

# Klanttevredenheidsonderzoek

Lirin

27-08-2025



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lirin vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND .....                                              | 1        |
| 2. CRITERIA .....                                                 | 1        |
| 3. METHODE .....                                                  | 1        |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>8</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>9</b> |

## 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3 | 4   | 5   |
|----------------------------------------------|---|---|---|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |   |   | 90% | 10% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |   | 80% | 20% |
| Uitvoering                                   |   |   |   | 80% | 20% |
| Opleiders                                    |   |   |   | 70% | 30% |
| Trainingsmateriaal                           |   |   |   | 90% | 10% |
| Accommodatie②                                |   |   |   |     |     |
| Natraject                                    |   |   |   | 70% | 30% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |   | 80% | 20% |
| Relatiebeheer                                |   |   |   | 60% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding③                   |   |   |   | 70% | 10% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |   | 60% | 40% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

② Dit onderdeel is buiten beschouwing gelaten bij dit maatwerktraject.

③ Twee referenten hebben hier geen score op gegeven: ze zijn niet bekend met de prijsstelling.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Lirin nemen in totaal tien referenten deel. De referenten zijn allemaal opdrachtgevers die via Lirin hebben samengewerkt met Vlirdens of Coniche. Het voortraject van de trainingen bij Lirin wordt door de gesproken referenten als gestructureerd en prettig ervaren. In de meeste gevallen komt het contact met Lirin tot stand via bestaande relaties of aanbevelingen binnen de organisatie. "Wij werken sinds het laatste kwartaal van 2024 met Lirin samen, op aanraden van een collega," vertelt een tevreden referent. De keuze voor Lirin is vaak gebaseerd op eerdere positieve ervaringen of een langdurige samenwerking. "Ik heb connecties bij Lirin en heb eerder met hen samengewerkt. Deze samenwerking bestaat eigenlijk al jaren," aldus een andere referent.

In het voortraject vindt regelmatig overleg plaats om het traject vorm te geven. Daarbij worden ook evaluatiemomenten gepland waarin afspraken, aandachtspunten en eventuele vervolgstappen worden besproken. Voorafgaand aan de training vinden gesprekken plaats met de opdrachtgever of inhoudelijke coördinatoren van de organisatie. Daarbij wordt in sommige gevallen ook de trainer al betrokken. “Ik heb meestal contact met de vaste trainer om het traject vorm te geven. Zij is zeer deskundig en weet goed aan te sluiten bij onze wensen,” geeft een tevreden opdrachtgever aan. Ook vindt er in het voortraject altijd een inhoudelijke afstemming plaats over het maatwerktraject en de haalbaarheid ervan. De samenwerking in het voortraject wordt als professioneel, efficiënt en laagdrempelig ervaren, met vaste contactpersonen en korte communicatielijnen.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma bij Lirin wordt door referenten beoordeeld als zorgvuldig afgestemd, flexibel en doelgericht. Het volledige traject, van voorbereiding tot uitvoering en evaluatie, verloopt in goed overleg. “We werken natuurlijk 24/7, dus plannen is in ons werkveld lastig. Er moet wel eens geschoven worden, maar zij staan daar heel flexibel tegenover. Daar zijn wij heel tevreden over,” vertelt een opdrachtgever.

De inhoud van de training wordt afgestemd op de doelgroep en individuele leerdoelen, waarbij ook input van teamleiders wordt meegenomen. “De training wordt vormgegeven met verschillende theorieën en toegepast op onze organisatie. We kijken naar de richtlijnen én naar wat de teamleiders nodig hebben. Er wordt dus echt gekeken naar de doelgroep, ook op individueel niveau,” aldus een tevreden referent. Vooraf vinden intakegesprekken plaats met de deelnemers, zodat de inhoud van de training goed aansluit bij hun persoonlijke leerbehoeften. “Ze doen een intake met de deelnemers op individueel niveau, en daarmee wordt de training opgezet. Tussentijds wordt ook geëvalueerd of iedereen op koers ligt met zijn leerdoelen,” legt een opdrachtgever uit.

Lirin werkt met kleine groepen, wat ruimte biedt voor maatwerk en persoonlijke aandacht. Ook de afstemming en communicatie vooraf verlopen volgens de referenten soepel en gestructureerd. “We hebben een vaste contactpersoon, het contact gaat heel vlot, ze leveren snel aan en zijn altijd op tijd. Ze hebben echt expertise met betrekking tot wat er in de markt speelt,” licht een zeer tevreden opdrachtgever toe. De planning, intake en logistieke voorbereiding worden als helder en efficiënt ervaren: “Van tevoren is alles goed duidelijk; het proces verloopt soepel. Ook het inregelen gaat heel gemakkelijk en de offertes zijn duidelijk.”

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trainingen bij Lirin wordt door referenten als professioneel, flexibel en conform afspraak ervaren. De opzet sluit goed aan bij wat vooraf is besproken in het opleidingsprogramma. “De uitvoering verloopt zoals afgesproken. We zijn hier heel tevreden over en zien het echt als een samenwerking,” aldus een tevreden opdrachtgever. De trainingen bestaan uit meerdere dagdelen en worden zorgvuldig afgestemd op de werkomgeving van de deelnemers. Praktijkgerichte opdrachten, herkenbare casussen en individuele leerdoelen krijgen ruim aandacht. “Het is fijn dat ze zo goed kunnen inspelen op onze wensen. Je merkt dat er veel ruimte is voor individuele leerbehoeften, ook als het in groepsvorm is,” vertelt een tevreden referent.

De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt door meerdere referenten als een sterk punt genoemd. De deelnemers ervaren de lesvormen als gevarieerd en interactief, wat het leerrendement versterkt. “Ze vonden het een fijne balans tussen theorie en praktijk,” geeft een opdrachtgever aan. Ook het didactisch handelen van de trainers, waaronder het werken in subgroepen en het gebruik van interactieve werkvormen zoals rollenspellen, wordt gewaardeerd. Tijdens de meeste trajecten vindt tussentijdse evaluatie plaats, zowel met deelnemers als met de opdrachtgever, om de voortgang te bespreken en het programma indien nodig bij te stellen. “De uitvoering is na een tussentijdse evaluatie enorm verbeterd, ze hebben echt iets met onze feedback gedaan,” aldus een andere referent. De combinatie van maatwerk, flexibiliteit en betrokkenheid zorgt ervoor dat de uitvoering als sterk en waardevol wordt ervaren.

### **Opleiders**

De referenten omschrijven de opleiders bij Lirin als zeer deskundig en betrokken. Er is een goede samenwerking. In veel gevallen kiezen organisaties bewust voor continuïteit door te werken met vaste trainers die bekend zijn met de organisatie. “We hebben een vaste trainer, dat werkt prettig omdat beide partijen weten wat ze van elkaar kunnen verwachten,” geeft een respondent aan.

Bij de inzet van nieuwe trainers zorgt Lirin voor een goede inwerkperiode, zodat zij snel aansluiting vinden bij zowel de organisatie als de deelnemers. “We kijken per traject wat het beste past, maar streven wel naar zoveel mogelijk vastigheid,” aldus een tevreden opdrachtgever. De trainers worden als zeer kundig beoordeeld en brengen de inhoud op een heldere en praktische manier over. Deelnemers waarderen met name de interactieve werkvormen en de directe toepasbaarheid in hun eigen werkomgeving. “De interactie is sterk en het is heel praktijkgericht. Deelnemers zijn daar erg tevreden over,” vertelt een referent. Daarnaast is er ruimte voor verdieping en eigen inbreng, waarbij de trainer een goede balans vindt tussen uitdaging en ondersteuning. “De trainer bood veel diepgang en ruimte voor eigen input. Er was ruimte om de uitdaging op te zoeken, maar ook voldoende support,” aldus een opdrachtgever. Zelfs intensievere werkvormen, zoals rollenspellen met een acteur, worden als waardevol ervaren, ook al vinden sommige deelnemers dit in het begin spannend. Verder valt het op dat de trainers goed kunnen inspelen op de individuele leerbehoeften van de deelnemers, wat duidelijk als een meerwaarde wordt gezien.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal is passend, praktijkgericht en ondersteunend. In de meeste gevallen bestaat het materiaal uit presentaties of PowerPoint-slides die tijdens de bijeenkomsten worden gebruikt. Deze ontvangen de deelnemers na afloop van de sessies als naslagwerk. Het materiaal sluit goed aan bij de praktijk en wordt vaak aangevuld met casussen die specifiek zijn toegespitst op de organisatie. “Het is heel praktijkgericht, met casussen die zijn afgestemd op ons bedrijf,” geeft een opdrachtgever aan. Het materiaal wordt voornamelijk ontwikkeld en meegenomen door de trainers zelf, en flexibel ingezet afhankelijk van het type sessie en de groepssamenstelling. “De presentatie die ze zelf meebrengen vormt de basis. Het is echt een training in sessies met elkaar en intervisie, dus er is niet veel materiaal nodig. Wat er is, wordt na afloop nagestuurd,” aldus een tevreden referent. Bij sommige trajecten wordt het materiaal in overleg met de opdrachtgever opgesteld, zodat het optimaal aansluit op de leerdoelen. “Het materiaal hebben we samen vormgegeven,” vertelt een opdrachtgever. Over het geheel genomen beoordelen referenten het trainingsmateriaal als functioneel en goed toepasbaar, met duidelijke meerwaarde voor het leerproces in de praktijk.

### **Accommodatie**

Omdat het gaat om maatwerktrajecten, is dit aspect niet van toepassing.

### **Natraject**

Het natraject van de trainingen bij Lirin wordt door referenten als een waardevol en vanzelfsprekend onderdeel van het leerproces bevonden. Evaluaties vinden vrijwel altijd plaats, zeker bij grotere trajecten. Dit gebeurt zowel mondeling als schriftelijk, vaak via een (online) eindgesprek met de trainer. “We hebben een eindevaluatie gehad voor beide trajecten, sales en klachtenafhandeling. Dat ging prima via Teams,” vertelt een opdrachtgever. Tijdens deze gesprekken wordt teruggeblikt op wat goed ging en besproken wat bij een volgend traject mogelijk beter kan. “We spreken vooraf altijd de leerdoelen af en hebben na afloop overleg over wat goed is gegaan en wat de volgende keer eventueel anders moet,” aldus een referent.

Lirin speelt actief in op de feedback van zowel de organisatie als de deelnemers. “We hebben tussentijds geëvalueerd, en dat ging goed. We hebben concrete feedback ontvangen en dat versterkt de samenwerking,” vertelt een tevreden opdrachtgever. De open communicatie en structurele terugkoppeling sluiten goed aan bij organisaties met een sterke feedbackcultuur. Bij sommige trajecten wordt zelfs een terugkomdag georganiseerd, gericht op het ophalen van wat is blijven hangen en wat nog extra aandacht verdient. “Er is tussentijds ook contact met de trainer, bijvoorbeeld om te bespreken wat opvalt in de groep en of er aanpassingen nodig zijn,” aldus een tevreden referent. Het natraject draagt zo bij aan duurzame leerresultaten en continue verbetering van het trainingsaanbod.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie rondom de trainingen bij Lirin worden door referenten als betrouwbaar, flexibel en prettig ervaren. Het contact verloopt vlot en wordt afgestemd op de behoefte van het moment. “We hebben begin dit jaar een training gehad en afgesproken om te wachten met het vervolg tot onze nieuwe manager begon. Daarna is het weer opgepakt en zijn er nieuwe afspraken gemaakt,” vertelt een referent. Zowel op inhoudelijk als praktisch niveau is er duidelijke communicatie, waarbij het contact met zowel de trainer als de accountmanager als prettig wordt ervaren. “Voor praktische zaken heb ik af en toe contact met de accountmanager, verder vooral met de trainer. Het contact verloopt heel goed,” aldus een opdrachtgever. Lirin is goed bereikbaar en reageert snel op vragen of verzoeken. “Dit wordt altijd goed opgepakt, ze zijn goed bereikbaar. Ik ken mijn contactpersoon hier ook al zo lang,” vertelt een tevreden respondent. Ook de administratieve afhandeling, zoals het opstellen van offertes, verloopt soepel en efficiënt. “De offertes worden altijd snel opgepakt,” aldus een opdrachtgever. De algehele organisatie wordt als professioneel, servicegericht en betrouwbaar beoordeeld.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer van Lirin wordt door referenten als betrokken, professioneel en betrouwbaar beoordeeld. De meeste organisaties hebben een vaste contactpersoon. Dat draagt bij aan een soepele samenwerking en duidelijke communicatie. “We hebben een vast contactpersoon en worden goed op de hoogte gehouden,” vertelt een referent. Het contact verloopt voornamelijk via e-mail en wordt als tijdig en zorgvuldig omschreven. “Alles is op tijd, we hebben geen miscommunicatie gehad,” aldus een opdrachtgever. Ook buiten de momenten waarop trainingstrajecten worden uitgevoerd, blijft het contact prettig en proactief. Lirin neemt regelmatig zelf het initiatief voor overleg. “We hebben begin dit jaar afgesproken om het traject tijdelijk stil te leggen vanwege een interne wissel, en zodra het weer kon, is het opgepakt en zijn er nieuwe afspraken gemaakt,” geeft een referent aan. Voor praktische zaken verloopt het contact doorgaans via de accountmanager, terwijl inhoudelijke afstemming vaak plaatsvindt met de trainer. Deze combinatie wordt door referenten als effectief ervaren. Lirin houdt de opdrachtgevers goed op de hoogte van de voortgang van lopende trajecten en informeert, waar relevant, ook over nieuwe ontwikkelingen. Het contact kenmerkt zich door korte lijnen, betrouwbaarheid en een langdurige samenwerking.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij Lirin wordt door referenten als positief en passend bij het geleverde resultaat ervaren. De tarieven vinden zij marktconform, in lijn met de kwaliteit van de inhoud, de professionaliteit van de trainers en het geboden maatwerk. “Ik vind dat dit prima in verhouding is, een gebruikelijke prijsstelling,” aldus een tevreden referent.

Ook het inkooptraject verloopt soepel en professioneel, inclusief de administratieve en contractuele afhandeling. “Het gaat bij ons via een inkooptraject. We zijn zeer tevreden over hoe dat verloopt. Ze doen echt hun best en hebben kennis van zaken,” vertelt een opdrachtgever. Bovendien waarderen de gesproken referenten de investering in maatwerk, vooral wanneer het programma wordt afgestemd op specifieke organisatiedoelen en doelgroepen.

Hoewel sommige trajecten extra investering vragen in tijd en middelen, wordt dit ruimschoots gecompenseerd door de langdurige meerwaarde van het programma. “We hebben zeker geïnvesteerd om de programma’s te ontwikkelen, maar hier kunnen we nu wel een tijd mee vooruit. Het voelt redelijk en goed,” geeft een referent aan.

Over het geheel genomen zien de opdrachtgevers Lirin als een betrouwbare opleidingspartner die kwaliteit levert tegen een eerlijke prijs. De combinatie van inhoudelijke expertise, flexibiliteit en duidelijke communicatie versterkt de waardering voor de prijs-kwaliteitverhouding.



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De algehele tevredenheid over de samenwerking met Lirin is hoog. De referenten typeren Lirin als een betrouwbaar en professioneel trainingsbureau dat flexibel meebeweegt met de behoeften van de organisatie. "Het is een fijn trainingsbureau, een heel betrouwbare samenwerking," aldus een tevreden opdrachtgever. De kracht van Lirin ligt volgens meerdere referenten in het meedenken en het snel schakelen. "Ze denken gewoon heel goed mee en kennen inmiddels onze organisatie goed; dat werkt heel prettig."

Ook de trainers worden gewaardeerd vanwege hun inlevingsvermogen en deskundigheid: "Ze kunnen zich snel inleven in de belevingswereld van de deelnemers, waardoor het echt relevant wordt." De samenwerking wordt als gelijkwaardig en interactief ervaren, met ruimte om samen te sparren over verbeterpunten en toekomstige uitdagingen. "We zijn altijd in contact: sparren over wat er beter kan en waar nog uitdagingen liggen, die interactie is echt heel goed."

Een belangrijke meerwaarde die wordt genoemd, is het vermogen van Lirin om maatwerktrajecten van de grond af op te bouwen, afgestemd op het vakgebied en de leerdoelen van de doelgroep.

Tegelijkertijd zien referenten ook ruimte voor verdere ontwikkeling, bijvoorbeeld door iets proactiever nieuw aanbod te delen of mee te denken over de borging van het geleerde in de praktijk. "Misschien is een terugkomdag of opfriscursus een goed idee, om te monitoren of het geleerde wordt toegepast."

Over het geheel genomen is de tevredenheid groot en spreken meerdere referenten de wens uit om de samenwerking met Lirin voort te zetten.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Lirin op 27-08-2025.

### Algemeen

Lirin is specialist in het ontwikkelen van leerlijnen, trainingen en opleidingen. Hun focus ligt op deskundige ondersteuning binnen de thema's: planning & Workforce Management (WFM), klantcontact, leiderschap en persoonlijke ontwikkeling. Lirin biedt advies, coaching, trainingen, opleidingen en e-learnings op maat. De opleidingsactiviteiten zijn ondergebracht bij de labels Vlirdens, Coniche en FProfs. Lirin helpt zo organisaties het beste uit hun medewerkers te halen, onder het motto 'Nederland meer werkend maken'.

Een belangrijk uitgangspunt van Lirin is leren op de werkvloer effectief in te zetten. Zij benadrukken hoe training, gerichte feedback en microlearning daarbij geïntegreerd kunnen worden. Lirin biedt bovendien ondersteuning bij het kiezen van geschikte software voor de ontwikkeling van e-learnings en bij het meten van de effectiviteit ervan. Het bureau is aangesloten bij 'Werkend 2040', een initiatief dat inzet op betere benutting van het menselijke potentieel door werk beter te organiseren. Dit sluit aan op de pay-off 'Maakt Meer Werkend' van Lirin.

Dit onderzoek van Cedeo was gericht op de maatwerkopleidingen.

### Kwaliteit

Lirin heeft veel aandacht voor kwaliteit. Het bureau heeft acht trainers in dienst die vanuit grote betrokkenheid en vanuit hun eigen kracht actief zijn voor de klanten. Daarnaast draagt de opleidingscoördinator zorg voor de kwaliteit van de opleidingen en is er een deskundig e-learning-ontwikkelaar. De trainer is altijd in de acquisitiefase al betrokken bij een traject. Er vindt een intake plaats om daarna het traject te finetunen. De trainer blijft gedurende het traject inhoudelijk het aanspreekpunt voor de klant. De opleidingscoördinator is aanspreekpunt op het organisatorische vlak. Nieuwe trainers doorlopen een onboarding en een inwerktraject. De trainers vormen een hecht team dat voortdurend zich verder ontwikkelt. Eenmaal per kwartaal komen de trainers bij elkaar op een ontwikkelochtend over een actueel thema. Eens in de zes weken is er een avond om uit te wisselen. Bovendien is er om de week een contactmoment om te delen hoe het loopt. Trainers houden hun vakgebied actief bij, delen onderling kennis en springen bij als er een hulpvraag is. Lirin monitort de kwaliteit van de uitgevoerde opleidingstrajecten met een evaluatie. Daarna vindt er een afrondend gesprek plaats met de klant, soms samen met de accountmanager.

### Continuïteit

Lirin is een relatief jong bedrijf dat in de afgelopen periode zich heeft neergezet als een aparte opleider met een eigen naam en identiteit. Het bureau heeft een groeiambitie en wil meer vakspecialisten laten aanhaken. In de komende tijd onderzoekt Lirin hoe zij AI kunnen omarmen in hun werk én om de medewerkers bij de klanten te scholen in AI.

Gelet op de uitkomsten van het Cedeo-onderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Lirin voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Lirin zet in op langdurige samenwerking met klanten, met name op de gebieden van planning en WFM. Hierbij richt het bureau zich op een grote diversiteit aan klanten in de zorg, de financiële sector en bij de overheid, maar ook een poppodium is klant. Lirin gaat met de klanten in gesprek vanuit de vraag: waar zijn jullie mee bezig en hoe kunnen we jullie ondersteunen? Zo richt Lirin zich op Nederland meer werkend te maken: het potentieel dat al in de bedrijven aanwezig is beter opleiden en beter benutten.

## 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](http://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