

Klanttevredenheidsonderzoek

LCG Consulting

23-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LCG Consulting 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	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject④		10%		30%	50%
Organisatie en Administratie⑤				20%	70%
Relatiebeheer⑥			10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		10%		30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- 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 opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van LCG Consulting (LCG) zijn via hun werkgever of collega's bij het instituut terechtgekomen. Sommigen hadden al eerder ervaring met LCG opgedaan. Enkele referenten vertellen: "De opleiding werd mij vanuit de organisatie aanbevolen", "Een collega had de opleiding gedaan en was er erg tevreden over", "Wij hadden als afdeling al een paar keer werkvormsessies van LCG gehad", "Mijn werkgever adviseerde mij LCG. Zij zijn preferred supplier voor onze organisatie" en "Ik hoorde enthousiaste verhalen van collega's."

De keuze voor LCG wordt verder als volgt toegelicht: “Ik was diep onder de indruk van een eerdere opleiding bij LCG. Ik kreeg bovendien korting op de tweede”, “Ik kende LCG van een eerder begeleidingstraject en een andere training. De manier van trainen was mij goed bevallen”, “LCG gebruikt veel Nederlandse termen, dus het is begrijpelijke taal. Ik vond het fijn om dezelfde woorden te gebruiken als mijn collega’s die ook bij LCG de opleiding hebben gedaan”, “Ze komen over als een heel professionele organisatie. De locatie is heel mooi. We kenden hen al omdat wij hier een consultant van hen hebben. Ik was ervan overtuigd dat het goed zou komen” en “Ik zocht naar een opleiding waarin met name praktische tools werden gegeven. De manier waarop ze het op de website uitlegden, maar ook het contact met de officemanager sprak me erg aan. Na een telefoontje van de docent heb ik de knoop doorgehakt.”

Over het voortraject zijn alle referenten die er een score voor geven, tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Ook over het toesturen van informatie, inlogcodes en lesmateriaal is zijn de respondenten goed te spreken. Een van hen geeft aan: “Ik kreeg binnen korte tijd een bevestiging en een uitnodiging. Het was perfect verzorgd: de inlogcodes, een e-learning module, een aantal tools en wat kennisclips, alles zat erbij en was beschikbaar.” LCG gaat flexibel en doortastend om met late aanmeldingen: “Ik heb mij twee dagen van tevoren aangemeld. Ze hebben mij nog snel het boek toegestuurd en alle informatie” en “Mijn aanmelding was aan de late kant maar ze hebben het zonder morren allemaal op tijd in orde gemaakt.”

In een aantal gevallen is er sprake van een intake. Een referent ter illustratie: “Het persoonlijke gesprek met een van de trainers was heel nuttig. We hebben alvast gebrainstormd over mijn leerdoelen en ik heb een pitch gedaan over mijn project binnen het bedrijf.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals het op de website wordt gepresenteerd, roept bij alle referenten die er hun mening over geven, tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar hun oordeel een duidelijk beeld van de inhoud van de opleiding en komt voldoende overeen met de werkelijke gang van zaken. Enkele reacties: “Het was een goed programma, heel duidelijk”, “Het klopte met hoe het echt was” en “Alles stond erin en klopte.” Een referent voegt nog toe: “Het programma en de website spraken mij erg aan. Het was een van de redenen voor mij om voor LCG te kiezen.” De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle referenten (zeer) tevreden. Zij vinden de trainingen afwisselend, boeiend en interactief: “Het was heel interessant”, “Er is genoeg gelegenheid om vragen te stellen en te oefenen”, “Er worden oefeningen gedaan en dingen uitgewerkt in groepjes. Het is heel afwisselend”, “Er worden goede werkvormen gebruikt. Ze houden je aandacht er wel bij. Je wordt ook fysiek actief gehouden, door bijvoorbeeld te staan en in groepjes uiteen te gaan. Je kunt niet wegdutten”, “Het wordt heel leuk, luchtig en menselijk gehouden. Er zit humor in maar toch wordt de stof heel serieus genomen” en “De dagen zijn heel leuk. Ik heb elders Greenbelt gedaan, maar deze training was beter afgestemd op de deelnemer. Ze houden de post it presentaties beperkt. Het is fijn dat je zelf ook dingen kunt opschrijven en gesprekken voert. Kortom veel interactie. Hier was ik naar op zoek.”

Het inhoudelijk niveau is naar wens, evenals de praktijkgerichtheid. “De informatie die wordt gedeeld, is relevant. Het wordt goed uitgelegd”, “Ze kijken echt naar hoe het voor jou is op de werkvloer” en “Er wordt voortdurend aangehaakt aan de praktijk”. Ook over de structuur van de trainingen en de balans tussen theorie en praktijk zijn de respondenten te spreken: “De lange dagen worden in brokjes opgedeeld, waardoor het behapbaar blijft”, “Je krijgt niet in een keer het model. Ze bouwen het op via flipovers. Zo onthoud je het beter”, “Bij Blackbelt krijg je iets minder praktische opdrachten dan bij Greenbelt en iets meer theorie, maar de balans tussen theorie en praktijk is nog steeds goed want je gaat met een eigen project aan de slag”, “In theorie snap je hoe het gaat, maar als je dan gaat oefenen, heb je opnieuw theoretische verdieping nodig. In deze trainingen gaan theorie en praktijk hand in hand”, “Ze behandelen zoveel mogelijk onderwerpen in korte tijd, zonder je te overladen” en “Ze bouwen het op met klein stukje theorie maar gaan niet over de aandachtspanne heen. Dan moet je het zelf doen en krijg je weer een stukje theorie. Er is echt over nagedacht. Heel knap!”

Er is naar de mening van de referenten voldoende aandacht voor de individuele deelnemer. “Je kunt altijd bellen: voor, tijdens, tussen en na de trainingsdagen” en “Er is een klein coachmoment waarin iedereen met zijn eigen project aan de slag gaat. De docent sluit bij iedereen een kwartiertje aan en dan kun je vragen stellen.” Verder voegt een geïnterviewde toe: “Ze staan heel erg stil bij de menskant. Die is best weerbarstig, over hoe je bepaalde weerstanden kunt tackelen. Ze nemen je erin mee dat het een leertraject is, een leerproces met zijn allen en dat je het niet allemaal ineens moet weten. Dat sterkt je”, “Mijn medecursisten zaten op zelfde golflengte qua motivatie en achtergrondkennis” en “Wat zo prettig is aan deze trainingen, is dat je er vol energie vandaan komt. Dat is bij andere instituten weleens anders.”

Enkelen plaatsen nog wel een kritische noot: “Het is wel lastig dat het heel erg gericht op productieorganisaties. Ik werk zelf bij een dienstverlenende organisatie”, “Niet iedereen in de groep had hetzelfde begripsniveau. Qua studie en functie matchte het niet allemaal, zodat je niet altijd kon sparren” en “De zorg is heel breed begrip. Dat merk je ook tijdens de training. Voorbeelden met ziekenhuisprotocollen zijn voor mij soms heel lastig, want zo werken wij helemaal niet.”

Er is voldoende aandacht voor tussentijdse evaluatie en bijstelling: “Er is ruimte om tips en tops te geven. Dat kan ook anoniem” en “Er wordt voortdurend om feedback gevraagd.”

Opleiders

Over de opleiders zijn de referenten unaniem positief. De opleiders worden geprezen om hun deskundigheid en praktijkervaring: “De trainers weten waarover ze hebben”, “Ze zijn ter zake kundig en beschikken over veel praktische ervaring die ze met je delen”, “De trainers waren deskundig en goed op de hoogte van de gang van zaken in apotheken en ziekenhuizen”, “Ze konden vragen vanuit hun deskundigheid goed beantwoorden” en “Een van de docenten had zoveel praktijkervaring dat hij voortdurend met concrete voorbeelden kon komen. Dat sprak erg aan.” De didactische kwaliteiten van de docenten zijn naar wens: “De docenten hadden duidelijk al vaker trainingen gegeven. Ze kwamen heel vaardig over” en “Ze zijn didactisch erg goed. Ze kunnen vragen goed hanteren. Ze leggen die vaak terug bij vraagsteller. Ze draaien geen kant-en-klaar riedeltje af maar zijn op zoek naar de vraag achter de vraag.” De docenten worden ook geprezen om hun persoonlijke kwaliteiten: “De trainster was een leuk mens met een Belgische tongval. Ze kon inspireren maar ook streng zijn”, “Het enthousiasme waarmee ze voor de groep staan is aanstekelijk” en “De vaste docent was geweldig. Hij vertelde met passie over zijn vak en voelde de energie enorm goed aan. Ik was aangenaam verrast.” In veel gevallen is er sprake van twee docenten. De respondenten zijn goed te spreken over hoe dit uitpakt. Enkelen zeggen ieder: “De combinatie van de twee docenten was erg geslaagd”, “De trainers wisselden elkaar goed af en vulden elkaar aan. Ieder had een eigen stijl, zodat mensen met verschillende leerstijlen goed aan bod kwamen”, “Sommige onderwerpen waren duidelijk meer van de een of van de ander. Ze hebben de training echt samen gegeven” en “Het feit dat ze het met zijn tweeën deden en elkaar konden afwisselen, maakte het heel energiek.” Iemand voegt nog toe: “Een van de docenten was ziek en daardoor kregen we steeds andere trainers. Ze waren echt allemaal inspirerend en leuk. Het was daarnaast goed dat onze vaste docent er steeds was.” Enkelen zetten ieder nog een kanttekening: “Een van de docenten was een nogal zelfingenomen”, “De vrouwelijke trainer was nog wat meer junior dan de man. Ze was een beetje zoekende in hoe ze het kon overbrengen, maar ze had genoeg kennis in huis” en “Er werd steeds afgewisseld omdat een van de docenten ziek was. Ze waren voornamelijk aan het passen en meten. Het was daardoor een beetje rommelig.”

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Er wordt één neutrale score toegekend. Het materiaal wordt veelal vooraf ter beschikking gesteld of toegestuurd. Er is zowel sprake van digitaal materiaal als van lesstof op papier: “We hebben meerdere goede boeken gekregen”, “Het boek over de tutor en zijn pupil heb ik drie keer gelezen. Het heeft mij heel erg geholpen”, “Alle lesstof was online terug te vinden. Het was inhoudelijk prima”, “Er staat heel veel materiaal op de digitale omgeving, zoals posters en foto's. Ook kregen we van tevoren een prima e-learning module”, “We mochten alle sheets fotograferen. We kregen ook toegang tot de onlinedatabase. Ze maken mooie tekeningen en posters voor aan de muur” en “Op de leeromgeving staan theorie en opdrachtjes. Het boek sloot naadloos aan op de training. Daarnaast kregen we hand-outs. Er was ook praktisch materiaal, zoals tekenpapier en ballonnen waarmee dingen werden gedemonstreerd op zo'n manier dat je het niet meer vergat.”

Enkele overigens tevreden gestemde referenten maken ieder nog wel een kritische opmerking: "In het boek wordt er vanuit twee perspectieven verteld. Dat is wel leuk, maar het maakt het een beetje onrustig", "Ik had graag van tevoren wat materiaal en e-learning willen hebben", "Het is wat lastig dat de tools niet altijd direct in de praktijk te gebruiken zijn om mee te oefenen" en "Het is op de onlineomgeving soms een beetje lastig navigeren tussen de verschillende onderdelen. Dat maakt het wat onoverzichtelijk." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het onlinemateriaal was goed van inhoud maar ik had liever iets op papier gehad. Het downloaden en uitprinten zou niet te doen zijn geweest, want er was voor iedere alinea een aparte webpagina gemaakt."

Accommodatie

Met uitzondering van één neutrale score wordt de accommodatie uitsluitend met 'tevreden en 'zeer tevreden' beoordeeld. De referenten zijn te spreken over de bereikbaarheid, de parkeergelegenheid, de lesfaciliteiten en de catering: "Het was goed te bereiken en er was ruimschoots parkeerplek. De airconditioning werkte prima, de stoelen waren goed en het eten was lekker", "Het was een fijne plek. De lunch, de lesruimten en de faciliteiten waren uitstekend.", "Het voldeed aan al onze wensen. Er waren meerdere ruimtes beschikbaar om in groepjes uit elkaar te gaan. De omgeving was groen en mooi", "De ramen konden open en je kon er fijn buiten wandelen", "Het was tegelijk luxe en kneuterig. Bij mooi weer kregen we buiten les in het bos", "Het was goed aan te rijden. De locatie is fijn en de lunch is heel verzorgd. Alles was tiptop geregeld."

Enkele overigens tevreden gestemden maken ieder nog wel een opmerking: "Het was voor veel mensen best ver. Twee keer zo'n rit van 1,5 uur maakt een trainingsdag wel heel intensief" en "De slaapaccommodatie en de badkamerfaciliteiten kunnen wel een opfrisbeurt gebruiken." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: "De hotelkamers waren buitengewoon minimalistisch. Het was er ijskoud. Er was niet de moeite genomen om van tevoren de radiator aan te draaien. De bedden waren keihard. Het was tekenend dat de docenten zelf ergens anders gingen slapen. Ik vond het bovendien erg ver weg. Het was fijn geweest als ten minste een van de dagen in het noorden was geweest."

Natraject

Afgezien van één ontevreden gestemde zijn allen die het natraject een score toekennen er (zeer) tevreden over. In veel gevallen is er sprake van een examen. Dit sluit goed aan op de lesstof. Vaak moeten er naast of in plaats van een examen ook opdrachten worden uitgevoerd. Enkele reacties: "Het examen sloot prima aan op de opleiding", "We kregen een korte toets om te zien of je de theorie kon toepassen", "Het was goed te doen als je de lessen had bijgewoond. Je hoefde niet meer enorm te stampen", "Je krijgt het certificaat op basis van afgeronde opdrachten, het begeleiden van een sessie en aanwezigheid", "Je moest een presentatie maken en een pitch van 5 minuten doen", "Naast het examen moet je ook een opdracht in de organisatie doen die impact heeft." De examenvoorbereiding door LGC is naar wens: "Ik ben goed begeleid", "Je hebt nog een moment waarop je kunt sparren met een van de trainers", "Als je vragen had over de opdracht kon je die altijd stellen. Je kon zelfs bellen voor extra uitleg. Dit heb ik nog nooit ergens zo meegemaakt", "Ze hebben belangrijke dingen voor me opgenomen omdat ik vanwege mijn vakantie een deel had gemist" en "Mijn opdracht kwam door corona stil te liggen. Ik kon mij na twee jaar gewoon weer melden en kreeg alle steun en feedback waarmee ik echt iets kon. Ze hebben me echt over een dood punt heen geholpen." Iemand voegt nog toe: "Het examen was heel pittig. Het is goed dat ze zo streng zijn. Het helpt je om naar het beste in jezelf te reiken en het volgens het boekje te doen."

De diplomering en certificering zijn naar wens: "Je doet in de ochtend examen en de uitreiking is nog dezelfde middag" en "Je krijgt een keurig ingelijst certificaat met een handtekening erop." De respondenten geven aan dat er zowel mondeling als schriftelijk wordt geëvalueerd, en dat er ook later nog contact wordt opgenomen. "Ze geven je voldoende mogelijkheden om na de training nog contact op te nemen, bijvoorbeeld via LinkedIn", "De docent belde mij een half jaar later nog eens" en "Ze hebben mij nog een paar keer telefonisch benaderd om te informeren hoe het ging. Heel attent van hen." Er zijn voldoende vervolgmogelijkheden: "Ik heb na de training nog coaching gehad", "Ik heb mij alweer aangemeld voor een vervolgcursus" en "Ik ga verder met Blackbelt."

De ontevreden score wordt als volgt gemotiveerd: "Het examen was een beetje makkelijk. Ik had graag na een half jaar een terugkomdag gehad. Alleen al om uit te wisselen, en met het oog op sales zou het een goede gelegenheid zijn om mensen te informeren over de vervolgmogelijkheden." Een referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen tonen de geïnterviewden zich positief: “Ik kan het goed toepassen in mijn werk. Ik merk dat ik handvatten hebt om dingen te optimaliseren, mensen mee te nemen en uitleg te geven”, “Ik heb de tools, de modellen en de taal geleerd. Ook al heb ik het niet nodig in mijn huidige functie, ik zie nog steeds de waarde ervan”, “Ik heb er goede tools en een leuk netwerk aan overgehouden. Ik ben gisteren nog bij een medecursist op bezoek geweest om te zien hoe zij het toepast in haar organisatie”, “Ik heb er echt veel uitgehaald. Ik heb alle wijsheden geabsorbeerd”, “Ze hebben mij heel enthousiast gemaakt. Ik lees in het weekeinde zelfs boeken over LEAN. Ik heb ook al een succesje bereikt door de piekbelasting bij de boekhouding omlaag te brengen”, “Het is superleuk. Ik heb de duur van het bouwen van filialen teruggebracht van 14 dagen naar 4,5 dag. Het spreekt zich rond in mijn organisatie en andere afdelingen vragen nu om mijn hulp.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de snelheid van handelen. De referenten zijn goed te spreken over de persoonlijke benadering. De onlineomgeving functioneert naar wens. Een greep uit de reacties: “Ze zijn goed bereikbaar. Als je hen belt, weten ze gelijk wie je bent en hoe het zit”, “De snelheid en helderheid van communiceren is prima. Ze komen hun afspraken keurig na”, “Met de persoon op de backoffice is het prima afstemmen”, “Ik word netjes gebeld als er wijzigingen zijn in het programma” en “Op de onlineomgeving kun je al je huiswerk volgen. Je kan er na een half jaar nog op terecht.” Iemand voegt nog toe: “Ik heb nergens gedoe mee gehad, het zit helemaal goed.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De Summercourse is een versneld traject. Daardoor klopte af en toe de timing niet.” Eén iemand geeft geen score voor de organisatie en administratie, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er wordt één neutrale score toegekend. LGC houdt (ex-) cursisten op de hoogte van het nieuwe opleidingsaanbod via nieuwsbrieven en de sociale media. Naast een website waar contact kan worden gehouden, is er ook veel persoonlijk contact en worden er events georganiseerd. Enkele referenten: “Wij ontvangen regelmatig mailtjes, maar niet te veel”, “Ik krijg zo nu en dan een nieuwsbrief met het opleidingsaanbod. Daar werp ik altijd wel een blik op”, “Ik kan de trainers op LinkedIn vinden wanneer ik hen nodig heb”, “Ik heb veel contact met de trainer”, “De docent is actief op de sociale media en belt weleens. Toevallig heb ik net een afspraak met hem gepland staan”, “De gesprekken met de docent zijn heel voorkomend en open” en “Ik heb een tijdje terug meegedaan aan de leesclub. Iedereen kreeg het boek ‘Socrates op slippers’. De middag was heel interessant, vol humor en toch serieus.” Degene die een neutrale score toekent, geeft hiervoor de volgende reden: “Ik krijg elke week wel drie mailtjes. Mij overvalt dan het gevoel dat het te commercieel is.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de zeven referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zes (zeer) tevreden. Daarnaast is één referent niet tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “Voor wat je krijgt, is de prijs redelijk”, “Het is niet weinig geld, maar ik snap het prijskaartje wel. Het feit dat je twee trainers hebt, geeft toegevoegde waarde”, “Ik had de training vast niet mogen doen als het geen faire prijs was geweest, en de kwaliteit was zonder meer goed” en “Ik vind trainingen altijd ontegenwoordig duur, maar deze zijn wel van begin tot einde goed gevuld.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Na de kerstvakantie was de overnachting ineens veel duurder geworden.” De toegekende ontevreden score wordt als volgt toegelicht: “Als ik het zelf had moeten betalen, had ik het zeker niet gedaan. Het is heel duur.” Drie van de tien referenten geven geen mening over de prijs-kwaliteitverhouding, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van LGC zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de LCG, tonen zij zich in de eerste plaats lovend over de docenten: “De docenten zijn zonder meer goed”, “Het enthousiasme van de trainers heeft mij nog enthousiaster gemaakt”, “Ze hebben de juiste vibe. Ze dragen de filosofie met humor uit”, “Wat de docenten kenmerkt, is de combi van hilariteit en grote professionaliteit” en “Ze voelen de groep goed aan. Ze brengen het begrijpelijk over. Ze creëren een veilige situatie maar stellen zich ook kwetsbaar op. Ze zetten zich in de groep maar blijven tegelijk ook docent.” Iemand voegt nog toe: “De trainers worden zelf ook goed begeleid. Ze hebben vier bazen, vier goeroes met wie ze iedere week een moment samen hebben. Ze lieten een grappig filmpje zien waarin een van die goeroes verslag deed van de actuele situatie in de vorm van een weerbericht, compleet met ventilator en tuinslang.”

De respondenten prijzen LGC ook om goede opbouw van de cursussen, de activerende manier van lesgeven en het interactief gehalte: “Het is duidelijk in blokken opgedeeld met per dag een helder stappenplan. Je gaat op een logische manier door de stof heen waardoor je het grote geheel blijft zien”, “De planning is strak. Er was veel afwisseling in werkvormen en een goede balans tussen inspanning en ontspanning. Daardoor blijft je energieniveau prima op peil”, “De uitleg in combinatie met de flipovers zorgt ervoor dat iedereen bij de les blijft en dat je eruit haalt wat erin zit”, “Je bent continu in discussie. Het is beslist niet alleen naar PowerPointpresentaties kijken en luisteren”, “Je wordt aangemoedigd om je de stof eigen te maken en zelf aan de slag te gaan. Ze laten je oefenen en stellen vragen om je aan het denken te zetten”, “Je bent heel veel praktisch bezig met je opdracht” en “Het is een goede mix van theorie en toepassing in je eigen situatie, ook bij oefeningen in de les.” Ook de aandacht die er is voor de individuele cursist springt in het oog. Een referent ter illustratie: “Het was een kleine groep. Je verzoop niet. Er was oog voor ieders behoeften.” Verder wordt opgemerkt: “Ze zijn streng en dat is goed. Ze leggen de lat hoog. Ze zijn beter dan anderen, veel duidelijker en meer to-the-point.”

Naast lovende woorden is er ook een aantal verbeterpunten: “In het laatste blok was er wat minder tijd voor persoonlijke feedback over je huiswerk”, “Niet alle huiswerkopdrachten werden met de trainer besproken”, “Ik heb door omstandigheden in drie verschillende groepen gezeten. Het programma was niet in elk leerjaar hetzelfde” en “Mensen gaan naar een andere aanbieder die ik minder goed vind maar die ook Six Sigma doet. Dat is jammer. Ze weten niet dat je bij een dienstverlenende organisatie toch niets aan Six Sigma hebt.”

Desgevraagd geven alle referenten aan dat ze de open opleidingen van LGC zonder meer aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met LCG Consulting op 23-12-2024.

Algemeen

LCG begeleidt organisaties in hun veranderingsprocessen met consultancy, training en coaching. Zij zijn vooral in de dienstverlening zijn zij actief voor een breed scala van klanten, van waterschappen tot aan ziekenhuizen. Vanuit de LCG Academy biedt het bureau incompanytrajecten en trainingen met een open inschrijving. Lean en Agile-Scrum trainingen vormen hierbij de basis. De Leanmethodiek is gericht op maximale klantwaarde. Agile streeft naar optimale wisselwerking tussen wensen en behoeften van de klant aan de ene kant en autonomie en zelforganisatie voor mensen die het werk uitvoeren, aan de andere kant. Effectiviteit en flexibiliteit vormen belangrijke pijlers in deze processen. Het Cedeo-onderzoek was gericht op de open opleidingen.

Kwaliteit

Bij LCG staan kwaliteit en impact voorop. De 25 medewerkers zijn actief voor de klant als consultant/trainer/coach. Daarnaast werkt LCG met een schil van 15 freelancers. De trainers werken vanuit de kernwaarden van LCG. Het motto 'Neem jezelf niet te serieus, maar wel de inhoud' brengen zij in de praktijk. Dit wordt door de respondenten gewaardeerd. De professionaliteit wordt op verschillende manieren geborgd. Zo is er een gedegen selectieprocedure voor nieuwe medewerkers waarbij commitment, motivatie en 'culture-fit' van belang zijn. Ook zijn er train-de-trainersdagen waarbij trainers kennis, ervaring en actuele voorbeelden uitwisselen. Trainers zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de trainingen en zij houden elkaar daarbij scherp. LCG onderscheidt zich door te werken met twee trainers op een training. Hierbij geven de trainers elkaar feedback en leren zij van elkaar. Ook kan LCG hiermee iedere individuele deelnemer optimaal aandacht bieden voor de overdracht van kennis en voor het toepassen van de kennis in de praktijkopdracht. Het is belangrijk dat de eigen organisatie, waar de deelnemer de praktijkopdracht uitvoert, tevreden is over het resultaat. LCG zet blended learning in als ondersteunend element met name in de voorbereiding met e-learning en learning bites. Daardoor kan in de klassikale bijeenkomsten direct worden ingezoomd op het eigen maken van de kennis en die toepassen op de praktijkopdracht. De trainingen leiden tot een certificaat of examen. LCG is geaccrediteerd om de examens af te nemen. Direct na afloop van de training voert LCG een evaluatie uit. Verbeterpunten worden uiteraard opgepakt, zoals bijvoorbeeld een duidelijker navigatie op de website. Bovendien neemt LCG na een half jaar telefonisch contact op met de deelnemers om te peilen hoe het gaat met de procesverbeteringen die de deelnemers in hun eigen organisatie willen doorvoeren.

Continuïteit

Voor veel opleiders is de coronaperiode een moeilijke tijd geweest gevolgd door herstel. Dat geldt ook voor LCG. Na een eerdere reorganisatie loopt het goed. LCG richt zich op kwaliteit en impact. Zo zet het bureau in op meer impact in de praktijk ook op de langere termijn. In de evaluatieronde na een half jaar komt regelmatig naar voren dat deelnemers niet altijd zover komen in hun organisatie als ze zouden hebben gewild. Daarom ontwikkelt LCG ondersteunende interventies voor meer impact, zoals werkbezoeken. Ook wil het bureau met nieuw aanbod komen dat nog meer aansluit bij de leerreis van de deelnemers gedurende hun hele loopbaan.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van LCG voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

LCG vertaalt de principes van Lean ook naar de eigen organisatie en richt deze in naar hun eigen kernwaarden. Zo is er ruimte voor het delen van successen en van fouten, waardoor er ruimte is om je als medewerker te ontwikkelen. Dit verklaart de grote klantgerichtheid van LCG. Basis voor de tevredenheid van klanten is immers de tevredenheid van de medewerkers. De medewerkerstevredenheid wordt dan ook gemonitord. LCG heeft al meerdere keren het predicaat 'Great Place to Work' verdiend.

De events, zoals de gratis webinars die LCG enkele malen paar jaar organiseert, worden door de klanten gewaardeerd.

LCG is opdrachtgevers van dienst vanuit passie voor het vak. Martijn van Laak zegt hierover: 'Als je in de principes van Lean en Agile gaat geloven, kun je in de rest van je leven je daarin blijven ontwikkelen. Wij willen daar deel van zijn.'

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