

Klanttevredenheidsonderzoek

Leertouwer Van Dijck & U B.V.

05-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leertouwer Van Dijck & U 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties 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
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				70%	20%
Accommodatie④					
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	30%	50%
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 kent het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot aantal van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Leertouwer van Dijck & U B.V. (hierna Leertouwer Van Dijck te noemen), geeft aan dat er al langere tijd naar volle tevredenheid zaken wordt gedaan met het bureau. Enkelen lichten hun keuze voor Leertouwer Van Dijck ieder als volgt toe: "Het is een heel betrouwbare, professionele partner met wie het makkelijk schakelen is", "Ze leggen de vinger op de zere plek, waar anderen die niet zien of benoemen" en "Wij zijn een technisch bedrijf en vragen hen voornamelijk voor soft skills. Ze kennen ons inmiddels goed en sluiten aan bij ons type medewerker." Enkele anderen voegen ieder nog toe: "Ze hadden een heel aansprekende pitch waarin niet alleen werd gekeken naar het programma, maar ook naar de context" en "We hebben drie coaches van verschillende aanbieders op gesprek gehad. We hebben hen heel specifiek gekozen vanwege deze trainer. De eerste kennismaking was meteen super prettig."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Er wordt naar hun mening goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever: “Ons vaste aanspreekpunt bekijkt goed wat er nodig is en welke coaches passen bij de personen en de doelstellingen”, “We gaan er altijd voor zitten om te overleggen. Er wordt goed geïnformeerd naar onze behoeften” en “Ze zijn echt op zoek naar de vraag achter de vraag. Ze willen je leerdoelstellingen goed in het vizier hebben. Ze zijn niet alleen bezig met de korte termijn, maar ook met het totaalplaatje van je strategie.” Iemand voegt nog toe: “Ze kennen ons bedrijf. Dat scheelt enorm in de voorbereiding.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd. Het is in hun optiek duidelijk en compleet. Het stemt inhoudelijk voldoende overeen met de wensen zoals deze in het voortraject kenbaar zijn gemaakt. Het geeft een realistisch beeld van de training. Enkelen zeggen ieder: “Het opleidingsprogramma was transparant en volledig”, “Wij herkennen ons er onmiddellijk in” en “Het programma is to-the-point en concreet. Zoals ze het hadden opgeschreven, hebben ze het ook uitgevoerd.” Er is voldoende gelegenheid voor aanpassingen aan het concept: “Het programma is iets wat zich gaandeweg ontwikkelt en waar we steeds aan sleutelen. Het gaat heel organisch”, zegt een referent. De financiële kant van de zaak wordt helder gepresenteerd en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is te spreken over het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid: “De gesprekken hebben in een soort spelvorm plaatsgevonden”, “Het was steeds even wat theorie en dan meteen de praktijk”, “Het is niet zweverig. Je moet aan de bak. Ze dringen door tot het individu”, “Het was heel interactief. Ze gebruiken boeiende werkvormen en bekijken het vanuit steeds andere invalshoeken”, “Ze kijken naar rollen in het team en waar je versterking kunt zoeken. Ze behandelen steeds andere, voor ons actuele thema’s”, “Ze maken ontwikkelen leuk. Dat is een hele gave. Je oefent in de praktijk of gaat iets doen waardoor het heel dichtbij komt. Het spreekt aan” en “Er wordt veel gebrainstormd in groepjes. Ook online is het heel interactief, met sub-groepjes en Padlet, artikelen, testjes en filmpjes.” Ook het maatwerkgehalte is goed. Er wordt zowel rekening gehouden met de wensen van de opdrachtgever als die van de deelnemer: “Ze zetten op maat gemaakte werkvormen in, in nauw overleg met de leidinggevende”, “Zij bewegen continu mee met de organisatie. We hadden al een hele interventie klaarstaan. Dat hebben we helemaal omgebogen. Ze kijken goed mee wat dan passend zou zijn en wat het alternatief is”, “Er wordt ook individueel heel goed ingegaan op ieders wensen” en “Ze besteden aandacht aan waaraan wij behoefte hebben en geven daaraan invulling. Vaak hebben ze bepaalde tools die zorgen voor eyeopeners.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Een referent: “Als er iets niet helemaal naar onze zin is, staan ze ervoor open om het anders te doen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en hun didactische en persoonlijke kwaliteiten: “Het zijn adviseurs die dit al jaren doen. Ze hebben genoeg in hun rugzakje”, “Het zijn allemaal heel capabele mensen die weten wat er speelt in organisaties. Ze hebben allemaal een goed ontwikkelde menselijke kant”, “Ze voelen welke issues er onder de ijsberg spelen. Ze zijn sensitief genoeg. En ze draaien niet om de hete brij heen”, “De coach is zoals een coach moet zijn: Communicatief en recht door zee. Zij vraagt door, haalt mensen uit hun comfortzone, prikt erdoorheen en spiegelt”, “Zij is bekwaam in het zien waar mensen zijn in hun leerproces en haakt daarop in” en “De trainer was oplossingsgericht. Ze was op een goede manier confronterend, vanuit contact. Ze daagde uit om dingen anders te doen, met een flinke dosis humor als smeeroilje.” Een referent voegt nog toe: “De coach is heel direct. Zij heeft veel gevoel voor verhoudingen. Ze staat tussen ons in als adviseur maar ook boven ons. Ze kan goed schakelen en vanuit ieders standpunt denken en redeneren. Daarnaast heeft Zij door zijn ervaring ook echt autoriteit. Zij legt niets op maar weet wel richting te geven.” Men benadrukt dat de docenten zich goed verdiepen in de organisatie: “Ze snappen heel goed onze context”, “Ze schakelen heel makkelijk, luisteren goed en sluiten aan bij wat er al is, heel praktisch en to the point” en “Ze zijn goed op de hoogte van onze organisatie. Ze hebben haarfijn door wat er speelt. Daar doen wij volop ons voordeel mee. “

Trainingsmateriaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit hand-outs, kopieën van PowerPointpresentaties, testen en spelmateriaal. Enkele reacties: "Ze hebben de test door het hele team laten invullen", "Ze vinden steeds nieuwe werkvormen, heel creatief. De theorie is goed van inhoud en passend voor de doelgroep" en "We krijgen altijd naslagwerkjes van modelletjes, met hun eigen saus eroverheen. Het materiaal is heel praktisch." Het materiaal is veelal op maat gemaakt: "Elke groep krijgt zijn eigen hand-outs" en "In de hand-outs staan dingen die actueel zijn voor die bepaalde groep, zoals dingen die mensen hebben geroepen in antwoord op een vraag van de trainer." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van online of in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Het natraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. In de regel is er sprake van een evaluatie met de deelnemers en een nagesprek met de opdrachtgever. Er wordt naar de mening van de referenten goed naar hun feedback geluisterd en er wordt ook echt iets mee gedaan. Enkelen vertellen: "Wij krijgen altijd op papier wat de deelnemers ervan vonden", "Als er iets speelt, is er een evaluatie met de leidinggevende en de coachee", "Er vindt altijd een terugkoppeling plaats naar ons of de HR-adviseur en soms ook naar de verantwoordelijke van de afdeling. Er wordt goed geluisterd" en "Na een poosje krijg ik bericht over wat ze hebben veranderd in het programma naar aanleiding van onze terugkoppeling." Men is goed te spreken over de opvolging en de nazorg: "Er wordt een samenvatting voor ons gemaakt van wat er is gebeurd" en "We hebben nog terugkomdagen gehad via TEAMS. Het was heel levendig, met break-outrooms. Ze hadden er goed over nagedacht. Het was een succes." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, tonen allen zich enthousiast. Enkele referenten: "We krijgen nooit negatieve reacties", "Je ziet het effect van de trainingen terug in veranderingen in gedrag of bewustwording", "De calamiteitentraining is heel goed ontvangen. Het helpt om mensen een veilig gevoel te geven", "Er is een grote stijging te zien in de medewerkerbetrokkenheid en het werkplezier", "Ze hebben veel gelachen met elkaar en inzicht gekregen in hun rol. Dat was het doel" en "Ik heb nog nooit gemerkt dat medewerkers teleurgesteld van een training vandaan kwamen. Ook de individuele coaching levert veel resultaat op. Een collega die twijfelde of ze door moest gaan naar een andere functie, kreeg door de coaching de moed om de functie te aanvaarden. Zij doet het heel goed."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering verloopt goed. Men geeft aan dat er sprake is van een vaste contactpersoon voor administratieve en organisatorische zaken. Men is tevreden over de snelheid van handelen, de planning en de klantvriendelijkheid. Een greep uit de reacties: "Ik verneem nooit klachten op dit gebied", "We hebben een vaste contactpersoon die alles vlot en keurig regelt", "Ze zijn prima bereikbaar en je krijgt direct antwoord", "De offerte is makkelijk te accorderen. Het is een mooi systeem. Als we vanwege de maatregelen dingen anders moeten regelen, gaat dat allemaal heel goed" en "Ze schakelen snel. Je kunt er meteen terecht. We hebben een vast aanspreekpunt. De facturering is helemaal op orde."

Relatiebeheer

Allen kennen het relatiebeheer een score 'vier' of 'vijf' toe. Er wordt regelmatig contact opgenomen met de opdrachtgever: "Ik word een paar keer per jaar gebeld hoe het gaat", "De trainer vraagt op gezette tijden na of we nog ergens behoefte aan hebben" en "We hebben sowieso eens per jaar een gesprek over de strategie en dergelijke." Het contact wordt als heel persoonlijk ervaren: "We kennen elkaar goed en spelen makkelijk op elkaar in", "De benadering is heel persoonlijk. Zo krijgen we aan het einde van het jaar een e-mail waarin ze echt even inzoomen op wat we bereikt hebben en hoe zij de samenwerking hebben ervaren", "Het is alsof ik hen al jaren ken. Ze grijpen steeds weer terug op dat waarover wij het de laatste keer gehad hebben. Ze zijn heel scherp en weten daardoor goed aan te sluiten. Ze zijn niet pusherig" en "We zijn partners in goede en slechte tijden. In de moeilijke coronatijd hebben zij ons een gratis workshop gegeven over Padlet. We hebben kennis, artikelen en werkvormen met elkaar gedeeld." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het contact concentreert zich vooral rond de bijeenkomsten. Er wordt niet tussendoor nog even gecheckt. Ik zou het wel op prijs stellen als zij daarin wat meer initiatief zouden nemen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die op dit punt hun mening uitspreken tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. "Als je het afzet tegen wat grotere trainingsbureaus, dan is de prijs-kwaliteitverhouding bij hen dik in orde", "Het is best pittig, maar niet schokkend, en goede kwaliteit heeft een prijs", "Het is het waard", "Ze leveren hoge kwaliteit voor een goede prijs" en "Het is heel marktconform, soms zelfs aan de bescheiden kant en de kwaliteit is uitstekend." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik vind dat de prijzen op dit gebied overal de pan uitrijzen, en ik vind dus ook de prijzen bij Leertouwer Van Dijck te hoog." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Leertouwer Van Dijck zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau, wijst men in de eerste plaats op de kwaliteit van de opleiders: "Ze hebben goede coaches in huis", "De trainer is recht-door-zee en transparant", "De trainers zijn contextgericht en hebben enorm goede voelsprietten voor wat er nodig is", "Ik vond het knap hoe de trainer in staat was om binnen de sociale dynamiek bij ons die rol aan te nemen" en "Ze brengen een bak aan ervaring bij allerlei bedrijven mee." Ook over het geleverde maatwerk toont men zich enthousiast: "Ze kijken echt wat er nodig is. Ze hebben voor ons een paar heel pittige teamontwikkelingstrajecten gedaan. Ze bewegen altijd met ons mee", "Ze weten goed het groepsdoel te vertalen naar een programma" en "Ze luisteren aandachtig en vragen door. Dan kom ik bijvoorbeeld met een vraag over een feedback training en blijkt er heel iets anders nodig te zijn." Verder voegt men nog toe: "Ze zijn niet pusherig maar komen met goede ideeën. Wij waren bezig met de samenstelling van de groep, maar het draaide er op uit dat zij mede richting hebben gegeven aan ons calamiteitenprotocol." Tot slot zegt men: "Ze zijn zowel op operationeel- als op senior managementniveau inzetbaar", "Het is de combinatie van het goed aanvoelen van de onderlinge verhoudingen en verbindend kunnen zijn. Dat wordt vertaald naar besluiten waaruit nieuwe dingen voortkomen", "Ze zijn de eerste aan wie ik denk" en "Ik probeer al jarenlang andere partijen te vinden die even goed zijn als zij, maar dat is tot nu toe nog niet gelukt!" Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van Leertouwer Van Dijck aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Leertouwer Van Dijck & U B.V. op 05-04-2022.

Algemeen

Leertouwer Van Dijck & U (LVDU) is al meer dan twintig jaar een club van professionals met verschillende kwaliteiten op de gebieden leiderschap, veranderkunde en ontwikkeling. 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. De missie van LVDU is om mens en organisatie nieuwsgierig te maken naar elkaar, naar hun eigen talenten, naar hun omgeving en hun mogelijkheden en daarbij gericht te zijn op het boeken van resultaten. In de aanpak stelt LVDU dan ook steeds de koppeling tussen persoon, rol en organisatie van mens en bedrijf centraal en geeft ondersteuning in de ontwikkeling van verandertrajecten, individuen en teams om duurzaam en blijvend resultaat te genereren. Het doel is om persoonlijke ontwikkeling te verankeren met organisatieontwikkeling. Co-creatie vormt het uitgangspunt op basis waarvan trajecten en samenwerking met opdrachtgevers gestalte krijgen.

Daarmee wordt alles maatwerk met een focus op opbouwen en doorpakken. LVDU hecht in hun werkstijl aan: focus op wat werkt, doorpakken op wat moet, nieuwsgierig zijn naar wat er kan zijn, en mensen binnen bedrijven vooral veel laten leren van elkaar. Persoonlijk leiderschap zien zij als de mate waarin je de regie voert over jezelf, je werk en je leven. Dankzij verdieping in de taal en cultuur van de opdrachtgevers sluiten leeromgeving en werkelijkheid nauw op elkaar aan met aandacht voor kernwaarden, werkprocessen en leiderschapsmodellen.

Kwaliteit

De afgelopen jaren heeft LVDU meer (senior) adviseurs aan zich weten te binden; mensen met een sterke betrokkenheid en professionaliteit bij het werkveld. Zij krijgen allen een uitgebreide inwerkperiode en een individueel ontwikkelprogramma op maat. Dat bestaat onder andere uit het meelopen met een senior adviseur, intervisie, coaching en mentoring. Hiermee onderstreept men de focus op een maximaal streven naar kwaliteit; zowel ten aanzien van de interne organisatie als ten aanzien van trajecten in co-creatie met de opdrachtgevers. Mede dankzij deze focus ontstaan er met haar klanten langlopende relaties en weet men succesvolle trajecten neer te zetten die niet alleen zeer gewaardeerd worden maar ook daadwerkelijk rendement weten te genereren. De partners van LVDU begrijpen de context van de organisatie van de opdrachtgever en hebben een diepe interesse in mens en organisatie. Op een respectvolle manier en vanuit oprechtheid zijn zij in staat om verandertrajecten vorm en inhoud te geven. Mede dankzij kernkwaliteiten als integriteit, enthousiasme, gedrevenheid, creativiteit en het openstaan voor feedback.

Continuïteit

Door Corona is 2020 een complex jaar geweest. Dat heeft in eerste instantie geleid tot het stilvallen van veel ontwikkeltrajecten. De vrijgekomen tijd heeft LVDU benut voor reflectie op en verrijking van het huidige aanbod en het ontwikkelen van een nieuwe hybride leeromgeving. E-learnings, online workshops en ontwerpessies worden gecombineerd met fysieke bijeenkomsten. LVDU koos vanaf de start van de crisis ervoor om het tempo van haar klanten te volgen in hun (on)mogelijkheden en behoeften, uit zorg om de goede relatie te behouden. Ook is er herhaaldelijk open gecommuniceerd met trainers, acteurs en ZZP-ers om het team op orde te houden. Terugkijkend op 2021 was er alweer sprake van een mooie bezettingsgraad en dit jaar is de agenda zeer goed gevuld.

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

LVDU krijgt al jarenlang een zeer hoge score in de Cedeo-klanttevredenheidsonderzoeken. Met veel opdrachtgevers heeft men langdurige partnerships. Mede daardoor krijgen trajecten dusdanig vorm en inhoud dat duurzaam rendement gerealiseerd kan worden. Het creëren van samenhang en verbinding, het sterke inlevend vermogen maar ook het met passie, deskundigheid en humor vormgeven van trajecten, maakt dat de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt met grote tevredenheid op de samenwerkingen terugkijken en graag investeren in de relatie die men in de loop der jaren heeft weten op te bouwen.

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