

# Klanttevredenheidsonderzoek

Groenewegen

24-02-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Groenewegen 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>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b> .....	<b>8</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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

## 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②				50%	10%
Accommodatie③				10%	
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

② Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Groenewegen geeft aan dat er al langer zaken wordt gedaan met het bureau. Enkele referenten: "We werkten al een poosje samen met Groenewegen en hadden goede ervaringen met hen", "Groenewegen begeleidde mij ook in het vorige bedrijf waar ik werkte", "Ik heb in de jaren negentig al deelgenomen aan een training gesprekstechnieken en sindsdien steeds contact gehouden" en "Ik doe al 25 jaar zaken met hen. Ik ben heel kieskeurig dus dat zegt wel wat." In veel gevallen is men via-via bij Groenewegen terechtgekomen: "Wij hebben binnen de organisatie navraag gedaan of men personen kende die goed waren in teambegeleiding op maat" en "Vanuit ons team voor leiderschapsopleidingen werd gevraagd naar dit bureau." Enkeligen geven aan dat Groenewegen uit meerdere aanbieders werd gekozen. Een referent: "Wij hadden een drietal bureaus uitgenodigd. De klik was het grootst bij Groenewegen. Beide trainers lieten duidelijk hun kwaliteiten en aanpak zien."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake is naar de mening van de referenten zorgvuldig en uitgebreid. Een greep uit de reacties: “Er is goed naar ons geluisterd”, “Er is uitvoerig navraag gedaan naar onze wensen. Wij wilden graag de periode opknippen in twee delen. Dat was geen probleem” en “Ze verdiepen zich echt in de vraag van de klant. Ze brengen je tot bezinning over wat je nou precies wilt. Het voelt heel natuurlijk en informeel aan.” Groenewegen toont genoeg initiatief ten aanzien van de invulling van het programma: “Ze komen ook zelf met suggesties. Ze zijn heel proactief” en “Ik had een teambuildingvraag die ik zelf niet kon invullen. Zij hebben een aanpak verzonnen.” De cursisten worden in voldoende mate in de voorbereidingen betrokken: “Ze nemen veel interviews af” en “De leeropgaven worden van tevoren gedeeld met de medewerkers.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt vastgelegd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is naar de mening van de referenten concreet en duidelijk en komt goed overeen met wat er tijdens de intake is afgesproken. Enkele reacties: “Het programma is in overeenstemming met onze visie en missie. Het speelt in op onze vragen en behoeften zoals we die aangegeven hebben”, “Er worden concrete doelstellingen in benoemd” en “Het is een goede opsomming van wat wij willen. Wij gooien alles op tafel en Groenewegen stelt de prioriteiten vast.” Er is voldoende ruimte voor aanpassingen: “We konden strepen en aanvullen wat we wilden” en “Er moest nog worden bijgesteld in het kader van leidende principes. Daar zijn we nog een keer voor gaan zitten.” Een referent merkt nog op: “Wij vragen nooit om een exacte invulling. Er is genoeg flexibiliteit om op de dag zelf nog een koers te kiezen.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men tevreden en in ruime meerderheid zeer tevreden. De inhoud van de opleidingen voldoet aan de verwachtingen ten aanzien van niveau, praktijkgericht, interactief gehalte en afwisseling: “De cursussen zijn heel zorgvuldig opgebouwd”, “Er is ruimschoots gelegenheid om praktijkproblemen in te brengen. We zijn flink aan het werk gezet”, “Er is met heel veel educatieve middelen aan de doelstelling gewerkt”, “De deelnemers vonden het eerst een beetje flauwekul maar aan het eind waren ze heel enthousiast” en “Het was leuk, afwisselend, interactief en confronterend. Mensen hebben echt geoefend en dingen ervaren. Er gebeurde iets met hen.” Men is goed te spreken over het maatwerkgehalte: “Groenewegen is heel flexibel. Als de vraag van het team anders blijkt dan gedacht, dan passen ze het programma aan”, “Het was mooi op maat gemaakt. Wij wilden eerst aan het fundament werken. Er is steeds voorrang gegeven aan wat er speelde. Er zijn ook individuele coachingsgesprekken geweest”, “Al pratende proberen we vanuit de casuïstiek de rode draad boven tafel te krijgen. De cursusleider modereert en stelt vragen, komt met diagrammen en vat samen” en “We hebben eerst afgestemd met het management en daarna met het hele team. Wij hebben zelf de thema’s aangedragen. Het was geen standaardtraining”, “Wij zijn compleet zelf-organiserend. Groenewegen speelde daar prima op in” en “Binnen ons bedrijf vond een internationale samenvoeging van afdelingen plaats. Met het oog op de cultuurverschillen moesten de neuzen dezelfde kant op. Het was geen standaardvraag maar het werd perfect begeleid.” Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende ruimte is voor evaluatie en tussentijdse aanpassingen aan het programma: “Tijdens de dag is er nog regelmatig overleg geweest om te kijken of er bijgesteld moest worden” en “Omdat ik zelf een actieve rol had in de training, hadden we voor en na iedere training een gesprek over hoe het gegaan was en hoe verder te gaan.”

### **Opleiders**

Aan de opleiders kennen negen van de tien referenten de hoogst mogelijke score toe; één referent geeft een score ‘tevreden’. Men prijst de trainers om hun deskundigheid: “Het zijn professionals op hun vakgebied”, “De trainer weet waarover hij praat” en “Hij weet zijn kennis en ervaring goed toe te passen.” Ook over de persoonlijke en didactische kwaliteiten van de opleiders is men positief: “De trainer heeft humor, en is enorm gedreven. Hij kan zich goed verplaatsen in de ander maar blijft kritisch. Daarnaast weet hij het goed over te brengen”, “Hij luistert uitzonderlijk goed. Hij analyseert slim, is snel bij de kern en vertaalt het. Daarbij draait hij niet om de hete brei heen”, “Hij voegt waarde toe aan je mensen en aan je organisatie”, “De trainer is energiek en enthousiast. Hij weet mensen op de juiste manier de spiegel voor te houden waardoor ze zelfinzicht krijgen”, “Hij kan goed woorden geven aan wat er bij ons leeft”, “Hij is luchtig en kan goed relativeren, maar hij is ook heel serieus” en “Hij is sociaal heel vaardig. Hij speelt fantastisch in op de specifieke kenmerken van de deelnemers. Hij is in staat om iets dat vraagt om herhaling steeds een andere vorm te geven.”

Enkele referenten zeggen verder nog: “Groenewegen weet de persoon in te zetten die past bij de opdracht”, “Groenewegen legt het haarfijn bij ons neer als wij aan zet zijn” en “Ik wil zelf de training straks ook gaan geven dus ik deed zelf de interventie-momenten en gaf de opdrachten. De trainer heeft mij steeds gespiegeld.” In sommige gevallen is er sprake van twee trainers. Een referent: “Het is een plezierig duo dat elkaar versterkt.” Eén geïnterviewde zet nog een kritische noot: “Over het geheel genomen gaat het prima, maar er is weleens een mismatch als de trainer te dichtbij komt en de organisatie daar nog niet aan toe is.”

### **Trainingsmateriaal**

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat uit boekjes, hand-outs en kopieën van presentaties. Het is in kwaliteit en kwantiteit goed op maat. Enkele referenten: “We hebben de bekende boekjes ontvangen”, “We krijgen achteraf altijd de presentaties toegestuurd. Die zijn aan ons aangepast”, “Het materiaal past goed bij de training. Het is precies genoeg, niet te veel” en “De trainer zoekt allerlei theorieën en modellen voor ons uit. Het is wel prettig dat je alleen de informatie ontvangt die op de situatie van het team van toepassing is, en niet een heel boek.” Eén referent zet nog wel een kanttekening bij het materiaal: “De omschrijving mag wat aantrekkelijker, het woordgebruik verschilt soms van dat van de training en het visuele aspect mag wel wat meer benut worden.” Vier van de tien referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie of vanwege het ontbreken van materiaal. “Materiaal was bij deze training niet relevant”, zo licht één van hen toe.

### **Accommodatie**

Negentig procent van de referenten kent de accommodatie geen score toe vanwege het in-company karakter van de trainingen. De enige referent die wel een score geeft, toont zich tevreden en zegt: “Voor individuele coachingsgesprekken heeft Groenewegen geschikte ruimtes beschikbaar. Ze hebben een prima, goed te bereiken gebouw met alle benodigde voorzieningen. Er is voldoende parkeergelegenheid.”

### **Natraject**

Het natraject roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Soms wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Indien gewenst ontvangt de opdrachtgever een rapportage hierover. Een evaluatiegesprek met de opdrachtgever behoort tot de standaard. Enkele reacties: “We hebben collectief geëvalueerd, zowel op papier als mondeling. Het hele team wordt altijd sterk bij de evaluaties betrokken. We kijken naar wat er geleerd is en plannen meteen praktische acties”, “De rapportage over de evaluatieformulieren is mondeling toegelicht en de trainer heeft een aantal goede adviezen voor borging meegegeven.” Eén referent zet nog een kanttekening: “De schriftelijke terugkoppeling zou iets kritischer mogen naar de organisatie. Dat zou het voor mij als intermediair naar de afdelingshoofden makkelijker maken.” Men is goed te spreken over de borging en de mogelijkheden tot opvolging: “Er is een terugkomdag geweest”, “We willen nu ook met het MT en de laag daaronder aan de slag”, “We zijn bezig met een nieuw traject rond interventies” en “Groenewegen helpt ons met het opleiden van coaches zodat we de mensen zelf kunnen trainen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert men positief: “Wij hebben hier van oudsher een hiërarchische structuur. De beste heftruckchauffeur wordt directeur. Mensen leren nu echt leiding te geven, allereerst aan zichzelf”, “Persoonlijk leiderschap en samenwerking was het hoofddoel van de training. De mensen zijn zelfredzaam aan het worden en weten steeds beter wanneer ze hulp moeten vragen”, “De mensen hebben het nog steeds over die dag. De integratie is goed gelukt. De training heeft een preventieve werking gehad. Het heeft de kernwaarden weer duidelijk gemaakt en de culturen op één lijn gezet”, “De training heeft ons een uitvoeringsagenda en een aantal goede interventies opgeleverd”, “Het helpt ons om open en informeel te blijven zonder onszelf daarmee in de vingers te snijden” en “Wat ik tekenend vond, is dat ook de meest cynische deelnemers uiteindelijk allemaal zijn bijgedraaid. Ik zie het terug in de resultaten. De afdeling wordt nu geaccepteerd en gerespecteerd binnen onze organisatie.”

### **Organisatie en Administratie**

Het organisatorisch en administratief handelen van Groenewegen stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men is goed te spreken over de facturering en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. Afspraken worden goed nagekomen. Enkele geïnterviewden: "We hebben een vaste contactpersoon voor organisatorische en administratieve zaken. Die is stipt, alert en snel van antwoorden", "Groenewegen houdt zich strak aan de afspraken. Je krijgt overal meteen een bevestiging van. De factuur en de offerte zijn netjes" en "De voorbereiding is gedegen, je krijgt de stukken op tijd en ze zijn goed bereikbaar. Ik heb er niets op aan te merken." Twee referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: "Er was aardig wat communicatie nodig over de praktische details" en "In plaats van met elkaar te mailen, zou ik liever even bellen om afspraken te maken."

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn alle referenten (zeer) tevreden. Geen van de geïnterviewden kan met zekerheid bevestigen dat er sprake is van een nieuwsbrief. Het relatiebeheer bestaat voornamelijk uit het onderhouden van persoonlijke contacten: "Ik heb eens in de zoveel tijd een accountgesprek met de directeur over de organisatie en wat er in de wereld van de overheid gaande is. Daar kan hij zijn opleidingsprogramma op afstemmen" en "We hebben door het jaar heen regelmatig contact. We sparren dan tijdens een lunch over dingen die hier spelen. De meter gaat bij Groenewegen niet meteen lopen." Een referent voegt nog toe: "Ze hebben in het begin nog een of twee keer gebeld. Dat vind ik voldoende zo, meer verwacht ik niet. Ik weet hen te vinden als het nodig is."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen er (zeer) tevreden over. Een greep uit de reacties: "De prijs is prima. Over de voorbereidingstijd valt te praten", "Aanvankelijk schrok ik wel van de prijs, maar uiteindelijk blijkt het ons genoeg te hebben opgeleverd", "Het zijn geen goedkope trainingen maar ze zijn het waard", "De prijzen zijn stevig, maar als ik kijk naar wat ik ervoor terugkrijg dan is de verhouding goed" en "Het is een eerlijke prijs voor een uitstekende dienst." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Naarmate we langer samenwerken zijn er steeds minder inwerkuren nodig. Toch vind ik de prijs erg hoog in verhouding tot die van andere bureaus." Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van Groenewegen zijn alle referenten positief. In samenvattende zin tonen zij zich met name tevreden over de opleiders en het geleverde maatwerk: "De trainer neemt de tijd maar wil wel dat er iets goeds uitkomt", "Hij heeft veel mogelijkheden tot variëren. Hij beweegt mee maar is ook proactief", "Hij snapt wat ik wil en heeft een goed gevoel voor wat er in de groep leeft", "Groenewegen levert echt maatwerk. Het is niet: 'U vraagt wij draaien' maar er ze denken na over hun toegevoegde waarde", "Wij hadden echt het gevoel dat het ons traject was", "Ze vragen door en houden je de spiegel voor. Daardoor wordt het hele traject beter" en "Ze luisteren echt naar de klant. Het 'plan-do-check-act' is in hun hele werkwijze verankerd." Verder voegt men nog toe: "Ze passen zich aan, zijn snel en houden zich aan de afspraken. En ze zijn gewoon beter dan anderen", "Ze zijn integer en betrouwbaar. Als ze het niet weten, zeggen ze dat en zoeken ze het op. Als ze vinden dat iets een andere kant op moet, dan hoor je dat", "Doordat we al zo lang samen optrekken begrijpen ze me en kost het steeds minder tijd" en "Het is een goed bedrijf. Ga zo door!" Eén referent brengt desgevraagd nog een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "We moesten zelf reminders met tips en trucs maken voor de mensen. Misschien had Groenewegen daar iets in kunnen betekenen." Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Groenewegen aan te bevelen bij derden. Eén referent zegt: "Sterker nog: dat heb ik toevallig gisteren nog gedaan!"



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Groenewegen op 24-02-2020.

### Algemeen

Het in Culemborg gevestigde Groenewegen verzorgt geïntegreerde totaaltrajecten. Als organisatieadviesbureau kent Groenewegen een breed en divers klantenbestand. Het bureau werkt op basis van partnerschap en richt zich met de dienstverlening op team- en organisatieopbouw. Trainingen kunnen deel uitmaken van deze trajecten. Groenewegen heeft ruim 20 jaar ervaring in het bijstaan en adviseren van directies als het gaat om versterking van organisaties. Het bureau gelooft dat organisatieontwikkeling of veranderingen van het werkproces krachtig en effectief zijn wanneer medewerkers betrokken zijn. Groenewegen houdt zich daarom bezig met het ontwikkelen van het juiste proces en richt zich daarbij niet op vastomlijnde programma's, maar op goed onderbouwde en op maat gemaakte procesbegeleiding. In de visie van Groenewegen passen 'stand alone' trainingen niet binnen deze filosofie. Men richt zich op totale veranderingsprocessen en cultuuromslagen; zowel van de organisatie, als van teams en individuele medewerkers. Het Cedeo onderzoek heeft betrekking op de maatwerktrainingen van Groenewegen.

### Kwaliteit

Het bureau kent langdurige samenwerkingen met een kleine groep freelance consultants & trajectbegeleiders. In het voortraject neemt Groenewegen veelal het initiatief voor een eerste gesprek met (potentiele) afnemers om de opleidingsbehoefte te inventariseren. Vervolgens komt de trainer in beeld die het traject gaat begeleiden en vindt er een uitvoerige briefing plaats. De professionals van Groenewegen onderhouden hun eigen deskundigheid met opleidingen en coaching. Nadrukkelijk investeert men met elkaar in het optimaliseren van de samenwerking. Dat geldt ook voor de partnerships met de klanten. De trainer, opdrachtgever en directeur bespreken lopende trajecten en evalueren het totaal. Dat vormt een borg voor structurele monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening. Bovendien organiseert Groenewegen jaarlijks een aantal (thema)bijeenkomsten. Enerzijds zijn dat sessies met de trainers; anderzijds zijn dat discussies met klanten in de vorm van bijvoorbeeld rondetafelgesprekken. Groenewegen wordt dan ook niet alleen geroemd om de expertise maar ook om het relatiebeheer. Men is betrokken; leeft en denkt bewust mee met de klant die men veel individuele aandacht geeft.

### Continuïteit

Groenewegen versterkt team en organisatie door te zorgen voor een optimale afstemming. Volgens het bureau is hetgeen wat in vitale organisaties 'onder tafel' speelt op een positieve manier verbonden met wat 'boven tafel' speelt. Groenewegen is van mening dat organisaties die structureel actief investeren in innovatie en ontwikkeling hiermee een voorsprong genereren op bedrijven die dit niet doen. De expertise van het bureau sluit hier uitstekend bij aan. Groenewegen heeft een vast en loyaal klantenbestand opgebouwd. De positieve mond-tot-mond reclame van de tevreden klanten levert het bureau veel nieuwe opdrachtgevers op. De visie van het bureau, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit voor de komende periode voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Groenewegen weet in team- en organisatieopbouw de juiste richting, betrokkenheid en bevologenheid te creëren. De ervaren adviseurs van Groenewegen ontwerpen samen met de opdrachtgever een traject waarin leidinggevenden een heldere rol hebben en medewerkers maximaal betrokken worden. De betrokkenheid bij klanten is groot. Door referenten wordt dit niet alleen onderkend maar ook goed gewaardeerd. Snelle analyses en snel kunnen handelen zijn belangrijke pijlers van de totale serviceverlening, evenals de mate van betrokkenheid en het inlevingsvermogen. Met deze aanpak creëert Groenewegen verbindingen die bijdragen aan de ontwikkeling van mens, team en organisatie en maakt men de transfer van theorie en praktijk zichtbaar. Een ander sterk punt van de bedrijfsgerichte aanpak is dat processen op een dusdanige manier worden ingezet en vormgegeven dat er een maximaal (leer)effect wordt bereikt.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)