

Klanttevredenheidsonderzoek

SignOn ICT Trainingen+ B.V.

07-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SignOn ICT Trainingen+ B.V. 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 OPEN 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	30%
Accommodatie③				30%	50%
Natraject④				70%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤			10%	10%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Acht referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van SignOn ICT Trainingen+ B.V. (hierna SignOn te noemen) kiezen om uiteenlopende redenen voor het instituut. Enkelen wijzen op praktische of organisatorische voordelen: "Het was praktisch omdat de opleiding online werd aangeboden" en "Ze zijn goed vindbaar en bereikbaar. De training wordt vaak gegeven." Anderen baseren hun keuze op eerdere positieve ervaringen of reputatie: "We hadden eerder al een in-company training gedaan die goed beviel, dus we probeerden het opnieuw", "Mijn toenmalige werkgever had SignOn in het portaal staan en ze kwamen hoog uit in recensies", "Ik had al een basistraining bij hen gevolgd en de advanced stond goed aangeschreven" en "De reviews gaven de doorslag."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding via de online omgeving en de informatievoorziening verlopen vlot: “De aanmelding ging snel en makkelijk”, “Ik meldde mij online aan en kreeg direct planning- en boekingsinformatie” en “Ik kon drie dagen van tevoren nog terecht. Goede service.” Een referent voegt nog toe: “Ik kon vooraf aangeven wat voor werk ik deed.” Een referent plaatst nog een kritische noot: “Ik meen mij te herinneren dat ik de vrijdag vooraf nog geen bevestiging had ontvangen voor de start op dinsdag. Ik heb toen zelf maar gebeld.”

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het programma sluit aan bij wat is afgesproken en geeft een helder beeld van inhoud en werkwijze. Enkele reacties: “Het was kraakhelder wat je kon verwachten”, “Het kwam goed overeen met wat het uiteindelijk inhield” en “Het gaf duidelijk aan dat we hands-on aan het werk zouden gaan.” Ook waardeert men de beschikbare documentatie vooraf: “De slides en een stukje programma werden gedeeld. Die gaven een goede indruk van wat er besproken zou gaan worden.” Eén referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Men is lovend over de interactieve opzet, de praktische insteek en de ruimte die wordt gegeven voor vragen. Ook over de groeps grootte is men te spreken. Enkele reacties: “We konden ter plekke de eigen bedrijfssituatie uitproberen en casussen meebrengen. De trainer gaf individuele tips”, “Het groepje van drie werkte prima. We oefenden meteen” en “Het was een effectieve dag van interactief bezig met een klein groepje. Na elk onderdeel vroeg de trainer of er nog vragen waren.” Ook online werkt de aanpak naar wens: “Via Teams konden we schermen delen en alle vragen stellen” en “We konden de antwoorden op zijn vragen in post-its op het scherm zetten.” Een referent plaatst nog een kritische noot: “De trainer gaf veel voorbeelden. Ik zou het nog sterker hebben gevonden als we soms meer zelf de opdracht hadden kregen om dingen uit te zoeken.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men waardeert hen om hun deskundigheid en heldere uitleg. Enkele reacties: “De trainer had genoeg verstand van zaken en kon het goed overbrengen”, “Hij was zeer ervaren en legde rustig uit”, “Hij vertelde duidelijk en concreet. Hij wist er veel van” “Het was een slimme dame” en “De docent draaide niet zomaar een verhaaltje af maar sprak echt vanuit kennis van zaken.” Ook de benaderbaarheid, de betrokkenheid en de persoonlijke kwaliteiten van de opleiders vallen goed: “De docent was super enthousiast en hij bleef ook na afloop benaderbaar”, “De trainer nam de tijd” en “De docent was vrolijk en gaf iedereen aandacht.” Een referent plaatst nog wel een kanttekening: “Soms liep de training uit en ging de trainer gewoon na de afgesproken eindtijd door. Daardoor heb ik uiteindelijk een half uur informatie gemist omdat ik weg moest. Toen ik dit bij hem aankaartte, was de reactie van de docent ronduit onverschillig.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde, geven allen die het trainingsmateriaal een score toekennen er een ‘vier’ of een ‘vijf’ voor. Het materiaal bestaat uit een leeromgeving met opdrachten en documentatie, presentaties, oefenbladen en - in enkele gevallen- studieboeken. Het is, voor zover van toepassing, goed geschikt als naslagmateriaal. Enkele reacties: “We kregen twee studieboeken en een werkboek”, “Het materiaal paste goed bij de training”, “De leeromgeving tijdens de training werkte goed”, “We kregen documenten met oefenbladen en instructiemateriaal die ik achteraf nog heb gebruikt” en “Ik kon achteraf opnieuw terecht in de leeromgeving.” De neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Ik had een slide met een overzicht mooi gevonden, iets meer structuur. Nu moest ik alles zelf opschrijven en werd verwezen naar de site van Microsoft.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Alle referenten die hun mening uitspreken over de accommodatie, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De locaties voldoen qua bereikbaarheid, faciliteiten en catering ruimschoots aan de verwachtingen. Een geep uit de reacties: "Het is goed bereikbaar met ov en auto. De lunch is verzorgd", "Het lokaal was in orde en de lunch prima" en "Het was duidelijk waar je moest zijn. Het was een mooie accommodatie." Iemand voegt nog toe: "Bij binnenkomst werd ik direct te woord gestaan en op iedere verdieping was water en frisdrank. Er was weinig te wensen over." Twee referenten kennen op dit onderdeel geen score toe omdat de trainingen waaraan zij meededen online waren.

Natraject

Het natraject stemt alle referenten die er een oordeel over geven tevreden of zeer tevreden. Het certificaat en de aansluiting op eventuele examens zijn naar wens. Enkele reacties: "De training sloot goed aan bij wat er op examen werd gevraagd", "Het certificaat werd online gezet" en "Het certificaat kwam per mail en zag er goed uit." De evaluatie vindt doorgaans mondeling plaats en/of via een evaluatieformulier. Men geeft aan dat er gelegenheid is om achteraf nog vragen te stellen en dat deze naar wens worden beantwoord. Enkele reacties: "De docent heeft zijn LinkedIn gegeven, zodat je hem nog kon benaderen met cases" en "Ik had na afloop nog contact met de trainer. Mijn vragen zijn goed beantwoord." Een referent zet nog een kanttekening: "Ik heb ook op het evaluatieformulier nog eens ingevuld dat ik ontevreden was over het uitlopen van de les. Daar heb ik geen reactie meer op gehad." Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. De opbrengsten van de trainingen variëren van een solide opfrisser tot direct toepasbare kennis in het werk. Enkele reacties: "Het was leerzaam als opfrisronde en zeker toepasbaar in de praktijk", "Het was direct toepasbaar", "Ik heb er best veel van opgestoken", "Ik wist al veel, maar heb handige nieuwe oefjes geleerd en verdieping gekregen", "Ik kon mijn nieuwe kennis en skills meteen toepassen en het bovendien op mijn cv vermelden" en "Het dashboard dat ik wilde bouwen is goed gelukt."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Communicatie, snelheid van handelen en accuratesse voldoen aan de verwachtingen. Enkele geïnterviewden zeggen ieder: "Ze regelen het goed. De communicatie verloopt heel vlot", "De inschrijving was hartstikke makkelijk. De mailing over de cursus was duidelijk", "We kregen snel onze bevestigingen", "Alles liep netjes" en "Het proces was zorgvuldig. Alles is tiptop in orde."

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben, of omdat het hun interesse niet heeft. Van de twee referenten die wel een oordeel geven, kent er één een score 'vier' toe en één een score 'drie'. De tevreden gestemde zegt: "Na de cursus kreeg ik een uitnodiging voor een vervolgtraject met korting. Ik word verder niet overdreven vaak benaderd." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik ben helemaal plat gespannd met automatische mailing over andere opleidingen. Niet prettig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: "Het was het geld waard", "De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit is goed", "Het is vrij scherp geprijsd en de kwaliteit is uitstekend" en "Ik kon het betalen. Dat was het belangrijkste." Eén referent relativeert nog wel: "Hoewel het goede kwaliteit is voor die prijs, is het een nadeel dat je geen officieel certificaat ontvangt." Vier van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van SignOn zijn alle referenten positief. Als sterke kant noemt men allereerst de kwaliteit van de docenten: “De docent maakt het boeiend. Ik heb veel van hem opgestoken”, “De trainer had veel kennis en ervaring. Hij legde het goed uit” en “De levendigheid waarmee de trainer het doet, maakt het heel leerzaam.” Verder wijst men op het praktisch gehalte, de directe toepasbaarheid en de hands-on aanpak: “De focus op het praktisch aspect en interactieve gehalte zijn sterk”, “Het vormt een goede basis voor de praktijk”, “We konden daadwerkelijk oefenen en de stappen doorlopen” en “Het was vooral hands-on en erg praktisch.” Iemand voegt nog toe: “De veelzijdigheid is prettig. Het wordt breed aangepakt.” Een ander zegt tot besluit: “Je leert wat je moet leren om het certificaat te halen.” Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij de opleidingen zouden aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met SignOn ICT Trainingen+ B.V. op 07-11-2025.

Algemeen

SignOn ICT Trainingen+ B.V. (hierna: SignOn genoemd) is opgericht in 2002 en biedt trainingen op het gebied van ICT. De organisatie werkt vraag gestuurd en praktijkgericht. SignOn streeft ernaar de ICT-kennis van haar deelnemers te verbeteren en te onderhouden. Opleidingen worden op elk niveau aangeboden. Ook biedt SignOn consultancy diensten aan; men leert organisaties efficiënter te werken en optimaal gebruik te maken van de software. Met het aanleren en toepassen van nieuwe vaardigheden, en door de mogelijkheden van de software en -updates maximaal te benutten, tracht SignOn organisaties vooruit te helpen. Trainingen worden zowel incompany als met open inschrijving in het hele land aangeboden. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met Eveline Kinsbergen (director/partner).

Kwaliteit

SignOn heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en streeft ernaar om meer te zijn dan een organisatie die trainingen verzorgt. SignOn wil de beste opleider van Nederland zijn en biedt kwaliteit en service. Daar staat de + voor in haar bedrijfsnaam. Met een persoonlijke benadering naar haar deelnemers en klanten, en door het leveren van consultancy diensten, geeft SignOn gestalte aan de "+" in haar bedrijfsnaam. Daartoe werkt SignOn met kleine groepen (tot maximaal 10 deelnemers). Trainingen worden uitgevoerd door een vaste pool met trainers (freelancers), die allemaal gecertificeerd zijn op hun vakgebied. Alle trainers zijn nauw verbonden met SignOn. De trainers komen regelmatig samen om praktijkzaken en ontwikkelingen in hun vakgebied te bespreken. Deze bijeenkomsten worden ook de SignOn Academy genoemd. Met elkaar zijn zij verantwoordelijk voor het up to date houden van het opleidingsportfolio. Door behoefte-inventarisaties uit te voeren is de inhoud van de trainingen goed op de behoeften van de verschillende doelgroepen afgestemd. Voor een goede aansluiting bij het kennisniveau van haar deelnemers wordt vooraf een kennistest afgenomen. De administratieve processen zijn zo veel mogelijk geautomatiseerd en gestroomlijnd, waardoor er tijd en ruimte over blijft voor persoonlijke aandacht aan de deelnemers.

Continuïteit

Naast incompany trainingen en trainingen op locatie is het mogelijk om online of hybride varianten te volgen, hetgeen aantrekkelijk voor (nieuwe) deelnemers is gebleken. De vraag naar incompany trajecten neemt steeds meer toe. Met haar actuele opleidingsaanbod en de prima uitvoering daarvan, voldoet SignOn aan de behoeften van de markt en heeft de organisatie de afgelopen periode een groei doorgemaakt. Gelet op de focus van SignOn op kwaliteit, de uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SignOn ICT Trainingen+ B.V. voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De permanente zorg voor kwaliteit en actualiteit zorgt ervoor dat SignOn kan bogen op een vast, maar ook nog steeds uitbreidend, klantenbestand. Klanten weten SignOn te vinden door de goede website, maar vooral ook door mond-tot-mond reclame. Daarnaast is SignOn actief op LinkedIn. Tot haar klanten behoren bedrijven en overheidsorganisaties.

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