de training aan de orde kwam. We hadden vooraf telefonisch contact gehad en daarin was de inhoud van het traject duidelijk", "De informatie over de opleidingsdagen was goed en duidelijk. Ik ontving deze informatie op tijd" en "De informatie over de opleiding kon ik vinden op de website. Via de mail ontving ik een opleidingsgids. Daar stond alles in." Verder noemen referenten: "Ik kon de benodigde informatie goed halen uit de brochures die je kon downloaden. Ook was het makkelijk om vragen te stellen." Ook is er deze kanttekening: "De informatie vooraf had wel wat helderder gekund."

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering een respondent is neutraal. De (zeer) tevreden respondenten waarderen vooral de interactieve opzet van de training en de ruimte voor vragen, praktijkvoorbeelden en eigen casuïstiek. Ook het leren van elkaar en de diversiteit binnen de groepen worden als positief ervaren. Deze citaten laten dit zien: "Ik kreeg een goede uitleg. Het was ook leuk om met gelijkgestemden de training te volgen. We konden echt veel leren van elkaar", "Er zat herhaling in. Dat vond ik heel prettig. Er was een kleine groep met genoeg ruimte voor vragen en eigen casuïstiek" en "Aan de start van de trainingsdag was het altijd even herhalen en daarna verder vragen stellen. De training sloot bovendien goed aan op de praktijk." Anderen voegen toe: "Er was een goede afwisseling van theorie en praktijk. Iedereen kon op eigen niveau ermee aan de slag. Iedereen had wel een eigen tempo daarin. Ik heb ervaren dat er voldoende ruimte was voor eigen casuïstiek", "Ik ben heel tevreden. De trainer bracht een goede dynamiek. Er waren veel praktijkvoorbeelden uit andere branches" en "Er was veel aandacht voor de praktijksituaties en eigen casuïstiek." Verder noemen geïnterviewden: "Er was een gemengde groep van verschillende organisaties en daardoor ook verschillende casuïstiek. Er was daarbij voldoende ruimte voor hun eigen inbreng", "Ik heb de training als erg positief ervaren. Ik kon het goed vertalen naar mijn eigen werk" en "Het was een interactieve training met aandacht voor ieders inbreng. En er was veel ruimte om van elkaar te leren." Ook is er deze nuancerings: "Wel was er erg veel casuïstiek uit de zorg."

De referent met de neutrale score geeft aan: "Ik had een andere verwachting. Ik heb er zeker wel wat van geleerd, maar ik heb ook wat gemist. Ik ben geen standaard planner. Ik had meer verdieping nodig. Dit was dan ook niet de juiste opleiding voor mij. De andere deelnemers hadden bijvoorbeeld vragen uit de zorg en bij hen sloot de opleiding goed aan. Dat dit voor mij minder van toepassing was, had in het voortraject helder moeten worden."

Opleiders

Als het gaat om de trainers en opleiders, daarover zijn alle respondenten (zeer) te spreken. Zij waarderen vooral de deskundigheid, flexibiliteit en praktijkervaring van de trainers. Ook worden de persoonlijke begeleiding, het doorvragen en het vermogen om goed aan te sluiten bij vragen uit de groep gewaardeerd. Ter illustratie: "De trainer is deskundig en heel duidelijk en heeft een directe stijl: what you see is what you get. Als er vragen werden gesteld, kon zij goed doorvragen. Ze laat je zelf het antwoord vinden, dus zelf nadenken, en dat vind ik goed", "De trainer is flexibel bij specifieke vragen. Ik heb een uitdaging nodig en dat had de trainer feilloos door. Ook had de trainer geduld als er extra uitleg nodig was bij iemand" en "Ik vond de docent deskundig en goed, met ervaring uit de praktijk en daarnaast de benodigde theoretische kennis." Anderen voegen toe: "De trainer is alert op het bijsturen waar nodig en had kennis van zaken. De trainer speelt goed in op wat er ter sprake komt. Ik ben dan ook zeer tevreden", "De trainer kan snel schakelen en is deskundig. Ook kon de trainer goed 1-op-1 je bijpraten als nodig" en "Sterk aan de trainer vind ik dat deze zich goed kon verplaatsen in een casus en dan diep op de stof kon ingaan." Verder noemen geïnterviewden: "De trainer was heel kundig en had de nodige ervaring", "Er waren twee docenten. Beide zijn erg kundig en benaderbaar" en "De trainers zijn allebei werkzaam in de sector en konden veel input geven vanuit de praktijk en goed doorvragen."

Ook maakt een referent deze kanttekening: "Ik heb een stukje empathisch vermogen gemist en de docenten hadden wat mij betreft meer mogen ingaan op wat nodig was. Door tijdgebrek deden zij dat niet, "Ik had een andere achtergrond dan de meeste anderen. De anderen hadden bijna allemaal een achtergrond in de zorg."

Trainingsmateriaal

Als het gaat om het opleidingsmateriaal zijn de meningen wat verdeeld. Drie respondenten zijn zeer tevreden, vier zijn er tevreden en drie geven een neutrale score.

Respondenten zijn overwegend positief over de beschikbaarheid en de praktische bruikbaarheid van het lesmateriaal. Vooral de PowerPointpresentaties, literatuur en aanvullende oefeningen worden gewaardeerd: "We hebben achteraf de slides ontvangen. Soms was het materiaal bedoeld voor extra oefeningen met oefenvragen. Dat sloot goed aan op mijn praktijk", "Je kon altijd om extra oefeningen vragen" en "Al het materiaal is goed beschikbaar. Het geeft mij veel theoretische onderbouwing van wat ik al wist. Daarover ben ik zeer tevreden." Anderen voegen toe: "Het materiaal is verzorgd en sluit goed aan" en "Het materiaal was compleet."

Ook zijn er de volgende opmerkingen: "We hadden een boek over capaciteitsplanning, maar dat boek hebben we niet veel gebruikt. Dan is de vraag of dat naslagwerk nodig was", "Ik had graag meer aanvullende informatie gehad naast de hand-outs. Ik wilde meer verdieping en meer uitwerking naar de praktijk", "Er was een boek waar we niets mee hebben gedaan. Dat moesten we thuis lezen en dat vond ik mager" en "Sommige slides pasten wat betreft inhoud niet goed meer." Verder wordt benoemd: "Het materiaal had meer diepgang mogen hebben. Het boek was op zich interessant, maar sloot niet optimaal aan. Verwijs daar meer naar in de les. Sommige theorieën stonden bovendien niet in de PowerPointpresentatie."

Accommodatie

Negen van de tien respondenten zijn tevreden over de accommodatie met name vanwege de bereikbaarheid, de lesruimtes en de lunch. Zij benoemen: "De accommodatie is goed bereikbaar en het zijn goede ruimtes", "Het was een prettige lesruimte met een groot scherm" en "Mooie centrale locatie met een schone en frisse werkruimte."

Anderen gaan in op het parkeren: "Parkeren was soms een uitdaging", "Het parkeren was wat onduidelijk. Mochten we nou wel of niet aan de weg parkeren? De plekken bij Spril waren vol." Andere kanttekeningen zijn: "Vaak was het heel erg koud, maar dat werd uiteindelijk wel goed opgelost", "Om het gebouw heen was het wel wat viezig" en "De omgeving is niet zo mooi."

Als het gaat om de lunch, zijn er deze opmerkingen: "Ik eet vegetarisch bij de lunch en twee van de vijf keer is dat niet goed gegaan. Daarom geef ik de lunch een lagere score." Een ander vindt de lunch wel in orde: "Lunch is goed."

Een aantal respondenten zegt iets over de afstand: “De training was op een accommodatie in Almere. Dat is best een trip voor mij. Maar dat vond ik toch op zich wel oké”, “Het was wel wat ver reizen voor mij” en “De accommodatie is slecht bereikbaar via het OV. Ik moest nog twintig minuten fietsen vanaf het station”. De referent die ontevreden is over de accommodatie onderbouwt dit met: “De bereikbaarheid vanuit het noorden is lastig. Een andere accommodatie zou meer schwing geven. Huur ook eens een zaal in het noorden van het land.”

Natraject

Over het natraject zijn zeven referenten (zeer) tevreden. Eén referent geeft een neutrale score. De overige twee respondenten hebben geen mening over het natraject omdat hun traject nog doorloopt. Respondenten waarderen vooral de praktijkgerichte manier van afronden en de uitgebreide feedback die zij daarbij ontvingen: “Het traject werd afgesloten met een examen door de trainer. Dat werd direct nagekeken en we kregen daarna een certificaat. Door privéomstandigheden was ik wat onzeker, maar de trainer had vertrouwen in mij”, “Je ontvangt korte feedback op de laatste dag plus achteraf een mail met uitgebreide bevindingen en de mogelijkheid om vragen te stellen” en “Ik vind de afronding goed. Er was genoeg ruimte om een praktijksituatie uit te diepen bij de eindpresentatie. Bij de eindpresentatie was ook een extra docent betrokken en dat gaf extra dynamiek.” Verder noemen geïnterviewden: “De afronding zag er anders uit dan bij andere opleidingen. We moesten namelijk een casus uitwerken vanuit het eigen bedrijf en die presenteren”, “De afronding bestond uit een eindpresentatie en daarover ben ik heel tevreden. Tijdens de eindpresentatie werden inhoudelijk kritische vragen gesteld en dat waardeer ik juist.” Ook zijn er deze kanttekeningen: “Het aandeel presenteren woog te zwaar in de eindpresentatie. Ik had veel meer aandacht verwacht voor hoe je de theorie in de praktijk brengt”. De referent met de neutrale score beaamt dit: “Ik vind het jammer dat de beoordeling vooral ging over hoe netjes je presentatie was. Ze waren in mijn ogen te scherp op de presentatie. Ik had liever meer aandacht gehad voor de inhoud.”

Respondenten zijn positief over het behaalde resultaat en over de toepasbaarheid van de opleiding in de praktijk. Zij geven aan dat zij nieuwe kennis en vaardigheden direct kunnen gebruiken in hun werk. De volgende uitspraken laten dit zien.” Ik heb het geleerde zeker gebruikt”, “Ik heb zeker het resultaat gehaald dat ik wilde. Voor mij was het belangrijk hoe ik goed kan trechteren in de praktijk” en “Een aantal zaken gebruik ik in mijn dagelijkse praktijk. De resultaten vind ik tot nu toe heel goed.” Anderen voegen toe: “Het traject heeft absoluut gebracht wat ik ervan had verwacht. Ik kan nu in mijn werk zaken uitvoeren die ik voorheen echt niet had kunnen doen” en “Ik heb er een hoop van geleerd”. Een ander nuanceert: “Het resultaat heb ik behaald. Ik heb er nog niet veel mee kunnen doen, maar dat ligt niet aan de organisatie.”

Tot slot nog deze opmerking: “Wat betreft nazorg: na afloop is het wel wat stil gebleven. Misschien hadden we nog een één-op-ééngesprek kunnen krijgen.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. Maar liefst alle referenten geven de hoogste score hiervoor. Zij zijn zeer positief over de organisatie en administratie van het traject. Zij waarderen vooral de snelle communicatie, de bereikbaarheid en de soepele ondersteuning tijdens de opleiding. Er is dan ook deze lof: “De organisatie en administratie zijn heel goed voor elkaar”, “Toen het traject eenmaal van start was, verliep alles soepel. Er was sprake van snelle communicatie. Ze werken met een Teams-omgeving voor de hele groep en dat werkte goed” en “De organisatie en administratie zijn prima. Ik heb er niets op aan te merken. Het verliep allemaal vlekkeloos.” Anderen voegen toe: “De organisatie is goed. Informatie is volledig en de gemaakte vragen werden goed beantwoord. De docenten zijn benaderbaar tussen de lessen door en er is een gemeenschappelijke Teams-omgeving” en “Ik heb een laagdrempelig contact ervaren. Alles wordt snel opgepakt.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer kan de goedkeuring wegdragen van negen van de tien respondenten. Respondenten waarderen vooral de persoonlijke betrokkenheid en het contact na afloop van de opleiding. Zij benoemen hierbij de uitnodigingen voor bijeenkomsten, webinars en aanvullende informatie als sterke punten. Ter illustratie: "Ik voelde me welkom. Ik werd goed ontvangen en na afloop kreeg ik uitnodigingen voor alumni-bijeenkomsten", "Zelfs nu krijg ik nog mails met tips en tricks. Er zit altijd wel iets interessants tussen", "Het relatiebeheer is prima en laagdrempelig" en "Ik vind Spril een mooie organisatie. Ze zijn secuur en professioneel." Anderen voegen toe: "Na afloop ben ik uitgenodigd voor een terugkomdag om inzichten uit te wisselen", "Spril heeft veel meegedacht en gekeken naar de persoonlijke situatie. Spril beweegt mee en levert maatwerk als dat nodig is", "Het contact is altijd prima. Ze geven snelle reacties" en "Je wordt omarmd als iemand die bij Spril hoort. Ik krijg uitnodigingen voor webinars. Je wordt er echt bij betrokken. Ik ervaar het als een warm bad." Verder is er deze nuancering van de referent met de neutrale score: "Ik ontvang een nieuwsbrief. Die vind ik wel interessant. Maar er zou een terugkomdag worden georganiseerd, maar dat is nog niet gebeurd. Dat vind ik wel jammer."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten geven een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij hier allemaal over te spreken. Zij geven aan dat de inhoud aansluit bij hun verwachtingen en dat zij veel uit het traject hebben gehaald: "Ik vind het een goede prijs-kwaliteitverhouding", "Ik heb alles eruit gehaald wat ik wilde" en "De inhoud voldoet aan de verwachtingen, dus de prijs-kwaliteitverhouding is prima." Anderen geven aan: "Je krijgt waar voor je geld", "Het is de prijs wel waard. Het was een goede basis voor mij, precies goed. Ik heb er veel voor teruggekregen" en "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding netjes."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Als het gaat om de waardering in zijn totaliteit, zijn alle referenten daar (zeer) tevreden over. Respondenten waarderen vooral de praktijkgerichtheid, de deskundigheid van de trainers en de persoonlijke benadering van het traject. Ook de flexibiliteit, de diepgang en de ruimte voor eigen inbreng worden als sterke punten genoemd. Enkel citaten: "Ik heb handvatten gekregen. Dat vind ik sterk. Bovendien was het fijn om een kleine klas te hebben", "De trainer is een 10 waard. Je krijgt de ruimte om je de stof eigen te maken en voor vragen kun je bij hen terecht" en "De professionaliteit van de opleiding is van niveau." Anderen vullen aan: "De trainers zijn proactief en goed in het ophalen van informatie. Dat vond ik inspirerend", "Ruimte voor het eigen verhaal waardeer ik en hoe je het in de praktijk brengt" en "Meedenken met studenten en flexibiliteit vond ik de pluspunten." Verder noemen geïnterviewden: "Het praktijkdeel vind ik sterk. Ze zijn zelf zeer ervaren. Ze kunnen makkelijk schakelen tussen de verschillende sectoren in de groep", "Veel diepgang heb ik ervaren" en "Ik geef een 4, maar eigenlijk is het een 4,5. Sterk vind ik dat het toegankelijk was en ik me vrij voelde. Ik vond het leuk. Je kon van alles inbrengen. Ook waren de trainers deskundig." Bovendien wordt genoemd: "De docenten zijn de professioneel. Ook vond ik het goed dat ze ingingen op hoe je je verbetervoorstel voor planning kunt presenteren richting je management" en "Ik vind de trajecten persoonsgericht, met goede input vanuit het werkveld."

Desgevraagd geven de referenten de volgende, uiteenlopende tips: "Werk met meer locaties richting het noorden", "Liever had ik de groep op twee niveaus gehad, zodat iedereen binnen de groep op zijn eigen niveau kan leren" en "In de wegging van de eindpresentatie was het aandeel presentatie te groot." Verder noemen geïnterviewden: "Ga meer mee met je tijd door bij opdrachten voor data-analyse ook AI mee te nemen" en "Kom met meer praktische verdieping met AI-systemen."

Veel respondenten bevelen Spril nadrukkelijk aan: "Ik zou Spril zeker bij iedereen aanbevelen" en "Ik zou het zeker weer zo doen." Tot slot dit compliment: "De resultaten de training waren boven verwachting. Ik hou niet zo van school dus ik ging er sceptisch heen. Maar dat gevoel werd heel snel weggenomen. Ik zou Spril dan ook zonder twijfel aanbevelen!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Spril BV op 11-06-2026.

Algemeen

Spril is gespecialiseerd in Workforce Management en Personeelsplanning. Spril helpt klanten efficiënter te werken, kosten en baten voorspelbaar te maken, medewerkers tevreden te houden over hun werk-privébalans en de juiste mensen met de juiste capaciteiten op de juiste plek te krijgen. Dit laatste omvat onder andere het voorspellen van werkaanbod, capaciteitsplanning, het opstellen van werk- en dienstroosters, dagelijkse bijsturing en het vastleggen en naleven van procedures en werkwijzen. Spril biedt ook ondersteuning bij het implementeren van software, het ontwikkelen en beheren van rapportagetools en financiële besturing. Om dit mogelijk te maken, biedt Spril consultancy, interimactiviteiten en werving- en selectiediensten aan. Daarnaast speelt Spril een actieve rol in het coachen en opleiden van medewerkers via de Spril Academie, die een breed scala aan trainingen en opleidingen biedt over personeelsplanning, waaronder post-hbo-opleidingen, traineeships, workshops en incompanytrainingen. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen en de open inschrijvingen van de academie. Het gesprek vond plaats op het kantoor in Almere met mevrouw Playford.

Kwaliteit

Bij Spril staat kwaliteit voorop. Met een team van meer dan 80 consultants en WFM-specialisten, waarvan sommigen ook trainingen verzorgen, levert Spril hoogwaardige diensten. Deze professionals zijn enthousiast, deskundig en creatief, en weten zich snel aan te passen aan verschillende organisaties zonder hun scherpte en onafhankelijkheid te verliezen. De medewerkers die trainingen verzorgen hebben allen ruime ervaring in de praktijk.

De klant staat altijd centraal. Bij trainingen betekent dit onder meer goed de behoeftes te peilen. Spril houdt daarbij de behoeftes van de opdrachtgever in het oog, die bijvoorbeeld capaciteitsplanning belangrijk vindt. De planners in de organisatie zijn daar niet altijd al mee bezig. Spril brengt deze behoeftes meer bij elkaar door dit te bespreken, te inspireren en te verdiepen.

Bij maatwerktrajecten worden vaak twee trainers ingezet. Ook is in de training aandacht voor ruimere vaardigheden die een planner nodig heeft: denk aan communicatie- en presentatievaardigheden. Deelnemers komen voor een belangrijk deel uit de zorg met name bij de open opleidingen. Spril kijkt zorgvuldig naar de samenstelling van de groepen en zorgt dat er een goede uitwisseling is tussen de verschillende branches die vertegenwoordigd zijn.

Nieuwe medewerkers worden intern getraind. Hierbij zijn waarden als persoonlijke aanpak, snelheid en bravoure belangrijk. De trainingen worden continu tegen het licht gehouden en aangepast aan veranderende omstandigheden of feiten. Ook besteedt Spril aandacht aan het vernieuwen van het materiaal.

Continuïteit

Spril kan rekenen op een loyale klantenkring. Daarnaast houdt de organisatie de vinger aan de pols in het werkveld en speelt daarop in. Zo ziet Spril meer aandacht voor capaciteitsplanning. In de trainingen wil Spril meer inzetten op werken vanuit data op een interactieve manier vanuit de techniek. Als het gaat om AI: in het werkveld wordt daar op dit moment wisselend gebruik van gemaakt voor WFM. In de zorg staat dit bijvoorbeeld nog in de kinderschoenen. Spril onderzoekt hoe zij AI in hun diensten kunnen opnemen.

Op basis van de verstrekte informatie en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek concludeert Cedeo dat de continuïteit voor de komende periode zeer goed is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De organisatie onderhoudt het contact met klanten onder andere via een nieuwsbrief met daarin kennisartikelen. Spril speelt snel in op veranderende omstandigheden in het werkveld en streeft constant naar verbetering om klanten beter van dienst te zijn. Spril is trots op de complimenten die uit het Cedeo-onderzoek naar voren komen, zoals kennis van de praktijk en meedenken met de klant. Dat willen zij graag vasthouden.

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