

Klanttevredenheidsonderzoek

Loo van Eck

30-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Loo van Eck 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 MAATWERK 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, ondoorgroendelijk 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 jaaromzet 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				70%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③					
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer		10%		30%	60%
Prijs-kwaliteitsverhouding④			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Tien referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Uit de gesprekken met referenten blijkt dat het voortraject positief tot zeer positief wordt ervaren. Veel respondenten geven aan al eerder met Loo van Eck te hebben samengewerkt. Eén referent vertelt: "Wij werken al lang samen en dat bevalt goed. In het begin hadden we een uitgebreide intake, tegenwoordig is het meer een korte afstemming vooraf om te checken of er wijzigingen zijn in onze wensen of behoeften."

Nieuwe klanten komen vaak via online zoekopdrachten of aanbevelingen bij de aanbieder terecht. Zo zegt een respondent: "De omschrijving op de website sprak me direct aan." Een ander merkt op: "Loo van Eck werd meerdere keren genoemd door collega's."

Meerdere referenten waarderen het meedenken tijdens de intake. "Ze luisterden goed en droegen waardevolle ideeën aan," aldus een deelnemer die tevens opdrachtgever was. Ook het aanpassen van het programma op basis van voortschrijdend inzicht wordt positief genoemd.

Bij overheden wordt vaak samengewerkt via bestaande contacten. Een respondent vertelt: “We wilden een kwaliteitsverbetering. Dat hebben ze goed opgepakt, ze hebben meegedacht en er was van alles mogelijk. Het contact was heel prettig.”

Tot slot noemt één referent het als prettig om een vaste contactpersoon te hebben. “Ik overleg vooraf en zij denkt goed mee. Tijdens de training merken we soms dat iets niet helemaal goed uitpakt, maar dat komt dan terug bij de evaluatie, en we nemen het mee voor een volgende keer.”

Opleidingsprogramma

Respondenten zijn zeer te spreken over het opleidingsprogramma. Het programma wordt ervaren als helder, gestructureerd en goed afgestemd. Offertes worden overzichtelijk aangeleverd. Een geïnterviewde vertelt: “De offerte hebben we online ontvangen, inclusief een mailing die ik intern kon doorsturen om deelnemers te informeren. Dat verliep soepel.”

Deelnemers krijgen vooraf toegang tot een online leeromgeving. “Via het portaal hebben we een opleidingsprogramma ontvangen. Er werd ook gevraagd om vooraf een eigen brief aan te leveren,” aldus een respondent. Een ander vult aan: “Zelf heb ik altijd toegang tot het beheerdersgedeelte van het portaal. Loo van Eck informeert deelnemers over de leeromgeving en zorgt voor toegang.”

De mogelijkheid tot eigen inbreng - zoals het aanleveren van praktijkvoorbeelden - wordt gewaardeerd. Wel merkt een referent op dat de voorbereidingstijd vooraf hoger uitviel dan verwacht: “De tijdsinvestering vooraf is onderschat; mijn suggestie is om hier helderder over te communiceren.”

Ook wordt de duur van het traject als aan de krappe kant ervaren.

Een respondent geeft aan dat het programma niet zichtbaar was in het leerportaal: “Dat zou wat mij betreft een waardevolle toevoeging zijn.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten positief tot zeer positief. Referenten noemen een goede balans tussen theorie en praktijk, met voldoende ruimte voor eigen inbreng. “Deelnemers moeten actief aan de slag en er is ruimte om eigen casussen in te brengen,” aldus een respondent. Ook worden praktijkgerichte werkvormen gewaardeerd, zoals het herschrijven van teksten en groepsbesprekingen. Sommige trainingen zijn hybride ingericht, met online voorbereiding en fysieke bijeenkomsten. Een opdrachtgever vertelt: “De online onderdelen worden wisselend ontvangen; een deel van de deelnemers haakt sneller af in een digitale setting. De fysieke sessies worden door deze groep juist als waardevol ervaren, vanwege de interactie en gezamenlijke bespreking van opdrachten.”

Het programma wordt goed afgestemd op de organisatiecontext. Een referent merkt op dat de vooraf aangeleverde voorbeelden herkenbaar zijn verwerkt in de training, wat de inhoud relevant en levendig maakte.

Niet alle referenten vinden het theoretische deel voldoende uitgewerkt. Eén respondent benoemt: “Ik had iets meer theorie verwacht. Ze gaven wel aan wat werkt, maar onderbouwing met bronnen of theoretische kaders ontbrak. Dat had voor ons uitgebreider gemogen. Tegelijkertijd waren werkvormen wel heel goed.”

Een aandachtspunt volgens één respondent is het verschil in niveau tussen deelnemers, wat de uitvoering soms beïnvloedt, maar dit is wel vooraf besproken. Tot slot noemen referenten dat de uitvoering goed gemonitord wordt via evaluaties, met ruimte om bij te sturen waar nodig.

Opleiders

De trainers worden beschreven als enthousiast, professioneel en didactisch sterk. “Ik hoor uitsluitend positieve reacties van deelnemers over de trainer(s),” meldt een opdrachtgever. De logische opbouw van de sessies en het inspelen op de groep worden vaak genoemd als sterke punten.

Er wordt veel waardering uitgesproken. “Er werd gewerkt met verschillende opdrachten en spelelementen, wat de betrokkenheid en het leerrendement verhoogde,” aldus een respondent. De trainers weten theorie en praktijk op een toegankelijke manier te combineren en communiceren duidelijk.

Een aantal referenten noemt ook het persoonlijke karakter van de trainer positief. “De docent kende ons bedrijf al. Ze deed het op een leuke manier en we hebben haar opnieuw gevraagd.” Tegelijkertijd wordt benoemd dat de training laat op de dag plaatsvond, waardoor de aandacht van deelnemers verslapte. Dit werd niet voldoende opgemerkt door de trainer. De referent benadrukt echter dat dit ook een intern aandachtspunt voor de planning van een volgende training is.

Een enkele opmerking betreft de leeftijd van de trainer. “De trainer was vrij jong,” aldus een respondent. Hoewel dit werd benoemd, werd ook aangegeven dat zij goed op vragen inspeelde en gewaardeerd werd.

Tot slot worden de opleiders omschreven als prettig in de omgang en begripvol richting de deelnemers. Het algemene beeld is dat de trainers inhoudelijk sterk zijn en goed aansluiten bij de behoeften van de groep.

Trainingsmateriaal

Referenten zijn (zeer) tevreden over het lesmateriaal en de digitale leeromgeving. Het materiaal bestaat meestal uit presentaties, hand-outs en aanvullende handleidingen. “De presentaties zaten goed in elkaar, met een duidelijke kop en staart,” aldus een respondent. Deelnemers ontvangen het materiaal vaak per mail en krijgen toegang tot een online leeromgeving of app, waar ook extra tips en opdrachten beschikbaar zijn.

De digitale leeromgeving wordt omschreven als overzichtelijk en prettig in gebruik. “Het is een fijne omgeving om in te werken, en bovendien plaats- en tijdonafhankelijk,” zegt een geïnterviewde. Deelnemers kunnen zelfstandig oefenen, filmpjes bekijken en casuïstiek aanleveren. Naslagwerken, schrijftips en links naar verdiepende informatie maken het geheel compleet.

Sommige respondenten benadrukken de verzorgde en herkenbare vormgeving van het lesmateriaal. “Alles werd ondersteund met hand-outs en werkmaterialen in een herkenbare en verzorgde huisstijl.” Ook het strakke proces rondom het aanleveren van deelnemerslijsten en casuïstiek wordt gewaardeerd.

Accommodatie

De trainingen worden incompany georganiseerd, waardoor er geen feedback is over de accommodatie zelf.

Natraject

De meeste geïnterviewden vinden dat Loo van Eck op een goede manier vorm geeft aan het natraject. De meeste trajecten worden afgesloten met een certificaat en een evaluatie, vaak via een online formulier. In veel gevallen vindt daarnaast een evaluatiegesprek plaats met de trainer of accountmanager. “We hebben geëvalueerd via een online formulier, en ik heb zelf als opdrachtgever ook nog feedback gegeven. Later volgde een gesprek via Teams.”

De trainingen leveren volgens referenten tastbare opbrengsten op. Deelnemers schrijven betere teksten, passen tips direct toe en er ontstaat meer eenduidigheid in communicatie. “We hebben echt een kwaliteitsslag gemaakt in het schrijven van begrijpelijke teksten,” zegt een respondent. In sommige gevallen wordt de opgedane kennis geborgd in de vorm van een schrijfwijzer of standaardberichten.

Ook het teamgevoel wordt versterkt: “Het was gewoon een leuke middag met een positief teamgevoel.” Waar deelnemers een sessie hadden gemist, werd een zogeheten veegklas georganiseerd. Eén respondent merkte op dat er geen aparte evaluatie met hem als opdrachtgever plaatsvond: “Dat vond ik jammer, want ik had nog persoonlijke verbetertips willen meegeven.”

De opbrengsten verschillen per deelnemer: sommigen passen het geleerde actief toe, anderen vervallen soms in oude gewoontes. Toch geven meerdere referenten aan dat de training inzichten en praktische vaardigheden oplevert die direct zichtbaar zijn in het werk. “Je snapt beter waarom je iets doet - dat zie je terug in de kwaliteit van mails en voorstellen.”

Organisatie en Administratie

Het merendeel van de referenten is van mening dat Loo van Eck de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze geregeld heeft. Er wordt gesproken van een professionele aanpak, snelle communicatie en een klantgerichte benadering. “Ze werken met een klantportaal, reageren snel en zijn constructief in hun benadering,” aldus een respondent.

De administratie rondom deelname, huiswerk en communicatie verloopt doorgaans soepel. Wijzigingen in deelnemerslijsten of planning worden snel opgepakt. “Als er iets gewijzigd moest worden, was dat met een simpel mailtje zo geregeld.”

Ook wordt de digitale toegankelijkheid gewaardeerd: deelnemers en organisatoren kunnen via het portaal eenvoudig informatie terugvinden.

Een aandachtspunt is het gebruiksgemak van het klantportaal. Meerdere referenten benoemen verbeterpunten. “Ik kreeg als deelnemer én opdrachtgever twee verschillende linkjes, wat af en toe verwarrend was.” Een neutrale respondent merkt op: “Er is een online portaal, maar persoonlijk heb ik daar minder mee. Ik stuur liever gewoon een mail met de namen van de deelnemers. Nu moet je een wachtwoord aanmaken en inloggen in een systeem dat voor mij onbekend is. Niet alles is ook even goed te verwerken in dat systeem - bijvoorbeeld het maken van een ochtend- en middaggroepsindeling is niet mogelijk.” Een derde vertelt: “Het portaal voor mij als opdrachtgever is niet altijd even gebruiksvriendelijk; soms krijg je een foutmelding, of wordt iets niet opgeslagen als je niet op ‘akkoord’ hebt geklikt. Dat vergeet je makkelijk.” Toch wordt deze feedback overwegend neutraal ontvangen: gebruikers vinden doorgaans hun weg of kiezen ervoor informatie via e-mail aan te leveren.

De facturatie verloopt probleemloos; referenten geven aan zelden tot nooit klachten te horen. Ook wanneer er iets misgaat, wordt snel geschakeld. “Ik krijg altijd snel antwoord op vragen, en als ik iets vergeet, herinneren ze me daar op tijd aan.”

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Loo van Eck het relatiebeheer onderhoudt. De aanwezigheid van een vaste contactpersoon wordt breed gewaardeerd: het zorgt voor continuïteit, snel schakelen en persoonlijke aandacht. “Ik heb een vaste contactpersoon, wat ik als erg prettig ervaar. Ik word goed op de hoogte gehouden,” aldus een respondent.

De communicatie wordt omschreven als professioneel én persoonlijk. Meerdere referenten noemen het snelle en proactieve handelen van coördinatoren, en de bereikbaarheid per mail of telefoon. Eén geïnterviewde vertelt: “Onze contactpersoon is altijd bereikbaar. Niets is te veel gevraagd en er wordt actief meegedacht.”

Ook de periodieke nieuwsbrieven worden over het algemeen positief beoordeeld, mits de inhoud relevant is. “Ik ontvang nog steeds nieuwsbrieven met het opleidingsaanbod en heb persoonlijk contact gehouden,” zegt een referent. Een ander geeft aan dat de nieuwsbrieven vooral nuttig zijn bij actuele thema’s zoals AI.

Toch is er ook ruimte voor verbetering. Eén ontevreden referent geeft aan geen nieuwsbrief ontvangen te hebben en na de training geen contact meer te hebben gehad. “Ik zou sneller geneigd zijn om ze opnieuw in te schakelen als dat er wel zou zijn.” Een ander vraagt zich af of het contact ook blijft bestaan zonder eigen initiatief van haar kant.

Prijs-kwaliteitverhouding

Referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding neutraal tot overwegend positief. Meerdere respondenten geven aan dat de prijs in verhouding staat tot de geboden kwaliteit. “Vergeleken met andere offertes die we hadden opgevraagd, was dit inhoudelijk duidelijk sterker,” aldus een opdrachtgever. Ook wordt genoemd dat de organisatie flexibel omgaat met groepsgrootte, wat als positief wordt ervaren: “Ze doen niet moeilijk over het aantal deelnemers.”

Toch worden er regelmatig opmerkingen geplaatst over de prijs. “Het is niet goedkoop, maar ik heb daar op zich wel vrede mee,” zegt een respondent. Een ander benoemt: “De kwaliteit is erg goed, maar ze zijn wel aan de dure kant. Ik zie dat de prijzen in de markt over het algemeen stijgen, maar het zou mooi zijn als ze hier nog iets in zouden kunnen doen.” Een andere referent nuanceert: “Alles is tegenwoordig duur, maar voor ons is het een nette groeps prijs.”

Sommige referenten onthouden zich van een oordeel, bijvoorbeeld omdat zij geen zicht hebben op de markt of contractuele afspraken. “Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding lastig te beoordelen,” merkt een geïnterviewde op. Eén respondent geeft aan dat er sprake was van een tussentijdse prijsstijging, waarbij wel werd meegedacht in oplossingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Referenten geven Loo van Eck een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn unaniem positief tot zeer positief over de samenwerking, het opleidingsaanbod en de praktische toepasbaarheid van de trainingen. Veel respondenten geven aan dat zij de training inmiddels aanbevelen aan collega's of andere afdelingen.

De opleidingen sluiten goed aan op de dagelijkse praktijk en zijn compact opgezet, wat prettig is in drukke werkschema's. "We bevelen deze opleiding zeker aan," aldus een referent. Het maatwerk, de afstemming vooraf en de prettige samenwerking met zowel trainers als accountmanagers worden veelvuldig genoemd als pluspunten.

Ook de professionele uitstraling van de organisatie - qua huisstijl, tone of voice en inhoudelijke benadering - wordt gewaardeerd. "Dat wil je eigenlijk ook voor je eigen organisatie uitstralen," merkt een respondent op. De taalkundige expertise van de opleiders en hun heldere communicatie worden gezien als onderscheidend.

Hoewel enkele kleine verbeterpunten genoemd worden, zoals het hergebruik van oefeningen of het ontbreken van bronverwijzingen, doen deze geen afbreuk aan het positieve totaalbeeld. "Ik zou ze zeker aanbevelen - dat doe ik ook regelmatig," geeft een opdrachtgever aan.

Samenvattend ervaren referenten de samenwerking als professioneel, inhoudelijk sterk en persoonlijk betrokken. De aanbevelingsbereidheid is hoog, wat het vertrouwen in de kwaliteit van de dienstverlening onderstreept.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Loo van Eck op 30-09-2025.

Algemeen

Loo van Eck is al ruim veertig jaar een toonaangevend bureau op het gebied van taal en communicatie. De organisatie gelooft dat iedereen gebaat is bij duidelijke communicatie, of het nu gaat om dienstverlening aan klanten, interne processen of publieksvoorlichting. Steeds meer organisaties streven naar een herkenbare communicatiestijl die past bij hun identiteit en kernwaarden. Een eigen tone of voice die zichtbaar is in alle uitingen: van teksten en gesprekken tot gedrag van medewerkers. Loo van Eck helpt deze organisaties om hun kernwaarden te vertalen naar een authentieke, consistente en doeltreffende communicatiestijl. De missie van Loo van Eck luidt: "Wij inspireren mensen en organisaties om hun communicatie te verhelderen. Zodat ze uitstralen wie ze zijn." Deze missie vormt de basis voor alle trainingen, adviestrajecten en schrijfp opdrachten die het bureau verzorgt. Met een team van circa 70 bevoegen professionals met een passie voor taal en communicatie werkt Loo van Eck dagelijks aan het verbeteren van de communicatiekracht van organisaties in uiteenlopende sectoren. Voor dit onderzoek vond het gesprek plaats met Tom Kottink, manager Kwaliteit en Innovatie bij Loo van Eck.

Kwaliteit

Loo van Eck levert in al haar leer- en ontwikkeltrajecten maatwerk, waarbij intensieve samenwerking met de opdrachtgever centraal staat. In het voortraject wordt uitgebreid de tijd genomen om de leerdoelen, context en behoeften van de organisatie én de deelnemers scherp in beeld te brengen. Deze grondige intake vormt de basis voor een traject dat inhoudelijk en didactisch volledig is afgestemd op de praktijk van de klant. Niet alleen het trainingsmateriaal, maar ook de e-learningmodules worden volledig op maat ontwikkeld. Daarbij wordt steeds gezocht naar de juiste balans tussen inhoud, interactie en toepasbaarheid, zodat deelnemers daadwerkelijk hun communicatieve vaardigheden versterken. Een belangrijk kwaliteitskenmerk van Loo van Eck is dat alle trainers en adviseurs in vaste dienst zijn. Dit waarborgt continuïteit, betrokkenheid en een gedeelde visie op communicatie. Trainers begeleiden het volledige proces: van voorbereiding en uitvoering tot evaluatie en nazorg. Tijdens het traject wordt actief gestuurd op resultaat, met ruimte voor tussentijdse bijsturing op basis van feedback van deelnemers en opdrachtgever. De interne opleiding van trainers is een zorgvuldig ingericht leertraject. Nieuwe trainers volgen een vast programma met onder meer observaties, oefentrainingen en intervisie. De didactische uitgangspunten van Loo van Eck vormen de leidraad in dit opleidingstraject. Deze uitgangspunten omvatten activerend leren, directe toepasbaarheid en leren door ervaren. Alle trainingen worden geëvalueerd via de online leeromgeving, waar de resultaten worden verzameld en geanalyseerd. Jaarlijks ontvangt iedere trainer een persoonlijk ontwikkelrapport op basis van deze feedback. Dit rapport vormt input voor het voortgaande leerproces van de trainer. Om kennisdeling en onderlinge verbinding te stimuleren, organiseert Loo van Eck regelmatig trainingsdagen voor het team. Daarnaast is er een eigen 'Summer School', waarin ruimte is voor verdieping, innovatie en het uitwisselen van best practices.

Continuïteit

Loo van Eck maakt sinds enige tijd onderdeel uit van Synergia Capital Partners, een investeringsmaatschappij met een lange termijn-visie en een focus op duurzame groei. Binnen dit netwerk werkt Loo van Eck samen met onder meer Babbage Company, specialist in de inzet en ontwikkeling van communicatieprofessionals. Deze strategische samenwerking stelt Loo van Eck in staat haar positie in de markt te versterken, haar groeidoelstellingen te realiseren en haar dienstverlening verder te verbreden. De organisatie blijft opereren met een eigen, onafhankelijke directie en behoudt daarmee haar herkenbare identiteit, cultuur en kwaliteitsstandaard. Tegelijkertijd profiteert zij van de synergievoordelen binnen de bredere groep, bijvoorbeeld op het gebied van kennisdeling, innovatie en technologische ontwikkeling. Innovatie is een belangrijk speerpunt binnen de strategie van Loo van Eck. Zo is er een eigen AI-tool ontwikkeld die klanten helpt hun teksten te verbeteren en herschrijven, geheel in lijn met de communicatiestijl van hun organisatie. Ook is een klantpanel ingericht, waarmee structureel feedback wordt opgehaald over de samenwerking, kwaliteit en richting van de dienstverlening. Hiermee blijft Loo van Eck proactief inspelen op ontwikkelingen in de markt en de veranderende behoeften van opdrachtgevers. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verzameld, acht Cedeo de continuïteit van Loo van Eck in het verzorgen van maatwerktrainingen voor de komende periode als ruim voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Loo van Eck onderhoudt op zorgvuldige en proactieve wijze contact met haar klanten. De organisatie investeert in duurzame relaties door continu toegevoegde waarde te bieden, zowel inhoudelijk als in de samenwerking. Om klanten en prospects te informeren en inspireren, publiceert Loo van Eck regelmatig nieuwsbrieven met actuele communicatie-inzichten, praktijkvoorbeelden en concrete schrijftips. Daarnaast is het bureau actief op diverse socialmediakanalen en deelt het via blogs, webinars en congressen zijn visie op duidelijke communicatie en ontwikkelingen in het vakgebied. De praktijkgerichte aanpak en het vermogen om trajecten volledig af te stemmen op de organisatiecontext van de klant, worden breed gewaardeerd. Opdrachtgevers ervaren het contact met Loo van Eck als persoonlijk, professioneel en prettig. De kwaliteit van de trainingen, het maatwerk in inhoud en aanpak, en de deskundigheid van de trainers dragen eraan bij dat klanten graag langdurig met Loo van Eck samenwerken.

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