

# Klanttevredenheidsonderzoek

Span Organisatie-advies en Opleidingen

01-04-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Span Organisatie-advies en Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|   |          |
|---|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND.....   | 1        |
| 2. CRITERIA.....  | 1        |
| 3. METHODE.....   | 1        |
| 4. PROCEDURE .....  | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>  | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>8</b> |

# 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, ondoorgankelijk 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3   | 4   | 5   |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |   |     | 80% | 20% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 80% | 20% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 60% | 40% |
| Opleiders                                    |   |   | 10% | 50% | 40% |
| Trainingsmateriaal②                          |   |   |     | 50% | 30% |
| Accommodatie③                                |   |   |     | 10% |     |
| Natraject                                    |   |   | 10% | 80% | 10% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   | 10% | 70% | 20% |
| Relatiebeheer④                               |   |   | 10% | 50% | 30% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤                   |   |   | 10% | 60% | 20% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   | 10% | 60% | 30% |

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

② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.

④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen en adviestrajecten van Span Organisatieadvies en Opleidingen (hierna afgekort tot Span) geeft desgevraagd aan al langere tijd zaken te doen met de opleidingsaanbieder. Enkelen vertellen: "We doen al langere tijd zaken met Span. We hebben heel goede ervaringen met hen" en "We zijn in eerste instantie via de trainer met hen in aanraking gekomen. Ik hoorde goede berichten over deze persoon. Ik ben hem eerst gaan observeren bij een andere gemeente. Inmiddels werken wij al langere tijd samen." De keuze voor Span wordt verder als volgt toegelicht: "Ze zitten hier om de hoek en het aanbod sluit goed aan bij wat wij nodig hebben", "Zij zijn als beste uit een aanbesteding gerold" en "Ze hebben ons al eens eerder geadviseerd en dat is prima bevallen. Ook over de opleidingen zijn we goed te spreken."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. In de intake wordt er goed afgestemd op de wensen van de opdrachtgever. “Alle belanghebbende partijen zijn in het overleg betrokken geweest. Er is goed meegedacht over hoe we het in digitale vorm konden gieten en hoe we de organisatie mee konden krijgen”, “We hebben met onze contactpersoon de situaties en problemen besproken die hier speelden en prima maatwerkafspraken kunnen maken” en “We hebben met de directeur en de trainer om de tafel gezeten. Er is uitgebreid navraag gedaan naar onze wensen.” In sommige gevallen wordt van deelnemers en de opdrachtgever enig voorwerk verlangd: “Wij maken van tevoren over iedere deelnemer een klein verhaaltje. Alle deelnemers krijgen een korte vragenlijst en mogen een voorbeeld aandragen.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is voldoende afgestemd op de organisatie. Het komt overeen met de behoeften van de opdrachtgever zoals die in het voortraject aan de orde kwamen. De inhoud van de opleidingen wordt er goed in omschreven en het biedt genoeg ruimte voor aanpassingen. Enkele referenten: “Ze hebben goed naar ons geluisterd. Dat heeft zich geuit in het programma. Het programma was uitgebreid en gedetailleerd genoeg” en “Er zijn altijd nog wat oningevulde zaken, maar wij hebben inmiddels het vertrouwen opgebouwd dat daar goede dingen uitkomen.” De presentatie van financiële kant van de zaak is helder en laat geen ruimte voor misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. De trainingen en adviestrajecten voldoen ruimschoots aan de verwachtingen ten aanzien van interactief gehalte, praktijkgerichtheid en afwisseling in werkvormen: “Ik heb geen enkele wanklank gehoord van de collega’s over dat dingen anders zouden moeten of dat ze zich verveelden”, “Praktische situaties worden compleet nagebootst, vanaf de druk op de knop tot de nazorg”, “De training is indirect ook een teamtraining. Het hele protocol wordt nagelopen” en “De training was voor zowel ervaren mensen als voor nieuwkomers bedoeld. Beide groepen zijn goed bediend.” Ook het maatwerkgehalte is naar wens: “Alle deelnemers vullen een leerdoelformulier in en naar aanleiding daarvan wordt de inhoud bepaald”, “Wij nemen veel trainingen bij hen af voor diverse doelgroepen. We zijn blij met het maatwerk. Ze bieden wat je vraagt”, “Ze vullen de training in op basis van wat ze aantreffen” en “De training wordt om de drie jaar herhaald. We wilden hem aangepast hebben aan onze situatie en helemaal anders dan de vorige keer. Dat is goed gelukt.” Een referent voegt nog toe: “Vanwege corona hebben ze bij ons alleen een agressieprotocol opgesteld. Dat is uitstekend gelukt. Ze hebben een rondje door de organisatie gemaakt om de veiligheid ter plekke te bekijken. Daar kwamen allerlei dingen uit die wij niet wisten.” De omschakeling naar onlineonderwijs ten gevolge van COVID-19 is in de meeste gevallen goed verlopen: “We waren in het begin sceptisch maar ze hebben er goed op ingespeeld. Het was interactief genoeg. Technisch liep het ook goed”, “Het theoretisch deel van de opleiding hebben ze online aangeboden. Daar zijn we hen heel dankbaar voor” en “We hoorden van de collega’s terug dat het onlineonderwijs verrassend persoonlijk was.” Allen geven desgevraagd aan dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en eventuele aanpassingen in het programma. Een referent: “Wij zijn heel tevreden over de manier waarop ze ons erin meenemen en steeds terugkoppelen wat zij waarnemen” en “We zijn regelmatig in gesprek geweest om te kijken of er aanpassingen nodig waren in het programma dat zij hadden geschreven.”

### Opleiders

De docenten en adviseurs voldoen qua deskundigheid, didactische en persoonlijke vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen. Op één neutraal gestemde na, kennen allen hen dan ook de score “tevreden” of “zeer tevreden” toe. Een greep uit de reacties: “Ze zijn communicatief goed en geven uitstekende feedback. Ze hebben veel ervaring en kennis van zaken. Ik vind hen erg professioneel”, “De docenten en adviseurs komen met prima ideeën. De docent pakt signalen goed op” en “De docent kan alles goed toelichten en komt ook met dingen op de proppen waar wij niet aan gedacht hebben. Hij geeft uitgebreid antwoord op alle vragen en weet de groep te motiveren. Hij bereidt het goed voor en start met een muziekje zodat er een heel prettige sfeer wordt gecreëerd.” Een referent voegt nog toe: “De expertise van de adviseur was super. Hij spotte meteen allerlei gevaarlijke situaties zoals een reclamebord voor een nooduitgang en spreekkamer zonder veiligheidsbalk.” Ook over de acteurs en de acteurskwaliteiten van de trainers is men goed te spreken: “Ze zijn in staat om elke mogelijke casus neer te zetten” en “Wij werken met ondernemers die we verbaal moeten aansturen. Het is een specifieke doelgroep. De deelnemers krijgen zeer realistische situaties voorgeschoteld die daar goed op aansluiten.” De referent die zich niet helemaal tevreden toont geeft de volgende reden voor zijn score: “De deelnemers vonden dat één van de trainers zich wat uit de hoogte gedroeg.”

### Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt alle referenten die er een score aan toekennen (zeer) tevreden. Het bestaat zowel uit digitale informatie als lesstof op papier. “Ze zorgen voor een boekje met de theorie en opdrachten”, “De sheets gaven een goede onderbouwing met theoretische modellen. Heel prettig voor de teammanagers”, “Er was ruim voldoende digitale achtergrondinformatie beschikbaar” en “Alles wat er in de les werd behandeld stond ook in de syllabus, zodat je het nog eens rustig na kon lezen.” In sommige gevallen is er sprake van enig maatwerk. Een referent: “De map was een beetje aangepast aan hoe het bij ons werkt.” Twee van de tien referenten kennen het op dit onderdeel geen score toe omdat er in hun situatie geen of nauwelijks sprake was van trainingsmateriaal.

### Accommodatie

Negen van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe vanwege het in-company- of online karakter van de opleidingen. De enige referent die wel een oordeel geeft is tevreden over de accommodatie en de voorzieningen.

### Natraject

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’ over het natraject. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In de meeste gevallen vindt er ook een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever plaats. Er is veelal sprake van een terugkoment. Een referent: “De laatste halve dag is meestal een terugkomdag. Er wordt dan besproken hoe het is gegaan en hoe de lessen in de praktijk kunnen worden toegepast.” Over de nazorg is men goed te spreken: “Ik kan altijd op hen terugvallen als er iets is”, zegt iemand. De neutrale wordt als volgt gemotiveerd: “Ik had een terugkom- of evaluatiemomentje via Teams na een aantal weken wel op prijs gesteld. Om te kijken in hoeverre het geleerde kan worden toegepast. Dat is er niet geweest.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen en adviestrajecten geeft men onder meer aan: “We krijgen alleen maar positieve reacties van de collega’s. De training voorziet zeker in de behoefte. We hebben er echt iets aan gehad. We brengen het al in de praktijk” en “Ze hebben goed ingeschat wat het team nodig had. Wij zien een enorme verbetering in de werkwijze van onze medewerkers. De bewustwording is groot. Ook de teamleiders zijn enthousiast.” Een referent voegt nog toe: “Het adviesrapport was goed. Ons protocol was aan een update toe. Ze hebben ons op veel dingen gewezen, zoals processen die vreemd verliepen en onveilige situaties.”

### **Organisatie en Administratie**

Negen van de tien referenten kennen de organisatie en administratie een score “tevreden” of “zeer tevreden” toe; er wordt ook een neutrale score gegeven. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. De facturatie verloopt naar wens. “Als je belt en ze zijn er niet, dan bellen of mailen ze dezelfde dag nog terug”, “Als er iets is kan ik hen altijd bereiken” en “De facturen zijn prima in orde. Ze worden pas na afloop gestuurd. Zoals het hoort.” In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. “Het is een leuk en vertrouwd iemand. Je weet wat je aan hem hebt. Hij is tegelijkertijd accountbeheerder. Alles verloopt heel soepel”, aldus een referent. Men beoordeelt Span in meerderheid als flexibel en coulant: “Ons leerplein is nog in de maak en we hebben veel opstartproblemen. Ze denken goed mee en vangen het prima op”, “Nu de training online wordt gegeven, zijn de groepjes half zo klein en zijn er dus twee keer zoveel groepjes. Toch is de prijs hetzelfde gebleven” en “Met afzeggingen van deelnemers in verband met COVID-19 gaan ze flexibel om. Ze denken ook met ons mee over oplossingen voor trainingslocaties.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Toen ik besloot om een sessie vanwege corona niet door te laten gaan moest ik toch de helft betalen, terwijl in de algemene voorwaarden staat dat er bij overmacht niets in rekening wordt gebracht.”

### **Relatiebeheer**

Bijna alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen tonen zich (zeer) tevreden; één iemand is niet geheel tevreden. Geen van de geïnterviewden bevestigt desgevraagd dat er een nieuwsbrief wordt verstuurd, maar het ontbreken ervan wordt door niemand als een bezwaar gezien. Een referent in dit verband: “Ik vind het wel fijn dat ik niet suf gemaïld word. Ik weet hen wel te vinden.” Het contact met de vaste accountmanager of de eigenaar wordt als plezierig ervaren. “Meestal vragen ze wel even hoe het gaat als ze lang niets hebben gehoord. De relatie is goed” en “Ze nemen nog steeds weleens contact op om te vragen of ik hulp nodig heb.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik heb al lang niets meer van hen gehoord. Ik had een telefoontje in al die tijd wel op prijs gesteld.” Eén referent geeft geen oordeel over het relatiebeheer omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die hun mening over de prijs-kwaliteitverhouding geven op dit punt “tevreden” of “zeer tevreden”. Een greep uit de reacties: “Ik had verwacht dat het duurder zou zijn. Als ik hen met anderen vergelijk, komen ze er heel goed uit”, “De prijs viel mij heel erg mee. Het is een mooie prijs voor wat ze geleverd hebben”, “De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Anders hadden wij niet voor hen gekozen”, “We doen steeds opnieuw een aanbesteding en ze komen er elke keer weer als beste uit” en “Ze zijn best prijzig maar de kwaliteit is helemaal geweldig.” De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik vind hen erg duur. Zeker omdat ik niet helemaal tevreden ben over de kwaliteit.” Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden in hun eindoordeel over de maatwerk- en adviestrajecten van Span. Eén iemand is niet geheel tevreden om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van Span prijst men het bureau onder meer vanwege de grote kennis van zaken en de ervaring van de trainers: “De trainers weten waarover ze het hebben. Ze raken de juiste toon” en “Ze zien snel waar het pijnpunt ligt.” Ook het proactief meedenken met de klant en het maatwerk worden als pluspunten aangemerkt: “Ze kijken goed naar de situatie en schakelen snel. Ze weten altijd een goede interventie te bedenken”, “Ze begrijpen je en denken mee, maar hebben ook een eigen inbreng. Het is echt een wisselwerking. Je komt samen tot een concreet antwoord op je vraag” en “Ze laten zien hoe het ook kan, waardoor we een beter resultaat behalen. Er zit bezieling in die club!” Ook over de praktische samenwerking is men goed te spreken: “De lijntjes zijn goed en het contact is heel persoonlijk. Ze doen hun best om zich aan de afspraken te houden. Ze zijn zeer toegankelijk en flexibel als het gaat om wijzigingen van onze kant. Dat is in coronatijd wel heel prettig gebleken” en “We zijn enorm tevreden over de samenwerking.” Met uitzondering van de neutraal gestemde referent bevestigen allen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de maatwerktrainingen en organisatieadviestrajecten van Span aan te bevelen bij derden. “Sterker nog, ik heb bij alle collega’s kenbaar gemaakt dat ik hen aanbeveel”, zegt een referent tot slot.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Span Organisatie-advies en Opleidingen op 01-04-2021.

### Algemeen

SPAN Organisatie-advies en Opleidingen (hierna: SPAN) ondersteunt en ontzorgt sinds 1991 Nederlandse gemeenten en overige lokale, regionale en landelijke (semi-)overheden bij de meest uiteenlopende actuele ontwikkelvraagstukken. Naast een ruim aanbod in training en begeleiding op het gebied van effectief gedrag, mobiliteit, samenwerking en organisatiecultuur biedt zij trainingen op het gebied van agressiehantering. SPAN staat garant voor passende en effectieve maatwerk-interventies, waarbij duurzame borging van de gewenste verandering en het vergroten van het zelflerend vermogen centraal staan.

### Kwaliteit

Het docententeam bestaat uit bevlogen trainers, adviseurs en acteurs die nauw samenwerken met de klanten aan verbetering van de interne samenwerking en de persoonlijke ontwikkeling van de eigen medewerkers. Dit doen zij met een grote betrokkenheid voor de deelnemers en de organisatie van de opdrachtgevers en vanuit een veelzijdige ervaring, creatieve aanpak en praktische professionaliteit. Kwaliteit staat derhalve hoog in het vaandel bij SPAN. Bij iedere opdracht wordt met zorg de juiste expert(s) geselecteerd. Alle freelancers (ongeveer 25) zijn nauw betrokken bij de organisatie. De relatie met hen wordt onderhouden door 1 x per drie weken online bij elkaar te komen en te brainstormen over ontwikkelingen. Daardoor is een sterke band met hen gecreëerd. Vernieuwing van het opleidingscurriculum op basis van (onder meer) evaluaties is een continu proces. Naast een aantal vaste trainingen is het opleidingscurriculum steeds wisselend; afhankelijk van de ontwikkelingen in de markt. Het landelijk beleid van de overheid bepaalt voor een deel waar gemeenten aan moeten voldoen en dat is leidend voor aanpassing van het opleidingscurriculum.

### Continuïteit

De afgelopen periode is er vooral ingezet op trainingen op het gebied van agressiebeleid. Als gevolg van de Corona-crisis is er online lesgegeven. Alle trainers zijn daarin getraind met positieve evaluatieresultaten tot gevolg. De komende periode is vooral de Omgevingswet en alles rondom Ondernijning onderwerp van gesprek met eventueel daaruit voortvloeiende opleidingen en trainingen. Door het bieden van kwalitatief hoogwaardige, actuele trainingen die goed aansluiten bij het werkveld weten vele opdrachtgevers al jaren hun weg naar SPAN te vinden. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SPAN voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

SPAN levert haar diensten bijna uitsluitend aan gemeentes en opereert daardoor in een niche in de markt. Zij kent de cultuur en context waarin haar opdrachtgevers werken door en door. Als er trends gesignaleerd worden, dan wordt daar samen met opdrachtgevers en free lancers over gesproken en aan productontwikkeling gedaan. SPAN heeft en zich een groei-doelstelling en zet veel in op acquisitie. Zij zorgt ervoor een goede relatie met de klant op te bouwen en een blijvende relatie te bewerkstelligen (door teruggevraagd te worden). SPAN is een maatwerkbureau en wil dat vooral blijven.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)