

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

Lindenhaeghe

26-01-2012



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lindenhaeghe 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	9

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 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	70%	10%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie③			10%	50%	30%
Natraject			30%	50%	10%
Organisatie en Administratie④			10%	60%	20%
Relatiebeheer⑤			10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet.
 ③ Eén referent scoort niet.
 ④ Eén referent scoort niet.
 ⑤ Twee referenten scoren niet.
 ⑥ Eén referent scoort niet.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals deze worden aangeboden door Lindenhaeghe, is veruit de meerderheid van de referenten tevreden. Sommigen zijn alleen opdrachtgever geweest maar de meesten hebben zelf ook aan een cursus deelgenomen. Per opdrachtgever verschilt het aantal cursisten dat naar een training van Lindenhaeghe gaat. Soms is het een enkeling; soms gaat het om een paar duizend. Over de aanpak en voortgang van dit traject, delen de ondervraagden het volgende mee: "Nadat onze banken waren samengevoegd, is besloten om de vakgerichte opleidingen uit te besteden. Daarvoor hebben wij twee partijen benaderd waarvan Lindenhaeghe er één was. Beide aanbieders hebben een pilot opdracht gedaan waarbij Lindenhaeghe het beste presteerde. Naar aanleiding daarvan zijn wij met hen in zee gegaan.

Inmiddels verzorgen ze alle vakopleidingen en hebben ze een specifieke site gebouwd met de 'look en feel' van onze bank. Daarnaast vind ik dat zij zich goed verdiepen in de klant en dat ze inhoudelijk steengoed zijn", "Lindenhaeghe was één van de drie leveranciers die een offerte mochten uitbrengen toen wij op zoek gingen naar een aanbieder van trainingen op het gebied van verzekeringen. Lindenhaeghe kwam daaruit als beste naar voren; onder andere dankzij de snelheid van handelen en de prijs. Daarnaast vind ik hen erg klantgericht, efficiënt en effectief en dat spreekt mij bijzonder aan", "Lindenhaeghe is een leuk, jong bedrijf waar ik goede verhalen over had gehoord. Vandaar dat wij contact hebben opgenomen en inmiddels een aantal cursisten een opleiding bij hen hebben laten volgen", "Via internet heb ik hen gevonden. Wat ik merk, is dat men netjes en snel werkt. Dat geldt ook voor de afhandeling van de inschrijvingen", "No-nonsense en praktijkgericht zijn voor mij de kernpunten bij dit instituut. Wij hebben inmiddels al een jarenlange relatie", "De prijsstelling en de locatie spraken mij in het voortraject aan. Bovendien bleek het mogelijk om onderdelen met elkaar te combineren waardoor we de hele cursus in één keer konden afnemen", "Ik ken hen al heel lang en werk graag met hen samen" en "Dankzij de persoonlijke relatie die we inmiddels hebben opgebouwd, kunnen we snel met elkaar schakelen." Eén referent scoort neutraal omdat hij vindt dat Lindenhaeghe gewoon doet wat een instituut moet doen. Een ander scoort niet omdat hij alleen deelnemer is geweest en dit hele traject centraal in de organisatie wordt geregeld waardoor hij hier geen zicht op heeft.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. "Omdat wij jaarlijks zeer veel mensen op cursus sturen, hebben wij maandelijks overleg. Tussendoor spreken we elkaar ook geregeld. De website hebben we samen gebouwd. De deelnemers, die zelfstandig ondernemers zijn, ervaren de informatie als inhoudelijk goed en weten deze ook prima te vinden", "De website is heel duidelijk en zonder franje. Dat vind ik ook passend bij de cursussen want wij nemen de verplichte trainingen in het kader van Permanente Educatie af. Datzelfde geldt eigenlijk voor de syllabus. Die is volledig maar ook zonder opsmuk. Als iemand zich inschrijft, volgt direct de bevestiging en later nog een reminder. Bovendien ontvangen de deelnemers het studiemateriaal vooraf met een begeleidende brief hoe de cursist zich kan voorbereiden en hoe de dag eruit ziet. Alle details staan daarin al vermeld", "Wij krijgen de catalogus maar kijken met name op de website omdat we dan op een hele eenvoudige manier in kunnen schrijven. Alle informatie is duidelijk", "De cursisten en ik ervaren het programma op papier als goed", "Vaak krijgen wij een mail met actueel aanbod. Op een hele eenvoudige manier kun je dan doorklikken om je in te schrijven. Daar staat dan ook duidelijk bij vermeld wat de kosten zijn" en "De prijsstelling vind ik heel scherp", geven sommigen als toelichting. Een enkeling meldt hierbij dat men nu nog alleen trainingen met een open inschrijving afneemt maar dat men in de toekomst ook naar maatwerk opleidingen gaat kijken. Wederom geeft de neutraal scorende referent hier aan dat Lindenhaeghe er niet uitspringt maar doet wat een instituut moet doen.

Uitvoering

Over de uitvoeringen van de trainingen is iedereen (uiterst) tevreden. Men verwoordt dit als volgt: "De cursisten komen altijd positief terug en beoordelen de verhouding tussen theorie en praktijk als goed. Bovendien sturen wij soms mystery guests naar een training die vervolgens aan mij hun bevindingen rapporteren. Ook zij komen altijd met enthousiaste verhalen terug. Daarnaast heb ik als opdrachtgever regelmatig overleg met Lindenhaeghe waarbij wij de grote lijnen doornemen. Tevens belt het instituut altijd na afloop van een cursus om het geheel nog even door te spreken en dat waardeer ik zeer", "Bij de cursussen gaat het niet alleen om kennis maar ook om inzicht. De docent weet iedereen actief erbij betrokken te houden want er is voldoende interactie. Zo moeten de cursisten bijvoorbeeld in kleine groepen een case maken en bespreken waarna het geheel plenair wordt doorgenomen. Omdat de trainingen een verplicht karakter hebben, ontstaat er bij sommige cursisten weerstand tegen. Lindenhaeghe weet daar prima mee om te gaan want de deelnemers komen altijd enthousiast terug en melden dat ze een leuke dag hebben gehad. Als opdrachtgever kan ik inloggen in het systeem om te kijken wat de persoonlijke vorderingen zijn, alle onderdelen worden getoetst.

Het resultaat van vorig jaar was een hele hoge score”, “Als hulpmiddel kregen wij in de les een rekenmachine uitgereikt waardoor wij onze klanten precies kunnen laten zien wat zij kunnen lenen. Dat vond ik echt een uitvinding”, “De training was hartstikke leuk. Dat kwam ook met name omdat de leraar een man uit de praktijk was die de theorie met goede voorbeelden kon verduidelijken”, “De cursussen zijn heel praktijkgericht. Dankzij bijvoorbeeld de rekenmachine kan ik mijzelf als vakman veel beter richting klanten presenteren”, “Wij begonnen de dag met een toets om te kijken hoever de individuele kennis reikte. Daarna kregen we les van heel deskundige trainers”, “Dat de docenten echte praktijkmensen zijn, is voor dit soort cursussen heel waardevol”, “Het hangt van het type training af welke werkvorm er wordt gekozen. Bij algemene opleidingen gaat het met name om overdracht van kennis. Andere cursussen zijn meer gericht op vaardigheden waardoor deze categorie zich meer leent voor interactie” en “De training die ik heb gevolgd, was één van de leukste. Dat kwam met name door de aanpak van de trainer en de juiste mix van deelnemers.”

Opleiders

Over de docenten is iedereen enthousiast. “Op de een of andere manier krijgt Lindenhaeghe het voor elkaar om altijd een docent te plaatsen die echt bij de groep past. Daarnaast zijn zij didactisch vaardig en kunnen ze zich goed inleven”, “Niet alleen inhoudelijk prima maar zij weten ook de deelnemers te enthousiasmeren”, “De trainers zijn praktijkgericht en zitten vaak met de cursisten op dezelfde lijn”, “We hebben al veel verschillende trainers gehad maar ik moet zeggen dat Lindenhaeghe een redelijk constant niveau weet te creëren”, “Iedere docent heeft zijn eigen stijl maar men beoordeelt hen allen als deskundig en praktijkgericht”, “De trainers bevorderen de interactie en dat weten de cursisten te waarderen”, “Wij krijgen voldoende ruimte voor eigen inbreng. En als we specifieke vragen hebben, weten de trainers daar ook goede antwoorden op te geven”, “De docenten zijn goed op de hoogte van de marktontwikkelingen en hebben zich goed in de materie verdiept. Daarnaast is het erg prettig dat zij interactie stimuleren”, “Over het algemeen vind ik dat Lindenhaeghe over kwalitatief goede trainers beschikt” en “De docent die ik heb meegemaakt, was erg goed. Niet alleen inhoudelijk maar ook didactisch. Hij had de groep goed onder controle en wist iedereen betrokken te houden”, zeggen de referenten als toelichting op hun enthousiasme.

Trainingsmateriaal

Bijna alle ondervraagden zijn tevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen scoort neutraal omdat hij alleen een boekje van de AFM heeft ontvangen en daarnaast geen materiaal van Lindenhaeghe. De anderen delen mee dat zij ter voorbereiding materiaal toegestuurd hebben gekregen. Zij vertellen: “Vooraf kregen we een boek toegestuurd waardoor we ons konden voorbereiden”, “De syllabus kwam vrij snel na de inschrijving dus dat was prima. De inhoud van het materiaal was goed”, “De cursusmap kregen we vooraf. Tijdens de lessen is er gebruik gemaakt van PowerPoint presentaties die wij achteraf in pdf formaat toegestuurd kregen. Ook de behandelde cases kregen we mee. Al met al een compleet pakket dat ik soms ook nog gebruik als naslagwerk”, “De kwaliteit van het materiaal is degelijk te noemen, dus gewoon goed”, “Vooraf kregen we het een en ander toegestuurd en tijdens de lessen werd er ook nog materiaal in de vorm van aanvullende documentatie uitgereikt”, “Het hangt van jezelf af of en hoe je de voorbereiding voor een cursus doet. In ieder geval biedt Lindenhaeghe daar alle mogelijkheden voor” en “Het materiaal hebben we gezamenlijk samengesteld. Onze deelnemers kunnen kiezen uit het klassikaal volgen van lessen of via de e-learning module. Ongeveer 90% maakt gebruik van de klassikale variant.”

Accommodatie

Voor de meeste referenten voldoen de door Lindenhaeghe aangeboden accommodaties. Eén van hen scoort niet en deelt mee dat de cursus in-company heeft plaatsgevonden en hij geen zicht op de locaties van Lindenhaeghe heeft. Een ander scoort neutraal omdat hij de bereikbaarheid van het kantoor van Lindenhaeghe slecht vindt, omdat je het laatste stuk voornamelijk over binnenwegen moet rijden. Enkele anderen verklaren: “Alle locaties zijn top. Zowel de hotels als bij het kantoor van Lindenhaeghe zelf”, “Ik heb inmiddels op meerdere locaties les gehad en beoordeel ze allemaal als goed omdat alle faciliteiten voorhanden zijn”, “De accommodatie was keurig, bereikbaarheid en parkeergelegenheid goed en dat geldt ook voor de andere voorzieningen”, “Ze zijn allemaal dik in orde”, “De lunches zijn altijd goed verzorgd wat weer bijdraagt aan het goede gevoel van onze cursisten” en “Kort maar krachtig: dik in orde.”

Natraject

Hoewel de meerderheid van de ondervraagden tevreden is over het natraject, zijn er ook drie mensen die neutraal scoren. Zij verklaren: "Het natraject stelt niets voor. Ook hebben we geen certificaat gekregen wat ik toch wel op prijs zou hebben gesteld", "Ik vind dat Lindenhaeghe niets doet aan een natraject. Daar liggen misschien nog wel wat kansen" en "Na afloop hebben we een evaluatieformulier ingevuld en werd er gezegd dat men na een paar dagen nog eens contact zou opnemen. Dat laatste is nooit gebeurd." Eén geïnterviewde kent geen score toe, omdat hij geen zicht op het onderwerp heeft. De tevreden referenten zeggen: "Na afloop vullen de cursisten altijd een evaluatieformulier in. Als opdrachtgever evalueer ik niet na elke cursus met het instituut. Ik denk dat men wel contact met mij opneemt als daar aanleiding voor zou zijn", "Het waren leerzame sessies die zijn afgesloten met een eindtoets. Daarna krijgt men het certificaat toegestuurd. Mochten we nog vragen hebben, dan zouden we met de trainer nog contact kunnen opnemen", "Sommige cursussen worden met een toets afgesloten; andere niet want die zijn met name op vaardigheden gericht. Wel hebben we de rekenmachine aangeschaft omdat wij dat een geweldig product vonden. Ook de begeleiding van Lindenhaeghe om hiermee te leren werken, is goed. Zo is aan de handleiding veel aandacht geschonken", "Na ieder blok volgt er een eindtoets. Maar ook voor ieder blok zodat het niveau bepaald kan worden", "Ik weet eigenlijk niet of de mensen een certificaat krijgen maar ik heb daarover van de cursisten nog nooit vragen gehad. Wel vult men per mail altijd een evaluatieformulier in", "Wij bekijken altijd gezamenlijk de mogelijkheden om het geleerde te laten bekliven. Dat doen we zowel met het opleidingsinstituut als met de deelnemers" en "Het certificaat wordt altijd heel snel na de toets toegestuurd. Het slagingspercentage is heel hoog." Alle ondervraagden zijn van mening dat de gestelde opleidingsdoelen behaald worden.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie, zoals deze door Lindenhaeghe wordt gevoerd, stemt veruit de meeste geïnterviewden tot tevredenheid. "Meestal zijn alle zaken goed geregeld. In één geval is een cursus twee keer afgezegd; ook op korte termijn. Dat was minder plezierig maar men lost het wel keurig op", "Het is gewoon top! Soms springen ze zelfs bij ons op kantoor bij", "Lindenhaeghe is goed bereikbaar. Men neemt de telefoon snel op en reageert adequaat op mails", "Ze komen de afspraken keurig na en sturen ook alle informatie op tijd toe zoals het cursusmateriaal. Daarnaast komen de certificaten ook snel na afloop aan" en "Men is erg betrokken en doet zijn uiterste best om het voor de klant goed te laten verlopen", vertellen enkelen desgevraagd. Eén van hen heeft hier geen zicht op omdat het intern centraal wordt afgehandeld en scoort daarom niet. Diegene die neutraal scoort, zegt wederom dat Lindenhaeghe gewoon doet wat een instituut moet doen en vindt hen niet boven anderen uitsteken.

Relatiebeheer

Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer en scoren dan ook niet. Eén van hen is neutraal gestemd omdat hij liever niet heeft dat een opleidingsinstituut contact met hem opneemt. Hij zegt: "Ik weet hen goed te vinden als ik hen nodig heb. Wanneer zij mij bellen, ervaar ik dat als storend dus dat heb ik liever niet." Een andere referent is het daar niet mee eens en zegt juist het tegenovergestelde: "Lindenhaeghe neemt geen contact met mij op. Misschien moeten ze dat toch wat meer gaan doen om zichzelf beter te profileren." Weer andere, tevreden, ondervraagden zeggen: "Het contact is persoonlijk en dat ervaar ik als erg prettig", "Ik ontvang ook nieuwsbrieven die mij weer van informatie voorzien. Het totale relatiebeheer vind ik goed", "Met meerdere personen heb ik contact en dat loopt heel soepel. De mensen zijn makkelijk toegankelijk en staan overal open voor. Daarnaast adviseren zij ons ook heel goed en zijn zij bijzonder klantvriendelijk", "Men is erg betrokken en doet ook wat men zegt. Eén van de eigenaren draagt het Lindenhaeghe gevoel dusdanig uit dat je het bij alle medewerkers terugziet. Heel positief" en "De nieuwsbrieven ontvang ik ook. Ik heb er zelfs een speciale map voor aangemaakt."

Prijs-kwaliteitverhouding

Veruit de meeste geïnterviewden zijn bijzonder tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. "Lindenhaeghe is begonnen als prijsvechter en dat bedoel ik positief. Ze zaten behoorlijk onder de prijs van andere instituten en dat hebben ze goed gedaan", "Ik ben hier zeer tevreden over. Ze waren zelfs goedkoper dan onze eigen interne organisatie", "Prima", "Uitstekend. Er zijn goedkopere instituten maar in verhouding met de kwaliteit is Lindenhaeghe erg goed", "Men hanteert een scherp tarief maar loopt de kantjes er niet af. Heel goed dus" en "De kwaliteit van de trainingen in combinatie met de prijs is uitzonderlijk goed", aldus de verklaring van enkele ondervraagden. Eén van hen heeft geen zicht op de prijs omdat dit intern wordt afgehandeld. Daarom scoort hij hier niet.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Geconcludeerd mag worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het opleidingsaanbod en de samenwerking met Lindenhaeghe. Gevraagd naar de sterke kanten van dit instituut, zeggen zij: "De docenten zijn goed gekwalificeerd en actief betrokken", "Ik vind het heel positief dat de meeste docenten ook nog werken in de praktijk. Daardoor kunnen ze hun ervaringen met ons delen", "Lindenhaeghe is praktijkgericht en efficiënt", "Het niveau van de docenten, de professionele aanpak, de bereikbaarheid en de prijs-kwaliteitverhouding spreken mij aan", "De opleidingen zijn betaalbaar en sluiten goed aan op de praktijk. De no-nonsense aanpak spreekt mij daarbij aan", "Het complete opleidingsaanbod", "De trainers komen uit het vakgebied en zijn praktijkgericht", "Lindenhaeghe benadert, wat mij betreft, perfectie", "De prijs, kwaliteit en flexibiliteit", "Betrokken, efficiënt en effectief. En daarmee passend in de hedendaagse maatschappij", "Ondanks de groei van de organisatie blijven de oprichters ook lesgeven en daarmee dus ook dichtbij de cursist staan" en "Het persoonlijke contact." Een enkeling heeft nog een tip ter verbetering: "Maak van het trainingsmateriaal een soort samenvatting waardoor je het ook sneller kunt pakken als naslagwerk" en "Profileer jezelf beter als gekwalificeerd opleidingsinstituut." Alle referenten zullen Lindenhaeghe van harte aanbevelen aan derden en sommigen delen mee dit al gedaan te hebben.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Lindenhaeghe op 26-01-2012.

Algemeen

De ambitieuze organisatie Lindenhaeghe is zes jaar actief en inmiddels uitgegroeid in een gevestigde opleidingsorganisatie die zich richt op het opleiden van financiële dienstverleners werkzaam in het bank- en verzekeringswezen. Het aanbod van het bureau bestaat uit WFT-opleidingen, opleidingen voor Erkend Hypotheekadviseur en Hypothecair Planner en opleidingen voor diplomaonderhoud, de zogenaamde Permanente Educatie. Daarnaast biedt Lindenhaeghe diverse maatwerkopleidingen aan. Deze opleidingen zijn gericht op commerciële vaardigheden en producttrainingen in opdracht van banken en verzekeraars. Kenmerkend voor het instituut is de praktijkgerichte aanpak. De functionele benadering van Lindenhaeghe, praktijk- en examengericht opleiden, in combinatie met een hoge kwaliteit resulteren in onderscheidende scoringspercentages.

Kwaliteit

Lindenhaeghe heeft aandacht voor kwaliteit en kwaliteitsbewaking. Men maakt gebruik van eigen didactisch opgeleide docenten, die bekend zijn met de praktijk. Het docententeam bestaat uit acht docenten, twee flexibel inzetbare directieleden en een salesmanager. De organisatie lijnen zijn kort en men heeft regelmatig contact, overleg en evaluatie. De uitgebreide praktijkervaring van de docenten van Lindenhaeghe is volgens de referenten uit het klanttevredenheidsonderzoek een duidelijke meerwaarde in de opleidingen. Professionalisering van de docenten is een structureel aandachtspunt. Zo worden de evaluaties en overallresultaten besproken en werkt men om de drie maanden met een andere docent als 'buddy'. Docenten 'lopen' met elkaar mee, houden elkaar scherp en geven elkaar feedback. Daarnaast volgen zij jaarlijks een zesdaagse NLP-training om de vaardigheden te trainen. Naar de mening van Lindenhaeghe maken docenten het verschil. Een goede docent is volgens het instituut; een docent die de dag attractief kan laten verlopen en daarmee in staat is het leerrendement te verhogen. De inspanningen van de docenten van Lindenhaeghe en de aandacht van het instituut voor de kwaliteit lijkt niet onopgemerkt gebleven bij de cliënten, gezien de terugkoppeling en de positieve beoordeling in het Cedeo-onderzoek.

Continuïteit

Lindenhaeghe is een marketing gestuurde organisatie. Dankzij hun reclame uitingen gericht op de doelgroep via vakbladen en een goede vindbaarheid op internet, vinden veel intermediairs de weg naar Lindenhaeghe. Het instituut heeft in de afgelopen jaren een explosieve groei meegemaakt en geen last van de economische teruggang. Het instituut is vanwege deze groei uitgeweken naar een nieuwe locatie, met verschillende eigen opleidingsruimtes. Dankzij een efficiënte inrichting van de kostenstructuur onderscheidt Lindenhaeghe zich met een gunstige prijs-kwaliteitverhouding. Tezamen met de actieve benadering, de vindbaarheid op internet en de toegankelijkheid van de website valt het bureau op in de markt. Kijkend naar het resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, het enthousiasme van het management, de gerichte zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit voor de komende tijd dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Door de praktijkervaring, kennis en de didactische vaardigheden van de docenten, zijn de trainingen attractief en sluiten deze goed aan bij de dagelijkse praktijk. Huiswerk- en praktijkgerelateerde opdrachten voor de deelnemers, ter voorbereiding van bijeenkomsten en het examen, verhogen daarnaast het leereffect. De bedrijf- en klantgerichte aanpak van Lindenhaeghe komt tot uiting in de examengerichte manier van opleiden. Dankzij de functionele benadering van het instituut zijn deelnemers goed voorbereid op het examen en zijn de slagingspercentages bovengemiddeld. Verder is de wijze waarop het instituut nieuwe producten ontwikkelt (zoals de advieskit voor hypotheekadviseurs) en hiermee inspeelt op de behoefte van de markt eveneens een goed voorbeeld van de bedrijfsgerichtheid van het opleidingsbureau Lindenhaeghe uit Bilthoven.

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