

## Klanttevredenheidsonderzoek

Leertouwer Van Dijck & U B.V.

07-07-2016



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leertouwer Van Dijk & U B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....</b>	<b>9</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaromzet 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			10%	30%	60%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal③				30%	50%
Accommodatie④				10%	20%
Natraject⑤				30%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				20%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma  
 ③ Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal  
 ④ Slechts drie referenten hebben gebruik gemaakt van een accommodatie van LVDU  
 ⑤ Eén referent heeft geen zicht op het natraject  
 ⑥ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De opdrachtgevers die meewerkten aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de recentelijk door Leertouwer, Van Dijck en U B.V. (hierna te noemen LVDU) uitgevoerde in-companytrajecten melden in meerderheid dat ze al jarenlang samenwerken met LVDU. Drie van de respondenten geven aan dat de samenwerking anderhalf tot twee jaar geleden is begonnen. Zij kwamen doorgaans met deze aanbieder in aanraking via een collega. Verschillende opdrachtgevers laten weten dat LVDU voor het recentelijk afgenomen traject geselecteerd is op basis van een offertetraject.

Als reden om voor LVDU te kiezen noemen de respondenten de goede klik die ze hebben met een of meer medewerkers van deze organisatie, de geboden kwaliteit, de vertrouwdheid en het gevoel van partnerschap dat opgebouwd is tussen beide organisaties en de aanpak die professioneel, effectief, realistisch, gedegen, praktisch, integer, fris, onorthodox, passievol en energiek genoemd wordt. "Er zijn weinig bureaus die zo snel tot de kern van de problematiek kunnen doordringen en die zo effectief kunnen begeleiden" en "Wat LVDU uniek maakt is dat zij ons als klant oprecht leuk vinden en blij worden als ze ons zien en dat is wederzijds", vullen twee opdrachtgevers aan. Het beeld dat de respondenten van het voortraject schetsen is dat de medewerkers van LVDU ruim de tijd hebben genomen voor de voorbereiding van de besproken trajecten. Meestal spraken de opdrachtgevers en eventueel bij het traject betrokken collega's direct met de (hoofd-) trainer, vaak één van de directeuren, die tevens de rol van accountmanager op zich nam. Soms kwamen er twee adviseurs van LVDU voor de voorbereidende besprekingen. Deze is/zijn tijdens het voortraject veelal verschillende keren op bezoek geweest. Wat opvalt is dat de opdrachtgevers eigenlijk allen benadrukken dat de trajecten volledig in samenwerking tot stand zijn gekomen, en dat hun contactpersoon in staat is gebleken om goed te luisteren, mee te denken, door te vragen en zijn of haar expertise op een dienende manier in te zetten. Daarbij is ook aandacht besteed aan het vooraf zo concreet mogelijk formuleren van een realistische doelstelling voor het traject, zo laat men weten. Twee opdrachtgevers vertellen dat er op initiatief van LVDU een ontwikkelteam of klankbordgroep tot stand is gebracht waarin alle betrokken partijen vertegenwoordigd waren. "Onze contactpersoon zoekt voorafgaand aan een nieuw traject verbinding met alle lagen van onze organisatie, zowel verticaal als horizontaal, waardoor een heel sterk draagvlak ontstaat", vertelt een opdrachtgever nog. Eén respondent is al met al tevreden noch ontevreden over het voortraject omdat LVDU niet streng genoeg heeft geeist dat van de zijde van de opdrachtgever de doelstelling van het traject voldoende goed op alle betrokken deelnemers is overgebracht alvorens het traject van start ging. Daardoor ontbrak er in enkele gevallen draagvlak voor de training. De overige opdrachtgevers zijn overwegend zeer tevreden over de manier waarop LVDU de besproken trajecten heeft voorbereid.

### **Opleidingsprogramma**

Eén respondent kan niet oordelen over dit onderdeel omdat zijn organisatie zelf alle voorwaarden kant en klaar op schrift had gezet en LVDU slechts de keuze had om daar al of niet mee akkoord te gaan. De overige opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de offerte en het plan van aanpak dat LVDU hen voorlegde. Zij geven aan dat deze duidelijk en voldoende uitgebreid was en dat zij daarin een goede weerslag terugzagen van de mondeling gemaakte afspraken. Bovendien was er nog alle ruimte om naar aanleiding van de offerte in gesprek te gaan en deze aan te passen. Bij coachingstrajecten is een realistische inschatting van het benodigde aantal sessies in de offerte opgenomen, zo laten de betrokken referenten weten. De financiële afspraken stonden vooraf in alle gevallen helder en voldoende gespecificeerd op schrift, aldus de respondenten. In de meeste gevallen was LVDU voor aanvang van de training nauw betrokken bij het inlichten en voorbereiden van de deelnemers. Zo is er in veel gevallen in samenwerking met de opdrachtgever een 'Kick-off'-bijeenkomst geweest waarin het traject en de betrokken medewerkers van LVDU aan de deelnemers werden voorgesteld. Een respondent vertelt dat LVDU daarvoor allerlei creatieve methodes toepast, zoals speeddate-sessies met de deelnemers. Bij coachingstrajecten maar ook bij verschillende trainingstrajecten waren er individuele intakes met de deelnemers, vaak face to face, maar soms ook telefonisch of schriftelijk. Voorts kregen deelnemers vaak een voorbereidende opdracht.

### **Uitvoering**

Tachtig procent van de respondenten is zeer tevreden over de uitvoering van de besproken trajecten, terwijl de rest tevreden is. Men geeft aan dat ook de deelnemers hierover uitstekend tot goed te spreken waren. De uitvoering was doorgaans helemaal op maat voor de betreffende organisatie en de deelnemers. "Het traject was volledig toegesneden op de doelgroep, daar zit de trainer echt bovenop, zowel bij de voorbereidingen als tijdens de uitvoering. Zij zorgt dat zij zelfs van de kleinste dingen op de hoogte is en kan uitstekend in de juiste mate meebewegen met de groep", vertelt een referent bijvoorbeeld. Veel opdrachtgevers laten weten dat LVDU zich beduidend extra heeft ingespannen ten behoeve van het welslagen van het traject, zonder daarvoor extra te rekenen. "De trainer nodigde deelnemers soms uit op het kantoor van LVDU voor een extra sessie als ze door omstandigheden niet bij de bijeenkomst konden zijn; dat waardeer ik erg", zegt één van hen bijvoorbeeld. De mate waarin theorie en praktijk zijn afgewisseld en in verhouding zijn gebracht is eveneens uitstekend bevallen.

Men geeft aan dat de doelgroep ook wat dat betreft prima is aangevoeld door de trainers. Verschillende referenten vertellen dat de theorie werd beperkt tot het af en toe ter plekke tekenen van een verhelderend, toepasbaar gemaakt model ter ondersteuning van de praktijksituatie die op dat moment aan de orde was. Twee opdrachtgevers zeggen hier nog: "Zij geeft ons als team tussendoor opdrachten die we gaan uitwerken en bespreken. Ook maakt zij vaak fotoverslagen van de sessies waardoor we meteen feedback hebben. Bovendien werkt zij meteen aan het einde van de dag de afspraken uit die we binnen het team gemaakt hebben" en "LVDU past verschillende werkvormen toe. Ze zijn vrij creatief in wat ze doen en werken ook met trainingsacteurs." Een respondent tekent nog wel aan dat hij graag een wat modernere onderwijskundige aanpak had teruggezien waarin gebruik wordt gemaakt van verschillende leerstijlen. Vrijwel alle respondenten melden dat de trainers gedurende de training voortdurend op een natuurlijke manier de vinger aan de pols houden bij de deelnemers. Bovendien is er doorgaans steeds sprake geweest van tussentijdse afstemming van de trainer(s) met de opdrachtgever en/of andere betrokkenen binnen de organisatie. Een enkele keer verliep die afstemming via een accountmanager, die uitstekend op de hoogte gehouden werd door de trainers. Waar dat nodig was is het traject naar aanleiding van tussentijdse bevindingen aangepast. "LVDU is daarin heel flexibel en soepel; de trainer staat dermate goed boven de materie en voelt de groep zo goed aan dat zij heel makkelijk kan schakelen", zegt een opdrachtgever.

### **Opleiders**

De trainers van LVDU krijgen hoge scores; negentig procent toont zich zelfs zeer tevreden over de inhoudelijke en didactische vaardigheden. Wat opvalt is dat LVDU in het algemeen uitermate bekwame senior trainers en coaches inzet die goed boven de materie staan, een natuurlijk overwicht hebben en uitstekend in staat zijn om met de groep mee te bewegen zonder de doelstelling uit het oog te verliezen. Daarbij bleken zij het vermogen te hebben om waar nodig de confrontatie aan te gaan en emotionele reacties van deelnemers op te vangen, steeds op een prettige, deskundige en respectvolle wijze. Een opdrachtgever zegt: "Ik heb dat elders nog nooit zo goed gezien." De respondenten waarderen verder het vermogen van de opleiders om samen te werken en tot maatwerk te komen en kritisch mee te denken en te adviseren. Daarnaast is hun enthousiasme, oprechte interesse, authenticiteit, gevoel voor humor en rust opgevallen. Tot slot ter illustratie en aanvulling nog enkele uitspraken van referenten: "Als coach blijkt zij steeds in staat om met vrij minimale inspanningen heel veel effect te bereiken, zowel in een team als in het werk- en privéleven van een individuele coachee", "De trainers zijn erin geslaagd om technenuten aan het denken te zetten; daarvoor moet je wel wat in huis hebben" en "Ze zijn zo ongelofelijk ervaren en capabel; je kunt ze met een gerust hard inzetten voor hoogopgeleide professionals. Het zijn daarnaast kritische trainers die ook uitdagen."

### **Trainingsmateriaal**

Twee opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal omdat dat niet of amper nodig was bij het besproken traject en/of omdat zij er niets over hebben gehoord van de deelnemers. De overige respondenten zijn tevreden en merendeels zelfs zeer tevreden over dit onderdeel. In het algemeen was er niet veel trainingsmateriaal, maar wat er was was bondig, to the point, uitstekend van toepassing, functioneel, helder en goed verzorgd. Men spreekt van een trainingsmapje met theorie en achtergrondinformatie, grote vellen papier (die ook in digitale vorm beschikbaar waren), een presentatie, foto's, filmmateriaal en gereedschap als viltstiften en gekleurde zelfklevende memoblokjes. Onderdelen van het materiaal worden, aldus verschillende opdrachtgevers, ook na de training nog steeds gebruikt door de deelnemers. Enkele respondenten benadrukken dat ook het materiaal in samenwerking tot stand is gekomen. "LVDU is bovendien goed in de branding ervan, ze denken in alle dimensies mee in het totale palet van veranderingen, ze zijn echt partner."

### **Accommodatie**

De meeste respondenten hebben geen zicht op trainingsaccommodaties die LVDU ter beschikking heeft omdat ze de besproken trajecten in-company hebben laten uitvoeren of zelf iets geregeld hebben. De resterende opdrachtgevers zijn op dit punt tevreden tot zeer tevreden. Zij laten weten dat individuele coachingstrajecten en/of bijeenkomsten met kleinere groepen soms op het kantoor van LVDU plaatsvonden. Zij vertellen bijvoorbeeld: "Ze hebben daar een heel geschikte, mooie ruimte met goed meubilair en goede koffie en er is een parkeergarage in de buurt" en "Voor coaching hebben ze een soort zakelijke huiskamer, een heel fijne plek met een open keuken, en ook een kleinere ruimte. Het heeft een prettige en warme uitstraling."

### **Natraject**

Twee opdrachtgevers melden dat de deelnemers na afloop van het besproken traject een bewijs van deelname hebben ontvangen van LVDU; de rest geeft aan dat dit wat hun betreft niet van toepassing was. De evaluatie van de trajecten heeft op verschillende manieren plaatsgehad. Met de deelnemers evalueerde de trainer in de meeste gevallen mondeling gedurende de laatste bijeenkomst; tijdens een nagesprek met de opdrachtgever en/of andere betrokkenen binnen diens organisatie heeft LVDU daarvan meestal mondeling verslag gedaan. In twee gevallen hebben de deelnemers een evaluatieformulier ingevuld, één keer op initiatief van de opdrachtgever en één keer op initiatief van LVDU. De partijen hebben de uitkomst daarvan met elkaar gedeeld. Een opdrachtgever voor een traject dat periodiek herhaald wordt zegt erbij dat die terugkoppeling en een nagesprek in de praktijk alleen plaatsvinden als er iets bijzonders is voorgevallen. Twee respondenten laten overigens weten dat de eindevaluatie binnenkort nog gaat plaatsvinden; voor één van hen reden om geen waardeoordeel op dit onderdeel uit te spreken. Een opdrachtgever zegt over het nagesprek: "We hebben regelmatig gehad dat we tot op de millimeter hebben zitten bijschaven met het oog op de volgende keer; ze hebben de norm heel hoog liggen en willen het traject duidelijk goed afronden en echt investeren in de relatie." Een enkele keer heeft de opdrachtgever adviezen gekregen naar aanleiding van dingen die de trainer tijdens de training zijn opgevallen; daarbij is de privacy van de deelnemers goed bewaakt. Een respondent vertelt dat individuele coachingstrajecten zijn afgerond met een nagesprek tussen de coach en de coachee en een door de coachee geschreven actieplan voor de toekomst. Als dat voor de coachee acceptabel was is zijn leidinggevende daar ook bij betrokken. Na enige tijd nam de coach vervolgens nog eens contact op met de coachee om te vragen hoe het ging. In het kader van de borging van het geleerde vertelt één opdrachtgever dat uit het trainingstraject een persoonlijk ontwikkelplan voor de deelnemers is voortgekomen. Twee opdrachtgevers tekenen aan dat LVDU wat meer aandacht zou kunnen besteden aan de borging van de gegeven trajecten en daarin een iets modernere aanpak aan de dag zou kunnen leggen. Overigens weten de meeste respondenten dat de deelnemers ook na afloop van het traject nog kosteloos contact op mogen nemen met de trainer of coach als ze in de praktijk tegen iets aanlopen waarbij ze graag wat advies zouden willen. Men is overwegend erg goed te spreken over dit onderdeel.

### **Organisatie en Administratie**

LVDU blijkt ook op organisatorisch en administratief gebied goed te functioneren; alle respondenten zijn hierover tevreden en de helft is zelfs zeer tevreden. Men vertelt bijvoorbeeld: "Onze adviseur laat niets aan het toeval over; zij overnacht voor aanvang van een training altijd in de buurt om 's ochtends op tijd te kunnen zijn", "Dat is allemaal dik voor elkaar, er is nooit gedoe, er zijn nooit medewerkers die dingen niet kunnen vinden en ze zijn altijd goed voorbereid" en "Alles komt heel professioneel over en afspraken worden zeer punctueel nagekomen." De opdrachtgevers vertellen dat LVDU in het algemeen en hun contactpersoon in het bijzonder uitstekend te bereiken zijn per telefoon, e-mail en WhatsApp. "Onze contactpersoon geeft zelf trainingen, maar als ik dan de voicemail inspreek dan heb ik toch altijd 's avonds al een reactie", zegt een van hen bijvoorbeeld. Eén referent vertelt wel: "Ik merk dat ze gegroeid zijn; vroeger was er één dame op het secretariaat en waren er kortere lijntjes; toen er meer mensen in dienst kwamen waren de rollen even niet zo duidelijk, maar inmiddels is het weer helder." De facturen waren doorgaans conform de afspraken, aldus de respondenten, en als er een enkele keer aan de vorm iets niet klopte dan werd dat snel en structureel rechtgezet. Bovendien heeft men ervaren dat LVDU zich uiterst flexibel en klantgericht heeft opgesteld; als een planning op het laatste moment moest worden veranderd dan werd daar geen probleem van gemaakt. Een referent zegt: "Soms denk ik dat ze daar wat zakelijker in zouden moeten zijn; ze rekenen nooit extra kosten." En ook op het inhoudelijke vlak bleek LVDU steeds makkelijk en goed te kunnen omschakelen, zoals al eerder is gebleken. "Ze geven je gewoon de indruk dat je enige klant bent", zegt een opdrachtgever. Feedback van de klant was ook vrijwel altijd welkom - incidenteel stond de trainer met een heel volle agenda hiervoor iets minder open - maar dit werd zonder meer goed opgepakt.



### **Relatiebeheer**

Wat de gesproken opdrachtgevers vooral opvalt aan het relatiebeheer is het oprechte en persoonlijke karakter ervan. Hun vaste contactpersonen, meestal één van de directieleden, maar soms ook verschillende adviseurs binnen LVDU, treffen eigenlijk altijd de juiste toon en doen niet aan acquisitie. Allen vinden de sfeer binnen de relatie prettig en ervaren een grote bereidheid tot meedenken en partnerschap. De initiatieven vanuit LVDU bestaan uit af en toe een telefoontje of een persoonlijk gericht e-mail- of WhatsApp-bericht en soms een bezoek. "Als er iets is wat ons zou kunnen raken stuurt ze even berichtje. Daar zit nooit acquisitie achter; ze hebben genoeg te doen", zegt een opdrachtgever. Geen van de referenten heeft iets aan te merken over de frequentie waarmee contact met hen wordt opgenomen of de manier waarop, al vond één opdrachtgever dat zijn contactpersoon hierin in het recente verleden iets actiever had mogen zijn, maar inmiddels zijn daar goede afspraken over gemaakt, zo geeft hij aan. Een tweede referent meldt dat hij het prettig zou vinden om bericht te krijgen als er nieuwe trainers worden ingezet bij LVDU: "Gewoon even een beknopte introductie met een fotootje", zegt hij. Men is tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Wat betreft de prijs-prestatieverhouding van de besproken trajecten scoort LVDU uitstekend; zeventig procent geeft hiervoor de hoogste score en twintig procent is tevreden. Eén referent geeft geen oordeel omdat het financiële onderdeel van de samenwerking via een andere afdeling loopt. Men vindt vooral dat er veel waar wordt geleverd voor het berekende bedrag en laat weten dat het 'uurtje-factuurtje-begrip' bepaald niet op LVDU van toepassing is. "Omdat het zo goed is wat ze leveren zijn hun trajecten niet duur", wordt bijvoorbeeld gezegd. Een opdrachtgever tekent hier wel aan dat er wat betreft het besproken traject wel wat verbeterpunten te noemen zijn - die zijn in het bovenstaande reeds aan de orde geweest, maar hij is al met al toch wel tevreden over de prijs.

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

Veruit de meeste respondenten laten weten dat het doel dat zij voor ogen hadden met het besproken traject gehaald is. Enkele opdrachtgevers vinden het lastig om daar iets over te zeggen omdat ze het verschil nog niet gemeten hebben of lastig te meten vinden. Eén van hen zegt het achteraf gezien jammer te vinden dat er bij aanvang van het traject geen nulmeting gedaan is. Al met al geeft negentig procent van de referenten LVDU de hoogste score voor de recente samenwerking op het gebied van in-companytrajecten, terwijl één respondent tevreden is. Gevraagd naar wat zij de grootste kracht van LVDU vinden noemen zij het meedenken met de klant, het in oplossingen denken, de professionaliteit, de pro-activiteit, de persoonlijke benadering waarbij toch ook een professionele afstand wordt bewaard, het vermogen om goede trainingen te geven in praktische vaardigheden, de brede ontwikkeling van de partners en medewerkers, hun passie voor de inhoud en voor mensen en hun enthousiasme, energie, integriteit en humor. Twee opdrachtgevers voegen nog toe: "Het is een intelligente club die heel goed een situatie kan inschatten, groepen goed aanvoelt en daarop uitstekend in kan spelen. De partners zijn stuk voor stuk echt goed, ze beschikken over uitstekende trainers en weten de juiste mensen in te zetten" en "Ik ben heel kritisch, maar dit is gewoon echt het beste bedrijf waarmee ik ooit heb gewerkt." Twee opdrachtgevers tekenen nog aan dat LVDU misschien wel erg gedragen wordt door de unieke persoonlijke kwaliteiten van één of enkele partners en dat het goed zou zijn om na te denken over wat te doen als één van hen uitvalt. Eén van deze twee opdrachtgevers raadt LVDU tevens aan om na te denken over of (sterke) groei wel past bij wat ze zelf willen. Alle gesproken opdrachtgevers zouden LVDU aanbevelen aan collega's, zo geven zij aan. "Het is fantastisch dat we zo'n bureau hebben in Nederland. Als iedereen daar klant wil worden dan hebben andere aanbieders het nakijken en moeten deze hun aanpak aanpassen!", zegt een van hen tot slot.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Leertouwer Van Dijck & U B.V. op 07-07-2016.

### Algemeen

Leertouwer Van Dijck & U BV (LVDU) gelooft erin dat ieder mens van betekenis wil zijn op het werk en wil bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie waar hij/zij werkt. Vanuit die gedachte ziet zij organisatieontwikkeling en persoonlijke effectiviteit oneindig verweven met elkaar. In de aanpak stelt LVDU dan ook steeds de koppeling tussen persoon, rol en organisatie met als doel vitaliteit van mens en bedrijf centraal. De laatste vijf jaar heeft het bureau de ontwikkeling doorgemaakt van trainingsbureau naar organisatie-ontwikkelingsbureau dat organisaties ondersteunt in het ontwikkelen en begeleiden van verandertrajecten, individuen en teams om blijvend resultaat te genereren. Ook heeft LVDU de laatste jaren omvangrijke opdrachten uitgevoerd in het kader van talent development (groei van young professionals) en (internationale) leiderschapsontwikkeling. Alle trajecten vinden in nauwe samenwerking met de opdrachtgever plaats waarbij een intensief en gedegen voortraject de basis vormt voor succesvolle en renderende trajecten. LVDU werkt vanuit co-creatie samen met diverse stakeholders in de vorm van designteams die gemeenschappelijk de verantwoordelijkheid pakken voor ontwikkeling en groei. Haar werkgebied strekt zich uit over de zakelijke dienstverlening, industrie, overheid, non-profit, bouwnijverheid, vervoer en de consumentenmarkt.

### Kwaliteit

Waarmaken is het motto van LVDU. Uit de grote mate van klanttevredenheid van het uitgevoerde onderzoek, blijkt dat het bureau waar weet te maken wat zij belooft. Met de ontwikkeling van de activiteiten van het bureau, is ook de organisatie anders ingericht en bestaat inmiddels uit een maatschap van vier in plaats van twee partners. Daarnaast maakt men gebruik van een vaste kern van senior trainers en coaches met wie men al jarenlang een zakelijke verbinding heeft en die zelfstandig resultaten boeken in projecten. Deze partners begrijpen de context van de organisatie van de opdrachtgever en hebben een diepe interesse in mens en organisatie. Zij zijn in staat om op een respectvolle manier en vanuit oprechtheid verandertrajecten vorm en inhoud te geven, mede dankzij kernkwaliteiten als integriteit, enthousiasme, creativiteit en gedrevenheid; feedback geven en ontvangen wordt niet uit de weg gegaan. Co-creatie vormt immers de basis.

### Continuïteit

LVDU monitort de markt nauwgezet en anticipeert op veranderende behoeften. Dat heeft ertoe geleid dat het bureau continu in ontwikkeling is. Naast trainingsbureau is het een bureau met expertise op verandertrajecten en leiderschapsontwikkeling. Het afgelopen jaar heeft LVDU zich ook toegelegd op duurzame inzetbaarheid en dat met name over hoe bedrijf en medewerkers met open vizier gelijkwaardig de dialoog aan gaan op dit veelomvattende thema. Het bureau wordt ook steeds meer gevraagd voor het begeleiden van team- en directietrajecten. Gezien alle ontwikkelingen neemt LVDU haar strategische positie de komende periode nader in beschouwing zodat zij opdrachtgevers maximaal kan ondersteunen in de begeleiding en uitvoering van projecten die uiteindelijk moeten bijdragen aan verhoogde rendementen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Leertouwer Van Dijck & U BV voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Het delen van kennis, het samenwerken in volwaardig partnerschap en het denken in oplossingen aan de ene kant in combinatie met oprechte interesse, de persoonlijke benadering, passie en het creëren van draagvlak, zijn enkele opvallend positieve kwaliteiten van LVDU, aldus de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt. Dat heeft wederom geresulteerd in een zeer grote mate van tevredenheid.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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

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

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