

Klanttevredenheidsonderzoek

The Lean Six Sigma Company

20-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The Lean Six Sigma Company 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders			10%	10%	80%
Trainingsmateriaal④			10%	40%	40%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥				50%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑦ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals The Lean Six Sigma Company dit aanpakt bij maatwerktrainingen, stemt alle referenten die hier zicht op hebben, tevreden en zeer tevreden. De meesten vertellen dat er vanuit het verleden al contacten met dit instituut waren, hetzij via de werkgever, hetzij via trainingen die zij zelf bij hen hebben gevolgd. Deze positieve ervaringen hebben de respondenten ertoe gebracht om hen in te schakelen. Enkele citaten ter toelichting: “Een collega heeft mij op hen geattendeerd. We hebben telefonisch alles kunnen doorspreken. Wij wilden een flexibel programma. Het is daardoor wat compacter gemaakt. In dit stadium wist men goed naar ons te luisteren en ons te adviseren”, “Ik had zelf al eerder een training bij hen gevolgd en heb altijd contact gehouden met de trainer. Onze wensen hebben we doorgesproken en samen een inhoudelijk programmavoorstel gemaakt” en “We hebben gekeken naar het niveau van de doelgroep en de passende training daarbij. Vooral omdat we te maken hadden met uiteenlopende functies. Dat is verder prima opgepakt.”

Een geïnterviewde merkt op: “Wij nemen veel verschillende soorten trainingen bij hen af. Dat doen we omdat we onze medewerkers willen laten doorgroeien en certificeren. Ook geven we aandacht aan mensen die wel de theorie willen volgen maar hun huidige functie niet willen verlaten. Die stromen dan in bij het aanbod in de open inschrijving.” Tot slot maakt een respondent nog de volgende opmerking: “Een van de trainers is bij ons intern ook adviseur. Dat maakt dat de lijntjes kort zijn. Toen een bepaalde training binnen het open aanbod niet doorging, hebben we intern bekeken wie er nog meer zou willen deelnemen. En op basis daarvan is het een in-company-traject geworden.” Eén referent heeft hier geen zicht op omdat dit door een collega is afgehandeld.

Opleidingsprogramma

Diezelfde referent geeft op dit onderdeel eveneens geen score omdat het intern is geregeld. De overige negen tonen zich (zeer) positief over het voorstel dat naar aanleiding van de besproken wensen in het voortraject, is gestuurd. “De trainer heeft eerst een paar dagen bij ons meegelopen in de operatie en vervolgens hebben we het programma afgestemd. In het daaropvolgende voorstel was meteen alles duidelijk”, “The Lean Six Sigma Company heeft bepaalde standaard concepten. Die hebben we besproken en vervolgens gekeken naar het maatwerk dat wij wilden toevoegen. Alles was helder in het voorstel” en “Op basis van het gesprek hebben we een voorstel ontvangen dat duidelijk was. Ook de kosten stonden inzichtelijk gemeld”, meldt een aantal respondenten. Eén geïnterviewde merkt wel op: “Op zich was het voorstel helder maar de kosten konden iets duidelijker gespecificeerd worden. Ik dacht namelijk dat de kosten voor het examen zowel voor de theorie als de praktijk waren opgenomen maar dat bleek niet zo te zijn.” Uit de gesprekken blijkt ook dat men coaching aanbiedt, met name bij de praktijkopdrachten. Zoals een referent schetst: “De inschatting van de uren voor nazorg en coaching bleek achteraf gezien, dichtbij de werkelijkheid te zitten.”

Uitvoering

Negen van de tien referenten tonen zich enthousiast over de uitvoering van de opleidingen; zeventig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score. Men ervaart dat er een goede en logische balans in de programma's zit; soms direct aangevuld met een praktijkopdracht. Zoals een geïnterviewde dit verwoordt: “Als programmamanager hou ik goed vinger aan de pols. De trainingsdagen bestaan uit blokken met tussendoor ruimte voor de deelnemers om met het huiswerk aan de slag te gaan. Het geheel is logisch opgebouwd. Soms komt er meer theorie aan bod en is het wat abstracter. Andere keren is het interactief met bijvoorbeeld spellen om concepten te verduidelijken. Wij hebben ervoor gekozen om goedgekeurde projectvoorstellen meteen in de praktijk te laten uitvoeren. De projectleiders bespreken de voortgang met mij en de trainer heeft met hen privé contactmomenten.” Ook blijkt uit de interviews dat deelnemers veel vragen kunnen stellen en eigen casuïstiek kunnen inbrengen zoals blijkt uit de volgende citaten: “Het fijne is dat meteen onze context in de training wordt betrokken. De knelpunten komen naar voren waardoor we direct zien welke verbeteringen we op welke manier kunnen implementeren”, “Het zijn intensieve dagen en we hebben van het managementteam het fiat gekregen om knopen door te hakken en met elkaar mee te denken over hoe we verspillingen tegen kunnen gaan. We hebben de scope gedefinieerd zodat we het interne proces kunnen versnellen. Tijdens het event is er onder andere gewerkt met een game dat duidelijkheid verschafte over vragen als het wat en waarom en de bijbehorende stappen” en “We hebben eveneens een intern train-de-trainer programma in werking gezet. The Lean Six Sigma Company neemt mensen hier ook in mee. De uitdaging is dat deelnemers uiteindelijk zelf voor de groep gaan staan en hun ervaringen leren delen. Daarnaast nemen we continu het programma onder de loep en daar waar nodig wordt het aangepast.” Een geïnterviewde is neutraal gestemd en geeft hiervoor de volgende argumentatie: “Het was voor ons een beetje teleurstellend. De deelnemers waren vanuit verschillende invalshoeken bij elkaar geveegd. Dat maakt dat een deel van hen wel enthousiast was maar ook een deel niet. Daarnaast had er ook meer interactie mogen plaatsvinden; met name gericht op onze eigen praktijk.”

Opleiders

Lovende woorden voor de opleiders, zo blijkt uit negen van de tien gesprekken. De trainers zijn deskundig op inhoud en kunnen eveneens putten uit veel ervaring vanuit de praktijk. Daardoor kunnen zij zaken helder maken en spreekt het geheel tot de verbeelding van de deelnemers. Zo worden zij onder meer getypeerd: “De trainer beschikt eveneens over internationale ervaring. Hij weet mede daardoor met out of the box voorbeelden te komen van andere bedrijven”, “De opleider is energiek en enthousiast. Hij krijgt mensen mede mee door zijn basic manier waarop hij zaken verheldert. Tevens pakt hij terug op de praktijk. Ook weet hij te schakelen op de groep en deelnemers vanuit verschillende afdelingen”, “De theorie wordt gecombineerd met het delen van eigen ervaringen. Daardoor gaat de stof meer spreken. Hij weet goed te luisteren en nuances te leggen. De rode draad in het programma wordt aangehouden maar wel op een samenwerkende manier”, “De trainer heeft het talent om moeilijke zaken te kunnen versimpelen. Hij loopt al jaren met ons mee waardoor hij ook onze context kent”, “Onze opleider is heel bevlogen en dat werkt aanstekelijk. Hij is kundig en ervaren maar ook doortastend en sociaal. Hij weet de vinger op de zere plek te leggen met respect voor de ander” en “De trainer zit al heel lang in dit vakgebied en voert de trainingen met veel plezier uit. Met iedereen heeft hij een goede klik door zijn ongedwongen manier van werken.” Degene die een tevreden noch ontevreden score toekent, is van mening dat de trainer niet helemaal wist aan te sluiten op de dienstensector.

Trainingsmateriaal

De referenten die hier zicht op hebben, zijn allemaal (zeer) te spreken over het trainingsmateriaal op een uitzondering na. Deze meldt dat er heel veel op papier is uitgereikt en dat dit deels geschikt is als naslagwerk. Dat is de voornaamste reden voor de neutrale beoordeling. De anderen maken melding van een online leerplatform, eventueel aangevuld met boeken en hand-outs. “De begeleiding binnen het leerplatform is goed. Je krijgt via een algemeen mailadres snel en duidelijk antwoord. Bovendien bevat het een uitgebreid scala aan informatie”, verklaart een respondent. Ook blijkt dat de online leeromgeving nog een tijd open blijft staan zodat cursisten hier nog altijd op kunnen teruggrijpen. “Via een persoonlijke inlogcode kom ik in een systeem waar bijvoorbeeld ook de opdrachten staan. Alles staat correct weergegeven”, “Er staat eveneens een soort duiding van welk materiaal juist van belang is om te lezen. Tevens bestaat de mogelijkheid om hard copy boeken aan te schaffen” en “Het is eveneens visueel door bijvoorbeeld de filmpjes die erop staan”, zijn enkele reacties ter toelichting. Een opdrachtgever merkt nog op dat het materiaal in co-creatie tot stand komt. Een tweede meldt dat deze er te ver van af staat om een juist beeld te kunnen vormen en daarom geen oordeel op dit onderdeel geeft.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

De in-company trajecten worden goed geëvalueerd, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers. Daar waar nodig worden aanpassingen aangebracht in het programma. Uit de interviews blijkt dat deelnemers soms alleen de theorie tot zich nemen waarbij er daarna een examen wordt gedaan. Ook zijn er cursisten die een opdracht in de praktijk uitvoeren. Hierbij ontvangen zij nog enige uren coaching vanuit The Lean Six Sigma Company en sluiten het traject eveneens af met een examen. Daarna ontvangt men een certificaat en/of een erkend diploma. Het rendement van de trajecten, wordt onder andere als volgt gekenmerkt: “Er komen steeds meer medewerkers in vaste Black Belt functies. Buiten het feit dat zij de theorie en de praktijk kennen, is het deels ook persoonlijke ontwikkeling en weet men ook beter om te gaan met teamdynamiek”, “Vroeger heerste bij ons een eilandencultuur. Nu is er meer bewustwording bij de hoofden van de afdelingen. Zij staan nu beter in dialoog met elkaar en er vindt meer afstemming plaats. Hoe vliegen we het samen aan en welke prioriteiten stellen we”, “Na elke training bekijken we wat het voor het bedrijf betekent. Aan de verschillende productlijnen hebben we ook owners toegevoegd”, “Een grote groep is meer proces-minded geworden”, “De cultuur is meer gaan leven. Mensen weten nu waar ze over spreken en hebben concrete handvatten ontvangen” en “Het gedachtegoed is ingebed. We spreken nu dezelfde taal waardoor we onze ogen openhouden voor de verspillingen.” Een respondent geeft aan dat het geheel nog niet is afgerond en heeft dan ook geen mening op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Dat de organisatie en administratie bij The Lean Six Sigma Company in goede handen is, blijkt wel uit bovenstaande scores die de mate van (grote) tevredenheid uitdrukken. Meerdere respondenten geven aan dat zij direct met de adviseur of trainer schakelen en minder bemoeienis hebben met het instituut zelf. Wel is men van mening dat alle afspraken goed worden nagekomen en dat de bereikbaarheid eveneens naar tevredenheid is. Zoals een van hen aangeeft: "Als ik de voicemail krijg, word ik direct teruggebeld." Een tweede: "Door de korte lijnen en heldere communicatie gaat het altijd snel. We kijken intern voor de komende maanden naar data en koppelen deze terug. Vervolgens wordt alles vastgelegd." Ook merkt een geïnterviewde nog op: "Als er iets is, kunnen we snel met elkaar schakelen."

Relatiebeheer

Ondanks dat veruit de meeste referenten positief zijn over het gevoerde relatiebeheer, zijn er ook twee kritische geluiden: "Nu hebben we al een tijd niets van hen gehoord. Daar zouden ze wel wat meer aan mogen doen" en "Ik ontvang nieuwsbrieven maar dat is voor mij soms veel te veel." Anderen melden juist: "Ik vind hen proactief en servicegericht. Laatst is er een grootscheeps event georganiseerd waar ook wij een bijdrage aan hebben mogen leveren", "We hebben nog een keer een bericht van hen ontvangen en ook is er nog telefonisch contact geweest", "Men probeert echt in contact te blijven" en "We hebben mails voorafgaand aan de training gekregen om de zaken af te stemmen. Ook ben ik door hen benaderd met de vraag hoe onze bevindingen zijn geweest." Uit de interviews blijkt dat de meesten weinig bemoeienis hebben met de organisatie zelf maar veelal met de trainer. Ook geeft een aantal van hen te kennen dat zij het initiatief voor contact graag bij zichzelf houden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten hebben zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en beoordelen deze met een positieve score. Ook al geeft een aantal van hen als opmerking dat het tarief aan de hoge kant ligt. Daarnaast merkt een respondent op dat het door het in-company te houden, voordeliger is dan een inschrijving bij het open aanbod. Dat maakt dat men de prijs in balans vindt met de geboden kwaliteit. Twee referenten hebben geen zicht op de prijsstelling en onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trajecten en de samenwerking met The Lean Six Sigma Company. Zij benadrukken onder meer de volgende positieve kanten: "Men denkt echt mee met de opdrachtgever en de context en weet mee te bewegen op de groepsprocessen in de uitvoering", "De communicatie is snel, volledig en transparant. De verwachtingen aan de voorkant zijn goed gemanaged", "We hebben kwalitatief goede trainingen gekregen. Daarnaast staat men open voor feedback, ervaar ik hen als flexibel en kunnen we makkelijk schakelen", "Het is een betrouwbare partij met ervaring in de sector. Ze weten door hun enthousiasme makkelijk verbindingen te leggen", "De praktijkvoorbeelden spreken erg tot de verbeelding", "Je ziet echt de bevlogenheid" en "Ze gaan met de tijd mee en hebben onlangs verouderd studiemateriaal vernieuwd." Ook geeft men nog een aantal tips: "Maak de toetsen nog iets complexer zodat er meer onderscheidende vragen zijn", "Ik merk dat zij het druk hebben dus is het lastig om afspraken in de agenda kwijt te kunnen. En soms is het een beetje chaotisch waardoor er op communicatiegebied aan de voorkant wat verwarring is ontstaan", "Maak aan de voorkant goed duidelijk wat inclusief in het programma is", "Op basis van de context van ons bedrijf en de hectiek zouden ze iets sneller mogen doorpakken" en "Kan er worden gekeken of de train-de-trainer programma's ook gecertificeerd kunnen worden?" Tot slot geven allen aan dat zij The Lean Six Sigma Company van harte aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie			10%	60%	30%
Natraject			30%	40%	30%
Organisatie en Administratie ②				60%	30%
Relatiebeheer ③		10%	10%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding ④			20%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ③ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals The Lean Six Sigma Company dit aanpakt, zijn alle referenten tevreden. Sommigen geven aan door een collega op hen te zijn geattendeerd, anderen melden dat de werkgever met hen samenwerkt en er zijn eveneens respondenten die vertellen dat zij hen via internet hebben gevonden. Enkele citaten ter toelichting: "Mijn collega had positieve ervaringen opgedaan met een andere training", "Ik heb gekeken bij de online opleidingengids" en "Ik stuitte op hen via een zoekmachine." Redenen om voor hen te kiezen laten zich onder andere als volgt omschrijven: "Ik kreeg de indruk dat ze een heel compleet pakket aanbieden", "De website is heel duidelijk en overzichtelijk" en "Het was een logisch gevolg van een eerdere training." Uit de gesprekken blijkt verder dat de inschrijving snel en makkelijk is verlopen en dat men direct daarna een bevestiging heeft ontvangen. Sommigen vertellen eveneens dat zij vooraf nog telefonisch contact hebben gehad en goed zijn geholpen bij vragen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma dat vermeld staat op de website of in een gids, is voor alle referenten reden voor een tevreden score. Zij beoordelen de informatie als duidelijk en overzichtelijk. “Voor mij was het ook helder wat ik kon verwachten”, vertelt een van hen daarover. Een tweede: “Het hele pakket sprak mij aan. Ik heb me direct ingeschreven zonder dat ik nog andere informatie vooraf nodig had.” Ook merkt een referent op: “Ik heb nog wel vooraf contact gehad over de betaling. Dat werd me duidelijk in een gesprek en heb besloten om het te gaan doen.” Meerdere deelnemers melden dat zij vooraf nog met The Lean Six Sigma Company contact hebben gehad en dat zij telefonisch en per mail goed zijn geïnformeerd. Daarnaast vertellen respondenten dat de afdeling HR enkele aanbieders met elkaar heeft vergeleken en dat zij zelf de knoop hebben doorgehakt. Een van hen heeft nog wel een aandachtspunt: “Ik had me voor een bepaalde leslocatie aangemeld maar vanwege te weinig deelnemers, is deze geannuleerd. Voor mij betekende dat, dat ik verder moest reizen.”

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. Het aantal lesdagen varieert bij de opleidingen die de deelnemers hebben gevolgd. Maar allen zijn van mening dat er een goede balans in de programma's is tussen theorie en praktijk, dat ze zelf veel vragen hebben kunnen stellen en dat er voorbeelden door de trainer zijn gegeven maar zij zelf eveneens casuïstiek uit hun eigen praktijk kunnen inbrengen. “Er ontstaat ook een leuke discussie tussen de deelnemers. Dat ervaar ik van toegevoegde waarde omdat we allemaal uit diverse branches en sectoren komen. Ook van elkaar kunnen we leren”, vertelt een geïnterviewde. Deze mening wordt door meerdere cursisten onderschreven. Daarnaast geeft men nog het volgende aan: “Je bespreekt ook opdrachten die je hebt uitgevoerd of waar je mee bezig bent”, “Het interactief gehalte is hoog en wordt gestimuleerd”, “Er komt eveneens veel theorie aan bod maar de dagen vlogen voorbij door de praktijkopdrachten”, “Het viel mij op dat alle verwachtingen van de deelnemers goed werden gemanaged” en “We werkten ook in kleine groepjes en koppelden dan alles weer plenair terug.” Tevens blijkt dat er een diversiteit aan didactische werkvormen wordt ingezet, wat eveneens wordt gewaardeerd.

Opleiders

Voor de opleiders is er zeer veel lof; acht van de tien referenten geven hen de hoogste score. Men prijst hen onder meer voor de inhoudelijke deskundigheid, het schakelen op groepsprocessen, de ervaring die zij inbrengen vanuit het werkveld en het stimuleren van discussie en interactie. Zo worden zij bijvoorbeeld omschreven: “Het was echt indrukwekkend om te merken dat de trainer zoveel ervaring kon delen en ook aansloot bij deelnemers door veel voorbeelden vanuit alle sectoren te geven”, “De beide trainers zijn Master Black Belt en brengen veel kennis in. Zij weten een issue vanuit meerdere invalshoeken te benaderen”, “Ik was zeer onder de indruk. Zij zijn inspirerend en weten met aansprekende voorbeelden te komen”, “Ik vond het een fijn en rustige persoon die aandacht had voor elk individu”, “We kregen duidelijke uitleg en de trainer bracht ook een grap en een rol in. Dat maakt het wat luchtiger”, “Ik zou hen typeren als enthousiast en vaardig maar ook als toegankelijk. Ook buiten de lessen om” en “De trainer ging goed in op wat er gezegd werd in de groep.” Hoewel deze referent een tevreden oordeel geeft, plaatst deze de volgende kanttekening: “Je kon goed merken dat de trainer voor de eerste keer les gaf. Op de tweede dag sloot een collega aan en je merkte meteen het verschil in ervaring, zowel op inhoud als op didactiek. Met name door die collega begreep ik het veel beter. Deze kon ook verbanden leggen met de sector waarbinnen ik werkzaam ben. De eerste trainer parkeerde vragen en kwam er later op terug. Of meldde dat we dat niet hoefden te weten. Achteraf schrok deze van het aantal mensen dat gezakt was voor het examen. In de training zaten ook zzp-ers die achteraf baalden van het bedrag dat ze moesten betalen.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door alle referenten beoordeeld met een (zeer) tevreden score. De online leeromgeving blijkt leidend te zijn. Deelnemers hebben een persoonlijke inlogcode gekregen en de site is compleet, duidelijk en goed toegankelijk, zo blijkt uit de gesprekken. Ter toelichting: “Er stond veel informatie op”, “Je kunt alles downloaden, “Ik heb er veel aan gehad, zeker met betrekking tot de oefeningen”, “Het is heel uitgebreid en alles wat wordt behandeld, kun je daar terugvinden” en “Het was compleet in lijn met de lesdagen.” Een geïnterviewde merkt wel op dat er vertaalfouten in de materialen staan en dat er meer aandacht mag komen voor de actualiteit. Daarnaast stelt men het ook op prijs dat er oefenexamens beschikbaar zijn en dat de leeromgeving nog een tijd open blijft staan zodat men er altijd nog op terug kan vallen.

Accommodatie

De meeste trainingen blijken plaats te vinden in het pand van The Lean Six Sigma Company zelf. Voor een van de referenten is dit aanleiding voor een neutrale beoordeling. Deze verklaart: "Het is een oud pand met verouderde materialen. De deuren klapperen, het is niet makkelijk bereikbaar met het ov en de schoonmaak laat te wensen over." Anderen zien juist de charme van dit gebouw en melden bijvoorbeeld: "Het heeft een prima sfeer en de ruimte was goed verwarmd en verlicht" en "Er is een goede lunchvoorziening en parkeren was makkelijk." Een van hen meldt dat het pand wat eigenaardigheden heeft zoals het moeilijk doorspoelen van de toiletten. Ook maakt een aantal van hen melding van locaties in de buurt van Utrecht. Ter verklaring: "Het geheel was op de training afgestemd."

Natraject

Drie referenten geven een neutrale beoordeling over het natraject. Zij verklaren ieder: "Ik heb het examen niet gehaald terwijl ik dacht dat ik geslaagd was", "Het uitvoeren van de praktijkopdracht bij mijn werkgever is lastig. Daar had ik nog wel wat hulp bij kunnen gebruiken" en "Bel vooral nog eens na om informatie op te halen zodat de training nog verder geoptimaliseerd kan worden." In dit stadium kunnen deelnemers ervoor kiezen om een theoretisch examen te doen, eventueel aangevuld met een praktijkopdracht. Is de theorie goed afgesloten, dan ontvangt men een certificaat. "Maar je mag ook al starten met de praktijkopdracht wanneer de theorie nog niet is afgerond", meldt een geïnterviewde. Bij een opdracht die men uitvoert binnen het bedrijf, ontvangt men van The Lean Six Sigma Company ook nog enkele uren coaching, die men zelf kan inplannen. Op de vraag wat de trainingen tot nog toe hebben opgeleverd, antwoordt men het volgende: "Mijn rugzak is meer gevuld met name door de onderbouwing vanuit de theorie", "Ik heb een andere kijk op de processen gekregen en zo gaan we intern de verspilling tegen", "Voornamelijk heb ik meer inzicht gekregen in het valideren van data", "Ik heb meer oplossingsgericht leren kijken en geleerd om ook alternatieven te bekijken" en "Het loopt intern soepeler omdat ik heb geleerd om door de bril van een collega van een andere afdeling te kijken." Ook komt er nog een enkel punt van aandacht naar voren: "Veel informatie is gericht op productiebedrijven. En de hoeveelheid materiaal voor een beperkt aantal lesdagen was wat overweldigend. Ik wist niet zo goed waar te beginnen. Daarnaast zijn er wat proefexamens die je kunt maken in de online leeromgeving maar die leken totaal niet op het echte examen."

Organisatie en Administratie

Negen van de tien referenten hebben inzicht in de organisatie en administratie en beoordelen deze met een positieve score. De bereikbaarheid wordt als goed ervaren evenals de duidelijkheid van de informatieverstrekking. "Ik heb hen een paar keer benaderd en heb hen als heel hulpvaardig ervaren", "De contacten die ik heb gehad waren goed", "Toen ik voor de eerste keer gezakt was, kon ik heel makkelijk een nieuwe datum voor het examen inplannen" en "Ik had wat vragen omtrent de factuur. Daar heb ik een mail over gestuurd en binnen het uur ben ik teruggebeld", geven enkelen hier ter toelichting aan. Ook meldt een van hen nog: "Er was een lesdag uitgevallen en in het programma waren twee teksten tegenstrijdig. Dat is keurig opgelost." En ondanks dat een geïnterviewde een tevreden oordeel op dit onderdeel geeft, geeft deze nog het volgende aan: "Als je iets in de agenda van de trainer wil inplannen, lukt dat niet op korte termijn. Dat vind ik lastig." De facturering blijkt in de meeste gevallen via een andere afdeling te lopen. Diegenen, die zelf de opleiding hebben betaald, melden dat dit zonder problemen verliep. Een van hen heeft hier geen zicht op omdat hij het instituut verder niet nodig heeft gehad.

Relatiebeheer

Een referent is van mening dat er geen sprake is van relatiebeheer en onthoudt zich van een mening. Van de resterende negen zijn er zeven tevreden. Ook zij geven aan dat The Lean Six Sigma Company in hun ogen weinig aan een actief relatiebeheer doet maar dat vinden zij prima zo. Sommigen krijgen nog wel eens een uitnodiging voor een evenement. Voor nieuwsbrieven hebben de meesten zich afgemeld. "De coach is voor mij nog steeds goed benaderbaar en het contact per mail is laagdrempelig", zo vertelt een respondent. Wel blijkt dat men achteraf nog altijd contact kan opnemen. Een referent is neutraal: "Het contact is niet bijzonder. Daar doen ze voor mijn gevoel weinig aan." Een tweede is ontevreden en meldt: "Er is verteld dat we nog een keer bij elkaar zouden komen, maar daar heb ik verder nooit meer iets over gehoord. Dan moet je het of niet zeggen of het wel waarmaken."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en onthouden zich dan ook van een oordeel. Twee anderen zijn neutraal. Dat heeft met name betrekking op de stevige prijs voor de opleiding. Daarbij melden beiden wel dat zij voldoende rendement eruit hebben gehaald. Referenten die tevreden zijn, merken eveneens op de prijs hoog te vinden. Zij verklaren daarbij het volgende: "Ik heb er wel alles uitgehaald", "De kwaliteit is hoog en dan is de verhouding voor mij in balans" en "Men hanteert een hoge standaard en dat is het voor mij waard." Wel merkt een van hen op dat de kwaliteit van de trainer niet voldoende was. Desondanks geeft ook deze een tevreden score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde opleidingen en de samenwerking met The Lean Six Sigma Company. Ter toelichting: "De kennis is hoog. Coaches en trainers hebben allemaal eigen kwaliteiten en hanteren een goede wisselwerking", "De inhoudelijke deskundigheid in combinatie met de kennis uit de praktijk is erg waardevol", "Alles is goed geregeld en de communicatie is duidelijk", "Het is een professioneel instituut waar je goed wordt geholpen", "Het zijn interessante programma's. Ik merkte dat de trainer een didactische achtergrond had waardoor hij heel goed kon spreken" en "Ik was positief verrast." Ook komen er nog enkele verbetertips uit de gesprekken die elders in dit rapport nog niet zijn gemeld: "Zorg dat je de klanten persoonlijk bij je betrokken houdt. Faciliteer een netwerkomgeving en bouw aan een community. Zo kunnen we elkaar versterken. En vergeet niet om een persoonlijk sausje over ChatGPT teksten te gooien", "De uren voor zelfstudie liggen in de praktijk veel hoger dan wordt aangegeven. En leg ook verbanden met andere sectoren zoals de dienstverlening" en "Zorg voor meer nazorg." Iedereen geeft aan The Lean Six Sigma Company van harte aan te bevelen aan anderen.

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 The Lean Six Sigma Company op 20-08-2024.

Algemeen

The Lean Six Sigma Company (2002) is actief met meerdere internationale vestigingen en uitgegroeid tot een toonaangevende leverancier van Lean Six Sigma-trainingen. Men ondersteunt organisaties en individuen in de ambitie om processen continu te verbeteren. De focus ligt op de praktische toepassing van Lean Six Sigma. Klanten variëren van multinationale ondernemingen tot particulieren in zowel de profit- als non-profitsector. Jaarlijks schoolt men vele professionals om tot waardevolle Lean Six Sigma specialisten. Ook begeleidt men organisaties met het implementeren van Lean Six Sigma. De focus ligt hierbij op kennisoverdracht d.m.v. trainingen, workshops en coaching. The Lean Six Sigma Company onderscheidt zich onder andere met het aanbod van blended learning en door de korte doorlooptijden van trainingen. Mede door de heersende verbetercultuur, geïnspireerd vanuit Lean Six Sigma, kijkt men continu of de dienstverlening verder verbeterd kan worden. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerk/in-company opleidingstrajecten en de trainingen met open inschrijving.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij The Lean Six Sigma Company. Trainers hebben nauw contact met de deelnemers waarbij vooraf een intake plaatsvindt. De accountmanager staat in verbinding met de trainer over het uit te voeren traject en heeft na afloop contact met de cursist. Nazorg krijgt stapje voor stapje meer vorm en inhoud. Alle trainers, zowel in vaste dienst als de externen, onderhouden frequent contact met elkaar, onder meer tijdens de company- en kennisdelingsdagen. De freelancers hebben zich exclusief verbonden aan The Lean Six Sigma Company waarbij zij vooraf een compleet onboardings-programma volgen. Allen beschikken over inhoudelijke expertise en didactische kwaliteiten. Daarnaast hebben zij eveneens de benodigde coaching vaardigheden. The Lean Six Sigma Company is scherp op het bewaken van de kwaliteit van de totale dienstverlening. Zo monitort men gedurende de trainingstrajecten regelmatig de tevredenheid door formeel en informeel (tussentijds) te evalueren met zowel deelnemers als opdrachtgevers. Kwaliteitsmeting en borging geschiedt aan de hand van evaluaties. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

Continuïteit

De focus bij The Lean Six Sigma Company ligt op 'continuous improvement'. Men heeft een model ontwikkeld waardoor men nog meer in verbinding kan treden met opdrachtgevers en deelnemers en er een vloeiende lijn ontstaat richting continue verbeter- en ontwikkelprocessen binnen organisaties en bedrijven. Daartoe zal het dienstenportfolio verder worden aangepast en de interne processen worden geoptimaliseerd. Een grootschalig opgezet Event, zowel voor potentials als oud-deelnemers en opdrachtgevers, heeft in 2024 voor het eerst het levenslicht gezien. Het voornaamste doel hierbij is om organisaties en bedrijven verder te helpen en mensen te inspireren volgens de Lean Six Sigma methodiek. Feedback van de deelnemers wordt enorm gewaardeerd en meegenomen in een volgende editie. Door de hoge kwaliteit van dienstverlening, de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van The Lean Six Sigma Company voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, spreken hun waardering uit over de kwaliteit van de gevolgde trajecten en de impact van de trainingen, evenals de behaalde resultaten. Ook is men goed te spreken over de transfer van theorie naar praktijk waarin de context van opdrachtgever wordt meegenomen en optimalisatie van verbeterprocessen daadwerkelijk rendement opleveren. Mede dankzij de betrouwbaarheid van dit instituut, weten zowel nieuwe als bestaande klanten hun weg naar The Lean Six Sigma Company te vinden.

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