

Klanttevredenheidsonderzoek

Lean Six Sigma Groep

27-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lean Six Sigma Groep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma②			10%	50%	30%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			20%	40%	40%
Accommodatie③				10%	60%
Natraject④				40%	40%
Organisatie en Administratie⑤			10%	20%	60%
Relatiebeheer⑥				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Lean Six Sigma Groep zijn op verschillende manieren met de opleidingsaanbieder in aanraking gekomen. Een deel had al eerdere positieve ervaringen met dit bureau. Enkelen kennen het instituut via hun werkgever. Een referent zegt: "Mijn toenmalige manager had de opleiding daar gevolgd en was enthousiast. Hij zag de toegevoegde waarde wel." Anderen zochten zelf gericht. Zij lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder als volgt toe: "Ik heb het traject bij mijn bedrijf aangedragen. Via via en via Google hoorde ik goede verhalen", "Ik heb online onderzoek gedaan en bij Lean Six Sigma Groep had ik het beste gevoel. De combinatie van locatie, tijd en datum sloot bovendien goed aan" en "We hebben een uitgebreide selectie gedaan en hen uit vijf partijen gekozen omdat zij heel pragmatisch zijn. Het gaat bij hen om het toepassen in de praktijk en niet alleen om de theorie. We willen mensen afleveren die begrijpen wat het inhoudt."

Met uitzondering van één neutraal gestemde geven allen het voortraject een 'vier' of 'vijf'. De aanmelding en de eerste contacten verlopen vlot en naar wens. Men waardeert de praktische afhandeling en de adviezen vooraf: "Het meeste ging via het bedrijf en het contact verliep soepel", "Ik kreeg van tevoren de trainingsmap", "De aanmelding verliep vlekkeloos. Ik ontving meteen een bevestiging en de nodige info. Je kunt ook een optie plaatsen en dan word je gebeld" en "Vooraf was er een videogesprek. Het advies was om eerst even de green belt te doen. Ik was blij met dat gesprek; herhaling was zinvol en doordat het een pakket was kon ik daarna meteen door naar de black belt." In sommige gevallen is er sprake van maatwerk. Er wordt dan goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever: "Er is uitgebreid geïnformeerd naar onze wensen", "Het voorgesprek met de trainster en de directeur was zinvol" en "De kennismaking is open en laagdrempelig. Er was goede uitleg over het traject. We waren de eerste lichting bij onze werkgever, dus het was even zoeken hoe aan onze vraag te voldoen, maar ze deden het goed." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik had meer duidelijkheid en details verwacht over de praktijkopdrachten. Als dat tijdens de kennismaking helder was geweest, had ik een betere aanloop kunnen hebben."

Opleidingsprogramma

Acht van de negen referenten die hun mening uitspreken over het opleidingsprogramma, zijn tevreden en zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Men vindt het duidelijk en correct. Het programma biedt een goed overzicht van de inhoud en planning. Enkele referenten: "De planning was netjes vermeld. De sessies waren op onderwerp gerangschikt met de instructeurs erbij", "Het stond goed beschreven en klopte met hoe het echt was" en "Alles stond erin en kwam overeen met de werkelijkheid." Eén van hen voegt nog toe: "Het programma belooft niets te veel. Je kreeg zelfs meer dan ze hadden aangekondigd." In het geval van maatwerk is het programma goed afgestemd: "Onze wensen zijn goed verwoord. We hoefden niet veel aan het programma aan te passen" en "Het programma was een soort work in progress. Dat was prettig, omdat er ruimte was om nog dingen toe te voegen die niet benoemd waren." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Ze hadden de oorspronkelijke offerteopdracht niet goed gelezen. Nadat ze in gesprek waren geweest met ons, was het wel goed." De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering tonen alle referenten zich tevreden; negentig procent kent zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men is lovend over het interactieve karakter van de trainingen en de ruimte voor eigen inbreng. Er is veel aandacht voor vragen en casussen. Enkele referenten: "Het was heel interactief. Deelnemers konden volop vragen stellen en casussen inbrengen", "De trainer vroeg regelmatig of iemand een situatie had meegemaakt. Daar werd dan op doorgegaan. Iedereen kon zijn zegje doen" en "De cursusdagen waren lang, maar voelden niet lang, vooral door de vele opdrachten." Ook de balans tussen theorie en praktijk is naar wens: "De theorie werd steeds verbonden met voorbeelden uit de praktijk" en "Het was een goede mix van nieuwe informatie en zelf actief aan de slag gaan." Bij het maatwerk komen de wensen van de opdrachtgever goed tot hun recht: "Er zijn speciaal voor ons dingen toegevoegd, zoals modellen. Ook hebben ze een demonstratietraining gegeven voor onze sponsors" en "Ik weet dat wij een persoonlijk op onze organisatie afgestemde training hebben gekregen."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij worden als praktijkervaren en deskundig beoordeeld. Er zijn waarderende woorden over hun vermogen complexe vraagstukken begrijpelijk uit te leggen en de aandacht van de cursist vast te houden. Enkele reacties: "De trainer had veel ervaring, dat merkte je duidelijk", "De trainers waren kundig en konden vertellen uit ervaring uit de praktijk. Ze konden je goed begeleiden bij uitdagingen", "De trainer zorgde dat je de link kon maken naar de praktijk. Hij hield de aandacht erbij met succesverhalen" en "Ze wisten waarover ze het hadden en vertaalden zaken uit de praktijk naar duidelijke voorbeelden en acties. Dat maakte het makkelijker om bij de les te blijven." De persoonlijke benadering, betrokkenheid en afstemming op de groep wordt veelvuldig genoemd. Deelnemers geven aan dat zij zich welkom en op hun gemak voelen: "De trainer was heel open, heette iedereen welkom en zorgde voor een energieke sfeer", "Hij was super enthousiast en gewillig om iets uit te leggen als je het niet direct begreep", "Ze zijn erg betrokken. Als je iets extra's wilt, nemen ze het er gewoon bij" en "We waren met vijf of zes deelnemers, waarvan drie uit onze eigen organisatie. De trainer paste zich goed aan onze wensen aan en stond open voor onze inzichten."

Trainingsmateriaal

Afgezien van twee neutraal gestemden kennen allen het trainingsmateriaal een positieve score toe. Het materiaal wordt omschreven als compleet, divers en toepasbaar: "Het materiaal bestond uit presentaties, video's, links naar boeken en hand-outs van theorieën om zelf toe te passen. Het was heel bruikbaar", "Het boek bevatte alle lesstof en daarnaast oefenexamens", "Ik kreeg een map met informatie en een aantal praktijkopdrachten, plus een pdf met varianten op de lesstof" en "Er was een boekje met materiaal, oefeningen, een opschrijfboekje en schrijfmateriaal. Het was heel volledig en goed." Ook de online leeromgeving valt in de smaak: "Je krijgt toegang tot een overzichtelijk portaal met praktijkopdrachten, examentraining, proefexamens en lesmateriaal in blokken." Een, overigens tevreden, referent plaatst nog wel een kritische noot: "Ze benoemen veel literatuur en geven veel links, maar ik miste een duidelijk naslagwerk. Een colofon of een lijst met afbeeldingen van modellen zou handig zijn geweest." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Het trainingsmateriaal voor SCRUM was soms weinig concreet. SCRUM werkt beter met een map met plaatjes en invulvelden, zodat je het direct kunt zien en vasthouden. Het zou ook mooi zijn als mijn werkgever hulpmiddelen zoals Lego, ballen en kaartjes kon aanschaffen, want dat materiaal is nergens online te vinden" en "De aangepaste presentatie werd nagestuurd. Ik had hem liever direct na afloop gekregen. Nadat ik dit aangaf, hebben ze wel beloofd het te zullen verbeteren."

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Deelnemers zijn positief over de locaties, die als prettig en goed verzorgd worden ervaren: "Het was een heel mooie locatie, je kon er wandelen in de bossen. Er was voldoende water en frisdrank", "De lunch was goed. Er waren voldoende parkeerplekken en prima voorzieningen", "Het was in een soort conferentiecentrum in Amsterdam. Het paste goed bij de training" en "De locatie was goed bereikbaar, er was genoeg gratis parkeergelegenheid en het lokaal was prettig. De catering bestond uit luxebroodjes en drankjes. De lesruimtes waren groot. Er viel niets te klagen." Een referent merkt nog wel op dat de omgeving minder aantrekkelijk was: "De omgeving was erg deprimerend." Drie van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score vanwege het in-company karakter van de opleidingen.

Natraject

Het natraject roept uitsluitend reacties tevreden tot zeer tevreden op, door diegenen die hier zicht op hebben. De begeleiding rond de examens en praktijkopdrachten voldoet aan de verwachtingen. Referenten zijn lovend over de voorbereiding, de afhandeling en het verkrijgen van de certificaten: "De eindopdracht in de vorm van een project was heel zinvol. Ik heb een afdeling opgezet voor een nieuw hotel en kreeg daarbij goede feedback", "Voor de eindopdracht kreeg ik vijf adviesgesprekken, die ik zelf kon inplannen. Het was prettig om op deze manier te kunnen sparren", "Ze bereiden je goed voor op het examen. Ook de nabespreking is prettig" en "Het examen werd goed afgehandeld. De certificaten voor iedereen waren mee. Alles was goed geregeld." Een referent plaatst nog wel een kritische noot: "Het examen is best pittig. Je Engels moet heel goed zijn. Ik weet niet meer of dat duidelijk was in het programma, maar je hebt kennis van professioneel Engels nodig en er is geen tijd om rustig na te denken." De evaluatie en nazorg worden als zorgvuldig en toegankelijk ervaren. Er is veelal nog gelegenheid om achteraf vragen te stellen: "Ik heb nog een paar keer vragen gesteld en die werden binnen een redelijke termijn beantwoord" en "Ik heb nog een paar keer gebeld om te sparren en dat was prettig." Daarnaast zijn er evaluaties en opvolging in de vorm van plannen voor toekomstige maatwerktrajecten. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geven deelnemers aan dat ze de opgedane kennis direct kunnen toepassen in hun werk: "Het is zeker toepasbaar en biedt een goede basis" en "Ik kan het goed toepassen. Op dagelijkse basis voer ik het uit." Het geleerde wordt ervaren als een waardevolle verdieping of uitbreiding: "Het heeft niet alleen bevestigd dat wat we deden goed was, maar ik heb ook extra modellen en tools gekregen", "Ik formuleer mijn werk nu anders en ben meer overkoepelend bezig. Het is leuk om te zien hoe het ook anders kan. Ik heb zelfs de overstap gemaakt naar een andere functie" en "Het doel van de training was om meer de discussie aan te gaan en te leren dat je met elkaar beter kunt worden. Dat is goed gelukt." Twee referenten geven geen oordeel omdat het natraject op het moment van dit onderzoek nog niet was afgerond.

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn de referenten die op dit onderdeel hun mening geven tevreden tot zeer tevreden. Eén referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Men is te spreken over accuratesse, snelheid van handelen en bereikbaarheid: “De e-mails zijn in orde en worden tijdig verstuurd. Verwachtingen worden goed gemanaged en alles is heel stipt geregeld”, “Alles was netjes afgestemd. We wisten precies wanneer we waar moesten zijn”, “Als ik bel, nemen ze altijd op. Toen er iets niet goed leek te gaan met mijn inschrijving, hadden ze het binnen een uur opgelost” en “Van tevoren was goed gecommuniceerd wat ik zou ontvangen. Bij aankomst lagen de slides en het schrijfmateriaal al klaar. Er viel niets op aan te merken.” De organisatie wordt daarnaast ervaren als toegankelijk, coulant en behulpzaam: “Ze zijn heel toegankelijk en altijd bereid om vragen te beantwoorden”, “Het is niet zo dat je meteen moet betalen als je een optie neemt. Dat is heel menselijk en redelijk” en “Ze reageren snel en doen niet moeilijk. Toen ik door ziekte een les moest missen, kon ik deze inhalen.” Een referent merkt nog op: “Het was fijn dat het ook mogelijk was om een training van één dag te volgen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “De afstemming kan soms beter. Nu werd alles via e-mail geregeld, terwijl het bij een eerdere training persoonlijk met de trainer werd afgestemd. Dat vond ik veel handiger.”

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Het contact wordt als open en prettig ervaren. Een referent: “De accountmanager neemt weleens zomaar contact op. Dat is prima. Er is aandacht voor onze vragen en de dienstverlening.” Anderen geven aan dat ze zich als klant echt gekend voelen: “Ze lijken je nog te kennen. Dat doen ze goed. Het contact is heel open en normaal. Ze nemen de tijd” en “Ik krijg af en toe een belletje of een uitnodiging. Als het nodig is, kan ik terecht. Het is meer dan alleen een opleiding; ze zijn ook een sparringpartner.” Het contact is afgestemd op de wensen van de klant en niet opdringerig: “Ik merk niet zoveel van ze, maar dat is juist goed. Ze voelen aan wanneer ik weer aan iets behoefte heb en nodigen me uit als er iets relevant is” en “Ik heb nieuwsbrieven niet aangevinkt, want ik wil niet actief benaderd worden. Ik weet hen te vinden wanneer ik ze nodig heb.” Drie van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er (zeer) tevreden over. Het aanbod wordt als betaalbaar en in verhouding tot de kwaliteit ervaren: “De prijs was prima”, “Het was fair geprijsd”, “De prijs was schappelijk voor een hele dag training inclusief certificaat” en “Ik denk dat het marktconform is.” Enkelen zijn ronduit enthousiast over de verhouding tussen prijs en kwaliteit: “Het was de goedkoopste optie en heel betaalbaar”, “De kwaliteit van de stof en de docenten was gewoon goed” en “Ik was uiterst tevreden en zelfs in positieve zin verbaasd over de prijs.” Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Lean Six Sigma Groep tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. De meest genoemde kwaliteiten van de opleidingsaanbieder hebben betrekking op de deskundigheid en praktijkervaring van de docenten en de manier waarop de lesstof wordt overgebracht. Men waardeert het dat de trainers zelf actief zijn in het werkveld en daardoor veel praktijkvoorbeelden kunnen delen: “De lesstof en de docenten waren vooral sterk. Ze doen zelf ook projecten en brengen die ervaringen mee”, “De theorie werd uitgelegd aan de hand van praktijkvoorbeelden, wat helpt om het te begrijpen en te onthouden. Het was heel leerzaam” en “Het was best pittig, maar toch goed te doen dankzij de duidelijke voorbeelden.” Ook de opbouw en sfeer worden gewaardeerd: “Het was interactief en met humor” en “De training was heel stapsgewijs opgebouwd. Je werkte ergens naartoe, zonder een overload aan informatie in één keer.” Iemand voegt nog toe: “Het is bij Lean Six Sigma Groep ‘walk your talk’. Zo was er een docent in opleiding bij de training aanwezig, die waar mogelijk al meteen werd ingezet om de docent te assisteren.” Een ander zegt: “Het is echt organisatie met passie voor hetgeen waarin ze lesgeven.” Desgevraagd brengen enkelen ieder nog een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: “Het tempo lag voor mij soms een beetje laag, maar dat kwam misschien omdat ik goed was ingelezen” en “Ik had graag achteraf meer materiaal willen ontvangen, bijvoorbeeld een transcriptie of video-opname van de lessen.” Alle referenten geven aan dat ze de opleidingen van Lean Six Sigma Groep zonder meer aanbevelen 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 Lean Six Sigma Groep op 27-11-2025.

Algemeen

Voor Lean Six Sigma Groep is training, advies en implementatie alleen van blijvende meerwaarde als de aanpak resultaat- en mensgericht is. Juist daarom besteden zij in de dienstverlening veel aandacht aan resultaat om te komen tot blijvende veranderingen. Het menselijk aspect is hierin een enorm belangrijke factor. Change management vormt daarom een belangrijk onderdeel van trainingen, projecten en programma's. Met behulp van Lean Six Sigma begeleiden zij cursisten en opdrachtgevers in hun ambitie processen te verbeteren. Lean Six Sigma Groep is actief in trainingen, coaching en implementaties op het gebied van de Lean, Agile en Six Sigma. Lean Six Sigma helpt om verandering binnen organisaties werkend te krijgen, zodat klanttevredenheid stijgt en kostenreductie plaatsvindt. Met een pragmatische aanpak op verschillende niveaus binnen organisaties trainen, certificeren, coachen en implementeren zij Lean, Agile, Scrum en Six Sigma.

Kwaliteit

De trainers beschikken over veel kennis en ervaring bij het toepassen van de Lean Six Sigma methodiek in de praktijk. Een gedegen en planmatige aanpak helpt organisaties verder met het realiseren van kostenreductie en het verhogen van de klanttevredenheid. Op continu verbeteren ligt dan ook de focus vanwege de vele veranderingen in complexe situaties bij de opdrachtgevers. Trainers zijn gecertificeerd en in staat om de processen binnen bedrijven en organisaties te managen en ondersteunen. Lean Six Sigma Groep investeert veel in de kwaliteit van de trainers en consultants. Zij zijn allen expert binnen het vakgebied, inhoudelijk sterk en hebben veel ervaring in de praktijk. Vaak draaien zij projecten binnen de omgeving van de opdrachtgevers waarbij zij ook trainingen geven. Cursisten kunnen op de website inzicht krijgen over de trainingen binnen het open aanbod; dat geldt ook voor de examens die aan de opleiding verbonden zijn. In elke training wordt zo nauw mogelijk aangesloten bij de wensen en behoeften van de deelnemers. Lean Six Sigma Groep stuurt op bereiken van resultaat onder meer door intensief te evalueren. Voordat de trainers zelfstandig worden ingezet doorlopen zij een intensief inwerk/trainingsprogramma en wordt hen optimale begeleiding geboden. Jaarlijks vinden er meerdere bijeenkomsten plaats waarbij inhoudelijke discussies plaatsvinden en men in de gelegenheid is om ervaringen uit te wisselen. Ook organiseert men elke laatste vrijdag van de maand een verplichte kantoordag.

Continuïteit

Lean Six Sigma maakt nu onderdeel uit van de Lean Agile Groep. Het accent van de werkzaamheden is meer komen te liggen op projectimplementatie. Daarmee zijn de werkzaamheden van het bureau verbreed; met coaching on the job, en/of detachering van haar consultants/trainers en het uitvoeren van organisatiescans is het accent meer naar Agile werken verlegd. Het accent ligt op het werkend maken en krijgen van de (nieuwe) strategie binnen een organisatie/bedrijf. Recent heeft men veel verbeterd binnen het trainingsmateriaal, waaronder meer online aanbod voor zelfstudie. De afgelopen periode laat een groei zien van implementatietrajecten en trainingen waarbij men mooie, blijvende, resultaten weet te bewerkstelligen. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van trainingen met een open inschrijving van Lean Six Sigma Groep voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn goed te spreken over de kwaliteit op het gebied van inhoudelijke deskundigheid en praktijkervaring van de trainers. Ook biedt Lean Six Sigma Groep binnen haar dienstverlening coaching on the job aan om het geleerde direct toepasbaar te krijgen in de praktijk. Zij weten hierdoor een vloeiende transfer van theorie naar de dagelijkse praktijk te creëren.

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