

Klanttevredenheidsonderzoek

Symbol BV

03-10-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Symbol BV 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	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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	50%	20%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			20%	20%	60%
Accommodatie				40%	60%
Natraject④		10%	30%	30%	10%
Organisatie en Administratie⑤		10%	10%	30%	30%
Relatiebeheer⑥		10%		40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		10%	10%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel.
- ⑥ Drie referenten onthouden zich van een oordeel.
- ⑦ Drie referenten onthouden zich van een oordeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veruit de meeste referenten die aan dit onderzoek naar trainingen met een open inschrijving van Symbol hebben meegewerkt, vinden dat het voortraject goed op orde is. Twee van hen hebben er geen zicht op of verklaren dat zij door een collega zijn ingeschreven. Daarom onthouden zij zich van een oordeel. Als redenen om voor hen te kiezen wordt, meermaals genoemd dat Symbol in de buurt zit, een mooie praktijkruimte heeft, branchegerichte cursussen kan aanbieden en zij hen vooruitstrevend vinden. Ook vertelt men dat men op aanraden van een collega bij hen terecht is gekomen of dat men al eerder een cursus bij hen heeft gevolgd. Daarnaast verklaart men nog het volgende: "Zij hebben altijd vooraf een gesprek met ons om af te stemmen waar de behoefte ligt. Op dit moment organiseren we namelijk een inhouse training voor meer medewerkers", "Ik heb meerdere aanbieders vergeleken en het curriculum van hen sprak mij aan" en "Voor deze opleiding werkt men ook samen met een andere aanbieder die dan weer bij mij in de buurt zit."

Een andere referent verklaart dat hij zocht naar een locale partner voor de Green Belt opleiding die hij in zijn bedrijf wilde starten. “Dat verliep heel goed want zij boden uitstekende begeleiding, ook on site met het project. Daarnaast hebben we mensen individueel laten coachen.” Degene die een neutrale score toekent, vertelt: “Er was wat verwarring over de samenwerking met de partner. Ik wist niet zo goed wie de training gaf en bij wie ik me moest inschrijven.” Andere respondenten melden dat een collega hen heeft ingeschreven maar dat zij zelf de bevestiging ontvingen met daarin alle details.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door alle referenten, die daar zicht op hebben, met goed tot zeer goed beoordeeld. De informatie op de website wordt als helder en duidelijk omschreven. “De informatie was prima en ook dusdanig dat ik mijn management kon overtuigen van het nut van deze cursus”, verklaart één geïnterviewde. Degenen die een in-company traject hebben afgesproken, zijn van mening dat ook de offerte en het plan van aanpak helder zijn. “Ik vind hen daarin ook flexibel”, deelt een volgende mee, “omdat zij een aantal dagdelen hebben afgesproken die wij vrij mogen inzetten, afhankelijk van de behoefte.” En een laatste: “Het is fijn dat je met mensen van andere bedrijven om de tafel zit. We hebben er bewust voor gekozen om het niet in-company te doen maar meerdere deelnemers bij trainingen met een open inschrijving te laten deelnemen.” Eén respondent onthoudt zich van een oordeel omdat hij er te weinig zicht op heeft.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten tevreden en zeer tevreden. Dat komt mede, zo blijkt uit de interviews, door de praktische benadering en de interactie. “We gingen ook bij elkaars bedrijven op bezoek”, verklaart één van hen. Anderen vinden dat de lesstof goed naar voren werd gebracht: “Men beschikt over deskundige trainers die open en toegankelijk zijn en de theorie op een prettige manier brengen”, “De trainers laten veel ruimte voor eigen inbreng. Mede dankzij hun eigen praktijkervaring kunnen ze goed inspelen op vragen”, “Het programma was mooi in balans”, “Men stimuleerde ook nadrukkelijk onderlinge discussie en interactie. Soms ging het wat snel maar dat kan ook aan mijn eigen voorbereiding liggen” en “We hebben diverse docenten gehad wat ik erg gevarieerd vond. De mix was heel goed.” Een enkeling verklaart dat juist wat minder prettig te vinden omdat hij het op prijs zou stellen als één trainer de hele opleiding doceert. Ook geeft een referent als suggestie dat het hem zo prettig had geleken als er vanaf het begin één project als rode draad door de hele opleiding had gelopen “want zo kun je in alle stadia zien wat er gebeurt”, verklaart hij. Ook de opbouw van het programma is goed hoewel twee respondenten melden dat er veel statistiek bij kwam. Eén opdrachtgever meldt nog dat in het begin de begeleiding niet helemaal soepel verliep. “Maar dat heb ik meteen aan hen teruggekoppeld en daar hebben ze direct op geanticipeerd”, verklaart hij erbij. Tevens verklaart hij dat het wellicht wat ambitieus was om meteen een grote groep op te leiden voor de Green Belt.

Opleiders

Ook de opleiders oogsten veel lof. “De trainers zijn hoog opgeleid met veel ervaring in verschillende sectoren”, “De informele atmosfeer was heel prettig”, “Men wist een goede klik met de deelnemers te bewerkstelligen”, “De docenten weten helder de link tussen theorie en praktijk te duiden”, “De twee docenten vulden elkaar goed aan. De een was meer gericht op de praktijk en de ander theoretisch zeer goed onderlegd”, “Men wist zelfs het statistiek deel levendig te brengen en inzichtelijk te maken”, “Alle opleiders hadden een eigen aanpak maar wisten een goede vertaling naar het niveau van de individuele deelnemer te maken” en “Het zijn keien op hun vakgebied. Ze weten veel aansprekende voorbeelden te geven en zorgen er ook voor dat wij opdrachten in groepen moesten maken”, zo geven meerdere referenten als verklaring aan van hun mate van tevredenheid.

Trainingsmateriaal

Tachtig procent is tevreden over het trainingsmateriaal dat Symbol gebruikt. Vooral het boek voor de Green Belt opleiding wordt hoog gewaardeerd, mede omdat de boeken door hen zelf zijn geschreven. "Alles staat daarin heel duidelijk en overzichtelijk omschreven en is van een hoogwaardig analytisch en academisch niveau. Het andere cursusmateriaal zit in mappen", zo verklaart één van hen. Tevens maakt men waar nodig gebruik van beamer en laptops. Een ander meldt: "Dankzij de mappen, die we uitgereikt kregen met daarin de sheets, konden we meteen meeschrijven en dat vond ik zeer prettig." Twee referenten kennen een neutrale score toe: "Ik vond dat er weinig documentatie werd uitgereikt. Dat had wel wat meer mogen zijn" en "De slides waren tijdens de lessen in kleur maar omdat we kopieën kregen, waren die in zwart-wit zodat de lijnen niet duidelijk waren." Ook tevreden referenten merken dit op waarbij men de suggestie geeft om alles in kleur uit te printen.

Accommodatie

De accommodatie van Symbol vindt men goed tot zeer goed. Vooral de praktijkruimte spreekt enorm aan. Eén verbeterpunt wordt nog wel gegeven: "Men heeft in het leslokaal geen audio waardoor het geluid van de speaker van de laptop moest komen. Dat vond ik een beetje jammer." Maar voor de rest vindt men dat alle voorzieningen goed in orde zijn zoals de faciliteiten en de catering. "Symbol beschikt over lesruimtes waar je leert om 'lean' te werken", "Ook beschikt men over voldoende ruimte om in groepjes uiteen te gaan" en "De locatie krijgt een dikke tien. Daar is niets op aan te merken", geven enkelen als verklaring. Ook meldt men dat er van Aristo in het zuiden van het land gebruik wordt gemaakt. Die locatie stemt de referenten eveneens tevreden.

Natraject

Van de acht referenten die hier zicht op hebben, zijn er vier niet helemaal tevreden. Eén van hen verklaart: "Ik heb na de cursus nooit meer iets van hen vernomen. Als deelnemer zou ik het prettig vinden als men toch nog eens contact opneemt." Een tweede wordt wel benaderd maar vindt dat te algemeen. "Maak dat wat meer maatgericht", zo verklaart hij. Een derde: "Ik vind dat ik ben verزند in de praktijkopdracht. Ik had vanuit Symbol meer begeleiding verlangd én verwacht." Om deze redenen geven zij een neutrale beoordeling. De geïnterviewde die ontevreden is, vertelt dat hij nog steeds zit te wachten op de praktijkopdracht terwijl hij de theorie al enkele maanden geleden heeft gehaald. Evaluaties vinden zowel schriftelijk als mondeling plaats en ook de opdrachtgevers krijgen een correcte terugkoppeling. Eén referent merkt wel op dat niet alle klappers een evaluatieformulier bevatten waardoor hij er geen heeft ingevuld. Op de vraag wat de trajecten hebben opgeleverd, verklaren enkelen: "We hebben een hele set tools gekregen om processen te verbeteren. Bovendien heb ik geleerd om problemen op een andere manier aan te vliegen en op te lossen", "Ik heb geleerd om meer gestructureerd te werken", "We hebben stappen in bewustwording kunnen zetten" en "Uiteindelijk moet het binnen de hele organisatie uitgerold worden maar er zijn wel al sleutelfiguren benoemd." Twee referenten vinden dat er geen sprake is geweest van een natraject of hebben er geen zicht op. Om die reden onthouden zij zich van een oordeel.

Organisatie en Administratie

Hoewel zestig procent op dit onderdeel tevreden is, zijn er ook twee referenten die kanttekeningen plaatsen. "Nadat de uitslag van het theoretische examen bekend was, zou men snel contact opnemen over de praktijkopdracht. Na drie maanden heb ik zelf maar eens gebeld omdat ik op mijn mails geen reactie kreeg. Daarna heb ik nog een keer moeten bellen en eindelijk kwam er een reactie met excuses. Maar daar schoot ik weinig mee op", zegt degene die neutraal is. De ontevreden gestemde heeft heel veel mensen aan de telefoon gehad die hem niet verder konden helpen. "Dat mag echt wel beter!", verklaart hij. Anderen hebben deze ervaring niet en vinden juist dat de bereikbaarheid en de manier waarop ze verder worden geholpen, goed is. Ook vindt men dat Symbol afspraken nakomt. "Ze bellen mij als opdrachtgever om me te helpen herinneren dat ik nog dingen moet doen", geeft één van de tevreden referenten als verklaring. En een ander: "Ik vind hen daarin zelfs proactief want eens in de zoveel tijd krijg ik een mail of een uitnodiging." Tot slot: "Het overleg is prima en met feedback wordt ook echt wat gedaan. Tevens ervaar ik hen als flexibel want soms lukt het niet om op de afgesproken datum te leveren. Dan denken ze echt met je mee." Twee respondenten hebben hier geen zicht op omdat dit via een andere afdeling wordt afgehandeld.

Relatiebeheer

Een ruime meerderheid geeft aan dat Symbol de relatie op een prettige manier onderhoudt. Men heeft één of meerdere contactpersonen met wie men snel en goed kan schakelen. “Ik ken inmiddels veel mensen persoonlijk”, vertelt een respondent. “En we hebben onlangs ook in hun nieuwsbrief mogen publiceren”, zo vervolgt hij. Drie anderen zijn van mening dat er geen sprake is van enig relatiebeheer. Een enkeling geeft aan dat ook niet op prijs te stellen omdat hij hen zelf weet te vinden. Voor nieuwsbrieven heeft een aantal van hen zich afgemeld omdat men de informatie ophaalt wanneer men daar behoefte aan heeft. Daarom onthouden zij zich van een oordeel. Eén geïnterviewde heeft juist wel behoefte aan meer contact. “Symbol mag gerust na een paar maanden nog eens bellen om te vragen hoe het gaat”, verklaart hij. De respondent die op beide vorige onderdelen niet tevreden was, geeft hier een ontevreden score en verwijst voor zijn verklaring naar hetgeen hij op de andere onderdelen heeft gemeld.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de tien referenten hebben er drie te weinig zicht op de prijs waardoor zij hier geen oordeel vellen. Van de overige zeven zijn er vijf tevreden omdat zij de verhouding ‘in balans’ en ‘marktconform’ vinden. Twee van hen vinden de prijs (te) hoog. Zoals één van hen zegt: “Als je ruim tien personen in één cursus hebt, heb je een goed verdienmodel.” Dat is de verklaring van zijn ontevreden score terwijl de ander aangeeft neutraal te zijn. Ook tevreden referenten vinden de opleidingen duur maar verklaren tevens er wel voldoende waarde uit gehaald te hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot luidt de overall conclusie dat alle referenten tevreden terugkijken op de gevolgde trainingen en opleidingen en de samenwerking met Symbol. Als sterke kanten noemt men onder meer: “Men weet echt een verbinding te creëren met bedrijven en medewerkers, mede dankzij het persoonlijke contact en de korte lijnen”, “Men maakt gebruik van de diensten van experts die niet alleen theoretisch goed onderlegd zijn maar ook met aansprekende voorbeelden komen”, “Ik vind hen flexibel en faciliterend. De praktijkoefeningen tussen de theorie door waren erg goed. Uiteindelijk kwamen alle onderdelen aan de orde waardoor je ook de samenhang ging zien”, “Het uitgebreide voortraject heeft geleid tot een passend pakket”, “De cursus en begeleiding naar het examen vond ik heel goed”, “De deskundigheid van de trainers” en “De balans tussen theorie en praktijk.” Als suggesties geeft men nog het volgende aan (en wat bij vorige onderdelen nog niet aan de orde is geweest): “Kijk nog eens achteraf naar de prijs in relatie tot het aantal deelnemers dat we hebben aangeleverd”, “Kom na wat je belooft dus wees zorgvuldig in gemaakte afspraken” en “De lessen waren allemaal in het Nederlands maar het proefexamen in het Engels. En daar was een aantal mensen onvoldoende op voorbereid.”

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 Symbol BV op 03-10-2016.

Algemeen

Symbol staat voor procesverbetering en kwaliteitsmanagement om de concurrentiepositie en efficiency van organisaties te verbeteren. Daartoe staan haar middelen als training, coaching, consultancy, implementatie en certificering ter beschikking. Centraal daarin staan het voorkomen van 'waste' en het verbeteren van de totale kwaliteit, waardoor aanzienlijke structurele besparingen gerealiseerd kunnen worden. Opleiden en kennisoverdracht zijn belangrijke instrumenten in de persoonlijke ontwikkeling. Daarbij gaat het de laatste jaren niet alleen meer om het opdoen van persoonlijke kennis en het kunnen toepassen van vaardigheden maar ook om bedrijfsrendement. Daarom focussen alle trainingen en opleidingen zich op organisatieontwikkeling, leiderschap, procesverbetering, innovatie- en kwaliteitsmanagement. Volgens het principe 'voordoen-meedoen-zelf doen' gaan deelnemers aan de slag waarbij allereerst een situatie wordt geschetst met de vraag hoe men daarmee om zou gaan, vervolgens de theorie aan bod komt waarna de deelnemers zelf actief aan de slag gaan. Symbol is ondermeer gespecialiseerd op het gebied van Lean en Six Sigma. Haar trainingsaanbod omvat onder andere de Lean Foundation, Practitioner en Expert en Six Sigma Yellow -, Orange -, Green -, Black - en Master Black Belt. Symbol richt zich op de industrie (zoals food, automotive en bouw) maar ook op dienstverlenende organisaties (zoals overheid, zorgsector en financiële instellingen). Voor de Lean Six Sigma trainingen wordt de mogelijkheid geboden om een internationaal erkend certificaat te behalen. De examens worden afgenomen volgens de richtlijnen van de LSSA (Lean Six Sigma Academy) en worden wereldwijd aangeboden door de APMG, iSQI en ECQA die hierin samenwerken met lokale examencentra. In Nederland is dit de Universiteit Twente.

Kwaliteit

Trainers en consultants zijn in vaste dienst. Daarnaast maakt men gebruik van externe experts. Allen zijn gespecialiseerd op het gebied van Lean en Six Sigma, (Master) Black Belt en hebben hun sporen verdiend in de procesoptimalisatie binnen de industrie en dienstverlening. Zowel inhoudelijk als didactisch beschikken zij over de juiste, actuele, kennis en vaardigheden en zijn zij in staat om de materie over te dragen aan de cursisten en in te spelen op processen binnen de groep. Elk kwartaal organiseert men meetings waar zowel kennis wordt overgedragen als mede informatie wordt uitgewisseld. Tevens behoren train-de-trainer-dagen en observaties binnen de trainingen tot evaluatiemomenten. Natuurlijk maakt evaluatie met de deelnemer én met de opdrachtgever onderdeel uit van een stuk kwaliteitsmeting en kwaliteitsbewaking.

Continuïteit

Als organisatie ontwikkelt Symbol zich voortdurend, daarbij anticiperend op de veranderende behoeften vanuit de markt. Daarmee is Symbol een volwaardig partner op het gebied van organisatieontwikkeling die opdrachtgevers begeleidt in (strategische) trajecten op het gebied van kwaliteitsmanagement en procesverbetering. Trainingen zijn daarbij ondersteunend in het totale begeleidingsproces. Voor aanvang van trajecten biedt Symbol de zogenaamde CIMM scan aan die zij in eigen beheer heeft ontwikkeld. CIMM staat voor Continuous Improvement Maturity Model. De scan kent 75 vragen, ondergebracht in een beoordelingslijst van 13 elementen die de vijf niveaus uit het CIMM volgen. Het plan beschrijft voor elk van de 13 elementen waar de organisatie momenteel staat en wat er gedaan moet worden om op een element het volgende niveau te bereiken. Vervolgens wordt van hieruit een implementatieplan ontwikkeld, ook wel de Lean Six Sigma Roadmap genoemd. Daarnaast is Symbol als marktleider van trainingen en verbetertrajecten in de automotive industrie projectleider van een innovatief Europees Automotive project met als doel een sterke Automotive training te ontwikkelen die aansluit bij de behoeften van de snel ontwikkelende Automotive industrie.

De resultaten uit een onderzoek vormden de basis voor een lijst van vereiste vaardigheden (skill set) voor de Automotive Engineer. Naast deze skill sets zijn binnen dit project ook de bijbehorende trainingen en het lesmateriaal ontwikkeld. De eerste pilot trainingen hebben inmiddels succesvol plaats gevonden. Tot slot verzorgt Symbol binnen deze branche masterclasses in samenwerking met Lloyds Register Nederland BV (LRQA). Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die aanvullend is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Symbol bij trainingen met een open opleiding voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Symbol signaleert, analyseert en ontwikkelt, zowel als organisatie maar ook op het gebied van leermiddelen. De verdergaande evolutie van digitale mogelijkheden wordt nauwgezet gemonitord en waar mogelijk toegepast. Van de hand van de Managing Director, de heer H.C. Theisens, verscheen 'Climbing the Mountain', een boekenserie op het gebied van Lean Six Sigma bestaande uit theorie- en praktijkboeken voor alle Belt niveaus. De boeken behandelen stuk voor stuk de Lean Six Sigma tools en vormen daarmee één van de meest uitgebreide lesmethoden en naslagwerken. De serie is gebaseerd op de skill sets van de LSSA. Ook is recent het Lean Experience Center in gebruik genomen waarbij de deelnemers het werken met Lean principes in de praktijk kunnen ervaren. Symbol leidt niet alleen haar deelnemers op voor (her)certificering maar hecht zelf ook veel waarde aan erkenningen. Zo is men recent ISO 9001:2015 gecertificeerd en heeft men ook de Cedeo erkenning kunnen continueren. De referenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt, zijn mede zo te spreken over de opleidingen die Symbol uitvoert omdat de praktische benadering centraal staat. Op die manier weet men een juiste transfer te bewerkstellingen van theorie naar de praktijk van de deelnemer. Ook het feit dat veel trajecten in het Lean Experience Center worden gegeven, spreekt cursisten (zeer) tot de verbeelding.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu