

Klanttevredenheidsonderzoek

Leeuwendaal
Adviesgroep Leiderschap & Ontwikkeling

14-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leeuwendaal vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑥ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste referenten is Leeuwendaal al vanuit het verleden bekend als aanbieder van maatwerktrajecten. Anderen zijn door een collega of een relatie op dit instituut gewezen. Enkele uitspraken: "In mijn vorige werk had ik al naar tevredenheid samengewerkt met een van de trainers", "Ze zijn al heel lang bekend binnen de overheid en de HRM" en "We werken al heel lang samen. Ik heb hen ooit gevonden door een folder bij een collega." Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, de mogelijkheid van maatwerk, de kwaliteit van de trainers en de goede recensies.

Ter illustratie enkele citaten: “We hebben met succes drie programma’s doorlopen. Ze luisteren naar de behoefte en er is ruimte voor maatwerk. Ze weten een goed programma neer te zetten door hun kennis en kunde”, “In het kader van een cultuurverandering sprak hun aanbod ons aan”, “Voor het eerst zochten we naar een programma voor mensen met ambitie. We hebben daarvoor naar twee aanbieders gekeken en zij hadden het beste verhaal”, “We hebben eigenlijk gekozen voor de coach, waar een collega hele positieve ervaringen mee had opgedaan” en “Het is een combinatie van hun kwaliteit en het kunnen aanbieden van het goede product.” In het voortraject wordt door het instituut de tijd genomen om samen met de klant te kijken naar de vraag en de wensen om vervolgens een passend voorstel te kunnen doen voor het traject. Daarbij is volgens de referenten alle ruimte voor inbreng van de klant. Men laat zich positief uit over het voortraject bij Leeuwendaal.

Opleidingsprogramma

In meerderheid zijn de geïnterviewden goed te spreken over het opleidingsprogramma bij Leeuwendaal. Men spreekt over een maatwerkprogramma dat in goed overleg met de opdrachtgever wordt opgesteld. Illustratief zijn de volgende citaten: “Sinds een aantal maanden heb ik een nieuwe contactpersoon en het overleg met hem verloopt heel prettig. Er wordt goed geluisterd naar onze wensen”, “Er was een goede afstemming over wat we zochten op persoonlijk vlak en als team. Met twee personen van hun kant en van onze kant is goed gekeken naar wat er nodig was” en “Ze hebben echt gezorgd voor een maatwerkoplossing voor onze vraag.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat hij zich onvoldoende bergrepen heeft gevoeld in de gesprekken over het bepalen van het programma. Er zijn drie gesprekken geweest voordat er een programma was en dat vond hij niet echt soepel verlopen. De kosten van de trajecten zijn van tevoren helder en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Allen laten zich tevreden of zeer tevreden uit over de uitvoering van de maatwerktrajecten die zijn afgenomen. Er wordt maatwerk geleverd en er wordt voldaan aan de verwachtingen, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “Zowel ikzelf als de deelnemers waren zeer positief. De trainers weten hun stijl goed aan te passen aan het type mens dat ze tegenover zich hebben. Ze weten de deelnemers te spiegelen en te confronteren en hebben gezorgd voor een goede theoretische basis en de nodige praktijk. Voor iedere sessie hadden ze even contact met ons over de doelstellingen en de focus en dat was heel prettig”, “Ze verzorgen voor ons de leiderschapstraining en de deelnemers zijn positief. Ze vinden het niveau goed en noemen de trainers heel kundig. Ze vinden dat ze er echt wat aan hebben op het persoonlijk vlak en in het dagelijks werk”, “Het heeft ons gebracht dat we nu als organisatie aan talentontwikkeling doen. De mensen moesten bijvoorbeeld onder begeleiding van onze eigen begeleiders de werkvloer op. In het begin liep het minder soepel, omdat er geen goede ‘klik’ was met de trainer. Vervolgens is er een tweede trainer toegevoegd en ik vind het wel de kracht van het bureau dat ze het als duo hebben kunnen uitvoeren”, “We zijn heel positief en dat heeft onder andere te maken met hun positieve benadering via het focussen op de talenten. Ook het leertraject was een eye-opener”, “Binnen de kaders van de training is er ruimte voor maatwerk. Ze reageren daarbij heel flexibel op signalen uit de groep”, “De reactie van de kandidaten is dat het echt aansluit bij de realiteit. Ze vragen ook steeds feedback en reageren daarop” en “Telkens werd het dagdeel geëvalueerd en werd aan de hand daarvan de volgende bijeenkomst voorbereid. Het paste echt goed bij het team en heeft gezorgd voor meer begrip en waardering voor elkaar. Ook werd daardoor bij de medewerkers onzekerheid weggenomen over het eigen functioneren.”

Opleiders

De meerderheid van de respondenten laat zich positief tot zeer positief uit over de kwaliteit van de trainers die het instituut inzet bij de trainingen. Men noemt hen deskundig, zeer professioneel, klantgericht en flexibel naar de groep. Enkele citaten op dit gebied: “We hebben gebruik gemaakt van twee of drie trainers en het zijn allemaal specialisten op hun gebied. Ze geven een bepaalde speelsheid aan het programma en weten je op een prettige manier mee te nemen in het proces. Ze passen zich ook goed aan aan het tempo van de groep”, “Er was een goede afwisseling in leeftijd en levenservaring. Ze konden heel goed spiegelen, hadden een groot luisterend vermogen en waren didactisch sterk”, “Ze zijn van een bovengemiddeld niveau en houden zich goed aan de afspraken. Het verloopt eigenlijk altijd goed”, “Ze stellen zich heel open op en denken graag mee” en “Het niveau is heel hoog, Ze hebben zich goed ingelezen in hun taak en werden door de kandidaten ervaren als een fijne gesprekspartner.”

Een van de respondenten geeft een score drie voor dit onderdeel, omdat een van de trainers minder goed viel bij zowel de deelnemers als hijzelf. Vanaf het begin was de samenwerking met deze trainer niet optimaal en het bureau gaf als verklaring dat dit nu eenmaal zijn stijl van werken is. Het lag ook niet aan de inhoudelijke kennis van deze trainer maar aan zijn persoonlijkheid en stijl, waardoor er geen 'klik' was. Ter compensatie is toen wel een tweede trainer erbij gekomen in een soort duobaan en die beviel wel goed. Die was meer extravert en uitgesproken en hij viel wel goed bij de groep. Ze zijn beiden wel goed in staat geweest om een veilige leeromgeving te creëren en uit te dagen om grenzen te verleggen.

Trainingsmateriaal

Bij drie van de geïnterviewden is er in het traject niet echt sprake geweest van lesmateriaal of zij hebben te weinig zicht op het gebruikte materiaal. Daarom geven zij geen score voor dit onderdeel. De anderen laten zich tevreden uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over online lesmateriaal, powerpointpresentaties, testen en hand-outs. Enkele citaten op dit gebied: "Vooraf wordt een gedeelte van het materiaal gestuurd ter voorbereiding en na afloop is er een hand-out voor de deelnemers", "Als materiaal was er voor de deelnemer de persoonlijkheidstest. Daarnaast waren er de presentaties en werd er nog aanvullende informatie via de e-mail gestuurd" en "Het was een mix van deels online materiaal en hand-outs. Ook de CliftonStrengths was heel goed."

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompany maatwerktrajecten en er is geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut.

Natraject

Bij een van de respondenten is het traject nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg om een oordeel te geven op dit onderdeel. De rest is goed te spreken over het natraject bij Leeuwendaal. In sommige gevallen wordt gesproken over een certificaat, een bewijs van deelname, een rapport van de CliftonStrengths of een persoonlijk profiel voor de deelnemer. Een en ander is afhankelijk van de wensen van de klant. "Het is afgerond met een feestelijke bijeenkomst, waarin de deelnemers konden vertellen wat ze hebben geleerd", vertelt een van hen. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op het traject in de vorm van een evaluatieformulier. In sommige gevallen neemt de klant de evaluatie van de deelnemers op zich en deelt dan de resultaten met Leeuwendaal. Met de opdrachtgever wordt ook het verloop en het resultaat van het traject geëvalueerd. Meerdere respondenten vertellen in het kader van de nazorg dat er een zodanige relatie is met het instituut dat daar altijd nog de bereidheid is tot een stukje begeleiding en het beantwoorden van vragen na afloop van het traject. "Ze komen zeker nog bij je terug om te informeren naar hoe het gaat en of zij nog iets kunnen betekenen daarin", aldus een van de respondenten. Men is tevreden over de behaalde resultaten met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Voor de organisatie en administratie van het instituut geven de meeste referenten een positieve beoordeling. Men spreekt over heldere communicatie en goede bereikbaarheid via de telefoon, e-mail en WhatsApp. Ter illustratie enkele citaten: "Met het algemeen secretariaat verloopt het contact prima en het is prettig dat ik daarnaast direct met de trainer contact heb" en "Ik kon snel schakelen met de trainer, maar ook via de receptie verliep het contact vlot." Ook op het gebied van de flexibiliteit worden in de interviews positieve verhalen gehoord, waaronder: "Er is zeker flexibiliteit in het traject. Fijn is dat er ook een band ontstaat tussen de trainer en de deelnemer, waardoor het bijvoorbeeld ook mogelijk is om individueel te sparren" en "Ze luisteren goed en denken goed mee met de klant, bijvoorbeeld bij hun soepele overschakeling naar de digitale vorm." De gemaakte afspraken worden netjes nagekomen en ook de facturatie verloopt zonder problemen. Een van hen geeft een score drie, omdat hij nogal heeft moeten 'trekken en sleuren', toen bleek dat de eerste trainer niet goed viel bij de groep.

Relatiebeheer

Bij een van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer door het instituut. Hij geeft geen score met daarbij de opmerking dat hij ook geen behoefte heeft aan meer initiatieven van het instituut op dit gebied. Van de anderen is de meerderheid positief tot zeer positief over de manier waarop Leeuwendaal het contact met de klant onderhoudt, ook buiten de trajecten om. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “We spreken elkaar zeer regelmatig, vaak wekelijks”, “Er is een warme relatie. Een aantal keer per jaar nemen ze contact op en informeren naar hoe het ermee gaat”, “Er is een fijn en warm contact en ze zijn bovengemiddeld plezierig om mee samen te werken. Ook een volgende keer zullen we daarom weer bij hen kijken” en “Het is heel warm en prettig van beide kanten en we kunnen heel gemakkelijk met elkaar schakelen.” Een van hen heeft wel een stukje relatiebeheer gemist in de vorm van nog eens contact opnemen met de klant om te informeren naar hoe het nu gaat. Een ander vertelt dat het initiatief tot contact meer bij hem vandaan komt en dat het instituut meer reactief is. Beiden zien hierin een verbeterpunt voor Leeuwendaal en geven een neutrale score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier respondenten onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel, omdat zij zich niet bezig hebben gehouden met de prijs bij dit instituut in vergelijking met soortgelijke trajecten bij andere instituten. De meeste andere respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij Leeuwendaal. Volgens hen hanteert het instituut normale prijzen voor kwalitatief goede maatwerktrajecten. Enkele citaten op dit gebied: “Ze zijn niet de allergeedkoopste, maar het is wel altijd maatwerk. Bij de offerte kunnen we altijd wel even schaven en komen we eruit” en “De prijs is wel hoog en voor mij wel zo’n beetje de limiet, maar de kwaliteit is ook hoog.” Een van hen vindt de prijs marktconform, maar hij had wat meer verwacht van het traject en geeft daarom een score drie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar genomen zijn de referenten in meerderheid positief tot zeer positief over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de kennis en ervaring, de betrouwbaarheid, de wendbaarheid, het meedenken, de verbinding met de klant, de positieve benadering, het sterke trainingsprogramma en de kundigheid van de trainers. Ter illustratie: “Vooral het meedenken met de klant en het snel maken en uitvoeren van een maatwerkprogramma vind ik sterk. Ze begrijpen wat er bij ons speelt en bieden goede handvaten in het proces”, “Sterk vind ik de persoonlijke aanpak. Het is niet ‘one size fits all’. Het zijn professionals die een nette kostprijs berekenen” en “Bij de coaching gaan ze uit van het talent en het je bewust worden daarvan.” Een van hen geeft de tip om in het teamontwikkeltraject met wat meer verschillende voorbeelden te werken. Een ander is over het geheel genomen niet helemaal tevreden. Dat heeft te maken met het niet zo soepel verlopen van het overleg vooraf over het programma en een van de trainers die volgens hem niet de optimale match was voor de groep, waardoor het resultaat is beïnvloed. Een en ander is ook genoemd bij de verschillende onderdelen en hij geeft een score drie voor het geheel. Daarbij merkt hij wel op dat het uiteindelijk inhoudelijk een goed programma was, waarvan de deelnemers veel hebben opgestoken. Meerdere referenten geven aan bereid te zijn om Leeuwendaal aan anderen aan te bevelen voor maatwerktrajecten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Leeuwendaal Adviesgroep Leiderschap & Ontwikkeling op 14-02-2023.

Algemeen

Leeuwendaal verbetert de prestaties in organisaties die sterk afhankelijk zijn van de menselijke inbreng. Dit doet Leeuwendaal door de beste oplossingen te ontwikkelen en te implementeren. Mensen die verbondenheid ervaren in hun werk, presteren beter en krijgen energie van wat ze doen. Ze werken aandachtiger, blijven de organisatie langer trouw en hebben een aanzuigende werking op talent. Leeuwendaal versterkt de verbondenheid in organisaties en verbetert daarmee de prestaties. De aanpak is altijd multidisciplinair waarbij maximaal resultaat wordt behaald met de beschikbare middelen. Een uitgebreid voortraject vormt de basis voor een doeltreffende samenwerking en/of partnership binnen maatwerktrajecten bij de overheid, zorg en onderwijs. Daarnaast ontsluit Leeuwendaal als exclusief partner van Gallup het volledige Gallup-instrumentarium. Opdrachtgevers worden geholpen om hun performance een krachtige impuls te geven en door te bouwen aan een strengthbased organisatie.

Kwaliteit

Leeuwendaal ziet talent als de spil in succesvolle organisaties. Door te investeren in talent, kun je het laten uitgroeien tot een strength (sterk punt), het vermogen om uit te blinken in je rol. Leeuwendaal kan intern bogen op de kwaliteit van een vaste groep adviseurs die allen over een bepaalde expertise beschikken die ingezet kan worden in de ontwikkeltrajecten. Sinds de verhuizing naar één locatie in Utrecht weten de verschillende afdelingen van Leeuwendaal elkaar nog beter te vinden en wordt er over en weer steeds meer gebruik gemaakt van elkaars expertise. Daarnaast worden er waar nodig externe specialisten ingezet. De trainers en coaches van Leeuwendaal scheppen ruimte voor professionele groei van medewerkers, teams en leidinggevenden. Ze helpen organisaties daarmee hun wendbaarheid te versterken en gestelde doelen te realiseren. De kern van hun aanpak schuilt in het ontdekken, ontwikkelen en benutten van ieders strengths. Leeuwendaal heeft meer dan dertig Gallup-gecertificeerde strength-coaches in huis. De trainers en coaches hebben jarenlange ervaring in het begeleiden van veranderingen en coachen van leiders in het publieke domein. Bij grotere trajecten, waarbij meerdere adviseurs betrokken zijn, is er onderling intensief contact om tot het meest optimale rendement te komen.

Continuïteit

Bij Leeuwendaal zijn de interne lijnen kort, mensen weten elkaar te vinden. Om opdrachtgevers nog optimaler van dienst te kunnen zijn, wordt er regelmatig samengewerkt met andere interne adviesgroepen en weet men, mede hierdoor, een juiste vertaalslag te maken naar organisatie-doelen van de opdrachtgever en leerwensen van de individuele cursist. Het exclusieve partnerschap met Gallup werpt ook zijn vruchten af. Leeuwendaal ontsluit het volledige instrumentarium van Gallup en de achterliggende onderzoeksbibliotheek voor organisaties binnen de overheid, het onderwijs en de zorg. Daar blijkt grote behoefte aan te zijn. Op basis van de informatie die tijdens het interview is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van de maatwerktrajecten voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Opdrachtgevers benaderen Leeuwendaal steeds meer om complexe verandertrajecten inhoudelijk vorm te geven, uit te voeren en te meten op behaalde resultaten. Borging krijg veel aandacht waarbij aansluiting echt op maat wordt gemaakt. De komende periode wil Leeuwendaal zich steeds meer richten op integraal werken en organisatieontwikkeling als langdurig traject. Leeuwendaal ziet daar een groeiende behoefte en merkt dat zij zich daarin echt onderscheiden van andere aanbieders. Interventies als intervisie, coaching en positieve feedback maken standaard deel uit van het dienstenpakket. Mede dankzij het partnerschap met Gallup en de maatwerkoplossingen heeft Leeuwendaal zich de afgelopen periode een goed weten te manifesteren.

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