

Klanttevredenheidsonderzoek

LCG Consulting

05-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LCG Consulting 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 het haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	50%	30%
Opleidingsprogramma③				40%	30%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal④			10%	40%	40%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject⑤			10%	40%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑥				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van LCG Consulting (hierna LCG te noemen), zijn op aanbeveling van collega's of hun werkgever bij het bureau terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Ik werd naar LCG doorverwezen door een collega die zeer over hen te spreken was", "LCG is preferred supplier voor het bedrijf waar ik werk. LCG werd mij aanbevolen door een leidinggevende" en "Ik heb voor LCG gekozen omdat ik goede verhalen over hen hoorde van collega's. Als ik mij goed herinner, heb ik eerst een soort vrijblijvend webinar bij hen gevolgd om te kijken wat het inhield." Een ander voegt nog toe: "Er is erg veel aanbod op dit gebied. De website van LCG sprak mij aan. Ik ben ontzettend tevreden over de wijze waarop ze de trainingen geven." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die een score toekennen aan het voortraject er tevreden tot zeer tevreden over. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. De communicatie is naar wens.

Enkele reacties: “Ik heb mij aangemeld via ons eigen LMS. Ik kreeg snel een bevestiging”, “Ik heb nog even gebeld en kreeg goed antwoord op mijn vragen” en “Het is duidelijk waar je moet zijn en hoe je je kunt voorbereiden.” LCG stelt zich in de ogen van de referenten flexibel op. Enkel vertellen: “Ze zijn heel soepel. Ze hebben bijvoorbeeld meerdere startmomenten waaruit je kunt kiezen” en “Toen bleek dat ik aan de eerste lesdag niet kon meedoen, kon ik voor die ene keer bij een andere groep aansluiten zodat ik daarna weer kon aanhaken bij mijn collega.” In sommige gevallen is er sprake van een persoonlijke intake: “Ik heb een persoonlijk gesprek gehad met de meest ervaren docent over het project dat ik zou oppakken tijdens de cursus. Hij heeft mij daar heel goed in begeleid.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik had wel graag wat meer toelichting gewild op de exameneisen en wat het examen inhoudt. Ik heb daar veel mails over moeten sturen.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Alle referenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Ze beoordelen de website als duidelijk en gebruiksvriendelijk. Ze vinden de opleidingsprogramma's helder, compleet en realistisch. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma gaf een heel precies en volledig beeld van de training” en “De opzet en de inhoud van de training worden per dag toegelicht en zijn helemaal duidelijk.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Drie van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief: tachtig procent geeft een score ‘vijf’ en twintig procent een score ‘vier’. Het interactief gehalte is naar wens, evenals de praktijkgerichtheid, de structuur en de balans tussen theorie en oefening. Men is lovend over de groepssamenstelling, de aantrekkelijkheid van presentatie en de afwisseling in werkvormen. Een greep uit de reacties: “Het was boeiend en interactief. Mensen konden eigen casussen van hun werk inbrengen en er werden rollenspellen gedaan. Ook moesten we presentaties geven en opdrachten inleveren waarop we feedback kregen”, “Er was veel ruimte voor discussie. De balans tussen theorie en praktijk was prima”, “Het was heel leuk. Er werden interessante verhalen uit de praktijk besproken. Het was leerzaam om te horen hoe docenten dingen hebben opgelost” en “Het was helder en toch speels van opzet. Er waren veel opdrachten en ook wat spelletjes. De groepsgrootte was precies goed. De cursisten kwamen uit allerlei branches. Dat maakte het heel boeiend en waardevol.” Een referent voegt nog toe: “De tijd tussen de bijeenkomsten was goed afgestemd op de opdrachten. De opdrachten waren prima in te passen in je werk en je lopende projecten.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en aanpassing van het programma. Een referent ter illustratie: “Ze kijken kritisch naar zichzelf. Ze vragen gericht om feedback en doen daar ook iets mee. Je zag de volgende dag al verandering in de punten die wij aangegeven hadden.”

Opleiders

Aan de opleiders kennen negen van de tien referenten de hoogst mogelijke score toe; één referent geeft een score ‘tevreden’. Men prijst de docenten om hun deskundigheid en hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: “De docenten zijn goed, leuk en deskundig. Ze brachten het verhaal goed”, “De docent was kundig en vaardig. Hij had oog voor de behoeften van de mensen en gevoel voor humor”, “De trainers waren positief en energierijk. Ze hadden er voldoende verstand van” en “Ze stemden de training steeds af op de situatie. Als iedereen een beetje inzakte, gingen ze iets anders doen.” In veel gevallen is er sprake van meerdere docenten. Dit pakt naar de mening van de referenten qua samenwerking of juist qua afwisseling goed uit: “We hadden twee trainers. Het was een prettige, mooie mix. De ene trainer was heel rustig en kundig, de ander was super enthousiast”, “Het was een fijne energie. Er werd goed op elkaar ingespeeld. Een echt duo” en “De vaste docent was er bij bijna alle sessies. Dat gaf continuïteit. Verder waren er afwisselende docenten met uiteenlopende ervaringen in diverse sectoren. Dat maakte het heel interessant.” Iemand voegt nog toe: “Door ziekte kregen we te maken met verschillende trainers. Dit haalde je wel even uit je comfortzone maar er viel heel wat te leren.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik merkte dat een van de trainers zich wat ongemakkelijk voelde bij de wat diepgaander vragen die ik stelde en daar niet erg professioneel mee omging. Bij Black Belt opleidingen moet je als docent toch voorbereid zijn op een zeker niveau bij de cursist.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van één toegekende 'drie', worden er voor het trainingsmateriaal uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Het materiaal bestaat uit boeken, hand-outs, losbladig werkmateriaal en digitale lesstof. Enkele reacties: "Het boek en de sheets waren goed en pasten prima bij de inhoud van de training", "Het digitale naslagwerk was heel compleet", "De lesstof zit vol herhalingen, waardoor de kennis goed ingeslepen wordt", "Je kunt van de onlineomgeving alles downloaden wat je nodig hebt: Opdrachten, presentaties en extra info. Het is een goede leeromgeving", "Ze werken veel met getekende 'flips', die ze voorbereiden en ook ter plekke nog kunnen aanpassen en waarvan je foto's kunt maken. Er komt weinig tekst bij kijken. Het is heel beeldend" en "Het lokaal hangt continu volgeplakt met modellen, er worden foto's in de groepsapp gezet en het online materiaal is ook in orde." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik vond dat er best veel spelfouten in het materiaal zaten. Ik had ook graag nog wat meer achtergrondinformatie ontvangen dan het geval was." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Negen van de tien referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. Men is te spreken over de bereikbaarheid, de lesruimten, de catering en de voorzieningen: "Het is een mooie locatie. De catering is goed. We hebben heerlijk gegeten. Het is prima verzorgd met een uitstekende lunch, goede koffie en thee en energizers", "Het ligt midden in Utrecht. Je kunt er goed wandelen", "De zaal was best groot. Het is goed bereikbaar met de auto. Het verblijf is goed. Ze zijn heel servicegericht. Zo kun je op de dagen van aankomst en vertrek je koffer op de kamer laten. De catering is waanzinnig" en "Ze zijn heel flexibel en van alle gemakken voorzien. Je kunt 's ochtends heerlijk hardlopen in het bos. De sfeer aan de bar is leuk." Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "De hotelaccommodatie was wat magertjes, gezien de wat verouderde aankleding en de eenpersoonsbedden." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik had gehoopt dat er wat meer opties waren voor locaties. Als je vanuit Groningen moet komen, moet je wel een overnachting boeken."

Natraject

Over het natraject zijn zeven van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. In de meeste gevallen is er sprake van een examen of eindopdracht en een diploma. De feedback op de eindopdracht is naar de mening van de geïnterviewden goed verzorgd. "De docent had YouTube filmpjes met feedback ingesproken", aldus een referent ter illustratie. De examenvoorbereiding door LCG is goed. De zwaarte van het examen wordt over het geheel genomen als passend beoordeeld. Enkele reacties: "De begeleiding naar het examen was heel goed. Er was genoeg gelegenheid om je project van tevoren voor te leggen", "De training bereidt je goed op het examen voor, omdat je geoefend hebt met het toepassen van de theorie" en "Het examen was de opleiding waardig. Het was geen kwestie van lijstjes stampen maar echt van het toepassen van de theorie in de situatie." Indien er geen sprake is van een examen, ontvangt men een certificaat van deelname. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangereikt en wordt er met hen ook mondeling geëvalueerd. In sommige gevallen is er sprake van een terugkomdag. De online leeromgeving is nog tot een jaar na afloop van de opleiding beschikbaar. Soms worden er mails met tips nagestuurd. Er zijn goede mogelijkheden voor vervolgopleidingen. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Een eindtoets met wat pittiger vragen zou mij meer voldoening hebben gegeven." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: "Ik heb mooie handvatten gekregen die ik al op een situatie heb kunnen toepassen", "De benadering was nieuw voor mij. Ik heb er veel van geleerd", "Ik heb er zeker iets aan gehad bij het leiden van processen", "Met de tools die ik heb gekregen kan ik nu op een gestructureerde manier een probleem onderzoeken en daardoor veel bereiken. We hebben al bij twee projecten een goed resultaat behaald" en "De projecten die ik tijdens mijn studie heb aangepakt zijn goed uitpakend." Twee respondenten geven geen score, omdat in hun situatie de opleiding nog niet geheel is afgerond.

Organisatie en Administratie

Alle referenten kennen de organisatie en administratie een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de communicatie zijn naar wens. De facturering en het toesturen van materiaal verlopen correct. Enkele reacties: "Alles is goed geregeld: De aanmeldprocedure, de presentielijsten, de certificaten, enzovoorts", "Ze zijn goed bereikbaar als het nodig is" en "De lijntjes zijn kort. Veel dingen kunnen via de trainers geregeld worden. Die reageren snel en je kunt ze altijd bellen." Een referent voegt nog toe: "De betrokkenheid bij de trainers is heel groot. Ze sturen bijvoorbeeld een sms je om je eraan te herinneren dat de training zo begint."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. LCG verstuurt nieuwsbrieven en specifieke persoonsgerichte informatie over vervolgoopleidingen. Een greep uit de reacties: "De nieuwsbrief is wel interessant. Ze informeren je over bepaalde onderwerpen en komen met leuke Lean dingetjes", "Ik krijg af en toe interessante mailtjes. De frequentie is goed. Het is niet te vaak", "Ik kan mij herinneren dat ik een mailtje heb gekregen met de vraag of ik interesse had in een Black Belt training" en "Ik ontvang regelmatig updates en persoonlijke suggesties voor vervolgoopleidingen." Een referent voegt nog toe: "Ze laten je over het algemeen behoorlijk met rust. Ik vind het wel prettig dat ze niet heel veel aan acquisitie doen." Twee van de tien referenten geven voor het relatiebeheer geen score, omdat zij er onvoldoende zicht hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de negen referenten die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding zijn er (zeer) tevreden over. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De prijzen zijn marktconform. Ik heb ze vergeleken met die van andere aanbieders", "Je krijgt er genoeg voor terug, zeker als ik kijk naar de contactmomenten met de trainer", "Ik heb gemerkt dat de certificering veel waard is", "Ze doen het heel goed en het papiertje telt voor mij als zelfstandige erg zwaar" en "Als ik kijk naar de kwaliteit, dan denk ik dat de verhouding gewoon goed is." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De kwaliteit is goed maar het bedrag is best wel hoog." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van LCG zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, prijzen zij LCG om de kwaliteit van de opleiders, de inhoud van de opleidingen, de presentatie van de lesstof en de praktijkgerichtheid. Ze geven aan: "De trainers maken de opleiding tot wat hij is. Ze hebben er beiden veel verstand van en zijn enthousiast", "Het zijn mensen die in het bedrijfsleven veel opdrachten doen. Ze zijn niet alleen docent maar ze hebben bij alles wat ze bespreken ook een eigen praktijkvoorbeeld. Dat maakt het geloofwaardig", "De lesstof wordt heel toegankelijk gemaakt. Je kunt je er goed bij voorstellen wat je ermee kunt", "Het is de toepassing van Lean op hoog niveau. Het gaat niet alleen om de theorie maar juist om wat je echt tegenkomt in de praktijk. Het resultaat wordt versterkt door de onderlinge samenwerking en uitwisseling" en "Ze brengen het zó dat het geen moment saai is. Je bent de hele dag op een leuke manier bezig, interactief, met opdrachten en eigen projecten." Een referent voegt nog toe: "Ze weten een omgeving te creëren waarin iedereen zich op zijn gemak voelt en voorbeelden durft te delen. Daardoor leer je heel veel." Een ander merkt tot slot nog op: "Wat ik best knap vind van LCG, is dat het aan de ene kant heel strak is, maar dat ze ook verbinding weten te maken met een niveau daaronder, de menselijke kant. Dat aspect is heel belangrijk." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de open opleidingen van LCG aan te bevelen bij derden.

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 LCG Consulting op 05-12-2022.

Algemeen

LCG leidt organisaties in hun verandering door te adviseren, realiseren, trainen en coachen. Naast consultancy diensten, levert LCG ook incompany-trajecten en trainingen met een open inschrijving. Op dit laatste is dit Cedeo onderzoek gebaseerd. Lean en Agile-Scrum trainingen vormen hierbij de basis. De Lean methodiek is gericht op maximale klantwaarde en Agile streeft naar optimale wisselwerking tussen wensen en behoeften van de klant enerzijds en autonomie en zelforganisatie voor mensen die het werk uitvoeren, anderzijds. Effectiviteit en flexibiliteit vormen belangrijke pijlers in deze processen. LCG voegt hieraan toe dat het leereffect voor toepassing in de praktijk een belangrijke meerwaarde is voor het verkrijgen van maximale impact.

Kwaliteit

De LCG-organisatie bestaat uit circa 65 medewerkers die allen in vaste dienst zijn. Voor de inhoud van de diverse trainingen is een team verantwoordelijk dat de kwaliteit continu meet; zowel op basis van de feedback van opdrachtgevers als op basis van eigen inzichten. Nadat gegevens verzameld en geanalyseerd zijn, volgt er een prioriteitenlijst. Daar waar gewenst en noodzakelijk volgen er aanpassingen waar men vervolgens mee gaat experimenteren om daarna te implementeren in de nieuwe standaard werkwijze. De focus van de vakgebieden van LCG ligt op continue verbeterprocessen. Practise what you preach vormt dan ook het centrale uitgangspunt in de totale serviceverlening. Een hoofdtrainer is verantwoordelijk voor de uitvoering van een training en wordt daarbij ondersteund door andere trainers. Wederzijdse feedback vormt daarbij het instrument om de dienstverlening verder te optimaliseren. Activiteiten als train-de trainer-programma's en ontwikkelworkshops zijn een belangrijke basis voor zowel het vergroten van inhoudelijke expertise als het verbeteren van trainersvaardigheden. Een uitgebreide selectieprocedure aan de voorkant, waarbij ook onderwerpen als commitment, motivatie en 'culture-fit' aan de orde komen, zorgt voor een nauwgezette screening waardoor de hoge kwaliteitsmaatstaf mede wordt geborgd.

Continuïteit

De afgelopen twee jaar hebben trainingen vooral digitaal plaatsgevonden. Inmiddels constateert men weer een verschuiving naar blended vormen. Het grote voordeel is dat tijdens de klassikale bijeenkomsten direct kan worden ingezoomd op het toepassen en het eigen maken van de kennis. Vervolgens leren cursisten te reflecteren op het eigen handelen waardoor er een maximaal leereffect ontstaat. Dat maakt de trainingen van LCG zo krachtig en daarmee onderscheidt men zich in de markt. De huidige trend laat zien dat een onderwerp als 'werkgekluk' in organisaties steeds belangrijker wordt. LCG heeft al meerdere keren het predicaat 'Great Place to Work' verdiend. Al deze inzichten laat men ook graag ten gunste komen van de opdrachtgevers met wie zij samenwerkt. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van LCG voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

LCG maakt van elke training en/of elk traject "de beste van ons leven". Mond-tot-mondreclame vormt de belangrijkste schakel naar tevreden opdrachtgevers. Aan de basis van trainingen ligt het streven naar een maximaal leereffect door elementen als een veilige leeromgeving, het creëren van verbinding en het acteren buiten de comfortzone. De gekozen werkvormen zijn vaak verrassend waarbij het geheel leidt tot een positieve attitude van een individuele deelnemer en een optimaal resultaat voor de organisatie.

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