

Klanttevredenheidsonderzoek

Lean Six Sigma Groep

02-12-2021



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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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, ondoorgondelijk 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:

- 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 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 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			30%	30%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			20%	30%	50%
Accommodatie②				30%	30%
Natraject③			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie④			10%	40%	40%
Relatiebeheer⑤			10%	20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				20%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geven geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Zes referenten geven geen score
- ⑥ Twee referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het klanttevredenheidsonderzoek naar de opleidingen met open inschrijving die recentelijk zijn gegeven door Lean Six Sigma Groep (hierna Lean Six Sigma genoemd). Tien deelnemers aan zo'n opleiding werkten mee aan dit onderzoek. De referenten zijn goed te spreken over het voortraject bij de gevolgde opleiding. Zestig procent is "tevreden"; dertig procent geeft Lean Six Sigma hiervoor de hoogst mogelijke score: "zeer tevreden". Eén referent geeft een neutrale score. De helft van de referenten laat weten dat ze deze aanbieder op het spoor kwamen omdat een collega of leidinggevende goede ervaring had opgedaan met een of meer opleidingen van Lean Six Sigma. Enkel van hen geven aan dat Lean Six Sigma binnen de organisatie waarin zij werkzaam zijn preferred supplier is. De andere helft vond de opleider via het internet. Wat de meeste respondenten aansprak in het aanbod van Lean Six Sigma is dat de opleidingen praktijkgericht zijn.

Enkelene benoemen ook de gunstige prijs van de opleiding als belangrijke reden voor hun keuze voor hen en het feit dat er snel met de opleiding kon worden gestart. Diverse respondenten kozen daarnaast voor Lean Six Sigma omdat de opleiding zowel fysiek (klassikaal) als online werd aangeboden als gevolg van Covid-19. Enkele geïnterviewden melden voorafgaand aan de inschrijving telefonisch contact te hebben gehad met iemand van Lean Six Sigma om extra informatie te vergaren. Zij vertellen goed en vriendelijk te zijn geholpen. Een ander meldt dat Lean Six Sigma het initiatief tot contact heeft genomen nadat deze referent hun website had bezocht: "Tijdens dat gesprek werden al mijn vragen goed beantwoord en werd ik zelfs een stukje verder geholpen bij het helder krijgen van mijn opleidingsbehoefte. Ik voelde direct een klik", aldus voornoemde referent. De daadwerkelijke inschrijving kon men via een formulier op de website van Lean Six Sigma doen, of per e-mail, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Alle respondenten laten weten dat zij tijdig een bevestiging van inschrijving hebben ontvangen, evenals de nodige praktische informatie en het trainingsmateriaal. De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij gevraagd heeft om de lesmaterialen wat eerder naar hem te versturen zodat hij wat langer de tijd had om zich voor te bereiden op de opleiding. "Helaas was dit niet mogelijk. Dat vond ik wel jammer", aldus voornoemde referent. Een ander meldt nog dat het handig zou zijn geweest als hij van te voren had geweten welke begeleiding zijn werkgever zelf voor zijn rekening zou nemen.

Opleidingsprogramma

De gesproken deelnemers hebben zich via de website van Lean Six Sigma op de hoogte gesteld van het opleidingsaanbod en van de inhoud van de opleiding die zij op het oog hadden. De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de vooraf beschikbare informatie. Zij vinden de website van Lean Six Sigma voldoende overzichtelijk en konden goed vinden wat zij zochten. Voor zover zij het zich kunnen herinneren geven de referenten aan dat de prijs van de opleidingen duidelijk en compleet vermeld stond op de website. Ook over de groepssamenstelling is men tevreden. Zowel voor wat betreft de groepsgrootte als de groepssamenstelling: "De deelnemers waren afkomstig uit verschillende branches, maar allen hadden eenzelfde niveau", aldus één van hen. Over het algemeen zijn de geïnterviewden eveneens te spreken over het opleidingsprogramma qua inhoud, opbouw en tijdsduur. Weliswaar worden er enkele opmerkingen gemaakt: "De beschikbare tijd was voldoende. We hebben bij alle onderwerpen uitgebreid stil kunnen staan. Helaas was er geen tijd meer voor het maken van een proefexamen", meldt een geïnterviewde. En een ander: "Bij de Green Belt opleiding moest er veel vaart worden gemaakt om alle stof te kunnen behandelen. Soms kwam ik helemaal leeg thuis."

Uitvoering

Ook over de manier waarop Lean Six Sigma de besproken opleidingen heeft uitgevoerd zijn de meeste referenten enthousiast: dertig procent is "tevreden" en veertig procent is "zeer tevreden" hierover. De overige dertig procent geeft een neutrale score. Over de manier waarop theorie en praktijk zijn afgewisseld tijdens de opleidingen zijn de meeste respondenten goed te spreken. Theoretische blokken werden steeds afgewisseld met (groeps)opdrachten en praktijkvoorbeelden. Naar de mening van één referent waren er iets té veel groepsopdrachten. Men vertelt: "De deelnemers worden gestimuleerd om eigen casuïstiek aan te dragen, maar de trainers beschikken zelf over veel praktijkervaring en kunnen ook zelf ruimschoots levendige voorbeelden geven". Een ander zegt: "De trainers staan zelf nog met één been in de praktijk. Daardoor kunnen zij goede praktijkvoorbeelden geven en is het mogelijk om veel ervaringen te delen. Dat is prettig." Enkele referenten vertellen dat als gevolg van Covid-19 de lessen (deels) online zijn uitgevoerd. Zij geven aan dat het even wennen was voor de trainers en de deelnemers, maar zijn in het algemeen tevreden met hoe Lean Six Sigma heeft geschakeld rondom de Covid-19 perikelen. "De lessen zijn uitgevoerd via Zoom; er is wat geschoven in het programma om het behapbaar te houden", zegt een van hen. En een ander: "Technisch hadden ze het goed voor elkaar. De onlinemogelijkheden zijn benut. Er is onder andere gewerkt in break out rooms." Ook zijn de gesproken deelnemers tevreden over de begeleiding die ze kregen en de mate waarin de trainers voeling hielden met de wensen van de deelnemers, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken.

Enkele uitspraken ter illustratie: “De groep was niet heel erg groot, maximaal vijftien mensen; er was voldoende ruimte voor eigen ideeën en voor het afstemmen wanneer er een pauze nodig was” en “Ik had een concrete leerbehoefte. Al mijn vragen zijn beantwoord. Er was veel ruimte voor vragen en interactie. Het tempo lag hoog, maar dat vond ik fijn. De helft van de groep was online, de andere helft was fysiek aanwezig. Dat verliep prima.” Zoals gezegd geven drie referenten de uitvoering een neutrale score. Een van hen is van mening dat er meer samenhang tussen theorie en praktijk zou kunnen zijn: “Het theoriegedeelte was lang en soms wat saai. Pas nadat de gehele theorie was behandeld gingen we werken aan praktijkopdrachten. Theorie en praktijk werden dus erg gescheiden gehouden. Naar mijn mening had dat in een eerder stadium wat meer met elkaar vervlochten kunnen zijn. Het theoretische deel over Agile werken was voor mij wel bekend. Naar mijn mening zou daarin een selectie in de deelnemers kunnen worden gemaakt”, aldus voornoemde referent. Ook de anderen zijn van mening dat er iets meer afwisseling zou mogen zijn in werkvormen: “Het was soms wel heel veel luisteren. Dat maakt het erg vermoeiend”, aldus deze referenten.

Opleiders

Lean Six Sigma krijgt van de referenten veel lof voor wat betreft de ingezette opleiders. Veertig procent geeft de hoogst mogelijke score voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers; zestig procent is “tevreden”. De meesten vonden dat de opleiders de theorie goed konden vertalen naar de werkpraktijk van de individuele deelnemers en zich daarin betrokken toonden en goed meedachten. Verder vinden referenten dat de trainers veel praktijkvoorbeelden konden geven, de deelnemers goed konden meenemen in de stof, voldoende kennis hadden, snel konden schakelen, vriendelijk, vrolijk en spontaan waren, goed bereikbaar waren en snel reageerden op per e-mail gestelde vragen. De respondenten bevestigen zonder uitzondering dat de trainers voldoende tijd en aandacht beschikbaar hadden voor vragen en leerbehoeften van individuele deelnemers. De trainers mochten door hen ook per e-mail worden benaderd. Enkele uitspraken: “De trainer maakte de stof visueel. Elke keer wist hij de uitleg zakelijk te tekenen. Heel prettig; dan beklijft het beter”, “Er waren telkens twee trainers aanwezig. De één verzorgde de training, de ander hield de deelnemers scherp in de gaten. Hij zag erop toe dat een ieder het begreep en/of niet wegzakte, en of er behoefte was aan een break”, “De trainers waren kundig en didactisch goed onderlegd. Zij maakten vaart. Soms was er naar mijn mening niet voldoende tijd op om bij dingen stil te blijven staan” en “De trainer was bedreven in het hybride lesgeven. Het maakte niet uit of je online of fysiek deelnam. De groepjes werden altijd gemixt. Daardoor was er veel contact met anderen en was het mogelijk om situaties vanuit verschillende invalshoeken te bezien. Thans volg ik een vervolgopleiding. Helaas is de huidige trainer veel minder bedreven in het hybride lesgeven.” Een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, merkt nog op dat hij de ene trainer duidelijk geduldiger vond bij het herhalen van zijn uitleg dan de tweede trainer die hij heeft gehad.

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal kan de goedkeuring van de referenten wegdragen. Zij vertellen een map te hebben gekregen met daarin de theorie, opdrachten en toelichting. Men heeft alles van tevoren thuisgestuurd gekregen. Ook ontving men een USB-stick met aanvullende artikelen, oefencasuïstiek en sjablonen die de deelnemers in de dagelijkse werkpraktijk kunnen blijven gebruiken voor procesverbetering. “Het zijn mooie werkdocumenten”, zegt een referent hierover. Enkelen geven daarbij aan dat de stick niet voor ieder computersysteem bruikbaar is. Men geeft aan dat het materiaal passend, duidelijk, goed geschreven, netjes verzorgd en goed gestructureerd is. Veel respondenten zeggen erbij dat ze een deel ervan nog geregeld gebruiken om iets in op te zoeken. De meeste referenten geven het trainingsmateriaal dan ook een positieve score, op twee referenten na die een neutrale score geven. Eén van hen doet dit omdat hij het materiaal liever eerder had ontvangen. De ander merkt op dat er een verkeerde sheet in het lesmateriaal zat. Overigens is dat goed en snel opgelost.

Accommodatie

Vier referenten kunnen niet oordelen over de lesaccommodatie omdat zij hun hele opleiding online hebben gevolgd. Zes referenten geven de accommodatie wél een beoordeling. Zij zijn hierover unaniem positief. Sommige referenten vertellen dat Lean Six Sigma is gevestigd in een bedrijfsverzamelgebouw. Weliswaar is er volgens sommigen een rare ingang vanaf het parkeerterrein, maar verder noemt men het gebouw prima bemand en bewegwijzerd. “Lean Six Sigma heeft een eigen sfeer. Alles is goed geregeld. Er is goede koffie en thee en ook de lunchvoorzieningen zijn prima. Alle faciliteiten zijn aanwezig”, aldus een positief gestemde referent. Anderen hebben gebruik gemaakt van een lesaccommodatie in Doorn. Daarover vertelt men: “De accommodatie was prima. Goed gefaciliteerd. Er werd een goede lunch geserveerd en het was mogelijk om een tussentijds een boswandeling te maken” en “De locatie in Doorn was prima; alleen jammer dat er twee dagen achter elkaar precies dezelfde lunch werd geserveerd.”

Natraject

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de besproken opleidingen zijn afgerond met een eindopdracht en een (online) theorie-examen. Een referent vertelt: “Het online examen verliep goed. Af en toe werd er met je mee gekeken. Na afloop van het examen hebben we met de trainer de vragen doorgenomen. Er waren duidelijke beoordelingsnormen. We hebben vrij snel een terugkoppeling gekregen.” De respondenten laten weten dat zij per post hun certificaat toegestuurd hebben gekregen. Lean Six Sigma heeft de deelnemers na afronding van de opleiding gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Ook tussentijds wordt er veelvuldig geëvalueerd: “We kregen na elke les een berichtje om te vragen hoe het was gegaan, wat er eventueel beter kan of wat er moet worden veranderd”, licht een geïnterviewde toe. Referenten melden dat Lean Six Sigma open staat voor feedback en eventuele op- of aanmerkingen meteen ter harte neemt. De meesten zeggen dat ze het leerdoel dat ze voor ogen hadden toen ze begonnen met de opleiding hebben gehaald. “Je krijgt handige tools mee waarvan ik direct profijt heb in mijn functie”, licht een referent toe. En een ander: “Ik heb veel theorie toegepast in de praktijk. Mijn manier van denken is veranderd. Dat heeft een zekere toegevoegde waarde voor de praktijk.” Enkele respondenten vertellen dat ze na afsluiting van hun opleiding voor vragen nog steeds contact mogen opnemen met de opleider. Weliswaar hangt dat af van de afspraken die de werkgever daarover met Lean Six Sigma heeft gemaakt. Maar een referent voor wie dit niet geldt zegt: “Ik voel mij vrij om vragen te stellen en contact te leggen. Ik weet zeker dat ze klaar staan. Zij bieden dat niet zelf actief aan. Het initiatief hiertoe ligt bij de deelnemers.” Een ander vertelt: “Lean Six Sigma biedt twee coaching momenten aan waar je gebruik van mag maken. Die handreiking is meerdere keren geboden.” Een ander meldt hierover dat het fijn zou zijn wanneer het iets duidelijker zou worden gemaakt wat de coaching inhoudt en hoe dat vorm wordt gegeven. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vond het jammer dat de beoordeling van het praktijkdeel wat summier was: “De opdracht is niet op inhoud beoordeeld of met een cijfer. Ik kreeg alleen een mailtje waarin stond dat mijn opdracht super afgerond was”, aldus deze referent. Alle overige referenten geven het natraject een positieve score.

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop Lean Six Sigma de organisatie en administratie rondom de besproken opleidingen heeft geregeld zijn de referenten goed te spreken. “Het was allemaal goed geregeld, ik ben dik tevreden over de wijze van aanmelden, hoe de informatie tot mij kwam en over de facturatie”, aldus één van hen. En een ander: “Ik werd steeds op tijd voorzien van informatie. Ik ben zelfs een keer op zondag gebeld omdat de trainer verkoudheidsverschijnselen had en het niet helemaal zeker was of de opleiding doorgang kon vinden. Het verliep meer dan prima.” Lean Six Sigma is flexibel. Referenten vertellen: “Omdat ik net voor mijzelf was begonnen heb ik gevraagd of ik in termijnen mocht betalen. Daarin werd ik prima geholpen. Ik mocht zelfs het aantal termijnen aangeven. De medewerker van de organisatie en administratie was aardig, leuk en meedenkend” en “Nadat ik na twee sessies moest afhaken mocht ik op een later moment weer aansluiten bij een andere groep. Dat was prettig.” Anderen vertellen weinig of niets van de organisatie en administratie te hebben gemerkt omdat zij de opleiding geheel online hebben gevolgd of omdat het contact via de werkgever verloopt. Wél merken zij op dat de opleiding soepel is verlopen, hetgeen op een goede organisatie en administratie duidt. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat een deel van de lesmap niet in orde was: “De opleiding gaat over procesverbetering, dus practise what you preach”, meent hij.

Relatiebeheer

Zes referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer van Lean Six Sigma; ofwel het contact is voorbehouden aan anderen binnen de organisatie, danwel zij hebben zich afgesloten voor mailberichten. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Eén referent geeft een neutrale score. Deze referent meldt nooit meer iets van Lean Six Sigma te hebben vernomen. De rest is tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Lean Six Sigma de relatie met haar deelnemers onderhoudt. Respondenten geven aan dat ze met enige regelmaat een nieuwsbrief per e-mail ontvangen met interessante vakinformatie, het opleidingsaanbod en online events; de zogenoemde 'Leanspiratie' bijeenkomsten. "Dit zijn inspiratiebijeenkomsten die worden aangekondigd in de nieuwsbrief. Het zijn bijeenkomsten waarbij je van elkaar leert en een netwerk kunt opbouwen. Daardoor krijg ik wat hulp en steun bij projecten", licht een referent toe. Anderen ontvangen de nieuwsbrief niet; zij hebben zich daarvoor misschien afgemeld of niet aangemeld, denken ze zelf. Een geïnterviewde die de opleiding nog niet heeft afgerond zegt geen weet te hebben van enige vorm van relatiebeheer: "Wellicht zouden ook deelnemers die nog niet zijn afgestudeerd aan de bijeenkomsten kunnen deelnemen. Een stukje opvolging zou leuk zijn. Ik zou graag aangesloten blijven", zegt hij. Een referent meldt tot slot dat hij via LinkedIn op de hoogte blijft van de ontwikkelingen bij Lean Six Sigma en vindt dat een goede methode.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de bij Lean Six Sigma gevolgde opleidingen. De meeste van hen noemen de prijs "marktconform" en "reëel". Een uitspraak: "Ik wilde zo veel mogelijk leren en zo veel mogelijk kennis en ervaring opdoen. Lean Six Sigma heeft veel praktijkkennis. Ik vind het de investering waard en ben ervan overtuigd dat het zich gaat terugverdienen." Twee geïnterviewden vonden de opleiding zelfs goedkoper dan bij anderen en dat heeft mede tot hun keuze voor Lean Six Sigma geleid. Tot slot scoren twee geïnterviewden niet op dit onderdeel bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat negen van de tien referenten (zeer) tevreden zijn over de verzorgde opleidingen van Lean Six Sigma. Een referent benadrukt hier nogmaals dat hij het een goede, inhoudelijke opleiding met veel verschillende werkvormen vindt, die hij als "zeer prettig" heeft ervaren. Een tweede benadrukt nog eens hoe goed alles steeds geregeld was: "De medewerkers en trainers van Lean Six Sigma zijn vriendelijk, makkelijk, goed bereikbaar, meedenkend en behulpzaam." Een derde meldt dat hij energie krijgt van de opleiding en er heel blij van wordt: "Ik merk 100% profijt van de opleiding. Ik ga zeker naar hen terug omdat het zo laagdrempelig maar vooral ook een praktische opleiding is", zegt deze referent. Eén referent geeft een neutraal eindoordeel. Hij heeft wat opmerkingen die reeds bij andere onderdelen zijn verwoord. Acht referenten zouden de opleidingen van Lean Six Sigma zonder meer aanbevelen aan collega's of hebben dat al eens gedaan. Sommigen hebben besloten tot het (gaan) volgen van een vervolgopleiding bij Lean Six Sigma.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Lean Six Sigma Groep op 02-12-2021.

Algemeen

Lean Six Sigma Groep biedt open trainingen en opleidingen op het gebied van de Lean Six Sigma methode; een wereldwijd bewezen methodiek voor het duurzaam en aantoonbaar verbeteren van processen en organisaties. Het biedt een aanpak waarmee organisaties op een gestructureerde wijze concrete resultaten kunnen boeken met continu verbeteren. De organisatie is in 2012 gestart en behoort nu tot de top 5 spelers van Nederland in een markt waarin steeds meer partijen op dit gebied opereren. Lean, Agile en Six Sigma echt in de praktijk werkend krijgen is waar Lean Six Sigma Groep zich volledig voor inzet. Daartoe bieden zij standaard in elke training coaching on the job aan als unique selling point zodat deelnemers daadwerkelijk resultaten bewerkstelligen voor de organisatie waarin zij werkzaam zijn en veranderingen succesvol kunnen implementeren. Trainingen worden georganiseerd op verschillende locaties in Nederland. Lean Six Sigma biedt haar trainingen hybride aan: fysiek, online of een combinatie van beide. Daarnaast worden de trainingen ook incompany aangeboden.

Kwaliteit

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 en zonodig bij te sturen. Men streeft naar een trainingsbeleving waarbij de vertaling van visie naar resultaat centraal staat. "Practice what you preach" is daarbij het adagium. Lean Six Sigma Groep werkt met deskundige trainers/consultants die over veel praktijkkennis uit allerlei branches beschikken. Het trainers/consultantsteam is de afgelopen periode qua samenstelling wat gewijzigd. Door de Corona-crisis zijn veel trainingen online verzorgd. Mede door deze ontwikkelingen heeft Lean Six Sigma een wat uitgebreider intern inwerk/trainingsprogramma opgezet om alle trainers/consultants op hetzelfde niveau te krijgen. Er zijn thans tien trainers/consultants in vaste dienst. Daarnaast werkt men met een flexibele schil die wordt ingezet op specialismen. Vier personen vormen gezamenlijk de backoffice. Maandelijks vindt er een overlegbijeenkomst met alle trainers/consultants plaats waarin ontwikkelingen en trends worden besproken. Op elke training worden twee trainers/consultants ingezet zodat men van elkaars vaardigheden kan leren. Daarnaast worden er intervisie-bijeenkomsten georganiseerd en worden er filmpjes gemaakt om met elkaar te bespreken. Lean Six Sigma Groep beschikt over twee internationale certificeringen: IASSC en LCS. Vanuit de door hen voorgeschreven standaard wordt het trainingsmateriaal continu in gezamenlijkheid aangepast en ontwikkeld. Een ieders expertise kan daarin worden verwerkt.

Continuïteit

De afgelopen is een aantal nieuwe opleidings- en trainingstitels (vooral Agile-opleidingen) aan het aanbod toegevoegd. Onder meer een combinatie training tussen Lean en Agile; een dergelijke combinatie is thans een unique selling point van Lean Six Sigma. Met de uitbreiding van deze trainingen in het aanbod loopt Lean Six Sigma voorop met als doel de klantgerichtheid en klanttevredenheid te optimaliseren. Tendens is ook dat steeds meer trainingen over de landgrenzen worden gegeven; doordat de trainingen in het Engels worden gegeven en opdrachtgevers ook veelal wereldwijd werken is hierin een groei waar te nemen. De onlinelesmogelijkheden maken dat mogelijk. Lean Six Sigma heeft, ondanks Corona, in 2021 de hoogste omzet in haar bijna 10-jarig bestaan gemaakt. Mede 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 voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode waarin de corona-crisis zijn intrede heeft gedaan is er versneld ingezet op online leren. Daartoe is een forse investering in technologie gedaan. Thans bouwt Lean Six Sigma aan een LMS-systeem met e-learnings voor de theoretische onderwerpen, waardoor het hybride leren nog meer vorm kan krijgen. Lean Six Sigma onderhoudt haar relatie met klanten door het uitgeven van nieuwsbrieven waarin vakinformatie wordt gedeeld. Daarnaast worden er bijeenkomsten georganiseerd; “Leanspiratie bijeenkomsten” genoemd. Tijdens deze inspiratiesessies worden ervaringen uitgewisseld waardoor men leert men van elkaar en bestaat er de mogelijkheid tot netwerken. Mede door de capabele trainers/consultants, de praktijkgerichtheid van de trainingen, de goede organisatie, de prettige samenwerking en het nakomen van de afspraken wordt Lean Six Sigma Groep bij een grote klantengroep als een gewaardeerde speler in de markt gezien.

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