

Concept

## Klanttevredenheidsonderzoek

Leertouwer Van Dijck & U B.V.

26-03-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leertouwer Van Dijck & U B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	10%
Accommodatie③					
Natraject④				30%	50%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer					100%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het voortraject, zoals LVDU dit aanpakt, tonen alle referenten zich tevreden en zeer tevreden. Men werkt vaak al langer met hen samen vanwege onder andere eerdere positieve ervaringen en resultaten van de trajecten. Ook blijkt uit de interviews dat de programma's in co-creatie worden bedacht en soms ook uitgevoerd. Zoals een referent zegt: "Onze leer filosofieën kwamen overeen, zoals leren dichtbij de werkcontext. Dat is voor ons heel belangrijk. We hebben het gezamenlijk vormgegeven en uitgevoerd waarbij we de taken en verantwoordelijkheden hebben gesteund op drie hoofdpijlers."

Enkele andere uitspraken: “Je merkt in een eerste gesprek dat de consultant de uitdagingen snapt, dat er een duidelijke analyse komt met goede adviezen plus een juiste vertaalslag naar onze praktijk”, “We hebben gezamenlijk eerst bij de doelgroep informatie opgehaald om vervolgens te schakelen naar de link tussen het doel van de training en de uitvoering”, “Het is bij ons een continu cyclus. We hebben een aantal modules online moeten vormgeven maar dat beviel niet. Het fijne is dat we regelmatig contact hebben en schakelen op de uitkomsten uit de evaluatie” en “Er speelde op een bepaald moment veel in de organisatie. We hebben drie bureaus uitgenodigd en LVDU gekozen op gevoel. Mede omdat zij een open gesprek met ons aangingen. Er werden door hen veel vragen gesteld zodat we erachter kwamen dat zij qua denk- en werkwijze goed bij ons zouden passen.”

### **Opleidingsprogramma**

Nadat alles in het voortraject is besproken, volgt er een programmavoorstel met een offerte. De respondenten zijn allen van mening dat dit goed tot zeer goed aansluit. Zoals één van hen aangeeft: “Wij hebben zelf nog niet zoveel ervaring met dit soort trajecten. Dus we hebben allereerst een prioritering gesteld over welke functiegroep als eerste zou starten. We hebben hier ook nog een aparte voorbespreking voor gehad.” Een volgende: “Op basis van het voorstel hebben we het nog even gefinetuned.” Tot slot merkt een referent op: “Het sloot precies aan, zowel op het eerste onderdeel als op het tweede deel van het traject. Met als voornaamste vraagstelling: waar gaan we naar toe werken.”

### **Uitvoering**

De uitvoering leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. Eén van hen verwoordt het als volgt: “Het programma is echt voor het hoogste niveau ontwikkeld. We werken dan ook al lang met elkaar samen. LVDU verdiept zich echt in ons bedrijf en is zeer creatief. Elk jaar wordt er een nieuw thema ingezet waarbij we kijken wat er op dat moment nodig is. Leiderschap is in ons bedrijf een van de belangrijkste milestones.” Uit de gesprekken blijkt dat er in de uitvoering goed wordt ingezoomd op de behoefte in het moment zonder de rode draad uit het oog te verliezen. LVDU wordt vaak ingezet bij wat grotere leertrajecten. Een volgende vertelt: “We hebben een leertraject van zes maanden waarbij op kernthema’s is ingezoomd. Nadat een eerste sessie is geweest, wordt er bekeken wat er verder gefinetuned kan worden bij de volgende sessies. De opgave was niet makkelijk.” “Bij ons vond er eerst een persoonlijke intake plaats waarna de kick-off volgde. Vervolgens ging elk team met elkaar aan de slag. De kapstok werd gevormd door het jaarlijkse medewerkers-tevredenheidsonderzoek”, “In de uitvoering gebeurde er van alles. We hebben ook na elke bijeenkomst geëvalueerd. Los van het programma kijkt LVDU ook goed naar wat er nodig is. Daarnaast houden ze ook goed contact met mij als opdrachtgever” en “Onze populatie was breed samengesteld en zij hebben het dan ook verschillend ervaren. Het traject was inclusief een avondprogramma zodat men nog kon doorpraten”, zijn enkele toelichtingen op de uitvoering.

### **Opleiders**

Zeventig procent van de referenten kent de begeleiders vanuit LVDU de hoogste score toe; dertig procent geeft een tevreden beoordeling. Naast inhoudelijke deskundigheid roemen zij vooral ook de soft skills zoals blijkt uit de volgende typering: “De opleider is nuchter en houdt mensen bij de les. Er is ruimte voor humor maar men is streng waar nodig”, “Ik ervaar hen als toegankelijk en goed in de analyse. De collega’s voelen zich gehoord omdat zij zich aanpassen aan de wensen”, “Ze geven superveel energie en weten een veilige omgeving neer te zetten”, “Ze hebben een stevige achtergrond en zijn professionals met veel kilometers op de teller. Ze hebben een brede scope en bewegen mee met de groep”, “Het is een warme persoonlijkheid die goed kan interveniëren wanneer nodig en de ander is een enorme ervaringsdeskundige”, “Ik vind hen onpartijdig waarbij zij openstaan voor beide kanten zonder partij te kiezen” en “Het zijn energieke persoonlijkheden die een bak aan ervaring hebben en op elkaar zijn ingespeeld. Zij kunnen goed schakelen op de sfeer en de leeromgeving.”

### **Trainingsmateriaal**

Op één uitzondering na, is iedereen, waarbij materiaal is gebruikt, (zeer) tevreden met het ingebrachte trainingsmateriaal. Degene die een neutraal oordeel geeft, meldt het materiaal 'niet bijzonder' te vinden. Enkele anderen melden dat het materiaal in co-design tot stand is gebracht. Ook merkt één van hen daarbij op: "Het is niet zo relevant. Het gaat vooral om de inhoud en de werkvormen. LVDU neemt materiaal mee. Overigens zijn wij als organisatie zoveel mogelijk paperless dus dat sluit mooi aan." De meesten zijn van mening dat er beperkt materiaal wordt ingezet. "Bijvoorbeeld alleen wat slides ten aanzien van een model", verklaart een respondent. Een volgende: "Er is een speciale padlet ontwikkeld om oefeningen die ze kunnen doen, ook te kunnen borgen." Ook een ander maakt hier melding van: "Het is een digitaal naslagwerk met trainingsmateriaal per sessie inclusief foto's. Het bevat vooral veel PowerPointpresentaties met diverse theoretische modellen." Twee referenten zijn van mening dat er geen trainingsmateriaal is gebruikt en onthouden zich van een oordeel.

### **Accommodatie**

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

### **Natraject**

Twee respondenten onthouden zich van een oordeel op het natraject. Bij de een heeft dat als reden dat er nu wordt toegewerkt naar het eindpunt in juni en bij de ander loopt het nog en zijn er nog geen afspraken gemaakt over nazorg. De overige acht tonen zich tevreden en zeer tevreden. Er is veel aandacht voor tussentijdse evaluatiemomenten waarbij bijgestuurd kan worden wanneer dat nodig is. Dat wordt zeer op prijs gesteld. Een, zeer tevreden geïnterviewde, omschrijft zijn motivatie als volgt: "Het is allemaal wat minder traditioneel. Er wordt bijvoorbeeld aan de deelnemers geleerd hoe zij intervisie na dit traject als tool kunnen inzetten. Dat spreekt bijzonder aan." Daarnaast wordt omschreven dat er geen formele afspraken liggen over de evaluatie maar dat LVDU geregeld een terugkoppeling verzorgt waarin zij heel zorgvuldig acteren. Enkele omschrijven het leerrendement van de trajecten als volgt: "Het is echt geweldig. De mensen zoeken elkaar nu vaker op en durven zich meer te uiten. Daarnaast is de afdeling nu beter geïntegreerd omdat de stakeholders er ook bij betrokken zijn. Daardoor voelt men zich serieuzer genomen", "Er begint bewustwording te ontstaan dat de leiders bijvoorbeeld echt hun rol moeten pakken", "Ik merk dat het goed wordt opgepakt", "We hebben stappen gezet waarbij het basisprobleem nog niet is opgelost. Maar daar hebben wij als organisatie zelf een belangrijke taak in" en "Er is veel contact om eventuele signalen te bespreken. Ook de managers mogen rechtstreeks in contact treden met LVDU. Dat hebben wij zo afgesproken."

### **Organisatie en Administratie**

Een referent plaatst een kanttekening bij dit onderdeel. Deze geeft aan dat het strakker geregeld kan worden en geeft LVDU de suggestie om goed te kijken welke onderdelen binnen een traject uitbesteed kunnen worden aan een collega zodat de senior consultant zich meer op andere aspecten kan richten. Dat is de belangrijkste motivatie voor het neutrale oordeel. De anderen zijn van mening dat de organisatie en administratie bij LVDU in goede handen is. Er wordt opgemerkt dat de lijnen kort zijn en dat alles in de backoffice goed wordt geregeld. Enkele uitspraken: "Binnen de randvoorwaarden die we hebben gesteld, wordt alles goed opgepakt", "Zij zijn snel in de afhandeling en goed bereikbaar", "De backoffice is goed geregeld. De contactpersoon weet alles, is inhoudelijk erg betrokken en handelt proactief" en "Er wordt snel gereageerd op een vraag, ook per telefoon." Tot slot merkt een geïnterviewde op dat hij heeft afgesproken om allereerst de concept factuur te ontvangen en daar akkoord op te geven. Dat was mogelijk.

### **Relatiebeheer**

Unaniem geven alle respondenten de hoogste score voor het relatiebeheer. Enkele uitspraken ter toelichting: "Er is een prima samenwerking", "Het voelt als een warm bad dat zij aanzetten", "Ik heb een vaste contactpersoon met wie ik goed kan schakelen maar ik ken meerdere consultants", "Sowieso zitten we een keer per maand aan tafel om de voortgang te bespreken. Wederzijds koppelen we resultaten terug", "Iedereen handelt in de identiteit van LVDU", "We hebben meerdere lijnen lopen en zijn hier heel tevreden over" en "Zij zijn open, vriendelijk en blijven zichzelf steeds opnieuw uitvinden. Beide partijen, zowel LVDU als wij, hebben het beste voor met de organisatie."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding kent tevreden en zeer tevreden scores. “De investering is het dubbel en dwars waard. Ik vind de verhouding uitstekend”, “Voor maatwerk vind ik het een reële prijsstelling”, “Ik heb meerdere aanbieders vergeleken en deze verhouding is gewoon goed”, “Ik weet nu nog niet helemaal wat het op gaat leveren maar in deze fase vind ik de prijs redelijk en de kwaliteit goed”, “Ik vind de verhouding perfect. Het is niet heel goedkoop maar de kwaliteit is onwijs. Wat ik ook op prijs stel is dat zij geen uurtje-factuurtje beleid hebben. Mocht ik hen wat vaker nodig hebben, dan kan dat gewoon” en “Zij hebben echt kwaliteit geleverd”, zijn de belangrijkste verklaringen van de respondenten op dit onderdeel.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat dertig procent positief en zeventig procent zeer positief is over de samenwerking en de uitgevoerde trajecten. Enkele referenten verwoorden hun mate van tevredenheid als volgt: “Het is professioneel en persoonlijk. Zij hebben zoveel expertise dat ze ook op combinatie-thema’s goed kunnen schakelen”, “LVDU heeft een neus voor wat nodig is. Zij zijn een betrouwbare partij die echt maatwerk levert”, “Zij zijn open en benaderbaar. En flexibel in de uitvoering waarbij ze meegaan met de flow”, “Het is een fijne co-creatiepartner. De lat ligt hoog maar zij leveren goed werk om tot het beste resultaat te komen”, “Naast de trajecten, verdiepen zij zich ook echt in de organisatie en bewegen goed mee”, “Ik ervaar hen als betrouwbaar en zij leveren top kwaliteit”, “De samenwerking is hartstikke leuk. Er zit ook een vleugje no-nonsens in. En zij staan zelf nog met de voeten in de klei”, “Het is design by doing en daar zijn ze erg goed in”, “Ik ervaar hen als proactief, deskundig en meedenkend. De begeleiding is hands-on en de samenwerking goed” en “Zij zijn betrokken en betrouwbaar. En creatief om een programma op maat samen te stellen.” Tot slot geeft men ook nog een paar suggesties: “Mijn contactpersoon is zo druk dat het soms lastig is om deze te pakken te krijgen. Soms duurt het een dag of twee maar ik heb nog nooit de kritische grens bereikt”, “Ze zouden zich aan de voorkant nog iets beter kunnen verdiepen want de groepen bleken achteraf toch iets te divers qua samenstelling” en “Het totale programma is gebouwd vóór de Corona periode. Omdat er bij ons veel wisselingen zijn, is de doorlooptijd te lang geweest op deze manier. Daar hadden we samen beter op kunnen schakelen.” Op basis van alle ervaringen, geven de respondenten aan dat zij LVDU van harte aanbevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Leertouwer Van Dijck & U B.V. op 26-03-2024.

### Algemeen

De missie van Leertouwer Van Dijck & U (LVDU) is om mens en organisatie vitaal te houden door hen nieuwsgierig te maken; naar elkaar, de eigen talenten, omgeving en mogelijkheden. Al meer dan twintig jaar is dit een club van professionals met verschillende kwaliteiten op de gebieden leiderschap, veranderkunde en ontwikkeling. LVDU gelooft erin dat ieder mens van betekenis wil zijn op het werk en wil bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie waar hij/zij werkt. Vanuit die gedachte ziet zij organisatieontwikkeling en persoonlijke effectiviteit oneindig verweven met elkaar. LVDU is ervan overtuigd dat het hebben van focus mensen meer mogelijkheden om autonomer en effectiever te gaan handelen. Ieder mens wil van betekenis op het werk zijn en bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie waar hij/zij werkt. Vanuit die gedachte ziet LVDU organisatieontwikkeling en persoonlijke effectiviteit oneindig verweven met elkaar. In de aanpak legt zij steeds de koppeling tussen persoon, rol en organisatie met als doel vitaliteit van mens en bedrijf.

### Kwaliteit

Het team van LVDU is de afgelopen jaren sterk uitgebreid doordat het aantal aanvragen bleef stijgen. Zij heeft meer (senior) adviseurs aan zich weten te binden; mensen met expertise maar eveneens met een sterke betrokkenheid bij het werkveld. LVDU hecht sterk aan persoonlijke verbinding; zowel met de adviseurs als met opdrachtgevers en deelnemers. Deze externe adviseurs worden van A-Z betrokken bij alle interne aangelegenheden; van strategie tot en met uitvoering. LVDU organiseert één keer per jaar een tweedaagse voor de trainers. Tevens worden zij van alle businessupdates op de hoogte gehouden. Bij grotere projecten, waarbinnen meerdere adviseurs betrokken zijn, zorgt men voor effectieve verbinding door sessies te organiseren, waarbij er tijd is om met elkaar te sparren, ervaringen uit te wisselen en nieuwe inzichten op te doen. Omdat de span of control te breed werd, is de totale groep aan adviseurs in drieën gedeeld waarbij zij zijn gekoppeld aan een van de drie partners. Met iedereen wordt 'het goede gesprek' gevoerd zodat er ingezoomd kan worden op persoonlijke ambities in het verlengde van de opdrachten. Tevens is het kernteam uitgebreid zodat ook de backoffice meer ondersteuning heeft. Met de opdrachtgevers onderhoudt men intensief het contact. Mede omdat alle trajecten in co-creatie vorm en inhoud krijgen. Dat resulteert in de meeste gevallen tot langlopende relaties waarbij LVDU succesvolle trajecten neerzet die a) gewaardeerd worden en b) rendement genereren. De adviseurs van LVDU verdiepen zich in de context en hebben allen een diepe interesse in mens en organisatie. Bij grotere en langdurige trajecten onderhoudt men informeel en op reguliere basis het contact met de klant. Alle (les)dagen worden met elkaar geëvalueerd en daar waar nodig, past LVDU, op basis van voortschrijdend inzicht, vervolgsessies aan. Kwaliteit en borging daarvan staan dan ook bij hen hoog in het vaandel.

### Continuïteit

LVDU staat open voor samenwerkende partijen die een kruisbestuiving vormen op hun vakgebied en partijen die innovatieve oplossingen kunnen bieden op digitaliseringsgebied. Men focust nadrukkelijk op veranderende behoeften in de markt en anticipeert daarop. Persoonlijke verbinding blijft prioriteit hebben; een actief relatiebeheer vormt dan ook een belangrijke pijler. LVDU beweegt graag binnen de bandbreedte van verandering en wendbaarheid en stuurt nadrukkelijk op het behalen van resultaat. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Leertouwer Van Dijck & U BV voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen LVDU om hun inhoudelijke kwaliteiten maar zijn eveneens zeer te spreken over de hele logistieke organisatie eromheen. Eén van de krachtige pijlers vormt het relatiebeheer. Respondenten waarderen het feit dat trajecten met respect, met impact en in co-creatie tot stand komen. Zij ervaren LVDU als sterk in het persoonlijke contact maar ook met nadrukkelijk sturing op duurzaam resultaat. Al met al een betrouwbare partij, aldus de respondenten. Dat maakt dat opdrachtgevers LVDU al jarenlang zeer hoog waarderen.

## 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