

# Klanttevredenheidsonderzoek

The Lean Six Sigma Company

07-12-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The Lean Six Sigma Company 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>13</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				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	20%
Accommodatie③					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			20%	20%	60%
Relatiebeheer④			10%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				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 Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Sommige referenten kennen The Lean Six Sigma Company al vanuit het verleden. Anderen zijn door een collega of relatie of via mond-tot-mondreclame bij dit instituut uitgekomen voor de opleiding. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, de positieve recensies, de prettige samenwerking en de expertise op het vakgebied. Men noemt The Lean Six Sigma Company een gerenommeerd instituut op het gebied van deze opleidingen. Enkele uitspraken: "We kennen de trainer en kiezen dus eigenlijk voor zijn kwaliteit", "We hebben een offerte gevraagd bij drie partijen en zij kwamen er als beste uit qua prijs-kwaliteitverhouding", "We waren bezig met een veranderingsproces binnen het team met een aantal nieuwe mensen. Tot dan toe werd er niet echt naar processen gekeken en we wilden meer procesmatig gaan werken" en "Fijn is dat ze de internationale erkenning hebben en dat ik van het begin af aan heb gewerkt met dezelfde gezichten. Ze zijn meer dan een opleider. Ze zijn voor ons een partner."

In het voortraject wordt samen met de klant uitgebreid gekeken naar de opleidingsvraag en wat The Lean Six Sigma Company daarin kan betekenen. Ter illustratie: “We hebben een kennismakingsgesprek gehad over wat zij kunnen en wat ik wil en dat paste bij elkaar. Ook was er een ‘klik’” en “Vooraf kijken we samen naar de aandachtspunten en de doelgroep en dan is het eigenlijk altijd fijn en snel schakelen” en “Eerst hebben ze de nodige informatie gevraagd en aan de hand van onze visie, doelen en eisen zijn ze tot een voorstel gekomen.” Men laat zich positief uit over de werkzaamheden van het instituut in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Allen zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma van The Lean Six Sigma Company. Men noemt het programma door het instituut op maat gemaakt voor de klant. Dit komt ook naar voren in de volgende citaten: “Samen met de trainer hebben we een programma gemaakt dat echt maatwerk was voor ons”, “Het contact met de trainer was heel fijn. Samen hebben we gekeken naar onze vraag. Hij heeft daarbij goed geluisterd en ook vanuit zijn expertise voorstellen gedaan, wat heeft gezorgd voor een mooi programma” en “Ze namen de tijd om zich te verdiepen in onze wensen en zo op een goede manier maatwerk aan te bieden.” De prijs van de training is vooraf bekend en de offerte is helder over de opbouw van de kosten.

### **Uitvoering**

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de uitvoering van de trainingen. Men vindt dat voldaan is aan de verwachtingen die vooraf zijn gewekt. Woorden die de geïnterviewden gebruiken voor de omschrijving van de uitvoering zijn: maatwerk, interactief, praktisch, heel leerzaam, leuk en heel bruikbaar. Illustratief voor de tevredenheid zijn de volgende uitspraken: “Het is heel interessant om op die manier naar processen te kijken. Je krijgt ook tools waarop je kunt terugvallen”, “Iedereen was heel enthousiast en kreeg er energie van in de plaats van dat het energie kostte, terwijl sommigen al langer dan twintig jaar werkzaam zijn. Ze vonden het inhoudelijk heel goed met praktijkvoorbeelden en praktische dingen die goed toepasbaar zijn”, “We hebben hier afspraken gemaakt en dat hebben ze doorvertaald naar de andere landen, zodat we overal werken met dezelfde kennis. Het was een soort kennismaking met Lean en dan wat meer richting de Yellow Belt. Dit hebben ze in vier of vijf landen in de lokale taal uitgevoerd”, “We waren heel blij met de uitvoering, want het was goed toegespitst op ons en lekker praktisch. Ook werd de trainer als heel betrokken bij de groep ervaren” en “De samenwerking is gegroeid tot niet zomaar een training maar een maatwerkpakket, waarin ze onze mensen hebben opgeleid en zij alleen nog maar de licentie hoeven af te geven.”

### **Opleiders**

Uit de interviews spreekt grote waardering voor de kwaliteit van de opleiders van het instituut. Deze positieve beoordeling heeft onder andere te maken met hun deskundigheid, betrokkenheid en praktijkgerichtheid. Ook worden hun flexibiliteit en de goede aansluiting bij de groep als belangrijke pluspunten genoemd. Enkele citaten die hierbij passen: “Zowel in Nederland als in de andere landen waar ze de trainingen hebben georganiseerd, hebben we alleen maar positieve geluiden gehoord. De kwaliteit is hoog en ze zijn flexibel in de manier waarop ze de stof kunnen overbrengen”, “Ze werken heel gestructureerd en weten de leerstof heel duidelijk over te brengen”, “Natuurlijk zijn ze allemaal verschillend, maar de kwaliteit is van allen goed tot zeer goed”, “In de coronatijd moest het soms online en dan was de connectie minder, maar face-to-face was het heel goed”, “Ik ben altijd heel kritisch maar over beide trainers was ik heel tevreden. De een was wat meer zakelijk en de ander wat meer joviaal, maar beiden waren heel kundig” en “Ondanks de droge stof wist de docent de aandacht erbij te houden met goede voorbeelden uit de eigen praktijk.”

### **Trainingsmateriaal**

Drie referenten hebben te weinig zicht op de kwaliteit van het lesmateriaal om een oordeel te geven. De anderen zijn in meerderheid goed te spreken over het trainingsmateriaal dat door het instituut wordt verstrekt. Men heeft het over een online leeromgeving, waarin voor aanvang van de training al het lesmateriaal beschikbaar is. Er wordt onder andere gesproken over: presentaties, filmpjes en digitale boeken. Ter illustratie enkele uitspraken: “Je had de beschikking over een e-boek. Online had je verder materiaal ter voorbereiding op de training en tijdens de les waren er oefeningen” en “In een eigen leeromgeving kon je al het materiaal downloaden en je kon ook kiezen voor de fysieke boeken.” Een van de geïnterviewden meent dat de voorbeelden nog iets mee toegespitst kunnen worden op de klant en hij geeft daarom een neutrale score.

**Accommodatie**

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en daarom wordt er geen score gegeven voor de accommodatie.

**Natraject**

Allen geven een positieve beoordeling voor het natraject bij The Lean Six Sigma Company. Over het algemeen zijn de opleidingen afgerond met het behalen van een certificaat. Na afloop wordt de deelnemers gevraagd om een evaluatie. Ook met de opdrachtgevers wordt veelal naderhand het verloop van de training en/of de behaalde resultaten doorgesproken. Enkele citaten op dit gebied: "Op basis van de evaluatieformulieren van de deelnemers gaan ze het gesprek aan met mij en vragen ze feedback" en "Ze hebben op een hele open manier feedback gevraagd aan de cursisten en aan mij. Ze willen graag weten wat er eventueel nog beter kan." Gevraagd naar een stukje nazorg geven meerdere referenten aan dat de lijnen met het instituut en de trainers kort zijn en dat er zo nodig ruimte is voor een stukje ondersteuning na afloop. Men is goed te spreken over de behaalde resultaten. "Niet iedereen is geslaagd en dat was ook niet het doel. Degenen die de opleiding verplicht moesten volgen voor hun functieprofiel hebben het wel allemaal gehaald. Men was na afloop enthousiast en iedereen heeft er het nodige van opgestoken", aldus een van de geïnterviewden.

**Organisatie en Administratie**

De meeste respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie van het instituut. Ze spreken over een professioneel opleidingsinstituut dat de dingen goed op orde heeft. Voor de communicatie wordt gebruik gemaakt van vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn en snel reageren op vragen via de telefoon of e-mail. Daardoor kan er volgens hen snel geschakeld worden met het instituut. "Ik heb dezelfde dag al antwoord op mijn vraag", geeft een van hen aan. Ook staat flexibiliteit hoog in het vaandel bij het instituut, wat naar voren komt in de volgende citaten: "Cursusdata kunnen flexibel veranderd worden in overleg met de trainer", "Ook in de tijd van de coronamaatregelen waren zij soepel in het aanpassen van de opleidingen en bij ziekte weten ze een goede oplossing aan te dragen" en "Als we op het laatste moment moeten afzeggen of een deelnemer moet door omstandigheden een dag missen, gaan ze daar goed mee om." Verder worden de afspraken nagekomen en kloppen de facturen met de uitgemaakte offerte. "Ook de trainingen in het buitenland moesten naar ons gefactureerd worden en dat verliep prima", vertelt een tevreden respondent. Een van hen heeft nog wel het volgende verbeterpunt: "We hebben wat problemen gehad met het maandelijks binnenboeken van de afgenomen diensten voor onze manier van factureren. Ook het zorgen voor een back-up als dat nodig is, kan soms wat vlotter." Een ander vertelt dat hij in eerste instantie contact had met de accountmanager en dat dit contact wat rommelig verliep. Vervolgens kreeg hij contact met de trainer en toen is het verder goed verlopen. Beiden geven door het aandachtspunt een score drie voor dit onderdeel.

**Relatiebeheer**

Bij twee van de geïnterviewden is er niet echt sprake geweest van relatiebeheer door het instituut en zij geven aan dit ook niet te missen. Van de rest is de meerderheid goed te spreken over de manier waarop The Lean Six Sigma Company de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over het sturen van nieuwsbrieven en mailings en het onderhouden van het contact door de accountmanager. Ter illustratie: "Ze sturen de nieuwsbrief en mails en aan het einde van dit jaar of begin volgend jaar gaan we samen weer kijken naar een vervolg op de training", "Ze sturen e-mails en ik heb telefonisch goed contact met de trainer en de accountmanager" en "We hebben wel gehoord over nieuwe trainingen, maar als ze van hun kant slim zijn, zouden ze wel wat meer kunnen doen aan het onderhouden van het contact." Een van hen geeft een neutrale score. Hij vindt dat het instituut naast de nieuwsbrief en LinkedIn wel wat meer mag doen aan persoonlijke benadering van de klant.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten hebben zich niet verdiept in de prijs van de trainingen in vergelijking met andere aanbieders van soortgelijke opleidingen en zij geven dan ook geen score. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit instituut. Zij noemen de gehanteerde prijzen "marktconform" en "heel schappelijk" en zij vinden de geleverde kwaliteit goed tot zeer goed. Enkele uitspraken: "Opleidingen zijn altijd duur maar bij hen is dat niet anders dan bij anderen. Je krijgt kwaliteit en daar betaal je voor", "Ze doen het goed met hun prijs in vergelijking met anderen. Bij sommigen betaal je het dubbele", "Door de grootte van de groep bij incompany vind ik het betaalbaar" en "Ze leveren goede kwaliteit, maar ik vind de kosten wel aan de hoge kant."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alles bij elkaar laten de respondenten zich positief en zeer positief uit over de uitvoering van de maatwerktrainingen en de samenwerking met The Lean Six Sigma Company. Als sterke punten komen onder andere uit de vraaggesprekken naar voren: de benaderbaarheid, de kwaliteit van de trainers, het trainingsmateriaal, de praktijkgerichtheid van de trainingen, het maatwerk en de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele citaten ter illustratie: “Sterk is het menselijke aspect in de training. Het is niet alleen een theoretisch verhaal en het is voor de deelnemers ook herkenbaar vanuit de praktijk”, “Het is echt maatwerk en ze denken daarin goed mee met de klant”, “Ze weten een best wel moeilijk concept op een goede manier uit te leggen”, “Ze konden het internationaal vormgeven, zonder dat ik het in ieder land apart moest regelen. Ik gaf mijn ideeën aan in Nederland en ze hebben dat vertaald naar de andere landen” en “Het zit inhoudelijk goed in elkaar en je leert er echt veel van. Ook ziet het lesmateriaal er goed uit. Als je voor de opleiding aan de gang gaat met een project in je eigen bedrijf, word je daarin goed begeleid en gecoacht.” Men is bereid om de opleidingen van The Lean Six Sigma Company aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie				50%	50%
Natraject②				50%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer③				60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Sommige referenten hebben al eerder ervaring opgedaan met de opleidingen van The Lean Six Sigma Company. Anderen hebben zelf op het internet gezocht of zijn door een collega op dit instituut gewezen. Enkele geïnterviewden spreken over dit instituut als een preferred supplier van opleidingen. Ter illustratie: "Ik was op het internet op zoek naar een post-hbo opleiding en kwam zo bij hen terecht" en "Een consultant die bij ons aan het werk was kende dit instituut." Verschillende redenen spelen mee bij de keuze voor dit instituut, waaronder: de goede naam van het instituut, de locatie in de buurt, de goede ervaringen in het verleden en het juiste aanbod aan opleidingen. Enkele citaten: "De inhoud zag er goed en overtuigend uit. Het sprak ons aan", "Volgens collega's zijn de opleidingen van The Lean Six Sigma Company een aanrader", "De keuze was deels door de locatie en de cursusdata en deels door de goede indruk van de website. Ook dachten ze goed mee over de juiste keuze van de opleiding" en "Ik had al eerder bij hen de Lean Practitioner gehaald en nu ging ik voor de Lean Leader als verplichte opleiding via de werkgever." Na het maken van de keuze verloopt het inschrijven voor de opleiding soepel en snel via de website. Een van de geïnterviewden spreekt over het inschrijven via een portaal van de eigen organisatie en ook dat gaat naar wens. Allen zijn goed te spreken over het voortraject bij The Lean Six Sigma Company.

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma laat men zich positief uit. Op de website wordt heldere informatie verstrekt over de inhoud van de verschillende opleidingen. Meerdere referenten spreken daarnaast ook over contact via de telefoon en e-mail ter ondersteuning van de keuze. Een van hen plaatst in dit kader nog wel de volgende opmerking: “Het zou fijn zijn als je alles in één omgeving kunt boeken. Nu moest je wat meer heen en weer mailen en dat vond ik wat rommelig.” De kosten van de opleiding zijn van tevoren bekend en de prijsopgave is duidelijk.

### **Uitvoering**

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de cursisten. Men spreekt over praktijkgerichte opleidingen met een goede combinatie van de theorie en de praktijk. Ook noemt men het geleerde goed toepasbaar binnen de eigen organisatie. Een en ander komt ook naar voren in de volgende citaten: “Ik heb genoten en vond het geweldig met heel praktijkgerichte docenten die het vak verstaan en het ook goed kunnen overbrengen. Het was interactief met een goede afwisseling tussen de theorie en de praktijk, waarbij ze duidelijk de discussie stimuleerden. Je leert aangescherpt kijken naar alles in het proces en de procesverbetering. Het is geen blauwdruk, want je moet kijken naar je eigen organisatie”, “Het was best wel taaië stof maar uiteindelijk werd het duidelijk en is het bij mij geland. Mijn doel is daarmee bereikt”, “Het werd op een prettige manier gebracht door een leraar die alles met tekening uitlegde. De groep was niet zo groot en doordat het op locatie kon plaatsvinden, hebben we onderling ook ervaringen kunnen uitwisselingen”, “Het was heel leerzaam met goede docenten die de groep meekregen. Ik heb vooral een nieuwe focus gekregen op hoe ik mijn huidige werk aanpak. Het was goed toepasbaar in de praktijk”, “Het heeft mij veel kennis gebracht en het bewustzijn dat dit niveau goed bij mij past” en “Ik vond het heel leuk om te doen. Inhoudelijk zat het goed in elkaar, al kwamen sommige dingen mij al bekend voor. Het was een bevestiging van wat ik leuk vind en ik heb ook anderen aanbevolen om deze opleiding te volgen.”

### **Opleiders**

Uit de vraaggesprekken komt tevredenheid en grote tevredenheid naar voren over de kwaliteit van de opleiders van The Lean Six Sigma Company. Als kwaliteiten worden onder andere de vakbekwaamheid en de passie voor het vak genoemd. Ook de flexibiliteit en de betrokkenheid bij de groep komen als sterke punten naar voren. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: “Ze hebben hun sporen verdiend in het bedrijfsleven en hebben de nodige kennis”, “Het is een zeer goede docent die van wanten weet en goede uitleg geeft en hij staat ook open voor het stellen van vragen en het nog eens herhalen van de lesstof. Het was heel leerzaam”, “Hij nam heel erg de tijd om de mensen mee te krijgen en wist ook op tijd even te stoppen en een pauze in te lassen” en “Vanuit het eigen bedrijf kreeg ik weinig ondersteuning bij de praktijkopdracht, terwijl de docent juist wel de nodige hulp verzorgde. Toen bood The Lean Six Sigma Company ons bedrijf de mogelijkheid om een trainer in te huren voor extra uren ondersteuning en dat heeft mij enorm geholpen.”

### **Trainingsmateriaal**

Allen laten zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Voornamelijk wordt alles aangeboden in een online leeromgeving. De boeken kunnen besteld worden, maar zijn ook als digitale file beschikbaar. Het materiaal kan onder andere bestaan uit: boeken, hand-outs, oefeningen, Excel-sheets en video's. Enkele uitspraken op dit gebied: “In de e-learning stonden een aantal sheets met het advies om dit vooraf door te nemen. Verder was er een handboek dat ik zelf heb uitgeprint en er waren nog twee boeken als pdf-file”, “Alle boeken werden digitaal aangeboden en tijdens de lessen waren er filmpjes en powerpointpresentaties” en “Ik vond het wel veel materiaal. Alle boeken kon je downloaden vanuit de leeromgeving. Zelf vind ik het prettig om vanuit een boek te werken en daarom heb ik zelf de boeken besteld.” Voor een van de geïnterviewden mag het lesmateriaal wat meer geordend zijn. “Door het coronavirus en alle lessen online is het veel meer lesmateriaal geworden en je moest zelf kijken, wat voor jou interessant was”, aldus deze referent.

### **Accommodatie**

De respondenten zijn goed te spreken over de accommodatie die door The Lean Six Sigma Company is verzorgd. Men spreekt over een goede accommodatie die goed bereikbaar is en beschikt over voldoende parkeergelegenheid. Ook de faciliteiten, zoals de lesruimtes en de catering, zijn van goede kwaliteit. Enkele citaten ter illustratie: "Ik vond de accommodatie in de Van Nelle Fabriek helemaal top met goede catering, ruime parkeergelegenheid en na afloop een uitrijkaart voor de auto", "Het was een Van der Valk locatie en daar was alles prima voor elkaar" en "Het was eerst in de Van Nelle Fabriek met steeds een ander lokaal. Door de coronamaatregelen moesten de ramen open en dat was toch wel koud. Toen zijn we naar het Sparta stadion gegaan en dat was heel goed verzorgd."

### **Natraject**

Twee respondenten geven geen score voor dit onderdeel, omdat de opleiding nog niet helemaal is afgerond. De rest geeft een positieve beoordeling voor het natraject. Zij hebben allen de opleiding met goed gevolg afgesloten met een certificaat voor de theorie na het behalen van het examen. Sommigen zijn nog wel bezig met de praktijkopdracht of zijn van plan om nog wel te starten met het praktijkgedeelte. Na afloop wordt aan de deelnemers een evaluatie gevraagd van de opleiding en de docenten. "Na elke twee cursusdagen werd kort feedback gevraagd en ook aan het einde van de opleiding werd er geëvalueerd", geeft een van hen aan. Op het gebied van de nazorg en ondersteuning na afloop van de opleiding vertellen meerdere respondenten dat The Lean Six Sigma Company dit proactief aanbiedt. Ter illustratie: "Ze benadrukken expliciet dat je altijd kunt bellen of mailen, als je vragen hebt", "Ze geven duidelijk aan dat de docenten altijd nog bereid zijn tot een stukje ondersteuning" en "Ik had door omstandigheden een cursusdag gemist en toen heb ik op een ochtend een-op-een alsnog de les gekregen van de docent." Allen zijn tevreden over de resultaten die zijn behaald met de opleiding.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van het instituut heerst bij allen tevredenheid. Er wordt gesproken over goede bereikbaarheid van zowel het instituut als de individuele medewerkers. Het contact is prettig en vragen worden snel en adequaat beantwoord. Ter illustratie: "Het liep goed. De communicatie was helder, bijvoorbeeld toen een bijeenkomst door de coronamaatregelen verschoven moest worden" en "Ik kan me voorstellen dat een docent niet direct te bereiken is, maar via de e-mail wordt wel altijd goed gereageerd." Alle informatie wordt op tijd voor aanvang van de opleiding verstrekt aan de deelnemers. Op het gebied van de flexibiliteit vertelt een van de geïnterviewden dat door de coronaregels de laatste bijeenkomst online gehouden moest worden en dat het instituut daarop soepel heeft geschakeld. De afspraken worden door het instituut correct nagekomen en ook de facturatie verloopt naar wens. Bij een van de respondenten was per abuis een extra module gefactureerd die niet was gevolgd en dat is vervolgens direct gecorrigeerd.

### **Relatiebeheer**

Bij drie van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer door het instituut en zij geven dan ook geen score. De rest is positief over de wijze waarop The Lean Six Sigma Company het contact met de klant onderhoudt. Dit gebeurt volgens hen voornamelijk door middel van de nieuwsbrief met algemene informatie over de opleidingen en de nieuwe ontwikkelingen. Enkele uitspraken: "Ze hebben een nieuwsbrief en daarnaast heb ik na afloop van de docent nog mails gekregen" en "Ze sturen algemene informatie en dus ook over opleidingen die ik al heb gevolgd." Een van hen zou het fijn vinden als er een soort filter geplaatst kan worden op de informatie, zodat hij bijvoorbeeld niet de tip krijgt om de opleiding tot Black Belt te gaan volgen terwijl hij die al heeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Drie respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de opleiding in vergelijking met soortgelijke opleidingen bij andere instituten. Zij onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. De anderen zijn tevreden en spreken over hoge kwaliteit en normale prijzen voor de groepsgrootte. Enkele citaten ter illustratie: "Door anderen weet ik dat het een gangbare prijs is voor wat je leert en wat je ermee kunt", "Ik heb geen vergelijking gemaakt, maar ik vond het een reële prijs", "Ik denk dat de prijs goed is. Bij het praktijkgedeelte betaal je eigenlijk ook voor de coaching en dan vind ik het goed in verhouding", "Het is wel duurder dan andere trainingen, maar daarvoor krijg je goede kwaliteit" en "Ik vind dat ik heel veel heb gekregen voor de prijs."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel gezien zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleiding en de samenwerking met het instituut daarbij. Als sterke punten worden in de interviews onder andere genoemd: de kwaliteit van de docenten, de online leeromgeving, de goede wisselwerking tijdens de les, de combinatie van theorie en praktijk en de kwaliteit van de accommodatie. Ter illustratie enkele uitspraken: “Sterk is bij hen de begeleiding bij de praktijkopdrachten en de ondersteuning bij de voorbereiding op het theoretisch examen”, “Ze stonden altijd klaar om ondersteuning te geven”, “Positief vind ik dat het veel theorie was, afgewisseld met veel praktijkopdrachten en praktijkvoorbeelden”, “Ze kunnen heel goed complexe lesstof overbrengen”, “Ze bieden leerstof aan die voor ieder bedrijf iets toevoegt. Ze werken met niet te grote groepen en de sfeer was heel prettig. Dat maakt of breekt de opleiding” en “Sterk punt is voor mij dat de stof pittig is en dat je na afloop een mooi certificaat hebt dat inhoud heeft. Je moet er echt goed voor leren.” Drie referenten hebben nog wel een tip voor het instituut op het gebied van de praktijkopdracht. Een van hen roept het instituut op om de praktijkopdracht wat meer onder de aandacht te brengen van de cursisten en er ook wat meer achteraan te zitten. Een ander denkt dat het goed zou zijn om te kijken naar de mogelijkheid om de praktijkopdracht te starten parallel aan de theorie. “Bij de praktijkopdracht komt het veel meer op jezelf aan. Er is wel enige mate van begeleiding maar veel minder dan tijdens de theorie, waarbij je heel veel aandacht krijgt. Van mij mag de verhouding in de begeleiding wat beter verdeeld worden over de twee onderdelen”, vertelt de derde referent. Een van de andere geïnterviewden geeft het instituut de tip om zich nog wat meer te verdiepen in de uitdagingen in de publieke sector. Men is bereid om de opleidingen van The Lean Six Sigma Company aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al 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 The Lean Six Sigma Company op 07-12-2022.

### Algemeen

The Lean Six Sigma Company (2002) is actief met meerdere vestigingen in Europa en uitgegroeid tot een toonaangevende leverancier van Lean Six Sigma-trainingen. Men ondersteunt organisaties en individuen in de ambitie om processen continu te verbeteren. De focus ligt op de praktische toepassing van Lean Six Sigma. Klanten variëren van multinationale ondernemingen tot particulieren in zowel de profit- als non-profitsector. Jaarlijks schoolt men vele professionals om tot waardevolle Lean Six Sigma specialisten. Ook begeleidt men organisaties met het implementeren van Lean Six Sigma. De focus ligt hierbij op kennisoverdracht d.m.v. trainingen, workshops en coaching. Lean Six Sigma Company onderscheidt zich onder andere met het aanbod van blended learning en door de korte doorlooptijden van trainingen. Ook het zelf ontwikkelde lesmateriaal, de combinatie van theorie/praktijk en de ervaren en bevlogen trainers worden als sterke punten gezien. Mede door de heersende verbetercultuur, geïnspireerd vanuit Lean Six Sigma, kijkt men continue of de dienstverlening verder verbeterd kan worden. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerk/incompany opleidingstrajecten en de trainingen met open inschrijving. Het gesprek vond plaats met Casper de Man, Commercieel Directeur.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij The Lean Six Sigma Company. Er is structureel aandacht voor ontmoetingen van collega's onderling. Alle trainers en accountmanagers beschikken over de nodige expertise en hanteren dezelfde standaard die past binnen de visie van de organisatie. De kwaliteit van de dienstverlening wordt nauwgezet bewaakt. Momenteel werkt men in Nederland met vijf trainers in vaste dienst. Daarnaast maakt men gebruik van een flexibel inzetbare groep van twintig opleiders. Ook deze opleiders, allen ZZP'ers, maken onderdeel uit van het team van The Lean Six Sigma Company en worden nauw bij alle ontwikkelingen betrokken. Praktijkervaring, in de vorm van projecten volgens de Lean Six Sigma methodiek, is een voorwaarde om te mogen trainen. Ook dient men Master Black Belt of Lean expert te zijn. In het kader van de professionalisering worden regelmatig bijeenkomsten gehouden. Structureel vindt er uitwisseling van ervaringen en marktontwikkelingen plaats. Zo is er maandelijks een kennisdelingssessie en een operationeel trainersoverleg. Ook is er onderling regelmatig contact. Indien nodig, zijn dit ook de momenten om aandacht te besteden aan eventuele nieuwe tools en/of systemen. The Lean Six Sigma Company is scherp op het bewaken van de kwaliteit van de totale dienstverlening. Zo monitort men gedurende de trainingstrajecten regelmatig de tevredenheid door formeel en informeel (tussentijds) te evalueren met zowel deelnemers als opdrachtgevers. Kwaliteitsmeting en borging geschiedt aan de hand van evaluaties. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

### Continuïteit

The Lean Six Sigma Company besteedt veel tijd aan het voortraject om de impact van trajecten te maximaliseren. Ook hecht men waarde aan de contactmomenten in het natraject en streeft men ernaar structureel de relatie met de klant te onderhouden, ook buiten de trainingsmomenten om. Momenteel onderhoudt men de relatie met de klant voornamelijk via 'natuurlijke' contactmomenten rondom en tijdens de opleiding. Het streven is dit het komende jaar verder uit te bouwen. De praktijkgerichtheid, de goede organisatie, maar vooral de kwaliteit van de trainers worden gezien als grote pluspunten. Mede hierdoor weten veel deelnemers/opdrachtgevers de weg naar hen te vinden. Door de hoge kwaliteit van dienstverlening, de opnieuw positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van The Lean Six Sigma Company voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

The Lean Six Sigma Company wordt gewaardeerd om de impact van trainingen en de behaalde resultaten. Naar de mening van de referenten uit het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek weet de organisatie zich goed in te leven in de wensen en eisen van de klant. Op deze manier weet men het optimalisatieproces via de Lean Six Sigma methodiek maximaal te laten aansluiten in de praktijk. Over de uitvoering van trainingen en de betrokken opleiders is men tevreden tot zeer tevreden. Dit heeft vooral te maken met het feit dat zij een goede vertaling kunnen maken naar de praktijk en hiermee de transfer van theorie naar uitvoering gestalte weten te geven. The Lean Six Sigma Company besteedt veel effort om toegevoegde waarde te leveren. Men heeft alle (internationale) accreditaties op orde en werkt samen met Hogescholen en universiteiten in binnen- en buitenland. Daarnaast is de Black Belt opleiding POST HBO geaccrediteerd en zijn alle trainingen erkend door de Stichting Permanente Educatie.

## 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