

Klanttevredenheidsonderzoek

Loo van Eck

28-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders②				50%	40%
Trainingsmateriaal③			10%	40%	10%
Accommodatie④					
Natraject⑤			10%	60%	10%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij het opleidingsinstituut. Verschillende geïnterviewden benadrukken dat het instituut vaak via aanbevelingen binnen hun netwerk bij hen bekend is geworden. Zo merkt een respondent op: "Mijn partner kende het instituut al en tijdens de intake waren ze heel erg gericht met hun vragen en kwamen ze goed tot de kern." Een andere respondent vertelt: "Gemeenten doen al lang zaken met het instituut. Tijdens de intake had ik een heel fijn persoon waar ik een goede klik mee had, en ze dachten goed mee in het zoeken naar oplossingen." Op het gebied van activiteiten voordat de training van start gaat, zoals gesprekken en oriëntatie, is er ook een positieve toon. Eén respondent zegt: "We werken al lang samen met dit instituut omdat andere zusterorganisaties daar ook goede ervaringen mee hebben. We zijn samen begonnen met het opstellen van dit traject, wat we iedere keer blijven verbeteren."

Daarbij lijken de accountmanagers en trainers van het instituut een belangrijke rol te spelen. Zo stelt een respondent: “We hebben voor meerdere trajecten contact met dezelfde accountmanager. Zij kent onze organisatie heel goed en kiest op basis daarvan heel goede trainers voor ons uit.” Tenslotte wordt de persoonlijke benadering in het voortraject gewaardeerd. Zoals een respondent aangeeft: “Ik kwam bij het instituut terecht via een collega. Het contact was heel plezierig en persoonlijk; ze wisten goed wat voor soort organisatie wij zijn.” Over het algemeen geven de respondenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de samenwerking in het voortraject.

Opleidingsprogramma

De tevredenheid over het opleidingsprogramma en de offerte is hoog, vooral als het gaat om de helderheid en duidelijke communicatie. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Deze bevinding wordt ondersteund door meerdere citaten. Eén respondent benadrukt bijvoorbeeld: “Prima, tot op de punt duidelijk en het gaf antwoord op de vragen die wij hadden.” Een andere geïnterviewde voegt toe: “Het was allemaal super duidelijk, ik kon er alles goed in terugvinden en ik heb nog even een gesprek gevoerd om de laatste puntjes op de i te zetten.” Daarnaast prijst een derde de gebruiksvriendelijkheid van het digitale systeem: “Je kon inloggen in hun omgeving, daar kon je samen aan het document werken en je deelnemers toevoegen, heel overzichtelijk.” Gezamenlijk onderstrepen deze uitspraken de bevinding dat de geïnterviewden het opleidingsprogramma en de offerte als overzichtelijk en duidelijk ervaren. De financiële aspecten en de afspraken die gemaakt zijn tijdens de intake worden ook positief beoordeeld, wat de algemene tevredenheid verder versterkt. Een respondent concludeert: “Alle afspraken die we in de intake hadden besproken stonden er goed in.”

Uitvoering

Alle geïnterviewden tonen zich zeer positief over de uitvoering van het opleidingsprogramma. Eén aspect dat meerdere malen naar voren komt, is de flexibiliteit van het programma om aan verschillende organisatiebehoeften te voldoen. “We hadden soms te maken met zeer gemengde groepen, maar tussentijdse evaluaties zorgden ervoor dat we konden bijsturen waar nodig,” benadrukt een van de respondenten. Deze tussentijdse evaluaties worden door andere geïnterviewden eveneens gewaardeerd: “Tussentijdse aanpassingen worden gemaakt; dat is heel fijn,” voegt een andere toe. Daarnaast wordt de praktijkgerichte aanpak hoog gewaardeerd. Eén referent merkt op: “Het was leuk dat onze eigen praktijkvoorbeelden aan bod kwamen.” Over de voorbereiding en uitvoering van de cursus zijn de respondenten eenduidig positief: “Alles was conform verwachtingen,” bevestigt een andere referent. Kortom, het opleidingsprogramma ontvangt positieve beoordelingen voor zijn flexibiliteit, het vermogen om tussentijds bij te sturen, en de toepassing van praktijkvoorbeelden, wat de relevantie en betrokkenheid voor de deelnemers vergroot.

Opleiders

De trainers worden unaniem positief beoordeeld door de geïnterviewden, met name op het gebied van cursistenbegeleiding, feedback en het aanvoelen van onderlinge verschillen binnen de groep. Dit wordt ondersteund door uitspraken zoals: “De trainers waren erg goed, ze gingen goed in op vragen en gaven sterke feedback,” en “De trainers waren bekwaam en echt een goede toevoeging. Ik heb waardevolle dingen meegekregen, mede door de digitale voorbereidingen.” Daarnaast krijgen de trainers complimenten voor hun afstemming op de specifieke organisatiecontexten. Dit wordt bekrachtigd door uitspraken als: “Hij kende onze organisatie goed, dat was heel fijn,” en “Je merkte dat de trainer echt kennis en ervaring heeft en ons op een makkelijke manier uitleg gaf, zodat iedereen het begreep.” Eén referent heeft geen zicht op de kwaliteit van de trainer omdat hij de cursus niet zelf had bijgewoond of deelnemers van de cursus heeft gesproken.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt overwegend positief beoordeeld. Geïnterviewden roemen de gebruiksvriendelijkheid van de diverse beschikbare materialen, waaronder presentaties en een online leeromgeving. “Vooraf konden we de opdracht inleveren en digitaal bekijken; dat was erg overzichtelijk”, verklaart een respondent. Deze positieve ervaring wordt versterkt door het feit dat het trainingsmateriaal als naslagwerk beschikbaar is op het intranet van de organisatie. “Het is heel fijn om achteraf nog een keer terug te kunnen kijken naar de tips”, voegt een andere respondent toe. Tijdens de coronaperiode is er meer gebruik gemaakt van e-learning, een ontwikkeling die ook goed lijkt te vallen bij de geïnterviewden. “Wat ook heel positief is, is de online opdracht die persoonlijk wordt nagekeken en waarop individuele feedback wordt gegeven”, zegt een tevreden geïnterviewde. Eén referent geeft een neutrale score en merkt op dat de voorbereidende opdracht wisselend werd voltooid door verschillende groepen. Deze referent stelt dat dit mogelijk te maken heeft met de verschillende behoeften van de drie afzonderlijke groepen die getraind werden. Wellicht zou er onderscheid gemaakt moeten worden in het soort ondersteunend trainingsmateriaal dat aan elke groep wordt aangeboden. Tot slot melden vier referenten dat zij zich niet kunnen herinneren dat er trainingsmateriaal aangeboden is. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel.

Accommodatie

Geen van de geïnterviewden heeft training gevolgd op een externe locatie.

Natraject

In de interviews komt naar voren dat het natraject een essentieel onderdeel vormt van de opleiding en overeenkomt met de verwachtingen die de referenten hadden van de uitkomst. Een zeer tevreden referent verwoordt dit als volgt: “We hebben samen met het instituut teruggekeken op het traject en een samenvattende mail en informatie ontvangen; dit voldeed helemaal aan de verwachtingen.” Daarnaast wordt de follow-up goed gewaardeerd. “Met ons wordt geëvalueerd, en er is een opfriscursus een jaar nadat mensen de training hebben gevolgd. Ze hebben ook een app waar je tips in kunt krijgen”, zegt een andere geïnterviewde. Over de tool ‘klinkende taal’ wordt eveneens positief gesproken: “Een groot deel van de ambtenarentaal wordt eruit gefilterd door de tool; voor die eerste grote slag doet hij zeker zijn werk.” Echter, niet alle follow-up wordt als nuttig ervaren. Een referent die een neutrale score geeft merkt op: “We krijgen een e-mail met nieuwe tips; er wordt in de praktijk wat minder mee gedaan omdat het tussen je werk doorkomt.” Een ander punt van aandacht is de effectiviteit van de opfriscursus en andere activiteiten die worden geboden. Een geïnterviewde zegt hierover: “Er worden best wat elementen geboden ter borging van het geleerde, maar of je schrijfstijl ook echt wordt veranderd, ligt ook aan hoeveel aandacht de organisatie zelf eraan besteedt om te zorgen dat medewerkers deze tool gebruiken.” Over het algemeen lijken de meeste geïnterviewden tevreden te zijn over het natraject, al zijn er enkele verbeterpunten genoemd.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het opleidingsinstituut vormen een belangrijk aspect in de tevredenheid van referenten en geïnterviewden over het opleidingsinstituut. Een van de referenten uit zijn tevredenheid als volgt: “Alles verloopt goed, van communicatie tot administratie.” Een andere geïnterviewde is zeer tevreden over de snelle en duidelijke communicatie: “Ik heb helemaal geen klachten; de bereikbaarheid van het instituut is uitstekend, en ik krijg altijd snel en duidelijk antwoord op mijn e-mails.” Toch is er ook ruimte voor verbetering. Over de digitale voorzieningen merkt een tevreden, maar kritische referent op: “Ik vind het vervelend dat je veel gegevens zelf moet invoeren in een digitale voorziening; dit systeem is niet gebruiksvriendelijk, maar over het algemeen ben ik wel tevreden.” Daarnaast is er een uitdaging met het aanpassen van planningen, zoals een andere respondent met een neutrale score aangeeft: “In het begin waren er wel wat struikelblokken. Als er last-minute wijzigingen zijn, kun je die niet zelf doorvoeren en moet je persoonlijk contact opnemen met het instituut.” De planning kan ook een aandachtspunt zijn, zoals een geïnterviewde die een neutrale score geeft benadrukt: “Hoewel er enige flexibiliteit is, merk ik dat bepaalde voorkeursdata die we aangeven niet altijd gerespecteerd worden, wat leidt tot extra aanpassingen en dus meer tijd kost.” Naast deze verbeterpunten zijn eigenlijk alle referenten verder tevreden over het administratief en organisatorisch handelen van het instituut.

Relatiebeheer

In het opleidingsinstituut staat relatiebeheer hoog in het vaandel; of zo wordt dat ervaren door de geïnterviewden. Referenten waren unaniem tevreden en zes van hen gaven zelf de hoogste score die zij konden geven. Eén respondent brengt zijn tevredenheid tot uitdrukking met de woorden: "Elk aspect hierin was supergoed geregeld. Ik heb niets te zeggen wat anders zou kunnen." Een andere geïnterviewde vertelt enthousiast: "Ik kan niet anders zeggen dan dat alles supergoed is verlopen; het contact met de accountmanager was zeer prettig, en de klik was er meteen, wat de hele ervaring bijzonder aangenaam maakte." Deze positieve ervaringen worden versterkt door het feit dat veel referenten spreken over een vast en deskundig aanspreekpunt binnen het instituut. Een van de geïnterviewden merkt op: "Ik ben uitermate tevreden over de accountmanager met wie ik samenwerk, vooral als het gaat om het evalueren van de cursussen." Een ander voegt toe: "Ons evaluatiegesprek verliep voortreffelijk. De accountmanager had niet alleen een persoonlijke en aangename benadering, maar begreep ook volledig wie wij als organisatie zijn en hoe wij functioneren." Ook de gebruiksvriendelijkheid van het digitale portaal wordt geroemd. Een referent beschrijft zijn ervaring als volgt: "Van begin tot eind was het contact met het opleidingsinstituut uitstekend. We maken gebruik van een online portaal voor administratieve zaken, en ik moet zeggen dat dit portaal niet alleen handig is, maar ook als een soort checklist fungeert voor wat er nog gedaan moet worden." Tot slot is er veel waardering voor de reactiesnelheid en bereikbaarheid van het instituut. Zo vertelt een geïnterviewde: "De communicatie verloopt soepel; er komen snelle reacties, en men is altijd bereid om mee te denken en te werken aan oplossingen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs/kwaliteitverhouding van de aangeboden trainingen bij het opleidingsinstituut is een aspect dat door referenten en geïnterviewden positief wordt ervaren. Eén respondent merkt op: "Alles was goed, zowel de prijs als de kwaliteit waren naar verwachting." Een ander voegt daaraan toe dat de eerder genoemde punten zijn mening onderstrepen, wat wijst op een overwegend positieve ervaring. Meerdere geïnterviewden benadrukken de marktconformiteit van de prijzen, wat het gevoel van waar voor je geld versterkt. Zo stelt een van de referenten: "De prijs is marktconform en je krijgt zeker goede kwaliteit voor wat je betaalt." Toch is er ook een nuance met betrekking tot de prijsstructuur; een respondent geeft aan dat "het soms onhandig is dat de prijs is gekoppeld aan het aantal deelnemers, maar we vinden altijd wel een oplossing." Hoewel de algemene tendens tevreden is, is er ook één referent die een neutrale score geeft. Hij licht toe: "Ik vind al dit soort opleidingen eigenlijk vrij duur; het mag wel goedkoper." Eén referent heeft geen zicht op de kosten van de opleiding omdat dit via een andere collega is geregeld. Hij geeft daarom geen score op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In de context van een hoge algemene tevredenheid onder de geïnterviewden, wordt het persoonlijke contact met accountmanagers en trainers vaak geprezen. Een respondent benadrukt dit door te stellen: "Wat mij bijzonder aanspreekt, is het persoonlijke contact dat ik zowel met mijn accountmanager als met de trainers en tussen de trainers en de deelnemers ervaar." Een andere referent voegt daaraan toe dat deze positieve ervaring verder reikt dan enkel de communicatie met de accountmanager: "Het instituut onderscheidt zich door regelmatig contact te houden en door grondig te evalueren, maar ook door gedegen terugkoppeling te geven over de voortgang." Ook de maatwerkoplossingen van het instituut worden hoog gewaardeerd. Zoals een geïnterviewde het treffend verwoordt: "Het instituut heeft de bijzondere eigenschap om met een voorstel te komen dat naadloos aansluit bij onze behoeften, zelfs als die behoeften nog niet helemaal helder voor ons zijn." De kwaliteit van de docenten wordt door de respondenten doorgaans als zeer hoog ervaren. Eén geïnterviewde zegt expliciet: "Wat ik echt het allerbeste vind aan dit instituut, is de kwaliteit van de docenten; ze zijn echt goed." Toch zijn er aspecten die volgens de geïnterviewden beter kunnen. De gebruiksvriendelijkheid van de applicaties bijvoorbeeld, kan volgens een respondent een verbeterpunt zijn: "Hoewel het persoonlijke contact uitstekend is, voelen de applicaties die gebruikt worden in contrast daarmee onpersoonlijk en niet menselijk aan." Een ander aandachtspunt is de borging van het geleerde, zoals één van de geïnterviewden opmerkt: "Hoewel de cursus zelf goed in elkaar zit, zou de borging ervan nog beter kunnen. Met name de plug-in in Outlook en Word die teksten analyseert, zou moderner en gebruiksvriendelijker kunnen zijn." Zodoende wordt uit de interviews duidelijk dat de algemene tevredenheid hoog is, en dat er weliswaar kleine verbeterpunten zijn, maar dat deze niet afdoen aan de overwegend positieve ervaring met het instituut.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Loo van Eck op 28-09-2023.

Algemeen

Loo van Eck verzorgt trainingen op het gebied van taal en communicatie. Het bureau bestaat al ruim veertig jaar. Loo van Eck is van mening dat iedereen is gebaat bij heldere communicatie. Veel organisaties willen een eigen, herkenbare communicatiestijl. Een eigen tone of voice. Ze willen dat in hun kernwaarden terugzien en in het gedrag van de medewerkers. In de producten en diensten. En in de dagelijkse communicatie. Loo Van Eck helpt de kernwaarden van organisaties te vertalen naar een unieke communicatiestijl. Haar missie is dan ook om “mensen en organisaties te inspireren om hun communicatie te verhelderen, zodat ze uitstralen wie ze zijn”. Daartoe werkt Loo van Eck met zo'n 70 professionals met een passie voor taal en communicatie. Het gesprek vond plaats met Tom Kottink, manager kwaliteit en innovatie.

Kwaliteit

Bij alle trajecten levert Loo van Eck maatwerk, waarbij een intensieve samenwerking met de opdrachtgevers standaard is. In het voortraject worden de wensen en behoeften zorgvuldig uitgevraagd. Ook tijdens de trainingen wordt er ingegaan op de specifieke leerwensen en -behoeften van de deelnemers. Het trainingsmateriaal wordt op maat samengesteld. Ook alle e-learningmodules worden voor de klant volledig op maat gemaakt. Alle medewerkers en trainers van Loo van Eck zijn in vaste dienst. Zij zorgen van A tot Z voor de klanten. Van acquisitiefase tot nazorgfase. Alle trainers worden intern opgeleid door middel van een uitgebreid opleidingstraject volgens een vast stramien. Het verzorgen van oefentrainingen en observaties van collega's zijn bijvoorbeeld vaste onderdelen van het opleidingstraject. Alle evaluaties worden ingevoerd in een online leeromgeving en jaarlijks besproken met de trainers. Zij ontvangen een persoonlijk ontwikkelingsrapport. Om de onderlinge verbinding met elkaar te bevorderen en ervaringen te kunnen delen, vinden er trainingsdagen plaats en is er een Summer school opgezet.

Continuïteit

Onlangs is Loo van Eck overgenomen door Synergia (investeringsmaatschappij) waar ook Babbage company (detacheerder van communicatieprofessionals) onderdeel van uitmaakt. Loo van Eck houdt haar onafhankelijke directie. Door onderlinge samenwerking tracht Loo van Eck haar groei-doelstelling nog beter te kunnen verwezenlijken. Innovatie en het toepassen van de nieuwste (technologische) hulpmiddelen staan bij het Loo van Eck centraal. Zo is er bijvoorbeeld een tool voor klanten ontwikkeld gebaseerd op AI. Ook is er gestart met een klantpanel om de kwaliteit, samenwerking en ontwikkelingsrichting te kunnen monitoren. Hiermee bewijst Loo van Eck continu te anticiperen op de ontwikkelingen in de markt. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, acht Cedeo de continuïteit van Loo van Eck voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Loo van Eck onderhoudt het contact met haar klanten zorgvuldig. Om prospects en klanten te binden, verzorgt Loo van Eck nieuwsbrieven met communicatienieuws, -kennis en -tips en inspirerende voorbeeldprojecten. Daarnaast is Loo van Eck actief op social media en schrijft zij blogs. Ook zijn er radiocommercials, webinars en congressen over ontwikkelingen in het vakgebied. De goede uitvoering van de trainingen, waarbij elke traject tot maatwerk is gemaakt, de goede trainers en het prettige (persoonlijke) contact, maken dat opdrachtgevers graag zaken doen met Loo van Eck.

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