

# Klanttevredenheidsonderzoek

Lean2Succes

18-05-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lean2Succes 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>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 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	30%
Accommodatie③					
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	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 onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Sommige referenten werken al jaren samen met Lean2Succes. Anderen hebben het instituut op het internet gevonden of zijn erop gewezen door een collega. Enkele uitspraken: "Ik kende een oud-collega die bij hen werkt en ik was op zoek naar Lean trainingen", "Na een interne vraag om een passende opleiding heeft mijn collega hen online gevonden" en "Ze verzorgden al eerder opleidingen voor ons." Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede recensies, de goede ervaringen in het verleden, het juiste aanbod, het prettige contact, de professionaliteit en het nakomen van de afspraken.

Enkele citaten op dit gebied: “De samenwerking is heel prettig en ze zijn heel toegankelijk. Ze sluiten met de training goed aan op het niveau van onze medewerkers en ze leveren ook via consultancy ondersteuning voor het management”, “We worden er beter van in de praktijk en ons beleid is dan ook om het hele kantoor op te leiden”, “Ze kennen ons bedrijf en hebben ervaring binnen de sociale werkvoorziening. Daarnaast vind ik de trainers heel benaderbaar en weten ze wat er in de praktijk speelt” en “Ik vind dat ze je echt meenemen in het proces van wat Lean is en wat het betekent in de praktijk. Sterk is de combinatie van de theorie en de praktijk die tastbaar is en geënt op de eigen organisatie.” In de voorbereiding op de training vindt op een goede manier overleg plaats over de opleidingsvraag en wensen van de klant om op die manier een passend aanbod te kunnen doen. Allen zijn positief tot zeer positief over het voortraject bij Lean2Succes.

### **Opleidingsprogramma**

Alleen maar tevredenheid heerst bij de geïnterviewden over het opleidingsprogramma bij Lean2Succes. Samen met de klant wordt gekeken naar eventuele specifieke wensen en aandachtspunten voor de training. Volgens de respondenten wordt in de voorbereiding goed geluisterd naar de klant en is het op die manier mogelijk om een programma op maat aan te bieden. Ter illustratie enkele citaten: “Er is vooraf veel en goed contact met mijn vaste aanspreekpunt over het programma van de training en onze wensen daarin. Dat verloopt prima”, “We hebben van tevoren goed overleg, waarin onze verwachtingen worden uitgesproken en waar de deelnemers naar op zoek zijn. Daar komt dan een passend programma uit” en “Je neemt hen mee in de problemen, waar je mee te maken hebt, en dan maken ze vanuit de werkvloer de vertaalslag naar de training. Theorie is belangrijk, maar het is vooral belangrijk waar je in de organisatie tegenaan loopt.” De kosten zijn van tevoren bekend en de bijbehorende offerte is helder.

### **Uitvoering**

Uit de vraaggesprekken komen enkel positieve verhalen naar voren over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en men roemt de link met de dagelijkse praktijk van de klant. Er wordt goed ingespeeld op de behoefte van de groep en er is veel ruimte voor het stellen van vragen. Een en ander komt ook naar voren in de volgende citaten: “We konden in de trainingen casussen uit onze eigen praktijk behandelen en met elkaar serieus daarmee aan het werk gaan”, “We hebben twee dagen achter elkaar les en dan twee weken om op de werkplek de methode toe te passen. Op de derde lesdag kunnen we dan de ervaringen met elkaar delen”, “Zelf heb ik ooit een opleiding bij hen gevolgd op een geweldige locatie met cursisten van verschillende organisaties. Het was leuk om mee te kijken bij andere bedrijven. Daar leer je ook weer van. Sindsdien hebben we bij hen de training incompany afgenomen en de deelnemers waren heel enthousiast. Iedereen heeft zowel de yellow als de green belt gevolgd. Je leert om echt te gaan zoeken naar de grondoorzaak. De valkuil is namelijk om direct met oplossingen te komen”, “Het is een hele leuke, interessante en leerzame training die volgens de collega’s goed toe te passen is in het dagelijks werk” en “De collega’s waarderen het dat er aandacht en tijd aan hen wordt besteed in de vorm van een goede training en het was fijn om collega’s te ontmoeten van andere locaties. Het was een duidelijk verhaal en er was veel ruimte voor vragen en discussies. Ook was er steeds de link naar de praktijk. Ze doen ook consultaties en vanuit die ervaring kunnen ze de dingen goed uitleggen. Nu zijn we gestart met terugkomdagen. Ze denken goed daarin mee en zijn daarbij lekker praktisch.”

### **Opleiders**

Met grote tevredenheid vertellen de geïnterviewden over de kwaliteiten van de opleiders van het instituut. Men noemt de trainers rustig, prettig in de omgang en professioneel. Uit de interviews komt ook naar voren dat ze oog hebben voor de groep en dat ze uitgebreid ingaan op de praktijk. Enkele uitspraken ter illustratie: “Ze staan zelf ook midden in de praktijk. Wij zijn doeners en daar passen zij goed bij”, “Ik vind hen heel goed. Ze kunnen de les heel snel aanpassen aan de groep en weten goed door te vragen en door te pakken. Ze weten mensen te bewegen om dieper in zichzelf te graven”, “We hebben een vaste trainer en hij heeft een goede manier van overbrengen van de stof. Hij kent onze branche en dat is heel prettig. Ik vind hem heel benaderbaar en klantgericht”, “Het was een fijne en rustige persoon die bij een grote groep cursisten toch goed het overzicht wist te bewaren. Hij bood ook veel ruimte om tussendoor vragen te stellen” en “Ze hadden zich goed voorbereid op onze organisatie. De uitleg was duidelijk en goed onderbouwd en het was goed toepasbaar in ons bedrijf.”

### **Trainingsmateriaal**

Een van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op het gebruikte lesmateriaal om een oordeel te geven. De anderen geven in meerderheid een positieve beoordeling voor de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Met spreekt onder andere over: online materiaal, powerpointpresentaties, een syllabus per trainingsniveau, geplastificeerde tooltips en templates van modellen. Enkele uitspraken: "Het online materiaal zag er goed uit. Ze werken met een leerportaal", "Voorheen werkten ze met een syllabus en nu kun je het theoretisch lesmateriaal online vinden in een portal. Daarnaast krijg je een hand-out en een aantekenboekje" en "In de readers stond alles duidelijk beschreven en het materiaal is ook online te vinden. Later was er voor ons online nog aanvullend materiaal beschikbaar." Een van hen geeft een neutrale score voor dit onderdeel. Hij vindt dat best nog wel veel materiaal analogo wordt aangeleverd en hij pleit voor wat meer digitale hulpbronnen voor de cursisten.

### **Accommodatie**

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en de referenten onthouden zich dan ook van een oordeel over de accommodatie van het instituut.

### **Natraject**

Allen zijn goed te spreken over de manier waarop Lean2Succes vorm geeft aan het natraject. De opleidingen worden afgesloten met een diploma/certificaat en na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op de uitvoering van de opleiding en de kwaliteit van de trainers. Ook met de opdrachtgever worden het verloop en het resultaat van de training doorgenomen. Enkele uitspraken op dit gebied: "Na zes weken is er een presentatie door de deelnemers, waar de leidinggevende en de trainer bij aanwezig zijn. Dan wordt het op een goede manier afgesloten", "Er was een afsluitende meeting met de werkstukken van de cursisten en aansluitend heb ik met hen afstemming gehad over het verloop van de training" en "Aan het einde van de cursusdag wordt kort met elkaar geëvalueerd en aan het einde is er een evaluatieformulier voor de deelnemers." Op het gebied van de nazorg vertellen meerdere referenten dat er na afloop altijd nog ruimte wordt geboden om de trainers te benaderen met vragen. "Ze staan er altijd open voor om nog een stukje ondersteuning te geven. Daarnaast is er ook op LinkedIn een platform", vertelt een van hen. Allen zijn positief over de behaalde resultaten met de opleidingen. Ter illustratie: "Dat onze medewerkers graag een volgende opleiding willen volgen bij hen zegt al genoeg over de tevredenheid" en "Het was heel geslaagd en daarom gaan we weer een traject met hen aan."

### **Organisatie en Administratie**

Uit de interviews spreekt grote waardering voor de organisatie en administratie van het instituut. Volgens de geïnterviewden zit alles organisatorisch goed in elkaar. De bereikbaar noemt men perfect. Vaak heeft men dezelfde dag antwoord van de vaste contactpersoon. Enkele citaten: "Niet alleen met mijn vaste aanspreekpunt maar ook met iedere trainer is het contact goed. We kunnen snel en goed schakelen" en "Binnen vierentwintig uur heb je antwoord op je vraag via de e-mail en je wordt altijd keurig en snel teruggebeld." Er wordt in de interviews gesproken over honderd procent flexibiliteit naar de klant. Ter illustratie: "Er is veel ruimte om alle onderwerpen te bespreken die voor ons relevant zijn", "We hebben gevraagd of het lesmateriaal in het Engels overgezet zou kunnen worden en dat hebben ze keurig geregeld", "Ze zijn absoluut heel flexibel. Als we bijvoorbeeld een medewerker hebben met een bepaalde belemmering, houden ze daar rekening mee" en "We hebben verschillende keren geannuleerd door de coronamaatregelen en dat was geen punt en soepel te regelen." De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en ook de facturen kloppen met de uitgebrachte offerte.

**Relatiebeheer**

De referenten laten in meerderheid positieve en zeer positieve geluiden horen over de manier waarop Lean2Succes het contact met de klant onderhoudt. Men spreekt over een prettige relatie en een proactieve benadering door het instituut. Enkele citaten op dit gebied: "Ze onderhouden absoluut het contact. Ze sturen af en toe een mail en soms praten we even bij over de nieuwe ontwikkelingen bij ons. Ze laten je niet in de steek", "Ze schakelen snel met je en houden de vinger aan de pols", "Tijdens de training hebben we goed contact en ook kort daarbuiten, maar niet te lang daarna. Dat hoeft van mij ook niet", "Ze bellen af en toe en informeren naar hoe het gaat. Ze verzorgen bij ons ook consultancy en ze kijken dan altijd even om met mij bij te kletsen, als ze daarvoor bij ons zijn", "Ze sturen weleens een aardigheidje en we hebben nog contact over een vervolg op de trainingen" en "We hebben sinds de trainingen nog een aantal keren contact gehad om te kijken naar hoe het in de organisatie gaat en ook naar mij op het persoonlijke vlak. Er is een prettige relatie ontstaan." Een van hen geeft een neutrale score, omdat er misschien wat vaker na afloop van de training contact gezocht kan worden met hem.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Een van de respondenten is niet betrokken geweest bij het bepalen van de prijs van de opleiding en geeft dan ook geen score. De anderen laten zich tevreden uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit instituut, wat naar voren komt in de volgende citaten: "Voor wat ze bieden vind ik de verhouding prima. Ze leren je echt om te werken met Lean", "Als je kijkt naar wat ze vragen voor wat ze bieden, dan is het uitstekend. Anderen vragen vele malen meer", "Als ik het vergelijk met anderen, ben ik tevreden. Het is wel wat duurder geworden in de afgelopen tijd, maar dat was te verwachten" en "Het is bij hen toegankelijk en niet te duur voor wat ze bieden."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Allen zijn goed te spreken over de uitvoering van de opleidingen en de referenten laten zich ook positief uit over de samenwerking met het instituut. Verschillende sterke punten worden genoemd, waaronder: de professionaliteit, de benaderbaarheid, de deskundigheid, de klantgerichtheid en de kwaliteit van de trainers. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ik vond de gesprekken vooraf met mij heel goed. Ze denken mee in wat past bij de organisatie. Bij ons was dat een training in een ietwat uitgekleden vorm", "Ze zorgen voor een praktisch toepasbare en energieke training", "De communicatie is helder. Ze geven vakinhoudelijk goede trainingen in Lean en hebben ook verstand van verzekeringen, onze branche", "Sterk is de kwaliteit van de trainers en ook de combinatie van praktijk en theorie. Lean is een praktische tool en dat weten ze goed over te brengen", "Ze weten de boodschap op een simpele manier te brengen en gebruiken hele duidelijke voorbeelden", "In het contact merk je dat ze echt betrokken zijn bij de organisatie en dat ze daarin flexibiliteit tonen. Ze weten theorie en praktijk goed te combineren en de mensen erin mee te nemen" en "Ze kunnen zich goed verplaatsen in de processen binnen ons bedrijf. Ze sluiten aan bij onze organisatie en weten wat er speelt en gebeurt bij ons." Op het gebied van aandachtspunten en tips voor het instituut merkt een van hen op dat hij een online training niet ideaal vindt en een ander geeft de tip om eens een nieuw filmpje te gebruiken als lesmateriaal. Een derde referent geeft de tip om misschien nog iets meer in te spelen op de wensen van de klant. Hij heeft soms discussie met het instituut over de haalbaarheid van de training als hij die in één dag wil laten plaatsvinden. Allen zijn bereid om Lean2Succes aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Lean2Succes op 18-05-2022.

### Algemeen

Lean2Succes is een organisatie met enthousiaste en professionele Lean & Scrum trainers en consultants. Pieter van Sligtenhorst en Ed Cramer zijn formeel eigenaar van de vof Lean2Succes. Zij werken samen met een aantal zelfstandig ondernemers, allen handelend onder de naam Lean2Succes. Lean is een filosofie waarbij het leveren van waarde aan de klanten centraal staat en verspilling wordt geminimaliseerd. Het bedrijf geeft trainingen op het gebied van Lean, Agile en Scrum en verzorgt ook consultancy op deze gebieden. Lean2Succes gelooft erin dat het overal beter en leuker kan, voor zowel klanten als medewerkers. Hun doel is het verhogen van het werkplezier, de klanttevredenheid én het verbeteren van de resultaten in organisaties. Lean geeft medewerkers verantwoordelijkheid en stelt ze in staat zelfstandig continu te verbeteren. Alle Lean en Scrum trainers geven ongeveer 50% van hun tijd training. De andere helft van hun tijd implementeren ze Lean en Scrum bij klanten. Hierdoor hebben ze een enorm scala aan praktijkvoorbeelden en weten ze als geen ander waar rekening mee moet worden gehouden om Lean succesvol toe te passen. Lean2Succes heeft klanten in verschillende branches zoals de financiële dienstverlening, de overheid, de zorg, participatiebedrijven, onderwijs, IT, Hospitality en afvalverwerking.

### Kwaliteit

Lean2Succes helpt mensen en organisaties om slimmer te werken in plaats van harder. De trainingen zijn erg praktijkgericht en trainers vinden het belangrijk dat de deelnemers met de opgedane kennis en vaardigheden ook echt impact kunnen hebben. Na een training moeten ze zelf in staat zijn om hun manier van werken te verbeteren. Omdat Lean2Succes een relatief kleine organisatie is, onderhoudt men persoonlijk contact en kent men alle klanten goed. Lean2Succes levert standaard trainingen, maar stemt deze wel altijd af op de deelnemers en op de organisaties waar ze in company trainingen mogen geven. Trainingsmateriaal wordt zelf ontwikkeld. Het begon ongeveer 10 jaar geleden met een training van een halve dag, de Lean Kennismaking en is daarna uitgebreid met verschillende meerdaagse trainingen. Sinds 2 jaar bestaat er een online omgeving waar een deel van de theorie beschikbaar wordt gesteld ter voorbereiding op de klassikale trainingdagen. De afgelopen jaren heeft Lean2Succes meer trainers aan zich weten te binden; nieuwe collega's met een sterke betrokkenheid en professionaliteit bij het werkveld die ervaring hebben met de materie en met het geven van trainingen. Ze moeten daarnaast ook ondernemer willen zijn, want de afspraak is dat men met elkaar voor de omzet zorgt. Nieuwe collega's volgen eerst de trainingen als deelnemer en gaan daarna, samen met een ervaren collega, zelf aan de slag. In principe worden de trainingen met twee trainers gegeven zodat men elkaar van feedback kan voorzien en van elkaar kan leren. Alle trainingen zijn goed gedocumenteerd. Eigen kennis blijft op peil door zelf ook trainingen te volgen, zowel inhoudelijk als op het trainersvlak. Deelnemers vullen na elke training een evaluatieformulier in, over zowel de training als de trainers. Met de uitkomst kan worden bijgestuurd mocht daar aanleiding voor zijn. Bij incompany trainingen is er na afloop doorgaans contact met de opdrachtgever die een terugkoppeling krijgt van de ervaringen die tijdens de training zijn opgedaan. Met bovenstaande benadrukt Lean2Succes de focus op een maximaal streven naar kwaliteit.

### Continuïteit

Het gaat goed met Lean2Succes. Na een wat mindere periode in verband met Covid is de organisatie weer volop klassikale trainingen en consultancy aan het geven. De organisatie is lid van een flink aantal netwerkorganisaties en is actief op LinkedIn met het plaatsen van informatie. Men beschikt over een trainingsaanbod dat op basis van feedback van deelnemers, ervaringen die zijn opgedaan tijdens consultancy en nieuwe kennis die men opdoet via trainingen, boeken en internet, voortdurend wordt aangepast.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Lean2Succes voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Lean2Succes onderscheidt zich van andere bureaus door hun persoonlijke betrokkenheid bij klanten. De organisatie werkt alleen met collega's die ervaring hebben in het vakgebied, zodat er verhalen uit de praktijk vertelt kunnen worden. Lean2Succes heeft de Lean trainingen met de hoogste review-scores op Springest. Daarnaast geeft Hogeschool Inholland één van de trainingen aan hun studenten Technische Bedrijfskunde. De organisatie stelt hoge kwaliteit voorop en vindt het belangrijk dat de deelnemers dat ook zo ervaren. Alles moet tip-top in orde zijn. Dit alles maakt dat de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt met grote tevredenheid op de samenwerkingen terugkijken en graag investeren in de relatie die men tot nu toe heeft weten op te bouwen.

## 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