

Klanttevredenheidsonderzoek

SBI Formaat

25-02-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SBI Formaat vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgondelijk 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				20%	80%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				20%	60%
Accommodatie③				20%	
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer④				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- 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 Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van SBI Formaat geven desgevraagd aan dat er door de eigen organisatie al langere tijd zaken wordt gedaan met het instituut. Goede ervaringen in het verleden waren dan ook veelal aanleiding om weer voor SBI Formaat te kiezen. Enkele referenten vertellen: "Ik heb het als voorzitter destijds overgenomen van mijn voorganger. Ik ben net zo tevreden als hij was", "Ik werk al vier jaar met hen samen", "Wij nemen al langere tijd jaarlijks een aantal trainingen bij hen af. Het bevalt prima" en "Ik deed al zaken met Formaat voor de fusie. Daarvoor waren we bij een bureau dat er een slechte nazorg op nahield. Gelukkig zijn onze ervaringen met SBI Formaat op dat punt een stuk beter." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. In de regel vindt er een mondelinge of telefonische intake plaats.

Een aantal reacties: “We hebben zowel met de accountmanager gesproken over de basiscontouren als met de trainer over de verdere invulling. Het waren leuke gesprekken”, “Onze secretaris overlegt rechtstreeks met de trainer”, “Ze luisteren goed naar ons en nemen de punten mee die we willen oppakken, zoals een wisseling van bestuur” en “We nemen samen de problemen door die we dat jaar verwachten en daar wordt een casus op gemaakt.” Ook een vooronderzoek kan onderdeel zijn van het voortraject: “Ik heb de trainer allerlei informatie over onze organisatie toegestuurd. Hij heeft zich er behoorlijk in verdiept” en “De trainer heeft ingelogd bij vergaderingen om mee te luisteren, om zich van de situatie op de hoogte te stellen.” Men geeft aan dat SBI Formaat in het voortraject een goed beeld schept van de mogelijkheden. Een referent: “De trainer gaf heel integer aan dat ik misschien wel een beetje teveel in de training wilde stoppen. Achteraf geef ik hem in dat opzicht gelijk.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte staat, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is een goede afspiegeling van de wensen van de opdrachtgever zoals die in het voortraject zijn besproken. Er hoeft meestal niet meer aan bijgeschaafd te worden maar indien nodig is er voldoende ruimte voor bijstelling. Enkele referenten: “Er hoefde aan het programma niet veel meer toegevoegd te worden. Ze hadden onze wensen goed herkenbaar weten te vertalen en hadden de kern goed te pakken” en “Ze hadden het heel netjes en duidelijk op papier gezet. We hebben nog een en ander doorgenomen en wat kleine aanpassingen laten doen.” Een referent voegt nog toe: “Het programma omvat altijd grove afspraken voor een aantal dagen. Wij vinden het prettig dat er aan het begin van de training nog ruimte is om te schuiven.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Tachtig procent geeft hier de hoogst mogelijke score. Men beoordeelt de trainingen als interactief en maatwerkgericht. Men is tevreden over de balans tussen theorie en praktijk. Enkele referenten: “Er was voldoende gelegenheid voor het stellen van vragen en voor discussie”, “Er werd genoeg ruimte geboden voor gedachtewisseling, ook over onderwerpen die niet op de agenda stonden”, “Naast de casus die wij aangedragen hadden, werd er ook een stukje theorie behandeld omtrent wet- en regelgeving. Dat maakte het compleet”, “Er wordt altijd precies gedaan wat wij willen maar de trainer verzint er ook zelf iets bij” en “Deze keer hadden wij gevraagd om een stukje teambuilding. We konden uitwisselen over onze collega's, over wie we wat graag zagen doen. Dit was met name belangrijk voor mensen die hiermee nog niet eerder te maken hadden gehad.” Een referent voegt nog toe: “Alles wat we wilden weten is behandeld. Aan de nieuwe leden is uitgelegd hoe de OR werkt en wat de rechten en plichten zijn. Voor de lopende vragen hebben we antwoord en discussie gehad. Ook de leden van directie zijn bijgespijkerd. Het is erg goed bevallen.” In een aantal gevallen moest er vanwege de coronamaatregelen uitgeweken worden naar online onderwijs. Deze vorm van lesgeven door SBI Formaat is volgens de betreffende referenten goed bevallen. Enkele van hen zeggen: “De theorie werd in het technisch webinar goed uitgelegd. Daarna mocht je vragen stellen via de chat. Dat pakte heel interactief uit en werkte goed” en “Omdat we het sociale anders zouden missen, hadden we een kooktraining in twee groepjes. De trainers deden daaraan mee. Fijn dat ze zo open staan voor dit soort dingen.”

Opleiders

Ook over de opleiders is men goed te spreken. Acht van de tien referenten zijn zelfs zeer tevreden gestemd. De trainers voldoen ruimschoots aan de verwachtingen qua deskundigheid en didactische- en adviesvaardigheden: "De trainer was zeer goed geïnformeerd over alles rondom Arbo. Hij had heel veel vakinhoudelijke kennis", "Hij wist er voldoende vanaf", "Hij had alle kennis paraat. Je kon merken dat hij beschikte over veel praktijkervaring", "De trainer kan zich goed inleven", "Hij was prima in staat de kennis over te dragen. Hij zorgt ervoor dat je niet in slaap valt. Hij geeft ruimte om wat af te dwalen maar haalt je op tijd weer terug zodat het schema wel gehaald wordt", "De trainer heeft ervaring met groepsdynamiek en weet dat er altijd mensen zijn die gehoord moeten worden" en "Hij heeft snel door waar de schoen wringt en waar angels zitten. Hij weet mensen op de juiste manier in hun waarde te laten en het team aan elkaar te smeden." De trainers houden goed rekening met de wensen van de deelnemers: "De trainer kon handig en speels inspelen op de wensen van de groep en wat mensen wilden leren en weten" en "Hij beweegt heel erg mee met onze organisatiestructuur en geeft ons praktische info waarmee we aan de slag kunnen." In een aantal gevallen wordt er gebruik gemaakt van vaste docenten. De ervaringen zijn positief: "We hebben de trainer wel vaker gehad. We vinden hem echt goed", "De trainer kent ons persoonlijk. Hij weet nog van vorige jaren hoe je was" en "Hij onthoudt de problematiek van organisaties en instellingen en kent de kwaliteiten van elk OR lid."

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat voornamelijk uit handboeken, losbladige informatie en digitaal aangeleverde lesstof. Het wordt soms van tevoren aangeleverd maar meestal in de les uitgereikt of naderhand toegestuurd. Enkele reacties: "We hebben handige sheets ontvangen en een informatief boekje over de rechten en plichten van de OR", "We hebben flyers gekregen en een handboek over de medezeggenschapsraad", "De trainer had naast het standaardboek ook formulieren en een kennismakingsspel bij zich" en "Er zijn naderhand nog allerlei stukken gemaald." In veel gevallen is het trainingsmateriaal op maat gemaakt. "De hand-outs waren compleet aan onze situatie aangepast", zegt een van de referenten. Het materiaal is goed geschikt als naslagwerk: "Het boekje is hartstikke handig. We grijpen er nog steeds weleens op terug", zegt iemand. Twee van de tien referenten geven geen score voor het trainingsmateriaal omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Accommodatie

Een grote meerderheid van de referenten kent de accommodatie geen score toe, vanwege het in-company karakter van het onderwijs of omdat de trainingen online zijn gegeven. De twee referenten die op dit onderdeel wel een oordeel geven, tonen zich zeer tevreden over de door SBI Formaat gereguleerde accommodaties: "Het was in een grote zaal van een hotel. Er was voldoende ruimte om 1,5 meter afstand te houden. Ik ben erg tevreden" en "Gegeven de omstandigheden was het fantastisch geregeld. Je kon het eten zelf afhalen. Er stonden lange tafels waaraan je ver genoeg uit elkaar zitten. De mooie omgeving nodigde uit om een frisse neus te halen."

Natraject

Aan het natraject kennen alle referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. Allen bevestigen desgevraagd dat er een evaluatieformulier ter invulling wordt aangereikt en dat er sprake is van een mondelinge evaluevaluatie met de docent. "We sluiten het samen met de deelnemers en de docent af" en "Ik evalueer na de training altijd even met de docent." Men toont zich enthousiast over de nazorg. In veel gevallen is er na de training nog contact met de docent en kan men deze achteraf nog vragen stellen: "Je kunt het hele jaar door kosteloos bellen of mailen met vragen", "Wij hadden nog vragen over een ontslagronde. De docent heeft ons goed geadviseerd", "Als er onduidelijkheden zijn kun je die achteraf nog naar voren brengen" en "Als we een conflict hebben met de directie, vragen we de trainer om advies. Als die er niet uitkomt, bespreekt hij het met zijn collega's." Een referent voegt nog toe: "De trainer heeft na afloop nog gebeld omdat hij benieuwd was naar de afloop van ons overleg met de directie." Men is goed te spreken over de mogelijkheden tot vervolgtrainingen. Een referent: "We hebben pas nog contact gehad over een nieuwe teamdag. We moeten uitzoeken wat voor soort OR we willen zijn en of we kiezen voor een andere stijl."

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: “We hebben voldoende bagage en hadden allerlei plannen. Jammer dat corona ertussen kwam”, “Het was een levendige training. We hebben er zeker veel aan gehad”, “We hebben alles behandeld wat op het programma stond. Voor de meeste leden was dat meer dan genoeg”, “Vooral voor de nieuwe leden was al die informatie erg fijn. Voor mezelf was het een mooie opfrisser en het was een uitstekende manier om de taken te verdelen”, “We hebben daadwerkelijk een aantal prima aanpassingen doorgevoerd” en “We hebben een wisseling van bestuur meegemaakt en hebben nu een heel andere teamsamenstelling. Alles heeft dankzij de adviezen en de training heel goed uitgedaan.”

Organisatie en Administratie

Ook over de organisatie en administratie zijn allen tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. Op vragen of verzoeken krijgt men binnen afzienbare tijd een reactie. Documenten en lesmateriaal worden tijdig toegestuurd. De facturering is correct. Over de communicatie heeft men geen klachten. Enkele referenten: “Offertes komen vlot en we krijgen binnen twee dagen antwoord op onze vragen” en “De facturering loopt goed. Alles is netjes op tijd. SBI Formaat is duidelijk en accuraat. Het contact is gewoon heel prettig.” Men toont zich positief over de getoonde coulerie. Een geïnterviewde: “De training kon in verband met corona niet doorgaan. Ze hebben de eerste de beste mogelijkheid vorig jaar zomer te baat genomen.”

Relatiebeheer

Ook het relatiebeheer roept louter positieve reacties op. SBI Formaat verstuurt met enige regelmaat een nieuwsbrief en zo nu en dan ook een uitnodiging. Het contact met de accountmanager wordt als goed ervaren. Enkele reacties: “De nieuwsbrief is informatief. Er staan actuele zaken in. Ondanks dat ik voor maatwerk ga, bekijk ik zo nu en dan graag het opleidingsaanbod. We kregen in het verleden ook weleens een uitnodiging voor een seminar” en “Ik kan altijd bellen. Laatst ben ik als voorzitter nog uitgenodigd voor een webinar. Ik heb hieraan deelgenomen en dit als prettig ervaren. Ze sturen ook altijd een nieuwjaarswens. Heel attent!” Eén referent plaatst nog een kritische noot: “Ze vallen mij niet onnodig lastig. Ik krijg geen nieuwsbrieven. Wat ze wel zouden kunnen doen, is mij op de hoogte houden van actuele zaken die spelen rond thema’s die voor ons relevant zijn.” Twee van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Een greep uit de reacties: “We hebben hen grofweg vergeleken met andere aanbieders en kwamen tot de slotsom dat de prijs-kwaliteitverhouding prima was”, “Ze zitten niet veel hoger dan andere instituten en zijn zeker goed van kwaliteit”, “De prijzen zijn heel netjes, vooral omdat ze met kop en schouders boven andere aanbieders uitsteken”, “Als ik de factuur zie, moet ik altijd even slikken, maar ze zijn toch wel marktconform”, “De prijs-kwaliteitverhouding is prima. We krijgen wel meer aanbiedingen maar we blijven bij SBI Formaat” en “Ze leveren wat wij vragen. Ik kijk niet eens naar anderen.” Twee referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van SBI Formaat zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijst men onder meer op de kwaliteit van de trainers en het maatwerk: “De trainers gaan heel soepel met mensen om. Ze staan stevig in hun schoenen. Ze houden de structuur vast maar geven ook ruimte voor eigen inbreng”, “Ze zijn breed inzetbaar. Ze bewegen mee met de organisatie”, “De trainer heeft veel kennis van zaken en heeft snel door met welk type bedrijf hij te maken heeft”, “De trainer had duidelijk ervaring in onze sector” en “De cursusleider was bevlogen en deskundig. Het is echt maatwerk geweest.” Verder voegt men nog toe: “SBI Formaat is flexibel en denkt goed mee over de inhoud van het programma” en “Het is fantastisch dat je ook na afloop van de training nog met vragen terecht kunt.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van SBI Formaat aan te bevelen bij derden. Een referent tot slot: “Sterker nog, dit heb ik al gedaan bij verschillende andere ondernemingsraden.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met SBI Formaat op 25-02-2021.

Algemeen

SBI Formaat profileert zich als kennisintensieve organisatie, gespecialiseerd in arbeidsverhoudingen en medezeggenschap. Met training, nieuwe leervormen, coaching en advies weet SBI Formaat mensen te activeren, uiteenlopende belangen te verbinden en samen arbeidsverhoudingen te vernieuwen. Participatie en emancipatie worden gestimuleerd door het zelf leren en doen. Hierbij staat de dialoog tussen OR, management, werknemers en leidinggevende centraal. Zo beweegt men mensen om zelf in actie te komen waardoor de invloed op het werk, de werkomgeving en de eigen loopbaan kan worden vergroot. Mede dankzij een groot en deskundig netwerk beschikt SBI Formaat over veel kennis van arbeidsvraagstukken. Men is actief in een groot aantal branches waaronder zorg en welzijn, industrie en bouw, commerciële dienstverlening en overheidsinstellingen. Naast maatwerk programma's biedt men ook open trainingen aan. Deze trainingen zijn beschikbaar binnen de thema's Arbo, financiën, wetgeving, HR, communicatie en dagelijks bestuur. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de maatwerk programma's. Het gesprek met mevrouw M. Koolen (coördinator bedrijfsbureau & kwaliteitsmanager) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

Alle trainers/adviseurs van SBI Formaat tonen een grote betrokkenheid. Zij worden via train-de-trainer programma's intern opgeleid om trajecten vorm te kunnen geven. Alle professionals zetten zich maximaal in voor goede arbeidsverhoudingen en kwaliteit. De ruim 50 trainers/adviseurs zijn in vaste dienst en op verschillende terreinen gespecialiseerd, zowel sectoraal als vakinhoudelijk. Bij alle maatwerktrajecten vormt de vraag van de opdrachtgever het uitgangspunt. Veelal wordt het eerste aanspreekpunt gevormd door een accountmanager maar ook de trainer zelf kan contactpersoon zijn. SBI Formaat heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Naast de Cedeo-erkenning is men ISO gecertificeerd en beschikt men over het NRTO keurmerk. Daarnaast is men aangesloten bij SCOR-RMZO en geregistreerd in het CRKBO Register. Voor meting en borging van de kwaliteit vormen evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers een belangrijke basis. Structureel worden de gegevens verzameld en in de diverse teams besproken evenals in het directieoverleg. Daarnaast organiseert SBI Formaat teambijeenkomsten (vakinhoudelijk en sectorgericht), vindt er intervisie plaats, ondersteunt men de professionals met het digitale management informatie systeem en met 'Inspire Me Monday' bijeenkomsten. Met de gekozen overlegstructuur, de ondersteuning en faciliteiten, de gestructureerde interne scholing en het veelvuldige contact geeft SBI Formaat aan oog te hebben voor deskundigheidsbevordering en professionalisering.

Continuïteit

SBI Formaat monitort nauwgezet relevante marktontwikkelingen om daar adequaat op te kunnen anticiperen. Adviseurs staan zelf midden in het werkveld waardoor zij signalen snel oppikken en intern delen. Naast maatwerkprogramma's biedt SBI Formaat een breed aanbod opleidingen via open inschrijving aan. Daarnaast participeert men binnen diverse netwerken en marktonderzoeken om trends tijdig te signaleren. Ook speelt men in op veranderende wet- en regelgeving en op nieuwe leervormen zoals blended en online leren. Intern komen collega's twee keer per jaar (zomer en winter) bij elkaar om te leren; op kennis en vaardigheden maar daarnaast ook op onderlinge verbinding en slagkracht. Gezien het zeer goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van SBI Formaat voor maatwerktrajecten voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Dankzij een gedegen voortraject weet SBI Formaat de maatwerktrajecten goed af te stemmen op de specifieke wensen van de opdrachtgever. Met deskundige trainers, die zich goed kunnen inleven in bedrijfsspecifieke situaties en flexibel kunnen inspelen op de behoefte in de groep, wordt SBI Formaat gezien als een professionele partner die streeft naar optimale samenwerking door middel van co-creatie. Men weet opdrachtgevers aan zich te binden. Daarnaast geeft SBI Formaat trajecten meerwaarde door in te zoomen op specifieke omstandigheden in de dagelijkse praktijk van zowel werknemer, leidinggevende en organisatie. Met deze werkwijze bevordert men de dialoog om uiteindelijk meer rendement voor de opdrachtgever te genereren.

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