

Klanttevredenheidsonderzoek

Lean Six Sigma Groep

27-02-2024



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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		40%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				70%	30%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie		10%	10%	10%	70%
Relatiebeheer②				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ③ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar Lean Six Sigma Groep geven verschillende redenen voor hun keuze voor deze opleidingsaanbieder, waaronder de locatie, de goede naamsbekendheid en de prijs/kwaliteitverhouding. Enkele reacties van referenten: "Ze zijn dichtbij ons gevestigd", "Het was voor mijn persoonlijke ontwikkeling en het was dicht bij mijn huis", "Zij zijn de meest gerenommeerde partij" en "Ze staan goed aangeschreven. Ook de prijzen zijn beter dan die bij andere aanbieders." In meerdere gevallen was Lean Six Sigma Groep voor de referent al een bekende partij: "Mijn werkgever beval hen aan. Mijn collega's doen er veel opleidingen" en "Lean Six Sigma Groep is voor onze organisatie preferred supplier." Een referent voegt nog toe: "Het voordeel was dat ze als enige het STAP-budget boden en het ook nog eens meteen konden regelen, zodat je het niet hoefde voor te schieten." Over het voortraject zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'ontevreden' toegekend. De (zeer) tevreden gestemden vinden dat vragen vooraf goed beantwoord worden. Zij zijn te spreken over het uitvragen van de wensen en het gegeven advies.

Enkele reacties: “De twee hoofddocenten nemen zelf contact op met alle deelnemers om kennis te maken en vragen te beantwoorden”, “Ze vroegen uitgebreid naar mijn achtergrond en wensen” en “Ik heb een van de docenten een casus kunnen voorleggen om te kijken of mijn werkwijze aansloot. Ik ben goed geadviseerd.” De inschrijving en informatievoorziening verlopen naar de mening van de referenten vlot en naar wens: “Ik ben snel te woord gestaan. Toen Amsterdam vol bleek te zitten, is er meteen naar een goed alternatief gekeken” en “Je wordt ruim op tijd geïnformeerd over tijd en plaats.” De toegekende score ‘ontevreden’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ze zijn tot drie keer toe een belafpraak niet nagekomen. Mijn mails werden niet beantwoord. Ik had een specifieke vraag over of ik beter Orange of Green kon doen. Uiteindelijk adviseerden ze mij Orange, maar dat niveau bleek achteraf te laag. Zo verkoop je twee cursussen in plaats van één.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar het oordeel van de referenten een duidelijk en realistisch beeld van de inhoud van de opleidingen. Een greep uit de reacties: “Ik kon goed uit het programma opmaken waarover het zou gaan”, “Ik vond het heel compleet. Door het gebruik van vaktermen werd mijn nieuwsgierigheid gewekt” en “Het programma klopte met de werkelijkheid. Het gaf een helder beeld van wat je te wachten stond.” Enkelens plaatsens nog wel een kanttekening: “Ik kreeg uit de beschrijving een beetje de indruk dat het ook geschikt was voor het sociaal domein” en “Sommige dingen waren niet helemaal duidelijk of kreeg je pas te horen op het moment dat je er kwam.”

Uitvoering

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De opleidingen voldoen wat betreft diepgang, praktijkgerichtheid, interactief gehalte en afwisseling in werkvormen over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen: “Het was een leuke cursus met een leuke groep. Er was veel afwisseling tussen theorie en praktijk; er werden veel casussen gedaan. Je ziet meteen hoe je het kunt gebruiken en wanneer”, “Het was interactief en boeiend”, “Er was een terugkerend element waardoor je steeds dieper inging op de casussen. Dat leidde tot veel uiteenlopende inzichten”, “Er was behoorlijk wat interactie en een goede afwisseling tussen zenden en ontvangen. Er werden leuke spelvormen gebruikt. Er was steeds ruimte voor discussie”, “Het was fijn en leerzaam. De opdrachten sloten goed aan op de theorie” en “Het was goed gebalanceerd. Ik heb veel nieuwe dingen geleerd. Op het gebied van Lean gaf het een prima verdieping en met LSS ben ik ook een stap verder gekomen.” Enkelens, overigens tevreden gestemden, maken nog wel een kritische opmerking: “De docent vroeg steeds aan dezelfde mensen om een antwoord. Ik had er ook graag in betrokken willen worden” en “Ik vond het in het begin wat oppervlakkig. Naarmate de training vorderde, werd het wel steeds interactiever.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “De opleiding was niet zo geschikt voor het sociale domein. Het tempo lag te hoog voor iemand met weinig ervaring zoals ik. Ze hadden beter tussendoor even kunnen checken hoe je erin zat en of je nog meer praktijkvoorbeelden nodig had. Je wilt ook niet steeds je vinger opsteken.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Negentig procent kent hen zelfs de score ‘zeer tevreden’ toe. Men prijst de docenten om hun kennis, praktijkervaring en didactische kwaliteiten: “Je merkt dat de docenten allemaal uit ervaring spreken. Dat werkt altijd”, “De docent had er voldoende verstand van. Hij schudde de praktijkvoorbeelden zó uit zijn mouw”, “Ze hielden goed in de gaten wat we te leren hadden. Je kon merken dat ze kennis van zaken hadden. Ze hielden ook de afwisseling erin” en “Ze hielpen je echt als ze zagen dat de informatie net niet was geland.” Ook over de persoonlijke kwaliteiten van de docenten is men lovend: “De docent was behoorlijk enthousiasmerend”, “Het was een fijn persoon. Hij stond open voor feedback” en “De docenten waren erg open en betrokken. Ze wisten door hun persoonlijkheden een goede sfeer te creëren.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept zowel qua inhoud als vormgeving uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het bestaat uit mappen, boeken en digitale informatie. Het is goed geschikt als naslagmateriaal. Enkele referenten: "We kregen een mooie map met informatie, een notitieblok en een pen die erg fijn schrijft", "De PowerPoint-sheets zagen er goed uit. Ik kijk er nog steeds in terug", "Het digitale kookboek met tien stappen heb ik al gebruikt bij diverse opdrachtgevers", "Ik gebruik het materiaal liever dan dat van andere aanbieders", "Zowel het papieren materiaal als het digitale was up to date en geschikt als naslagwerk", "Alles wat wij vroegen, werd meteen geleverd, gehaald of gemaakt. Als we vragen hadden over bepaalde modellen ging de docent onmiddellijk hard copies halen." Enkele hebben nog een verbeterpunt: "Het boek ging mij niet diep genoeg in op de achtergronden", "De voorbeelden zijn een beetje gedateerd" en "Ik had wel graag een boek met theorie gehad, om er dieper op in te gaan. Dat was er niet."

Accommodatie

Aan de accommodatie kennen allen een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Men is in grote lijnen tevreden over de lesruimte, de catering, de bereikbaarheid en de voorzieningen: "Het was in de keuken van de eigenaresse. Het was er ruim genoeg. De informele sfeer was prettig. De catering was goed. Er was genoeg parkeergelegenheid en de bereikbaarheid was prima", "Het was even zoeken maar je kreeg een plattegrond bij de receptie. Het eten en drinken was uitstekend. Het was goed te bereiken met het openbaar vervoer" en "Je kon lekker lunchen, naar keuze vega, en met de groep in de eigen bubbel blijven." Enkele plaatsen nog een kritische noot: "De airco moest op een gegeven moment uit omdat hij teveel herrie maakte. Toen werd het wel warm" en "Het was een verbouwde garage zonder portaaltje, dus dat gaf grote temperatuurverschillen. Er werd wel goed op geanticipeerd. Ze gaan overigens nu naar een andere locatie."

Natraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In veel gevallen is er sprake van een examen, dat meestal bestaat uit een theorie- en een praktijkdeel. Geslaagden ontvangen een diploma. Indien men niet meedoet aan het examen, krijgt men een bewijs van deelname. Een referent: "Het was een open boek examen. Als je geaccrediteerd wilt worden, moet je ook nog een praktijkopdracht doen." Men toont zich over het geheel genomen tevreden over het examen: "Het examen was niet makkelijk, maar dat geeft aan dat het serieus mag worden genomen. Het sloot bovendien goed aan op de training" en "De vragen waren duidelijk en het was niet te lang. Van de diplomering werd een klein feestje gemaakt." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Het examen was best zwaar. De meerkeuzevragen waren niet behandeld in de les. Het aantal niet-geslaagden was best groot." De cursisten krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Meerderen geven desgevraagd aan de contactgegevens van de docent te hebben ontvangen met de uitnodiging om naderhand nog contact op te nemen met vragen. Een referent voegt nog toe: "De docent is op dit moment heel druk bezig mij te helpen met het praktijkexamen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: "Ik werk bij de gemeente en houd mij bezig met verbetertrajecten. Het lukt zeker om de methodiek toe te passen. Mijn collega's zijn blij met mijn werk", "Ik doe een klein project en heb een whitepaper geschreven en gepubliceerd. Ik krijg positieve reacties", "Het werd binnen ons bedrijf al veel gebruikt. Het is dan fijn als je er kennis van hebt", "Ik kan het goed toepassen. Wij hebben te maken met de nasleep van productiefouten. Ik heb veel verbeteringen door kunnen voeren waarmee we nu de administratieve rompslomp te lijf gaan en de communicatie tussen de afdelingen verbeteren" en "Ik heb er zeker iets aan gehad. Je denkwijze verandert. Data lag mij altijd al, maar ik kan nu heel methodisch aantonen waarmee we bezig zijn; ook naar de klant toe. Als je ergens vertelt dat LSS de methodiek is, ben je meteen binnen."

Organisatie en Administratie

Met uitzondering van één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn allen goed te spreken over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid, de accuratesse en de facturering zijn over het geheel genomen naar wens. Men is lovend over de flexibiliteit en de klantgerichtheid. Enkele reacties: “Ze hebben hun zaakjes heel goed op orde”, “Je kreeg tijdig bericht en ze gaven aan hoe je een STAP-budget kon aanvragen. Het voelde heel persoonlijk aan”, “Ik wilde voor Yellow Belt gaan, maar ze lieten me weten dat ik tegen hetzelfde tarief terecht kon voor Orange Belt”, “Toen ik was gezakt, boden ze ondersteuning aan” en “Ik moest snel de training doen in verband met een nieuwe functie. Ik was ruim twee weken na de aanmelddatum maar kon toch nog zonder problemen meedoen. Toen ik kwam binnenwandelen, was alles al geregeld.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik had mij kort van tevoren aangemeld. Toen ik aankwam werd ik meteen aan mijn mouw getrokken over de factuur, terwijl er niet was meegedeeld dat er vooraf betaald moest worden.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ze hebben mij drie weken laten bellen, mailen en wachten op advies en schoven het uiteindelijk naar mij toe, alsof ik lastige vragen stelde.”

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Meerdere bevestigen desgevraagd met enige regelmaat nieuwsbrieven en mailing te ontvangen. Een referent zegt: “Je ontvangt regelmatig nieuws over wat er in de wereld van Lean gebeurt.” Een ander voegt toe: “Ze houden je goed op de hoogte. Ze maken een groepsapp waarvan ook de docent lid is, zodat je nog vragen kunt stellen.” Drie van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de negen referenten die een mening geven over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er acht tevreden tot zeer tevreden en kent er één een neutrale score toe. “Het zijn dure cursussen maar ze maken je rijker”, “Ik heb zowel duurdere als goedkopere gezien. Hier krijg je in ieder geval waar voor je geld”, “Ik heb hen vergeleken met andere aanbieders. De prijs-kwaliteitverhouding is prima” en “Er wordt de tijd en de ruimte genomen voor informele uitwisseling. Ik zou het er zo weer voor over hebben.” Enkele, overigens tevreden gestemden, plaatsen nog wel een kanttekening: “Ik kom uit het buitenland en heb begrepen dat de cursussen in Nederland drie tot vier keer zo duur zijn als in andere landen, dus het zal wel normaal zijn. Toch zou ik het er zelf niet voor over hebben” en “Het is mij opgevallen dat de cursussen ineens het bedrag van het STAP-budget kosten. Ik vind 1200 euro voor een cursus van twee dagen flink aan de prijs.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik heb niet helemaal uit de cursus gehaald wat ik had gehoopt, dus ben ik op het punt van de prijs-kwaliteitverhouding niet helemaal tevreden.” Eén referent geeft op dit onderdeel geen score bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Lean Six Sigma Groep zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, wijst men vooral op de kwaliteit van de docenten en de praktijkgerichte inhoud: "De inhoudelijke kennis van de opleider was voor mij doorslaggevend", "De docenten sluiten goed aan bij groep. Het is 'practice what you preach'. Ze vragen hoe jij het gaat gebruiken, stimuleren uitwisseling en onmiddellijke toepassing, en dat je daarnaar handelt in interactie met de omgeving", "Het is een goede mix van theorie en praktijk, met heel veel afwisseling en voorbeelden vanuit onze eigen bedrijven", "De inkijk die je krijgt bij andere bedrijven en bedrijfstakken is echt verrijkend. Daardoor kun je je eigen situatie in perspectief zetten" en "Wat de docenten goed doen, is je tijdens de lessen laten meekijken naar waar zij zelf in de praktijk mee bezig zijn. Het is niet zozeer een opleidingsinstituut als wel een informatiecentrum." Ook de interactie met medestudenten roept positieve reacties op: "Door de presentatie van je vraag vanaf het begin van de opleiding, en doordat je vertelt hoe jouw project er straks uitziet, krijg je al vanaf het begin feedback van de groep, weet je beter waar de vragen van anderen vandaan komen en kun je er meer van leren" en "Ik heb nog nooit zo'n leuke groep gehad, samen met deze trainer. Het paste allemaal, alles werd positiever en alles hielp. Het was een sneeuwbaaleffect. Iedereen is geslaagd." Enkelen voegen nog toe: "De communicatie is sterk. Je krijgt een overzicht van verschillende standpunten en jij moet de zaken aan elkaar verbinden. Het is een goede opleiding" en "Het is een groot voordeel dat de opleiding in het Nederlands is." Naast deze lovende woorden zijn er ook verbetertips: "Ik merk dat het gesprek rond data wel heel erg om software draait. Ik wil de modellen erachter begrijpen", "Het heeft een poos geduurd voordat duidelijk was hoe de drie modules zich tot elkaar verhouden" en "Het zou fijn zijn als er wat meer data gepland konden worden in Amsterdam. Het op en neer rijden was pittig." Desgevraagd bevestigden alle referenten dat zij de open opleidingen van Lean Six Sigma groep aanbevelen bij derden.

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 27-02-2024.

Algemeen

Lean Six Sigma Groep is actief in trainingen, coaching en implementaties op het gebied van de Lean, Agile en Six Sigma. Lean Six Sigma helpt om verandering binnen organisaties werkend te krijgen, zodat klanttevredenheid stijgt en kostenreductie plaatsvindt. Met een pragmatische aanpak op verschillende niveaus binnen organisaties trainen, certificeren, coachen en implementeren zij Lean, Agile, Scrum en Six Sigma. 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 écht 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. Ook biedt zij een goed werkende e-learning voor de Green Belt en worden de trainingen 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 zondig 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. Alvorens zij zelfstandig worden ingezet doorlopen zij een intensief inwerk/trainingsprogramma en wordt hen optimale begeleiding geboden. Daarnaast worden er intervisie-bijeenkomsten georganiseerd en worden er filmpjes gemaakt om met elkaar te bespreken. Er zijn thans zestien 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. Lean Six Sigma Groep beschikt over een internationale LCS certificering.

Continuïteit

De afgelopen periode kenmerkt zich door een gestage groei van de organisatie. De organisatiestructuur is gewijzigd. Lean Six Sigma maakt nu onderdeel uit van de Lean Agile Groep. Het accent van de werkzaamheden is thans komen te liggen op projectimplementatie. Daarmee zijn de werkzaamheden van het bureau verbreed; met coaching on the job, en/of detachering van haar consultants/trainers en het uitvoeren van organisatiescans is het accent meer naar Agile werken verlegd. Ook is er de afgelopen periode een Obeya-training als nieuw product aan het aanbod toegevoegd. 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. Onder meer door de samenwerking met een derde partner in Antwerpen; hetgeen ook nieuwe klanten genereert. Trainingen kunnen zowel in het Nederlands als in het Engels worden gegeven. Voorts is er de afgelopen periode een verbeterslag in het aangeboden trainingsmateriaal gemaakt. Op basis van de continue zorg voor kwaliteit en ontwikkeling én het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van trainingen met een open inschrijving van Lean Six Sigma Groep voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Lean Six Sigma onderhoudt haar relatie met klanten onder meer 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