

Klanttevredenheidsonderzoek

Senze

12-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Senze vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet 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 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:

- 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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie③					
Natraject④			10%	50%	30%
Organisatie en Administratie⑤			10%	60%	20%
Relatiebeheer⑥			30%	20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Alle opleidingen zijn incompany uitgevoerd
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Eén referent geeft geen score
- ⑥ Drie referenten geven geen score
- ⑦ Twee referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de maatwerktrainingen van Senze besproken. Tien referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Alle referenten zijn tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Men vindt dat er goed maatwerk is gemaakt. Enkelen vertellen ook andere dienstverlening van Senze af te nemen. Over het voortraject en de redenen om een maatwerktraject door Senze te laten verzorgen, vertelt men onder meer: "De Omgevingswet komt eraan. Daarop moeten wij ons op voorbereiden. Wij hebben daarvoor de samenwerking met andere gemeenten gezocht. Wij hebben een soort veranderprofielen opgesteld aan de hand waarvan wij een uitvraag hebben gedaan, waarbij wij meerdere partijen hebben uitgenodigd. Senze kwam hierbij als beste uit de bus. Wij hebben onder meer gekeken naar de deskundigheid van de trainers en de praktijkervaring die men met het onderwerp heeft.

De ervaring die Senze heeft met vergelijkbare trajecten was voor ons belangrijk en doorslaggevend”, “Senze is al meer dan tien jaar bekend bij ons. Ook wanneer we advies nodig hebben vragen wij hen. Wij hebben een uitvraag bij meerdere partijen gedaan voor een training over de WKB. De kennis, kunde en ervaring waren bij Senze het beste. Ook de termijn waarop geleverd kon worden speelde een rol”, “Wij hebben hen gevonden via internet. We hebben diverse offertes aangevraagd. Daarbij is geselecteerd op prijs, kwaliteit en flexibiliteit. Senze kwam daar het beste uit. Ook kende ik de trainer al vanuit het verleden”, en “In de aanloop naar dit traject hebben wij gesprekken gevoerd en input verstrekt over waar wij zoal tegenaan lopen met de Omgevingswet. Wij hebben eerst met een andere partij samengewerkt. Daarover waren de bevindingen niet positief; de kennis van de trainers aldaar was onvoldoende. Daarom hebben wij een marktonderzoek gedaan en kwam al snel Senze op de lijn. Senze is op gesprek geweest. Het gesprek verliep goed en vlot. Bovendien hebben wij ook medewerkers van hen in onze organisatie werken. Ik weet waar Senze expertise in heeft. Zij hebben altijd kundige personen in huis. Het is een breed georiënteerde organisatie. Zij bieden veel specialismen.” Negen geïnterviewden geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Een referent scoort niet omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot goede offertes voor de maatwerktrajecten. Daarin is het plan van aanpak opgenomen. Referenten zijn van mening dat er in goede samenspraak voldoende maatwerk wordt geleverd. Alle referenten zijn dan ook tevreden over de tot stand gekomen maatwerkprogramma's. Qua inhoud, opbouw en tijdsduur voldoen deze aan de verwachtingen. Zij lichten toe: “De offerte was keurig. Er is daarin een splitsing gemaakt tussen bepaalde onderwerpen, zodat wij enigszins keuzes konden maken. Er is goed in aangegeven wat wij konden verwachten”, “Senze kijkt goed naar het ambitiekader van de deelnemers. Het maatwerk is in goede samenspraak tot stand gekomen. De onderwerpen hebben wij samen met de trainer verder vormgegeven” en “Wij hebben samen geprobeerd om tot praktische oplossingen en werkwijzen te komen. We hebben verschillende groepen samengesteld vanuit verschillende disciplines. Wij hebben bewust voor kleine groepen gekozen.” Ook vindt men dat het offertetraject een goede doorlooptijd kent: “Het gaat redelijk vlotjes allemaal”, zegt een geïnterviewde hierover. Ook op dit onderdeel geven alle geïnterviewden de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Uitvoering

De uitvoering voldoet volledig aan de verwachtingen van de opdrachtgevers en deelnemers. Niet alle geïnterviewden hebben zelf deelgenomen aan de trainingen maar gaan in hun oordeel af op de ervaringen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Enkele trainingen zijn online uitgevoerd. Dat is goed gegaan. Ter toelichting een uitspraak: “Onze deelnemers hebben aangegeven dat de opleiding goed is ontvangen. Wij hebben goede respons gekregen. Ook qua werkvormen voldoen de opleidingen aan de verwachtingen. Er wordt een goede mix tussen theorie en praktijk geboden.” Referenten vertellen dat zij in het voortraject de te kiezen werkvormen hebben besproken. Een referent vertelt hierover: “Senze biedt zeer gestructureerde werkwijzen. Er zit een goede methodiek achter. Bovendien geven zij goede terugkoppelingen. Zij hebben daar hun eigen tools voor. Je krijgt altijd een to do list of advies mee zodat je ermee verder kunt in de organisatie. En tools voor de praktijk.” En een ander: “Vooraf kreeg iedereen een voorbereidingsopdracht. De trainers hebben ons goed in het onderwerp meegenomen. Het was veel informatie, maar het is dan ook een complexe wet. Het was niet alleen zenden. We hebben ook casussen besproken vanuit de gemeenten. De eigen ‘kleur’ van de verschillende gemeentes is aan de orde gesteld. Er werden zaken besproken als: hoe handel je? Je werd uitgedaagd om goed na te denken en lokale voorbeelden te bedenken. Dat was goed geïntegreerd in de training”. Een ander vertelt dat er trainingsacteurs zijn ingezet: “Er zijn twee trainersacteurs ingezet die een rollenspel hebben gespeeld. Dat was meer in de voorlichtende sfeer. Zij gaven veel voorbeelden. Het was meer een soort workshop.” En tot slot: “De training bestond uit twee delen. Elk deel werd verzorgd door een andere trainer. Het was vrij veel zendwerk tijdens de training, maar het ging ons dan ook voornamelijk om het opdoen van kennis. De eerste sessie was de beste. Die begon met wat meer doe-werk. Wat meer hands on. Het tweede deel was iets minder sterk. De energie was er al een beetje uit.” Alle referenten geven een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”) op dit onderdeel.

Opleiders

De opleiders van Senze oogsten veel lof. Zij krijgen de hoogste scores in dit onderzoek. Referenten vertellen dat zij voorafgaand aan de uitvoering van de maatwerktrajecten een kennismaking hebben gehad met de trainers. Zo zegt men onder meer: "Senze stuurt altijd kundige mensen. Zij komen vaak met z'n tweeën. Zij zetten de juiste expertise in op de juiste onderwerpen." Men is van mening dat de docenten ruimte bieden om te reflecteren op de onderwerpen en dat er een goede discussie op gang wordt gebracht. Bovendien vindt men de trainers prettige mensen. Enkele uitspraken die de tevredenheid van de referenten benadrukken: "De trainers werden als heel goed ervaren. Ook buiten de training stelde de trainer zich beschikbaar voor verduidelijking of om vragen te beantwoorden. Wanneer hij een antwoord niet wist, heeft hij het uitgezocht en is er later op teruggekomen", "Ik kende de trainer al op een ander vlak. Zij heeft ontzettend veel kennis op het vakgebied en kan dat heel helder overbrengen" en "De deskundigheid van de trainers is zeer goed. Al onze vragen zijn beantwoord. Bovendien hielden de trainers zich aan de tijd. Er werd genoeg tijd voor de verschillende onderwerpen geboden. Onze deelnemers zijn allemaal specialisten; ze zijn allemaal aan bod gekomen." En tot slot: "Wij hebben twee trainers gehad. Beiden waren hartstikke goed. Zij waren goed op de hoogte van de wet maar ook van de praktische invulling daarvan. Ook didactisch waren zij goed onderlegd. Zij beschikten over genoeg competenties om de mensen aan de praat te krijgen. Bovendien zijn het twee aardige personen. Zij waren mensvriendelijk. Dat is fijn. Wij hebben de trainer alweer ingehuurd voor een volgende keer."

Trainingsmateriaal

Twee referenten geven het lesmateriaal een neutrale score. De overige referenten zijn "tevreden" over het lesmateriaal. Een referent is zelfs "zeer tevreden". Referenten vertellen dat er vooraf overleg heeft plaatsgevonden over het lesmateriaal. De referenten die een positieve score op dit onderdeel geven zeggen dat het trainingsmateriaal van tevoren is gedeeld met de organisatie. Men vertelt dat het trainingsmateriaal goed aansloot en goed geschikt is als naslagwerk. Ook na afloop van de training is er nog wat materiaal gedeeld: "Er is breed ingespeeld op de behoeften", licht een referent toe. De geïnterviewden kregen onder meer de presentaties, voorbereidende opdrachten, artikelen, lesmappen en promotiemateriaal. Zij vonden het lesmateriaal er netjes en verzorgd uitzien. Twee referenten geven echter een neutrale score op dit onderdeel. Zij vertellen dat er weinig trainingsmateriaal was. "Alleen de presentatie. Daar was in het voortraject dan ook ook niet om gevraagd", aldus voornoemde referenten.

Accommodatie

Alle trainingen zijn in company uitgevoerd. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Natraject

De meeste referenten zijn (zeer) tevreden over de afronding van de trajecten. Een referent scoort niet op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Bij enkelen referenten is het traject nog niet afgerond. Zij vertellen iedere week contact met Senze te hebben om input te leveren voor de volgende bijeenkomst, maar ook om andere zaken te bespreken. Senze staat open voor feedback. Er wordt ook besproken wat eventueel beter kan: "Elke keer heeft er een evaluatie op het voorgaande dagdeel plaatsgevonden en een voorbereiding op het volgende dagdeel. Er wordt besproken waar accenten moeten worden gelegd", licht een referent toe. De referenten die het maatwerktraject reeds hebben afgerond vertellen dat er een goede nabespreking heeft plaatsgevonden. Ook geven zij aan dat er een evaluatie is geweest met de deelnemers. Enkelen vertellen dat Senze ook behulpzaam is bij de implementatie van de Omgevingswet in de organisatie: "De verdere uitwerking wordt nu goed opgepakt omdat Senze daar een swing aan geeft. Zij zitten daar bovenop". Sommigen vertellen dat het resultaat van de trajecten moeilijk is te peilen, al zegt men zeker wat van de trainingen te hebben opgestoken. Referenten menen dat zij voldoende aanknopingspunten hebben gekregen om met het geleerde aan de slag te gaan. "Het ging er vooral om om mensen mee te krijgen in het onderwerp en om informatie over te brengen. Dat is goed gelukt", licht een van hen toe. Een ander zegt: "De neuzen staan nu meer dezelfde kant op. Op het collegiale vlak wordt nu beter samengewerkt". Een enkeling denkt een opfriscursus nodig te hebben wanneer de Omgevingswet daadwerkelijk in werking treedt. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat er geen evaluatie heeft plaatsgevonden; ook niet met de deelnemers.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie kan de goedkeuring van de referenten wegdragen. Ook op dit onderdeel is er een referent die geen score geeft vanwege gebrek aan informatie. Een ander geeft een neutrale score. Deze referent is van mening dat het e-mailen niet heel professioneel gaat. Zo is er bijvoorbeeld geen professionele handtekening. Ook viel het hem op dat er vanaf een mobiel werd gemailld. Daarentegen vindt hij de website heel goed. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Men is van mening dat het contact prima verloopt. De organisatie is goed bereikbaar. "Als er eens iets niet in orde is dan wordt het snel opgelost", zeggen de referenten. Enkele uitspraken: "Senze verzorgt de planning in samenwerking met ons secretariaat. Dat gaat goed. Alles loopt gestroomlijnd. Wij vragen best veel van hen, maar het gaat echt goed; wij worden ontzorgd" en "Alles is altijd goed geregeld en netjes verzorgd. De informatie wordt op tijd verzonden. De contacten met de planning verlopen prima." Er worden geen bijzonderheden gemeld. Referenten vertellen dat de factuur op tijd wordt verstrekt en in overeenstemming met de afspraken is.

Relatiebeheer

Drie referenten geven geen score voor het relatiebeheer. Zij geven aan dat zij de organisatie wel weten te vinden wanneer ze hen nodig hebben. Ook zijn er drie referenten die het relatiebeheer een neutrale score geven. Een van hen zegt niets meer van Senze te horen, maar hen nog wel eens in ander verband tegen te komen; op bijeenkomsten. Een ander zegt dat de commerciële mensen van Senze nog af en toe willen bijpraten. Hij zou het contact liever onderhouden met de uitvoerders van het maatwerktraject. De derde referent die een neutrale score geeft zegt dat er geen sprake is van relatiebeheer. Wellicht is dit aan een andere persoon binnen de organisatie voorbehouden. Tot slot geven vier referenten de score "tevreden" of "zeer tevreden". Zij vertellen Senze nog wel eens in ander verband tegen te komen, bijvoorbeeld op bijeenkomsten. Zij vertellen onder meer: "Senze komt zo af en toe nog eens in de lucht. Bij tijd en wijle praten wij bij over de ontwikkelingen. Dat is prettig", "Senze is oprecht geïnteresseerd in onze organisatie. Wij zitten geregeld met elkaar om tafel. Ook voor andere zaken. Wij hebben korte lijnen met elkaar. Je kunt ze altijd bellen. Bovendien is Senze heel eerlijk in wat zij wel en niet kunnen bieden" en "Zij zijn makkelijk te benaderen. Wij weten elkaar altijd goed te vinden. Wij hebben actief contact met elkaar. Senze is meedenkend."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs/kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten kan de goedkeuring van de referenten wegdragen. Twee referenten hebben hier geen zicht op en geven daarom geen score. De overige referenten zijn ook op dit onderdeel positief. Een van de referenten zegt dat hij zich ook wel heeft georiënteerd op anderen met betrekking tot de prijs. Senze kwam goed uit de vergelijking. Een ander zegt: "De prijs/kwaliteitverhouding is prima. Voor ons is dat niet zo heel relevant. De kwaliteit vinden wij belangrijker dan de prijs. De trajecten zitten kwalitatief goed in elkaar." En een ander: "De goede prijs/kwaliteitverhouding was voor ons een van de redenen waarvoor wij voor hen hebben gekozen. De prijzen zijn reëel en lager dan bij anderen." En tot slot: "Senze is niet echt goedkoop. Je moet er wel wat voor betalen, maar je krijgt er kwalitatief goed werk voor terug. Je krijgt waar voor je geld."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de maatwerktrajecten die door Senze zijn verzorgd en de samenwerking met hen hierin. Als pluspunt van de organisatie wordt vooral het maatwerk genoemd: "Wij vonden het heel fijn dat wij goed hebben kunnen bespreken welke onderwerpen aan de orde moesten komen. En dat wij eigen input op de trainingen hebben kunnen leveren", aldus een van de geïnterviewden. Referenten vertellen een goede samenwerking te hebben (gehad) met Senze. Zij vinden dat Senze alles professioneel oppakt. Alle referenten zijn van harte bereid de maatwerktrajecten van Senze aan anderen aan te bevelen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer positief gestemde referent: "Wij zijn erg tevreden over het proces en de inhoud van de maatwerktrainingen van Senze. Wij hebben daar met z'n allen wat uitgehaald waarmee we verder kunnen. Onze tevredenheid is de reden om frequent met ze te blijven werken!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Senze op 12-07-2023.

Algemeen

Senze ondersteunt, traint en adviseert gemeentelijke organisaties, ministeries, provincies en commerciële organisaties op de vakgebieden Fysieke Leefomgeving en Veiligheid, Bijzondere Wetten en Financiën. Zij levert diensten op het gebied van Onderzoek & Advies, Training & Coaching en Interim. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrajecten die het bureau verzorgt binnen het bedrijfs onderdeel "Training & Coaching" via de Senze Academy. Het gesprek vond plaats met Jaco van der Giezen (senior adviseur/partner), Meerten van de Werf (senior adviseur/trainer) en Simone van der Wal (office manager/HR).

Kwaliteit

People make Senze, dát is de missie van Senze. De mens maakt het verschil. Het is de overtuiging van Senze dat vraagstukken alleen succesvol kunnen worden opgelost als kennis en proces gecombineerd worden met de mensen die ermee werken. Senze staat voor Samen, Expertise, Non-nonsense, Zakelijk en 'Eigen'wijze. Senze kijkt in het geheel en op 'eigen'wijze naar complexe vraagstukken en weet te doorgronden waar het in de essentie om gaat. Zij streeft ernaar uitvoerbare, bewezen, praktische en vooral werkbare oplossingen te bieden, waarin de combinatie mens en organisatie centraal staat. Senze zoekt hierbij zo veel mogelijk aansluiting bij de context van de opdrachtgevers, waarbij er gestreefd wordt naar een zo goed mogelijke transfer van theorie naar praktijk. De inbreng van eigen casuïstiek vormt dan ook een vaste peiler in de trainingen. De trainingen krijgen mede vorm door de samenwerking met de andere disciplines binnen Senze. Naast inhoudelijke- richt het trainingsaanbod zich ook op persoonlijke aspecten. De trainingen worden uitgevoerd door 6 adviseurs/trainers in vaste dienst met daaromheen een stabiele, flexibele schil van een aantal ZZP-ers. Eens per kwartaal vinden er trainersbijeenkomsten plaats waarin alle wet- en regelgeving en jurisprudentie wordt besproken. Diverse vakgroepen bewaken de inhoud en kwaliteit van de trainingen. Met regelmaat wordt het portfolio aangepast en uitgebreid als gevolg van nieuwe ontwikkelingen. Zowel aan de voorkant vindt een kwaliteitscheck plaats (op vakinhoud), als aan de achterkant door middel van evaluaties met deelnemers en opdrachtgevers.

Continuïteit

De afgelopen periode is de vraag naar trainingen van Senze enorm toegenomen. Ook voor de komende periode wordt er een verdere groei verwacht. Mogelijk worden er meer freelancers ingehuurd om aan de vraag naar trainingen te kunnen voldoen. Senze heeft permanente zorg voor kwaliteit en zorgt voor continue aansluiting van de trainingen bij de ontwikkelingen in de expertisegebieden. Op basis van de (wederom) uitstekende uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Senze voor maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Senze opereert in een niche in de markt en heeft opdrachtgevers uit het hele land. Met regelmaat organiseert zij webinars en er worden af en toe mailings verstuurd waarin het trainingsaanbod onder de aandacht wordt gebracht. Ook worden klanten regelmatig persoonlijk benaderd. Senze wordt gewaardeerd om de aanwezige expertise, haar goede trainers en haar goede en snelle communicatie. Voor vele klanten is Senze dan ook al jaren een gerespecteerd en gerenommeerd trainingsbureau.

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