

Klanttevredenheidsonderzoek

SAMI-training

19-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SAMI-training 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, ondoorgrondelijk 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
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				70%	10%
Accommodatie					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen oordeel over
- ③ Eén referent heeft hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien mensen hebben meegewerkt aan een onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten die door SAMI-training worden aangeboden. De meesten van hen zijn door anderen op SAMI-training geweest, terwijl een paar zelf op internet zochten en onderzoek deden om vervolgens bij SAMI-training terecht te komen. "Ik hoorde voor het eerst over deze aanpak tijdens een netwerkborrel en dat sprak me meteen aan. Toen ik later enthousiaste verhalen hoorde van een deelnemer, besloot ik te kijken of het ook iets voor mij kon zijn," deelde één van de referenten. Allen benadrukken dat de voorbereidende gesprekken voorafgaand aan het traject als prettig werden ervaren, waarin duidelijk werd uitgelegd hoe SAMI-training te werk gaat. Bovendien gaven deze gesprekken de referenten voldoende ruimte om hun wensen naar voren te brengen: "Er was genoeg gelegenheid om onze situatie uit te leggen, en daar werd goed op gereageerd met interessante ideeën en voorstellen." Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden over hoe SAMI-training het voortraject vormgeeft.

Opleidingsprogramma

De deelnemers die zijn geïnterviewd, prijzen ook de offerte die door SAMI-training is opgesteld. De referenten zijn daar zonder uitzondering tevreden over. Ze noemen deze helder en volledig. “Alles wat we bespraken, stond duidelijk in de offerte. Er werd een programma voorgesteld met de mogelijkheid tot aanpassingen gedurende het traject, afhankelijk van hoe de deelnemers zich ontwikkelen. Dat vond ik eerlijk én transparant,” voegt één van hen toe. Verder benadrukken de deelnemers dat vooraf duidelijk wordt gecommuniceerd over de kosten en wat deze precies omvatten: “Helderheid troef, ook op dat vlak.” Eén van de geïnterviewden deelt dat toen ze nog vragen hadden over de eerste offerte, deze snel en grondig werden beantwoord: “Ze pasten de offerte vervolgens aan op enkele punten, zodat deze perfect aansloot bij onze wensen”.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over hoe SAMI-training de maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. Meer dan de helft van hen geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De uitvoering overtreft de verwachtingen die vooraf zijn gecreëerd, volgens alle respondenten. Dit geldt voor het trainingsniveau, de helderheid, diepgang en zowel theoretische als praktische aspecten. “De trainingen zijn perfect afgestemd op onze wensen en behoeften. Hierdoor zijn ze veel waardevoller dan standaardtrainingen, wat door deelnemers wordt gewaardeerd. Ze kunnen direct of indirect veel van wat ze hebben geleerd toepassen in hun werk. Op persoonlijk vlak leveren deze sessies ook enorm veel op,” delen deelnemers. Andere referenten benadrukken ook dat de trainingen praktische handvatten bieden: “Je merkt dat er grondig is nagedacht over de inhoud en hoe de deelnemers dit écht gaan gebruiken.” Een tevreden referent voegt toe: “De variatie in lesmethoden en materialen houdt iedereen alert. Veel van onze deelnemers vonden het ook gewoon leuk om actief deel te nemen, zelfs na een aarzelende start.” Enkele referenten benoemen specifiek de waarde van rollenspellen: “Die waren spannend en realistisch, wat zeer effectief bleek te zijn.”

Opleiders

De waardering voor de trainers/opleiders die SAMI-training inzet, is eveneens hoog. Hun betrokkenheid, professionaliteit en deskundigheid worden zeer gewaardeerd door de deelnemers. Eén respondent benadrukt: “De begeleiding was geweldig, professioneel maar toch vriendelijk en niet opdringerig. Dat gaf me een gevoel van vrijheid en opende mijn houding enorm, waardoor ik veel meer kon leren dan normaal. Dat was echt te danken aan de inspirerende trainer.” Een ander citaat ter illustratie: “De trainer was niet alleen heel positief ingesteld, maar bezat ook een schat aan kennis. Hij kon buitengewoon goed uitleggen waarom bepaalde patronen bestaan en hoe je ze kunt doorbreken. Een fantastische combinatie,” merkt een tevreden deelnemer op. Verder zijn er nog meer geluiden van deelnemers: “De trainer was echt betrokken bij onze individuele groei, en dat voelde je in elke sessie. Zijn expertise was duidelijk merkbaar en toch wist hij het op een toegankelijke manier over te brengen,” deelt een andere deelnemer enthousiast. “De passie die de trainer toonde voor zijn vak was aanstekelijk. Het maakte de sessies niet alleen informatief maar ook echt boeiend,” concludeert een deelnemer. Bij individuele trajecten was de coach/trainer echt een luisterend oor, zo deelde een deelnemer. “Hij begreep mijn behoeften en kon op een respectvolle maar directe manier ingaan op de kern van mijn uitdagingen,” voegt een andere tevreden deelnemer toe. “De trainer had een ongelooflijke vaardigheid om de verborgen obstakels in mijn denkpatronen bloot te leggen. Dat gaf me een duidelijk perspectief op waar ik aan moest werken,” benadrukt een deelnemer.

Trainingsmateriaal

Twee referenten kunnen geen oordeel geven over het cursusmateriaal. De overige referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over het verschaft materiaal. Er wordt gesproken over boeken maar ook over divers ander materiaal. “Het cursusboek bood veel theoretische informatie. Door de interactieve oefeningen gingen we de concepten beter te begrijpen,” zo vertelt één van de referenten. Referenten benadrukken dat het Sami-model als fundament dient voor het ontwikkeltraject. “Het model biedt inzicht in hoe organisaties en teams functioneren. Het is echt verhelderend,” deelt een respondent enthousiast. Anderen benoemen het gebruik van visuele hulpmiddelen om het Sami-model op een beeldende manier te verhelderen. “De visuele middelen die worden gebruikt, dragen bij aan een beter begrip van het model. Dat wordt als heel prettig ervaren,” voegt een respondent toe. Verder geven de respondenten nog aan dat er veel literatuurtips worden gegeven maar dat er niet wordt aangedrongen om deze aan te schaffen: “Je voelt je daardoor vrij om deze tips al dan niet te volgen”.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Het afsluitende traject wordt door de referenten positief beoordeeld. De referenten melden dat de vooraf gestelde doelen naar tevredenheid zijn behaald. “Ik ben echt tevreden met hoe het traject verliep; er werd gestaag gewerkt naar de eindbestemming. Er was geen druk, maar het liet ook geen ruimte om passief te zijn,” beschrijft een van de respondenten de ervaring. De deelnemers geven aan dat er regelmatig terugkoppeling plaatsvond over de voortgang, met respect voor de privacy van individuele deelnemers. “We werden geïnformeerd over de algemene ontwikkelingen, maar de inhoudelijke besprekingen waren natuurlijk enkel met de deelnemers zelf. Zeer correct en respectvol,” merkt een respondent op. In algemene zin zijn alle respondenten tevreden over de manier waarop SAMI-training de verschillende trajecten heeft afgerond. “Als organisatie halen we er echt voordelen uit. Tevreden werknemers zijn betere werknemers, en dat is precies wat dit soort trajecten bijdragen,” zegt een van de deelnemers. Een ander aspect dat wordt benadrukt is de follow-up na afloop van het traject: “Na afloop hebben we een gesprek gehad met SAMI-training waarin we de resultaten hebben geëvalueerd en gekeken hebben of de doelen zijn bereikt. Dit werkt uitstekend,” voegt een respondent toe. De overige referenten hebben vergelijkbare opmerkingen gegeven, waarbij de tevredenheid over de afronding en opvolging van de trajecten consistent naar voren kwam.

Organisatie en Administratie

De organisatorische en administratieve competenties van SAMI-training worden unaniem geprezen door de referenten. Geen van hen heeft tijdens het traject enige problemen ondervonden; alles verliep vlot en gestroomlijnd. “Onze zakelijke band met SAMI-training is uitstekend, ook op dit gebied tonen ze professionaliteit en efficiëntie. De communicatielijnen zijn kort, SAMI-training reageert snel en alle vragen worden prompt beantwoord,” deelt een van de tevreden referenten. De overige respondenten bevestigen de uitstekende bereikbaarheid van SAMI-training. Tot slot wordt ook opgemerkt dat de facturatie helder en compleet is: “Er valt werkelijk niets op aan te merken.” Dit alles reflecteert de tevredenheid van de deelnemers over de efficiënte en professionele aanpak van SAMI-training op organisatorisch en administratief vlak.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van SAMI-training wordt door alle respondenten positief beoordeeld, waarbij één van hen geen direct zicht heeft op dit aspect en daarom geen mening kan geven. De contactmomenten, variërend van e-mails tot telefoongesprekken of what's app-berichten, worden als positief en persoonlijk ervaren. “Ik waardeer de benadering van SAMI-training; ze houden ons goed op de hoogte van wat voor ons relevant is,” deelt een van de respondenten. “Er is een goede balans tussen zakelijkheid en persoonlijke interacties, wat het contact heel fijn maakt,” voegt deze persoon toe. Een andere respondent benadrukt: “Het contact met SAMI-training voelt heel prettig aan; het lijkt alsof ze onze behoeften goed begrijpen.” Deze citaten weerspiegelen de positieve waardering van de respondenten voor het relatiebeheer van SAMI-training.

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden zijn unaniem tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. “SAMI-training is zeker niet de goedkoopste, maar ze bieden uitstekende kwaliteit. Het op maat gemaakte programma en de persoonlijke benadering rechtvaardigt zeker de relatief hogere prijzen,” merkt een van de respondenten op. Een andere deelnemer voegt toe: “Hoewel het niet goedkoop is, is de offerte heel transparant over wat wordt aangeboden en waar de kosten vandaan komen. Die helderheid maakt de prijzen begrijpelijk.” Daarnaast benadrukken de respondenten ook het rendement van de training. “Ondanks de kosten staat de opbrengst, dat wat we ervoor terugkrijgen, in goede verhouding. De training draagt echt bij aan de ontwikkeling van onze teams en medewerkers, waardoor het zeker de prijs waard is,” voegt een van hen toe. Deze geluiden verklaren hun positieve beoordeling over dit aspect van de training.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar verschillende op maat gemaakte trajecten van SAMI-training blijkt een grote mate van tevredenheid onder de referenten. Ze zijn content met de gevolgde trajecten, waarbij de persoonlijke aanpak van SAMI-training als een belangrijk pluspunt wordt benoemd: "Tijdens de voorbereidende gesprekken werd er goed geluisterd naar onze behoeften, en er werd op een constructieve wijze besproken welke mogelijkheden er waren." De trainingen zelf hebben de gewenste resultaten opgeleverd voor de referenten: "De vooropgestelde doelen zijn behaald." Daarnaast uit een van de referenten specifieke tevredenheid over de trainer: "Ik ben enorm tevreden over de trainer. Zijn deskundigheid en aanpak hebben aanzienlijk bijgedragen aan de effectiviteit van het traject. Hij wist de groep echt te inspireren en motiveren." Alle referenten tonen tevredenheid over de samenwerking met SAMI-training, waardoor ze in de toekomst zeker overwegen om opnieuw met hen samen te werken. Tot slot zijn alle geïnterviewden van mening dat ze SAMI-training zouden aanbevelen als opleidingsinstelling aan anderen: "Als zich de kans voordoet, zal ik mijn ervaringen delen en dit als een uitstekende optie aanprijzen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met SAMI-training op 19-12-2023.

Algemeen

SAMI-training (SAMI) begeleidt organisaties, teams en individuen met aangepaste training, coaching en consultancy om hun ontwikkeling te stimuleren. De aanpak van SAMI richt zich op diepgaand leren en ontwikkelen, om zo het volledige individuele en collectieve potentieel binnen een organisatie te ontsluiten. SAMI ondersteunt individuen binnen organisaties op het snijvlak van mens, organisatie en context, met een integraal concept gericht op persoonlijke-, leiderschaps- en team- en organisatieontwikkeling. SAMI biedt niet alleen trainingen op managementniveau, maar ook op lager niveau. De trainingen verschaffen managers inzicht in groeiomgevingen en remmende dynamieken tussen markt, klant, teams en medewerkersprestaties. Het SAMI®-model (Systemisch Authentiek Multidimensionaal Integratiemodel) en didactische referentiekaders vormen de basis voor leer-, ontwikkel- en groeiprocessen. Het kernprincipe van dit model is het stimuleren van actie door reflectie en het samenbrengen van onderliggende en bovenliggende processen, volgens het adagium: "echte leiders reflecteren, verbinden en handelen". Het SAMI-model benadrukt de cyclische aard van reflectie en actie, wat circulair leiderschap vormgeeft en teams uitdaagt om eigenaarschap te tonen en excellentie te bereiken. Alle trajecten zijn op maat gemaakt, waarbij een deel van de trainingen bestaat uit dagtochten, expedities of pelgrimages.

Kwaliteit

Servaas Klute, voormalig topsporter en voormalig gymleraar, is directeur van SAMI en is persoonlijk actief als trainer, begeleider en coach. SAMI maakt ook af en toe gebruik van een vast team van veelzijdige trainers en begeleiders, allemaal opgeleid door SAMI zelf. De trainingsmaterialen zijn intern ontwikkeld, variërend van boeken die het theoretisch model belichten tot fysieke houten materialen die het model visueel maken. Om de kwaliteit te waarborgen en klanttevredenheid te meten, zijn er voor en na elke sessie evaluaties met zowel opdrachtgevers als deelnemers. De standaard bij SAMI ligt hoog; ze gaan tot het uiterste om de vastgestelde leerdoelen te behalen. Het recente resultaat van het Cedeo-onderzoek bevestigt opnieuw de uitstekende kwaliteit en reflecteert de hoge normen die ze zichzelf opleggen. Bovenop dit alles werkt SAMI constant aan verbetering en innovatie om de impact te vergroten en steeds aan de verwachtingen te voldoen.

Continuïteit

SAMI bedient een gevarieerde klantenkring, waaronder zowel onderwijsinstellingen als grote, middelgrote en kleine bedrijven. Maar ook gezinnen weten hun weg naar SAMI te vinden. De diensten van SAMI richten zich hoofdzakelijk op professionals die werken binnen sociale systemen, zoals (toekomstige) CEO's, leidinggevenden, managers, HR-professionals, teamleiders, docenten, trainers, coaches en ondernemers. Het doel van SAMI is hen te begeleiden bij het omgaan met belemmerende patronen en dynamieken. Hierbij wordt aandacht besteed aan organisatiestructuren, processen en procedures, maar vooral aan de menselijke kant van de zaak. Met een enthousiaste, persoonlijke en betrokken aanpak weet SAMI zich te onderscheiden. De tevredenheid van opdrachtgevers is zo hoog dat zij SAMI vaak aan anderen aanbevelen. Het recente klanttevredenheidsonderzoek, waarin SAMI voor de vierde keer op rij een 100% score behaalde, samen met hun focus op kwaliteit en informatieverstrekking, sterkt Cedeo in het vertrouwen dat de toekomstige voortzetting van SAMI-trainingen gewaarborgd is. Dit verzekert een stabiele continuïteit voor de komende tijd.

Bedrijfsgerichtheid

SAMI legt de verbinding tussen de essentiële aspecten van organisatieontwikkeling: de tastbare structuren en de menselijke, zachte kant. De focus ligt op persoonlijke effectiviteit, persoonlijk leiderschap en het nemen van verantwoordelijkheid. SAMI heeft haar activiteiten inmiddels ook uitgebreid naar Japan. Doordat nieuwe klanten SAMI weten te vinden, is de verwachting dat de groei die SAMI in de loop van haar bestaan heeft doorgemaakt, komende jaren door zal blijven gaan.

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 opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo