

Klanttevredenheidsonderzoek

Loo van Eck

28-08-2017



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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgondelijk 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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				20%	80%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	20%
Accommodatie③					
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
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 hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal

③ Tien referenten hebben geen zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere geïnterviewden vertellen dat zij al jaren geleden met Loo van Eck in zee zijn gegaan en dat zij op basis van hun eerdere goede ervaringen wederom bij hen terecht zijn gekomen. Voor de meesten van hen én ook voor de overige opdrachtgevers geldt dat zij via via op dit instituut zijn geattendeerd. Een enkeling licht toe dat hij voor het offertetraject meerdere partijen had uitgenodigd. "Loo van Eck is het geworden, omdat ik bij hen het gevoel had dat zij ons begrepen", aldus één van hen. 'De goede klik' en 'het prettige gevoel' zijn aspecten die ook door andere referenten worden genoemd en die voor hen bepalend zijn geweest bij hun keuze voor dit bureau. Over de wijze waarop het voortraject verloopt, is men tevreden of zeer tevreden. "Ja, men heeft mij compleet ontzorgd. Ik hoefde bijna niets zelf te doen", zo stelt een zeer tevreden referent. Een andere respondent vertelt: "Ik vind hen echt een meedenkend partner. Ze zoeken regelmatig contact voor afstemming." Men licht in dit verband voorts toe dat men in het eerste contact de wensen neerlegt en dat verdere contacten over het algemeen per e-mail verlopen.

Voor deze contacten heeft men een vast aanspreekpunt in de persoon van de accountmanager. Deze vertaalt de wensen van de opdrachtgever in een plan van aanpak, dat hij vervolgens presenteert. Tevens zorgt hij voor de juiste trainer per opdracht. Meestal wordt een trainer vooraf niet persoonlijk voorgesteld, zo vertelt men, maar worden de opdrachtgevers wel geïnformeerd over hun naam. Er is één referent die opmerkt dat het voortraject 'wel even duurde'. "Er is goed nagedacht over de insteek", zo zegt hij.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma, zoals dat naar aanleiding van de contacten vooraf, is gepresenteerd, zijn alle geïnterviewden tevreden of zeer tevreden. "Je leest in het voorstel terug dat er goed geluisterd is", aldus een zeer tevreden referent. Een ander licht toe dat het opleidingsprogramma schriftelijk is gepresenteerd en dat er daarna nog telefonisch contact heeft plaatsgevonden om de puntjes op de i te zetten. Uiteindelijk was het programma voor iedereen goed afgestemd op de vragen en wensen. De informatievoorziening daarover richting de deelnemers is vervolgens in goed overleg gegaan, zo vertelt men. In de meeste gevallen heeft Loo van Eck de deelnemers geïnformeerd over de vereiste voorbereiding. Meerdere opdrachtgevers vertellen dat er een digitale leeromgeving is. Hier kunnen de deelnemers de informatie vinden, maar bijvoorbeeld ook zelf een memo of document aanleveren, dat vervolgens tijdens de training gebruikt wordt. Voorts licht men bij dit onderdeel nog toe dat ook alles met betrekking tot de financiële kant van de zaak duidelijk was. Een tevreden respondent zegt daarover: "Er stond heel goed aangegeven wat het uurtarief was. Tevens is er een goede inschatting gemaakt van het aantal uren." Ook uit wat de overige referenten opmerken, blijkt dat niemand daarbij voor verrassingen is komen te staan.

Uitvoering

Alle opdrachtgevers zijn over het algemeen lovend over de uitvoering van de trainingen door Loo van Eck. Zeven van hen hebben dit onderdeel met de score vijf gewaardeerd. Men is met name enthousiast over de aansluiting bij de praktijk. Deelnemers kunnen, voorafgaand aan de training, namelijk eigen casussen inbrengen in het digitale leersysteem. Tijdens de bijeenkomsten zijn die voorbeelden vervolgens plenair behandeld en is er bijvoorbeeld geoefend aan de hand van rollenspellen, zo licht men toe. "En dat alles in een veilige omgeving, waarin iedereen open durfde te zijn. Het was een interactieve bijeenkomst en alles werd in begrijpelijke taal uitgelegd", aldus een zeer tevreden referent. Een andere respondent vertelt: "De trainer stelde zich heel flexibel op, hij kon goed meebewegen met de deelnemers. Er was een goede afwisseling tussen theorie en praktijk. De deelnemers konden zelf actief aan de slag, in kleine groepjes." Een enkeling noemt de trainingen 'vernieuwend', vanwege het inbrengen van e-learning en het gebruik van app's. Eén opdrachtgever licht toe dat zijn deelnemers waren onderverdeeld in twee groepen. "Het onderwerp was voor één groep niet helemaal relevant, maar meer bijzaak. Het was beter geweest, wanneer de onderlinge werkrelaties meer belicht waren en er een iets betere aansluiting was op ons werkveld. Er was nu veel 'voeding' van mij nodig", zo stelt hij. Hij benadrukt dat hij goed te spreken is over het tussentijds contact met de trainer en over diens proactieve houding. Feitelijk zijn de overige opdrachtgevers ook tevreden over de tussentijdse evaluatiemomenten en over de mogelijkheid tot bijstelling wanneer daar aanleiding voor was.

Opleiders

Negen van de tien geïnterviewden hebben dit onderwerp met de score vijf gewaardeerd. Zij zijn lovend over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers. Over het algemeen vindt men de trainers 'goed', 'flexibel', 'inhoudelijk goed op de hoogte', 'helder in hun uitleg', 'prettig in de omgang', 'zeer toegankelijk en open' en 'goed inspeland op vragen'. Met betrekking tot dat laatste, benadrukt men het te waarderen dat de trainers wel de rode draad weten vast te houden. "Ze verstaan hun vak", zo stelt een geïnterviewde. Een andere referent zegt: "De trainer is praktisch, to-the-point, niet te formeel en niet te wollig. En dat is Loo van Eck ook helemaal niet." Eén respondent ziet in het hebben van één trainer een kwetsbaarheid voor het instituut. "Zorg ervoor dat andere trainers onze organisatie ook leren kennen", zo luidt zijn advies.

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers hebben geen score gegeven. Eén van hen kan zich het materiaal niet helder voor de geest halen. Hij zegt: "Ik denk dat de deelnemers een mapje met de sheets en achteraf nog de belangrijkste tips hebben ontvangen. Er was gezien de aard van de training ook niet veel materiaal nodig." De andere respondent merkt op dat zijn deelnemers vooral eigen klantvoorbeelden en casussen hebben aangeleverd. "En ze hebben via het digitaal leersysteem opdrachten gemaakt. Voor deze training was dat op die manier prima", zo stelt hij. Degene die de score drie heeft gekregen, licht toe dat hij het materiaal in eerste instantie 'een beetje kinderachtig' vond. Ook hij vertelt dat zijn deelnemers zelf materiaal hebben aangeleverd en dat er sheets zijn uitgedeeld. "Vooraf hebben ze zich door middel van e-learning voorbereid", zo zegt hij. Hij noemt het materiaal overigens 'wel zinvol'. De overige respondenten geven door middel van hun score vier of vijf aan dat zij er tevreden of zeer tevreden over zijn. Uit wat zij vertellen, blijkt dat er weinig materiaal 'op papier' wordt verstrekt. Ook lichten zij toe dat hun deelnemers online eigen teksten en voorbeelden aanleveren. Een respondent zegt daarover: "Op de deelnemerssite worden de sheets geplaatst, die de deelnemers kunnen downloaden. Ik zou er echter voor zijn de deelnemers een naslagwerk mee te geven." Een andere referent merkt op dat het materiaal door zijn deelnemers goed wordt gewaardeerd. En weer een andere respondent benadrukt dat hij er nog nooit iets negatiefs over heeft vernomen. Naast de positieve reacties op dit onderwerp, wordt er ook een kritische kanttekening geplaatst. De betreffende referent stelt: "De laatste keer verliep het inloggen voor de deelnemers niet geheel vlekkeloos. Daardoor kwam hun voorbereiding in de knel. Ik wil het instituut wel adviseren er in een dergelijke situatie op te blijven letten dat de deelnemers hun werk wel voorbereiden."

Accommodatie

Alle respondenten lichten toe dat Loo van Eck de trainingen voor hen in company heeft verzorgd. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel.

Natraject

De meeste opdrachtgevers vertellen dat de trainingen zijn afgerond zonder certificaat of bewijs van deelname. Zij hadden dat ook niet met het instituut afgesproken, dus voor hen is dat prima. De meesten van hen merken voorts op dat er wel een schriftelijke evaluatie onder de deelnemers heeft plaatsgevonden en dat zij daar, meestal telefonisch of in een persoonlijk gesprek, een terugkoppeling van hebben ontvangen. "Dat persoonlijke contact na afloop is echt van toegevoegde waarde. Je geeft dan toch wat makkelijker extra informatie", aldus één van hen. "Wij hebben op mijn verzoek nog gesproken over de borging van het geleerde. Dat had wat mij betreft op initiatief van het instituut mogen gebeuren", zo stelt een ander. Weer andere respondent merkt op dat er verder geen activiteiten in het kader van de nazorg hebben plaatsgevonden. "Maar", zo zegt hij, "Loo van Eck verzorgt meer voor ons, dus er is sowieso regelmatig contact." Ook is er een respondent die toelicht dat de trainer na afloop nog twee keer op de werkvloer terug is geweest om mee te kijken en te luisteren. "Wij hebben dat als heel fijn ervaren", zo zegt hij. Voor de meeste opdrachtgevers geldt dat hun doelen, in ieder geval voor het grootste gedeelte, zijn behaald. "Ik realiseer me echter wel dat je het bij moet blijven houden", aldus één van hen. Een aandachtspunt en daarmee de score drie heeft betrekking op de app die het instituut voor één maand beschikbaar heeft gesteld. "Ik twijfel aan de toegevoegde waarde van die app en of mijn medewerkers daar echt veel aan hebben. Ik zou voorstander zijn van een boekje met proefopdrachten", zo stelt de betreffende referent.

Organisatie en Administratie

De score drie heeft betrekking op de extra communicatie die volgens een respondent soms nodig is richting de accountmanager en de management assistent. De betreffende referent stelt: "De accountmanager laat veel door de management assistent doen. Soms moet ik dingen dan dubbel vertellen." De overige opdrachtgevers geven door middel van hun scores aan dat zij er tevreden of zeer tevreden over zijn. Zij vinden de telefonische bereikbaarheid van Loo van Eck prima en voor hen verloopt het plannen van afspraken ook naar wens. "Vanwege drukke agenda's moet je daar wel op tijd mee beginnen", aldus een van hen. Een ander zegt: "De moeilijkheid bij het plannen van de datum lag eerder bij mij dan bij hen." Voorts licht men toe dat men de gevraagde informatie meestal tijdig ontvangt en dat het instituut de gemaakte afspraken correct nakomt. Dat laatste betreft tevens de facturatie. Daarbij komt men niet voor verrassingen te staan. "Het was alleen wel even wennen dat de rekening tegenwoordig per e-mail wordt verzonden", zo zegt een respondent erover. Ook over de eventuele klachtenafhandeling is men goed te spreken. "Op aandachtspunten wordt goed gereageerd", aldus een referent. De meeste respondenten benadrukken overigens dat zij geen klachten hebben gehad.

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden stellen dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over de wijze waarop Loo van Eck de contacten met hen onderhoudt. De meesten van hen vertellen dat zij een vast aanspreekpunt hebben in de persoon van de accountmanager. Men noemt het contact 'prettig' en 'niet opdringerig'. Een enkeling licht voorts toe dat er voor organisatorische vragen een apart aanspreekpunt is. Ook dat gaat allemaal naar tevredenheid. Buiten het persoonlijk contact, worden de meeste referenten door middel van een nieuwsbrief geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. Een zeer tevreden respondent zegt daarover: "In die nieuwsbrief staan bijvoorbeeld interviews met klanten en andere wetenswaardigheden. Wij ontvangen die per post. Dat zou wat mij betreft ook digitaal mogen. Ook ontvangen we af en toe een e-mail of een ludiek kaartje. Dat is gewoon leuk." Ook de frequentie van de nieuwsbrief is voor iedereen naar tevredenheid. Twee opdrachtgevers stellen dat zij geen nieuwsbrief ontvangen. Voor één van hen is dat prima. De ander geeft aan dat hij die wel op prijs zou stellen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor alle respondenten is de prijs-kwaliteitverhouding zoals die door Loo van Eck wordt gehanteerd, naar tevredenheid. Voor hun gevoel wordt de prijs door de kwaliteit gerechtvaardigd en zij vinden dat het instituut qua prijsstelling niet uit de pas loopt ten opzichte van andere aanbieders. "Voor ons heeft de prijs ook zeker meegespeeld bij de keus voor dit instituut", zo laat één van hen weten. Een ander zegt: "Op dit moment vind ik de prijs goed, maar die moet niet hoger worden. Ik ben wel tevreden over de kwaliteit." Weer een ander spreekt van 'een stevige prijs voor een stevige kwaliteit'. Hij voegt daaraan toe: "Het instituut heeft veel kennis van onze organisatie. Dat vind ik echt van toegevoegde waarde." "Wij hebben nogal eens discussie over de prijs, maar door hun kwaliteit blijven we bij hen", aldus een andere referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de trainingen die Loo van Eck voor hen heeft verzorgd. Als sterke kanten van de dienstverlening noemt men 'het maatwerk', 'de communicatie', 'het inlevingsvermogen in de groep', 'hun interesse in en daarmee hun kennis van de klantorganisatie', 'de manier van trainen', 'hun klantgerichtheid' en 'het nakomen van de afspraken'. "Alles is heel overzichtelijk geregeld, ik ben helemaal ontzorgd", aldus een zeer tevreden referent. Naast de hierboven genoemde aandachtspunten, zijn er verder geen opmerkingen ter verbetering. Alle opdrachtgevers bevelen Loo van Eck dan ook van harte aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Loo van Eck op 28-08-2017.

Algemeen

Loo van Eck (Communicatie, Advies & Training) verheldert met training en advies de communicatie van organisaties. De missie van het bureau is 'mensen en organisaties inspireren om hun communicatie te verhelderen zodat ze uitstralen wie ze zijn'. Met een groep van 70 enthousiaste, gedreven mensen zet Loo van Eck zich in om deze missie te vervullen. In zelfsturende teams werken adviseurs, trainers, tektschrijvers en assistenten samen om opdrachtgevers te laten zien hoe zij hun doelgroep(en) kunnen bereiken. Innovatie en het toepassen van de nieuwste (technologische) hulpmiddelen staan hierbij centraal. Alle activiteiten zijn gericht op het helpen van mensen en organisaties bij het verbeteren van de schriftelijke en mondelinge communicatie. In de visie van het bureau leidt betere communicatie tot een beter bedrijfsresultaat en tevreden klanten.

Kwaliteit

Alle medewerkers van Loo van Eck zijn in vaste dienst. De organisatie is ingericht in zelfsturende teams die een hoge mate van verantwoordelijkheid hebben. Zij zorgen van A tot Z voor de klanten. Om informatie over te dragen, kennis uit te wisselen en de kwaliteit te bewaken/borgen vindt er structureel overleg plaats. Eventuele nieuwe trainers worden gedegen begeleid en intern opgeleid. Een onderdeel van deze opleiding is de feedback van collega's tijdens proeftrainingen op kantoor. Verder verstrekken cursistenevaluaties en eigen observaties belangrijke input voor het optimaliseren van de uitvoering. Indien nodig of gewenst krijgen de medewerkers ruimte en mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen.

Continuïteit

Innovatie staat bij Loo van Eck hoog in het vaandel. Zo is e-learning (als onderdeel van blended learning) continu in ontwikkeling met toepassing van de nieuwste mogelijkheden. Maar ook andere, vernieuwende leermiddelen worden regelmatig getoetst op hun toegevoegde waarde binnen het productaanbod. Verbreding van het serviceaanbod is dan ook een belangrijk speerpunt. Om klanten aan zich te binden verzorgt Loo van Eck nieuwsbrieven met nieuws en voorbeeldprojecten. Daarnaast is men actief via sociale media en schrijft men blogs. Productinnovaties en optimalisering van de dienstverlening zijn gericht op totale ondersteuning van de klant. Bij alle trajecten levert men maatwerk. Om dit te kunnen bereiken vindt er in de voortrajecten een uitvoerige inventarisatie van de wensen plaats en is men sterk gericht op samenwerking met de opdrachtgever. Het wederom goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Loo van Eck voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Loo van Eck is de afgelopen jaren in staat gebleken om goed te anticiperen op vragen vanuit diverse branches. Mede dankzij de inzet van de nieuwste beschikbare technologische producten weet men goed te anticiperen op de ontwikkelingen in de markt. Het effect van de zelfsturende teams zorgt voor korte lijnen met de opdrachtgever en geeft goed inzicht in de behoefte van de individuele medewerkers en de organisatie. Daarnaast onderscheidt het bureau zich door de nieuwste inzichten verder te vertalen naar praktische oplossingen die men direct kan toepassen in de dagelijkse werkzaamheden. Hiermee wordt voor de klant inzichtelijk dat resultaten direct verbeterd zijn. Een ander voorbeeld van de bedrijfsgerichte aanpak van het bureau is de eigen studio waar men films opneemt voor klanten. Naast films, ontwikkelt men animaties, whiteboard animaties, infographics en andere grafische producten. Loo van Eck speelt hiermee in op de ontwikkeling dat tekst steeds vaker wordt vervangen of begeleid door beelden.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu