

# Klanttevredenheidsonderzoek

UNC Plus Delta

29-04-2014



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van UNC Plus Delta 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>14</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, ondoorgankelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

## 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		80%	10%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			20%	50%	20%
Accommodatie③					10%
Natraject④				30%	20%
Organisatie en Administratie⑤			10%	30%	50%
Relatiebeheer⑥				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van UNC Plus Delta geeft aan dat er al langere tijd naar tevredenheid zaken wordt gedaan met het instituut. Doorslaggevend voor de keuze voor UNC Plus Delta, zijn ondermeer de inhoudelijke kwaliteit, de flexibiliteit en de prijsstelling. Verder voegt men toe: "Wij zochten een partner die echt met ons mee kon denken", "Wij kennen de trainer goed. Wij weten wat wij in huis halen" en "UNC Plus Delta is de enige partij die honderd procent 'Lean' is."

Met uitzondering van één ontevreden gestemde referent, zijn allen goed te spreken over het voortraject. Er wordt vooraf uitgebreid geïnformeerd naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. “We hebben een uitermate plezierig gesprek gevoerd met een van de directeuren. Er is goed naar ons geluisterd”, “De voorbespreking was een goede combinatie van de expertise van UNC Plus Delta en onze ervaring en wensen”, “We hebben goed advies gehad over het definiëren van onze projecten” en “Eén van de seniordocenten is tevens onze contactpersoon. Hij weet goed in te schatten welke trainer het best past bij wat er nodig is. Met de trainer bespreken we de details.” Eén referent voegt nog toe: “Het succes van de trainingen is zeker mede te danken aan het intensieve vooroverleg.” Soms is een voorbespreking niet meer nodig, omdat er sprake is van een doorlopend traject. UNC Plus Delta handelt in die gevallen de aanmelding van nieuwe groepen naar wens af. “UNC Plus Delta heeft toegang tot onze leeromgeving en kan de aanmelding en intake zelf afhandelen”, zo licht een referent toe. Een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: “In het intakegesprek werd teveel aandacht besteed aan het CV van de docent, en te weinig aan het projectvoorstel van de deelnemer.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er werd zonder verder overleg tijdens het voortraject al van trainer gewisseld, zodat wij de voorgesprekken opnieuw moesten voeren.”

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het programma is naar hun mening een goede neerslag van wat er tijdens het voortraject is besproken. Enkele reacties: “Het programma was meteen goed, omdat er vooraf heel goed was afgestemd”, “Je kon aan de offerte zien dat ze goed naar ons hadden geluisterd” en “Het programma was heel uitgebreid, duidelijk en overzichtelijk. Er was niets op aan te merken”, aldus enkelen. Indien er sprake is van een doorlopend traject, wordt er niet steeds een nieuwe offerte opgesteld. “Het programma staat op hoofdlijnen vast. We krijgen per training een opdrachtbevestiging en een Excel sheet met de tijdsindeling en de onderwerpen”, zo licht een referent toe. Een ander vertelt nog: “De offerte en het programma zijn een aantal keer heen en weer gestuurd in verband met onduidelijkheid over de overheids-eisen. UNC Plus Delta is hier keurig en flexibel mee omgegaan.” De financiële kant van de zaak roept geen vragen op.

### **Uitvoering**

Zeventig procent van de referenten kent de uitvoering een score ‘tevreden’ toe, en dertig procent toont zich zeer tevreden. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de diepgang, de mate van interactie, de inzet van werkvormen en de balans tussen theorie en praktijk: “De training biedt zeker voldoende theoretische diepgang”, “De theorie slaat goed aan. Er wordt ruim aandacht besteed aan vraag en antwoord, “De deelnemers zijn zeer enthousiast over de interessante inhoud en de link met de dagelijkse praktijk”, “Het is zeker een interactieve training, met veel praktische oefening”, “Er worden veel games ingezet om de theorie aan de praktijk te toetsen” en “Er worden stevige discussies gevoerd. Het initiatief ligt in de gesprekken voor een groot deel bij de deelnemers.” Men is tevreden over de link die wordt gelegd naar de specifieke werksituatie binnen de organisatie: “Het Green Belt-curriculum staat vast, maar omdat wij een overheidsorganisatie zijn, worden er voorbeelden uit onze eigen administratieve omgeving gebruikt” en “Er wordt over de praktijk gediscussieerd aan de hand van foto’s uit de eigen organisatie.” In veel gevallen vindt er een praktijkdeel plaats op de werkvloer. De uitvoering daarvan verloopt in het algemeen naar wens. “Alle deelnemers krijgen drie maanden lang één-op-één coaching on-the-job voor hun praktijkopdrachten” en “Het praktijkdeel bestaat uit een opdracht die door de organisatie is uitgekozen. De deelnemers schrijven een verbeterplan, samen met een groepje collega’s dat zij leiden. UNC Plus Delta organiseert vooraf introductiewerkshops voor het overige personeel” en “Er wordt bij ons nogal wat verwacht op het punt van flexibiliteit. Ik heb veel bewondering voor de bewuste schakel die UNC Plus Delta legt tussen de lesinhoud en de actuele praktijk van het moment. Sommige projecten groeien groot uit, maar men heeft ook de moed om te stoppen als het klaar is.” Enkele anderen zetten ieder nog wel een kanttekening: “Er is iets te weinig ingegaan op onze projecten”, “De samenhang tussen de verschillende onderwerpen en tussen theorie en praktijk ontbreekt enigszins.” Allen bevestigen dat er veelvuldig tussentijds overleg plaatsvindt, en dat dit in de regel leidt tot de gewenste aanpassing.” De trainingen waren in het begin iets teveel Engelstalig en gericht op de productieomgeving. Hier is na overleg verbetering in aangebracht”, vertelt een referent in dit verband.

### Opleiders

Ook aan de opleiders kennen vier referenten een score 'vier', en zes referenten een score 'vijf' toe. Meerderen geven aan dat er wordt gewerkt met vaste docenten. "UNC Plus Delta weet aardig continuïteit te bieden", zegt een referent in dit verband. Over de deskundigheid en praktijkervaring van de docenten is men goed te spreken. "Ze beschikken over veel inhoudelijke kennis. Ze draaien allemaal zelf ook projecten", "Je merkt in de gesprekken hoe groot de expertise is", "Ze kennen de problematiek uit eigen ervaring en hebben de materie goed in de vingers", aldus enkelen. Waar nodig, tonen de opleiders voldoende bereidheid om zich te verdiepen in een sector buiten hun primaire ervaringsgebied. "De docent deed buitengewoon veel moeite om zich te verdiepen in de administratieve kant, en lesmateriaal en voorbeelden samen te stellen die voor ons van toepassing waren." Over de didactische vaardigheden van de opleiders is men grotendeels tevreden, hoewel men hier en daar een kanttekening zet. Men zegt ondermeer: "De docent leefde zich heel goed in in onze situatie en kon het zó goed overbrengen dat de lesstof meteen bleef hangen" en "In didactisch opzicht worden alle docenten als goed beoordeeld, maar over één van hen was men wel érg enthousiast. Hij liet ons onze ervaringen delen en zocht steeds naar de beste manier om het ons te laten begrijpen." Men geeft echter ook aan: "Hoewel de feedback overall positief is, wordt de ene trainer meer gewaardeerd dan de ander. Een enkele keer gaat het een beetje mis, en dan wordt zo iemand niet meer ingezet" en "Aan de pedagogische kwaliteiten van de trainer die op de technische kant zit, kan wel iets bijgeschaafd worden." Tot slot merken enkelen nog op: "Ik moet zeggen dat de docenten allemaal enorm veel enthousiasme, toegankelijkheid en flexibiliteit laten zien" en "Men is niet bang om dingen aan de kaak te stellen en mensen hard aan te spreken. Alle medewerkers en stakeholders worden er desnoods bij betrokken."

### Trainingsmateriaal

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen die hun oordeel geven over het trainingsmateriaal, er (zeer) tevreden over. Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Het materiaal bestaat uit boeken en hand-outs, en heeft ook een digitale component. Men geeft ondermeer aan: "Er worden prima boeken ter ondersteuning aangereikt, en je krijgt een USB-stick met de slides", "Naast boeken en sheets van de presentaties hebben wij ook vragenlijsten en testen gekregen" en "Het materiaal past uitstekend bij de training, en is heel goed als naslagwerk te gebruiken." Men toont zich enthousiast over het veelvuldig gebruik van flipovers tijdens de training: "De collectieve aandacht wordt actief op de lesstof gericht, door middel van opdrachten waarbij men geeltjes op de flipover plakt" en "Na afloop van de training ontvang je de foto's van de flipover bladen. Die vormen een heel zinvolle toevoeging aan het naslagmateriaal." Meerderen geven aan dat het materiaal is aangepast aan de specifieke wensen van de opdrachtgever: "De value stream map was omgebouwd van een productie-omgeving naar een administratieve. Dat had grote toegevoegde waarde" en "Het materiaal is in zoverre afgestemd op onze wensen, dat bepaalde delen van de stof weggelaten zijn, en andere juist benadrukt." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "De hand-outs bevatten handgeschreven gekopieerde teksten. Ik ben er niet erg over te spreken en heb dit terug gekoppeld. Ze zijn ermee bezig" en "De coherentie tussen de verschillende onderdelen van de lesstof ontbreekt een beetje. Ik heb begrepen dat hier aan gewerkt wordt."

### Accommodatie

Negen van de tien referenten geven voor de accommodatie geen score, omdat er in hun situatie uitsluitend in-company opleidingen worden afgenomen. De enige geïnterviewde die wel een oordeel geeft, toont zich tevreden en zegt: "UNC Plus Delta beschikt over een goed bereikbare locatie die zeer geschikt is voor trainingen. De catering is prima."

### Natraject

Ook aan het natraject kent de helft van de referenten geen score toe, ofwel bij gebrek aan informatie, ofwel omdat de training of trainingsreeks nog niet is afgerond. In veel gevallen neemt UNC Plus Delta een theorie- en/of praktijkexamen af. De docent kijkt de theorie-examens ter plekke na, waarna meteen een kleine ceremonie volgt. "De diploma-uitreiking was een feestelijke middag met een presentatie van alle projecten aan de collega's en cliëntenraden. Eén van de docenten was dagvoorzitter", zo licht een referent toe. Sommige opdrachtgevers hebben het praktijkdeel en het certificeringsproces zelf in handen. "Als mensen geslaagd zijn bij UNC Plus Delta, kunnen zij door het verrichten van praktijkopdrachten via ons eigen panel opgaan voor de bedrijfscertificering", zo licht een referent in dit kader toe. De vijf geïnterviewden die het natraject geen score toekennen, weten niet of UNC Plus Delta evaluatieformulieren aan de deelnemers verstrekt.

De overige geïnterviewden bevestigen dat de cursisten een evaluatieformulier ontvangen, waarop zij met 'Plussen' en 'Delta's' hun mening over de opleiding kunnen weergeven. De opdrachtgever ontvangt hierover een schriftelijke terugkoppeling. Meerdere geven aan dat de opdrachtgever (regelmatig) wordt uitgenodigd voor een mondelinge evaluatie: "Wij hebben jaarlijks een evaluatiemoment waarop wij alle trainingen bespreken" en "Mochten er tijdens de training vragen opdoemen, dan neemt de trainer meestal nog tijdens de lesdagen contact met ons op", aldus een tweetal referenten. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men ondermeer aan: "Vooral de deelnemers die in de praktijk fulltime bezig zijn met procesverbetering, hebben erg veel rendement van de training", "Wij merken dat mensen goed beslagen ten ijs komen", "Ik merk als projectleider dat de mensen die mij assisteren beter meedenken. De projecten verlopen tot op zekere hoogte sneller en efficiënter", "Ik vind het ontzettend leuk om te zien hoe enthousiast iedereen is geworden", "De deelnemers krijgen mooie handvatten. Er is een stevige link gelegd naar het administratieve werkveld", "Er is sprake van een volledig omdenktraject. We zijn nu in de fase beland dat het er op aankomt. Ik ben zeer benieuwd; mijn verwachtingen zijn hooggespannen" en "Wij zijn een nieuw servicecentrum in oprichting. Wij merken dat het werken met de methode je echt helpt om uit te vissen hoe je met klanten en met de gemeentelijke overheid moet omgaan."

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van één neutraal gestemde referent, zijn allen die hun mening geven over de administratie en organisatie, tevreden of zeer tevreden gestemd. Eén referent onthoudt zich van het geven van een oordeel, bij gebrek aan informatie. Meerdere geven aan dat er sprake is van een vaste contactpersoon voor administratief/organisatorische zaken. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. Ook over het toezenden van de offerte en het trainingsmateriaal, de certificering en de facturering heeft men geen klachten. "Het contact is goed en alles loopt in principe prima. De aanmeldingsprocedure wordt ons grotendeels uit handen genomen" en "De namen staan keurig op de certificaten en de facturering is in orde. UNC Plus Delta houdt ons goed op de hoogte en komt afspraken stipt na", aldus enkelen. Qua flexibiliteit en klantvriendelijkheid voldoet UNC Plus Delta ruimschoots aan de verwachtingen: "Ze zijn heel soepel in het verzetten van afspraken", "Als een deelnemer verhinderd was op de dag van de training, wong de docent zich in allerlei bochten om te zorgen dat de les kon worden ingehaald", "De trainers zijn logischerwijs overdag soms onbereikbaar, maar ze bellen je desnoods 's avonds of op hun vrije dag nog even terug" en "Ze denken met je mee. Toen er bijvoorbeeld veel vragen kwamen over bepaalde onderwerpen, heeft UNC Plus Delta een FAQ-pagina in onze leeromgeving geopend." Degene die een 'drie' toekent, licht zijn score als volgt toe: "In het begin hebben ze een paar keer een afspraak op het laatst afgezegd, en hebben we een beetje geworsteld met de communicatie. Dat is later gelukkig bijgetrokken."

### **Relatiebeheer**

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er positief over. Een deel van de geïnterviewden ontvangt met enige regelmaat een nieuwsbrief of mailings. De relatie met de klant wordt onderhouden door een vaste accountmanager. In een aantal gevallen wordt deze rol ingenomen door een van de directeurs. De opdrachtgever ontvangt zo nu en dan een uitnodiging of een telefoontje. Men vertelt ondermeer: "We kregen laatst een uitnodiging voor een bezoek aan een bedrijf", "Ik heb nog niet zo lang geleden geluncht met de trainer en de accountmanager", "De trainer neemt weleens contact met ons op als hij heeft gehoord dat wij een bepaalde trainingsbehoefte hebben. Hij komt dan met suggesties, maar je wordt nooit op een opdringerige manier benaderd." Ook het contact met de trainers voldoet aan de verwachtingen. "Ik heb het mobiele nummer van de trainer op zak en kan hem altijd bellen als er iets is." Twee referenten geven voor het relatiebeheer geen score, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten die zich op dit punt uitspreken 'tevreden' tot 'zeer tevreden'. Men geeft ondermeer aan: "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend, en voor ons is dat één van de belangrijkste redenen om voor UNC Plus Delta te kiezen", "Van onze inkoopafdeling heb ik begrepen dat er goede prijsafspraken zijn gemaakt" en "UNC Plus Delta is aan de dure kant, maar de kwaliteit is daar ook naar." Eén referent voegt nog toe: "Zolang ik bij UNC Plus Delta de trainer van mijn keuze kan krijgen, begin ik er niet eens aan om de prijzen met die van andere aanbieders te vergelijken. Kwaliteit is het voor mij het allerbelangrijkst." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over UNC Plus Delta zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, prijst men UNC Plus Delta allereerst om de kwaliteit van de docenten en de inhoud van de trainingen. Men zegt ondermeer: “De docenten staan met de voeten in de klei, onder andere vanwege hun werkzaamheden binnen de consultancy tak”, “De praktijkervaring van de docenten staat buiten kijf”, “Het waren plezierige trainers die de groep veel inspraak gaven over de invulling van de training”, “De docenten zorgden voor een goede balans tussen de technische- en de menselijke kant”, “De trainers zijn enthousiasmerend en inhoudelijk heel goed” en verder “Het is een brede opleiding. Er worden prima voorbeelden gebruikt om de theorie te staven”, “Ze zijn inhoudelijk sterk en prima geëquipeerd voor LSS opleidingen” en “Ze vinden het minder belangrijk om de theorie volledig door te akkeren; ze gaan snel over tot concrete problemen.” Ook de klantgerichtheid wordt als pluspunt genoemd: “Ze zijn sterk klantgericht en denken mee over wat vanuit hun ervaring handig en gewenst is. Ze staan open voor alle vormen van ondersteuning en ontzorgen je compleet” en “Ze blijven bij zichzelf en houden hun eigen koers, maar weten tegelijkertijd het contact met de klant goed te onderhouden. Zo wordt het maximale uit een training gehaald.” Enkelen brengen ieder nog een verbeterpunt in: “De docent zou bij iedere deelnemer een intake moeten afnemen, om te beoordelen of de voorkennis en het denkniveau voldoet” en “Ik heb moeite om het verhaal van UNC Plus Delta bij het management over het voetlicht te krijgen. Ik zou willen dat UNC Plus Delta daar een iets actievere rol in zou nemen.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij de maatwerkopleidingen van UNC Plus Delta zouden aanbevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	80%	10%
Opleidingsprogramma②			10%	70%	10%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie				20%	80%
Natraject③				40%	50%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer④				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van UNC Plus Delta, is op aanbeveling van derden of tijdens het surfen op Internet bij het instituut terechtgekomen. Bij de keuze voor het instituut hebben ondermeer de volgende factoren een rol gespeeld: de grote naamsbekendheid, de praktijkgerichtheid van de opleidingen, de locatie en de mogelijkheid om een intensieve zomercursus te volgen. Ook eerdere ervaringen met UNC Plus Delta hebben bij de keuze een rol gespeeld: "Ik ben met UNC Plus Delta in aanraking gekomen via een ontwikkelingsorgaan voor het MBO-onderwijs, waarvoor zij een paar projecten hebben uitgevoerd. Hun manier van werken sprak mij erg aan" en "Ik had al eens een gratis workshop bij UNC Plus Delta gevolgd. Die was mij zeer goed bevallen." Eén referent vertelt nog: "We hebben UNC Plus Delta uit een aantal aanbieders geselecteerd op grond van een gesprek met de directeur en een docent. Vervolgens hebben wij ter kennismaking eerst een klein maatwerktraject laten uitvoeren." Afgezien van één neutraal gestemde referent, zijn allen goed te spreken over het voortraject. Meerderen geven aan dat zij tevoren telefonisch advies hebben ingewonnen. "Ik twijfelde tussen Lean en Lean Six Sigma. UNC Plus Delta heeft mij goed geadviseerd", vertelt een referent in dit verband.

De inschrijving verloopt via de website. Na aanmelding ontvangt men binnen korte tijd een bevestigingsmail met een routebeschrijving en een programma. "Bij de e-mail zat een attachment met instructies voor het uitvoeren van een eigen project", zegt een referent. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik vind dat er aan de poort moet worden geselecteerd op het al dan niet onder handen hebben van een relevant praktijkproject."

### **Opleidingsprogramma**

Acht van de negen referenten die hun oordeel uitspreken over het opleidingsprogramma, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Eén referent kent een score 'drie' toe. De presentatie van het programma in de uitnodigingsmail en op de website is helder, en voldoet aan de verwachtingen. De prijsopgave is correct. "De website was erg goed en informatief, en bovendien opgesteld in de Nederlandse taal. Dat laatste kwam mij goed uit, omdat ik op dat moment nog niet zo bekend was met de vakterminologie", "De lesperiodes en de inhoud van de training worden in het programma uitgebreid en duidelijk omschreven. De prijzen staan correct vermeld" en "Er wordt niets teveel gezegd over wat je van de training kunt verwachten. Eigenlijk overtreft de werkelijkheid de verwachtingen die worden gewekt. Wat mij betreft mogen ze er in de omschrijving nog wel een schepje bovenop doen", zo merkt men ondermeer op. De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Voor zover ik mij kan herinneren, bleek uit de website en in de bijlage bij de e-mail niet duidelijk dat het uitvoeren van een eigen project geen verplicht onderdeel van de opleiding was." Eén geïnterviewde onthoudt zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle geïnterviewden (zeer) tevreden over de uitvoering. De balans tussen theorie en praktijk is naar hun mening goed, en er is sprake van voldoende interactie. "De theorie is in hoge mate van toepassing op de dagelijkse realiteit", "Het was een goede mix van theorie en praktijk. Je voerde per lesdag minstens vier opdrachten in kleine groepjes uit. Die verwezen weer terug naar de theorie", "De opleiding is actueel van inhoud, en heel interactief. Er worden bijvoorbeeld rollenspellen gespeeld met een acteur" en "Gedurende de hele training staat er één casus centraal als oefenmateriaal. Ook wordt er veel tijd uitgetrokken voor vergelijking met de eigen situatie." Naar de mening van de (zeer) tevreden gestemden vertonen de opleidingen aan de ene kant een duidelijke structuur, maar wordt er aan de andere kant in voldoende mate vraaggestuurd te werk gegaan. "De lesstof ligt voor een deel vast, omdat er sprake is van een standaard-examen. Toch is er in de cursus ook genoeg ruimte voor het stellen van vragen" en "De training had een heel degelijke structuur. Er werd altijd begonnen met een terugblik op de vorige dag. Op die manier zat je er meteen weer goed in", zegt men. De neutraal gestemde licht zijn score echter als volgt toe: "De samenhang in het verhaal ontbrak een beetje, en ik kreeg niet altijd goed antwoord op mijn vragen." UNC Plus Delta biedt de mogelijkheid om parallel aan het klassikale deel van de opleiding een individuele praktijkopdracht binnen de eigen werksituatie uit te voeren. De uitwerking hiervan wordt in de lessen verweven, onder andere middels presentaties die de deelnemers geven. Men is tevreden over de extra begeleiding die men krijgt bij het uitvoeren van de praktijkopdrachten. "Mijn werkgever heeft niet gekozen voor extra betaalde ondersteuning bij de opdracht, maar als het nodig is wordt er voldoende tijd voor mij en mijn opdracht uitgetrokken", zo licht een referent toe. Over de onderlinge uitwisseling met andere deelnemers zegt een referent: "Een deel van de opleiding was ingeruimd voor intervisie. Dat was heel waardevol, omdat de deelnemers van zeer uiteenlopende bedrijven afkomstig waren." Een ander zet nog de volgende kanttekening: "Persoonlijk vond ik het jammer dat niet iedereen een praktijkopdracht deed. Je kunt elkaar daarmee namelijk enorm stimuleren, en veel leren van de ervaringen van anderen." De deelnemers krijgen direct na afloop van elke lesdag de gelegenheid om op 'Post-it' papiertjes de plus- en minpunten van de opleiding aan te geven. "Het is een redelijk anonieme, laagdrempelige manier van evalueren en er wordt door UNC Plus Delta onmiddellijk iets mee gedaan", aldus een referent in dit kader.

### Opleiders

Aan de opleiders kent negentig procent van de referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. Eén geïnterviewde toont zich noch tevreden, noch ontevreden. Over de deskundigheid en praktijkervaring van de docenten is men vol lof: "Het waren deskundige, competente mensen. Vooral de oudste docent had veel praktijkervaring", "De meeste docenten bij UNC Plus Delta hebben ervaring in hogere managementfuncties" en "Alle docenten zijn tevens werkzaam in het bedrijfsleven, bijvoorbeeld als consultant. Op hun inzicht en deskundigheid valt niets aan te merken", zo geeft men ondermeer aan. Ook over de betrokkenheid en persoonlijke en didactische vaardigheden van de opleiders, is bijna iedereen (zeer) tevreden. Men zegt ondermeer: "Beide docenten waren in staat om de lesstof goed over te brengen en gebruikten aansprekende, goede voorbeelden", "De ene docent was net iets meer inspirerend dan de ander, maar ze konden het allebei goed uitleggen", "De jongste docent had een wat meer academische inslag, maar beiden waren zeer gedreven" en verder: "De trainers gingen goed in op vragen, dachten echt na over hun antwoorden en gaven iedereen ruimschoots aandacht", "Ze zijn heel sociaal en erg geïnteresseerd", "De docenten hadden merkbaar hart voor de zaak. Je kon hen altijd wel overhalen om zich even in je project te verdiepen" en "Behalve volwaardige docenten, zijn het mensen met een grote passie voor hun vakgebied. Dat enthousiasme brengen ze over op de cursisten." Eén referent voegt nog toe: "De acteur wist de vinger op de gevoelige plek te leggen en iedereen goed te prikkelen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Bij de hoofddocent miste ik een beetje de lijn in het verhaal. Ook vond ik dat hij niet zo goed luisterde naar de deelnemers, en minder zorgvuldig inging op hun vragen."

### Trainingsmateriaal

Op één neutraal gestemde na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua lay-out over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen, en leent zich goed als naslagmateriaal: "We hebben goede documentatie ontvangen met veel foto's. Het zag er netjes uit", "Er waren standaardboeken bij met tools uit de methode, en ook boeken die UNC Plus Delta zelf heeft ontwikkeld", "Je krijgt naderhand nog een digitaal verslag van alles wat in de cursus is besproken", "De digitale documentatie krijgt voortdurend een update met de vragen en antwoorden uit de les", "Je kunt digitale opgaven downloaden om te oefenen voor het examen. Voor het praktijkdeel is er een ondersteunend statistisch programma" en "De flow van de training volgde precies de lijn van het boek, maar in het boek staat nog veel meer informatie. Het voegt echt iets toe. Ik kon er naderhand nog goed mee uit de voeten, net als met de klapper met sheets en de USB-stick." Eén, overigens tevreden gestemde, referent zet nog wel een kritische noot: "De voorbeelden die voor het materiaal worden gebruikt, zijn nog wel erg gericht op de industrie. Hier kun je aan merken dat UNC Plus Delta nog zoekt nog naar een manier om 'Lean' vorm te geven binnen bijvoorbeeld de zorg." De referent die zich niet helemaal tevreden toont, licht zijn score als volgt toe: "De syllabus was inhoudelijk nogal onvolledig. Het was beslist nodig om de lesstof aan te vullen met je eigen aantekeningen."

### Accommodatie

Over de accommodatie is men unaniem positief. Een grote meerderheid van de referenten kent hier zelfs een score 'vijf' toe. Een greep uit de reacties: "Het is een mooi oud pand in het oude stadshart van Amstelveen, vlakbij de kerk. De lunch is in een leuk restaurantje een deur ernaast", "Het pand is geweldig. Alles straalt rust uit. De lesruimte ziet er keurig uit", "De accommodatie in Amstelveen is heel prettig, rustig en kleinschalig. Er is voldoende parkeergelegenheid. De airco doet wat hij moet doen, de overige voorzieningen zijn prima en de catering uitstekend" en verder: "Hoewel het in het gebouw aan het IJ wel flink heet kan worden, is de locatie heel mooi, en de catering bovendien goed", "De reistijd naar IJburg is voor ons wat langer, maar de geweldige lunch maakte dat helemaal goed." Eén referent voegt nog toe: "Het hotel waar we aanvankelijk zaten was niet zo geweldig, maar nadat wij dit teruggekoppeld hadden naar UNC Plus Delta, hebben ze ervoor gezorgd dat we snel zijn 'verhuisd' naar een heel mooie en zeer geschikte andere locatie."

### **Natraject**

Allen die het natraject een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Eén referent kan geen oordeel geven, omdat hij de opleiding nog niet heeft afgerond. De examinering verloopt naar wens. "De aansluiting op het theoretisch examen is goed", "Vooraf het Black Belt examen is pittig. Je krijgt het niet cadeau, en dat is maar goed ook" en "Het theorie-examen wordt ter plekke nagekeken. De diploma-uitreiking vindt meteen daarna plaats", zo licht men ondermeer toe. Over de toetsing voor de praktijkcomponent vertelt een referent: "Het praktijkdeel wordt in vijf fasen getoetst. Na elke fase vindt er een validering en terugkoppeling plaats door een Master Black Belt. Je moet kunnen aantonen dat je verbeterplan tot een aanzienlijke kostenbesparing leidt." UNC Plus Delta biedt deelnemers de mogelijkheid om tegen extra betaling deel te nemen aan een terugkomdag. Een referent in dit verband: "Het was een waardevolle dag met interessante presentaties van de Black Belt cursisten." Er wordt naar de mening van de referenten voldoende aandacht besteed aan nazorg. "De docenten zijn heel bereid om je naderhand nog eens met iets te helpen", aldus een referent in dit verband. Over de resultaten van de opleidingen in de praktijk zegt men: "Ik heb veel gehad aan de hulpmiddelen en de theoretische achtergronden die mij zijn aangereikt. Ik pas de verbetermethodiek nu continu toe", "Ik heb voor mijn praktijkopdracht heel veel praktische tools in handen gekregen". Ook geeft men aan: "Wij worden ons steeds bewuster van onze prioriteiten. Ik zie dat mijn collega's en de leden van het MT geïnspireerd zijn geraakt", "Ik zocht inspiratie en tools om een andere weg in te slaan en heb die bij UNC Plus Delta gevonden. Mijn missie is om er hier een lerende organisatie van te maken. Mijn direct leidinggevende en een deel van het MT zijn al om", en verder: "Als Black Belt gecertificeerde merk je dat je anderen goed kun aansturen. Het voor- en achteraf kwantificeren heeft al een omslag teweeg gebracht", "Wij hadden binnen ons ziekenhuis een megagroot registratieprobleem. In de vergaderingen praatte iedereen door elkaar. We zijn begonnen het proces in kaart te brengen. De veranderingen zijn al duidelijk zichtbaar" en "Het doel van mijn verbeterplan was het aantal uitvallers onder studenten te verminderen. Het resultaat kunnen we pas volgend schooljaar meten, maar het bewustwordingsproces is op gang gekomen." Eén referent voegt nog toe: "Ik ben blij dat ik voor Lean heb gekozen en niet voor Six Sigma. Bij Lean leer je op een rustige manier naar processen kijken en kun je veel doelgerichter aan de slag." Een ander zet nog een kanttekening: "Ik vond het best een groot nadeel dat mijn werkgever geen opdracht voor mij beschikbaar had. Als je er een opdracht bij doet kun je nog veel meer uit de opleiding halen."

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van één neutraal gestemde, kennen allen de organisatie en administratie een score 'tevreden' tot 'zeer tevreden' toe. UNC Plus Delta is naar hun mening goed te bereiken per telefoon, en e-mails worden vlot beantwoord. Men houdt zich over het algemeen goed aan de afspraken, toont zich flexibel en is klantvriendelijk. "Alles is goed in orde en helder geformuleerd. Dingen komen op tijd binnen en vragen worden direct beantwoord", "Je ontvangt op tijd de juiste informatie. Ze zijn er heel alert op dat nevenzaken, zoals excursies, goed verlopen", "Ze zijn vriendelijk en toegankelijk. Het contact verloopt heel soepel", "Het was geen probleem om de doorlooptijd van mijn project met een paar maanden te verlengen" en "Als je belt over bijvoorbeeld het inhalen van een les, wordt je op een heel vriendelijke en persoonlijke manier te woord gestaan, en wordt er snel naar een oplossing gezocht", zo geven enkelen aan. Een ander voegt nog toe: "Er is bij de cursussen een coördinator aanwezig die er op let dat alles goed geregeld is, tot aan de koffie en de koekjes toe." De referent die zich niet helemaal tevreden toont, geeft hiervoor de volgende reden: "Ik was ingegaan op de aanbieding van een iPad bij gelijktijdige inschrijving voor Green Belt en Black Belt, maar ik kreeg het apparaat niet meteen toegestuurd. Ik heb er een paar keer om moeten vragen. Ook was UNC Plus Delta wat laat met de facturering." Een andere, overigens tevreden gestemde geïnterviewde zet nog een kritische noot: "De korting die ik had bedongen was in eerste instantie niet verrekend. Uiteindelijk is het goed opgelost, maar ik vind dat UNC Plus Delta hier qua procesbewaking niet het goede voorbeeld geeft."

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer is men tevreden tot zeer tevreden. UNC Plus Delta stuurt klanten nieuwsbrieven, en is actief op de sociale media. Ook worden er bijeenkomsten georganiseerd. Een aantal referenten vertelt: "Ik krijg regelmatig mailings", "Ik ontvang zo nu en dan een nieuwsbrief. Daar staan dingen in waar je echt iets aan hebt", "Wij worden goed op de hoogte gehouden van de nieuwste ontwikkelingen binnen het MBO-onderwijs. UNC Plus Delta stuurt ook het Kennisplatform Onderwijs aan", "Twee van mijn managers waren laatst uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst. Ze kwamen heel enthousiast terug", "We hebben met UNC Plus Delta een super-inspirerend bezoek gebracht aan een autoproductiebedrijf", "Ze organiseren regelmatig conferenties over bepaalde thema's" en "Ze zijn actief op LinkedIn." Meerderen geven aan dat er nog steeds (persoonlijk) contact plaatsvindt met de docenten: "Ik mail nog regelmatig met hen", "Ik heb laatst zomaar een paar uur extra ondersteuning van een docent gekregen", "Ik was gisteren toevallig nog bij hen om met een docent te overleggen over mijn werk en de zorgsector in het algemeen. De docent heeft me echt verder geholpen, zonder daar overigens iets voor in rekening te brengen. Ik merk dat hij ontzettend gedreven is om het 'lean' denken ook in de sociale sector verder te brengen" en "De kracht van UNC Plus Delta is dat ze heel persoonlijk blijven en beslist niet primair bezig zijn om een opdracht te scoren." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding kan de goedkeuring van alle geïnterviewden wegdragen. Een greep uit de reacties: "Het blijft veel geld, maar je krijgt er ook echt iets voor terug", "UNC Plus Delta zit hoog in de markt, maar ze leveren wel!", "Het is een keurige verhouding, zeker omdat de opleiding helemaal voldoet aan onze wensen", "De opleidingen zijn aan de prijs, maar het is niet 'uurtje factuurtje' wat de klok slaat. De prijs-kwaliteitverhouding is precies goed" en "De besparing die de opleiding oplevert, met name als je een praktijkopdracht laat uitvoeren, weegt ruimschoots op tegen het bedrag dat je betaalt voor opleiding en coaching."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief over de open opleidingen van UNC Plus Delta en de samenwerking met het instituut. Vijftig procent van hen kent zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men prijst UNC Plus Delta om de praktijkgerichtheid van de opleidingen en de deskundigheid en betrokkenheid van de docenten: "De theorie wordt op een goed uitvoerbare manier vertaald naar de praktijk", "Er wordt kleinschalig gedoceerd, wat de kwaliteit ten goede komt", "De docenten zijn deskundig en heel enthousiast. Je merkt dat ze het leuk vinden om kennis over te brengen en mensen te inspireren", "Door hun enorme expertise en praktijkervaring kunnen ze de problematiek van een situatie snel doorgronden", "De trainers zijn didactisch vaardig en in staat om goede voorbeelden aan te dragen", "Ze hebben weinig pretenties en stralen een echte hands-on mentaliteit uit. Ze zijn open en betrokken, en denken met je mee over de toekomst" en "De docenten hebben sterk voeling met de praktijk, omdat ze daar zelf nog middenin staan. Ze hebben op het pluche gezeten, maar ook met de voeten in de klei gestaan. Daardoor kunnen zij zich op elk niveau inleven", zo geven enkelen aan. Een ander merkt nog op: "UNC Plus Delta is marktleider op het gebied van LSS. Dat heeft tot gevolg dat je aan tafel zit met medecursisten die afkomstig zijn van grote ondernemingen, waar je veel van kunt leren." Ook de klantgerichtheid van UNC Plus Delta roept veel waardering op: "Dit is zeker niet een club die snel een product wil verkopen", "De menselijke factor is bij UNC Plus Delta de sterkste kant. Vanaf de administratieve medewerker tot de docent, iedereen straalt positiviteit en klantvriendelijkheid uit" en "Het is het totaalplaatje van trainers, faciliteiten, pand en sfeer, dat zorgt voor mijn goede gevoel over UNC Plus Delta." Naast deze lovende woorden is er ook een aantal aandachtspunten: "Er moet voor gezorgd worden dat er binnen één trainingsgroep niet teveel cursisten van hetzelfde bedrijf zijn", "Cursisten zouden er op moeten worden geattendeerd dat de inlogcodes voor het statistisch programma een beperkte houdbaarheid hebben" en "Het verplicht stellen van de praktijkopdracht zou het niveau van de opleiding ten goede komen." Allen tonen zich tot slot genegen de open opleidingen van UNC Plus Delta aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met UNC Plus Delta op 29-04-2014.

### Algemeen

Per 1 juni 2012 is UNC Lean Six Sigma samengegaan met Plus Delta, onder de naam UNC Plus Delta. Het bureau is uitgegroeid tot marktleider in Nederland op het gebied van Lean Six Sigma. Het bureau heeft als missie het structureel verbeteren van operationele resultaten van bedrijven, met uiteindelijk een positieve maatschappelijke impact. Zoals het versterken van de concurrentiepositie van de Nederlandse industrie, het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het verhogen van het rendement van het Nederlandse onderwijssysteem. Hiertoe zet het bureau beproefde methodieken in, zoals Lean en Six Sigma. Uit het door Cedeo gehouden klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klanten graag zaken doen met UNC Plus Delta ondermeer voor haar expertise, resultaatgerichtheid, klantgerichtheid, betrokkenheid, gedegenheid en betrouwbaarheid. Het bureau beschikt over twee eigen trainingslocaties, een in Amstelveen en een in Amsterdam.

### Kwaliteit

De UNC Plus Delta aanpak kenmerkt zich door een krachtige combinatie van mens en methodiek. Bij het bureau werken 40 mensen waaronder een implementatie- en een trainersgroep. Bij het bureau zijn advies en implementatie onlosmakelijk met elkaar verbonden. De consultants, voor het merendeel in vaste dienst, hebben veel ervaring met complexe implementatietrajecten, procesoptimalisatie en het realiseren van gedrags- en cultuurverandering. Het is een diverse groep mensen met verschillende achtergrond en werkervaring. Om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken, moeten potentiële docenten niet alleen theoretisch goed onderlegd zijn maar ook over veel praktijkervaring beschikken. Nieuwe trainers lopen eerst mee met een ervaren trainer. Op die manier leren zij te handelen volgens de normen en waarden van UNC Plus Delta en moeten zij bewijzen boven de stof te kunnen staan en goed te kunnen schakelen tussen theorie en praktijk binnen verschillende branches. Verder is er binnen het bureau continu aandacht voor verdere professionalisering van de trainers. Zij volgen bijvoorbeeld interne train-de-trainer trajecten en leren bovendien 'veel van elkaar'. Het bureau maakt voortdurend verbeterlagen. Zo is al het trainingsmateriaal herzien op inhoud en heeft de Lean-lijn na het samengaan van de twee bureaus volledig vorm gekregen. Ook wordt sinds kort het onderdeel 'leiderschap en meesterschap' van de Black Belt Training als losse 2-daagse module aangeboden. Met de Vrije Universiteit Amsterdam is een samenwerkingsverband op het gebied van gedragsverandering aangegaan en met de Hogeschool van Rotterdam wordt gekeken naar mogelijkheden om de methodiek in het curriculum van de diverse opleidingen op te nemen.

### Continuïteit

Zoals uit het bovenstaande blijkt staat innovatie en creativiteit bij UNC Plus Delta hoog in het vaandel. In dit verband is het Kennisplatform Onderwijs dat door UNC Plus Delta wordt aangestuurd ook nog vermeldenswaard. Klanten, veelal grotere organisaties, weten het bureau goed te vinden, niet alleen vanuit het bedrijfsleven maar ook vanuit de overheid. Daarnaast kan het bureau ook onderwijs- en gezondheidszorginstellingen tot haar klantenkring rekenen. De afgelopen jaren is het bureau fors doorgegroeid met name in de onderwijs- en overheidssector. In de nabije toekomst verwacht men ook in de zorgsector te kunnen groeien. Mede op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, de gesignaleerde marktontwikkelingen, het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van UNC Plus Delta dan ook gewaarborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

UNC Plus Delta is in staat om de theorie Lean Six Sigma op een goede manier te verbinden met de praktijk. Men luistert daarbij nauw naar de klant om zo te streven naar een optimale dienstverlening. Afhankelijk van de training moet een cursist niet alleen de theorie volbrengen, ook moet hij praktijkopdrachten met goed gevolg afronden. Dat betekent dan ook dat het certificaat Green Belt en/of Black Belt van UNC Plus Delta waardevol is en als zodanig in de markt wordt herkend. Tenslotte mag niet onvermeld blijven dat UNC Plus Delta maandelijks een gratis kennismakingsworkshop 'Wat is Lean Six Sigma?' organiseert. De belangstelling hiervoor is uitermate groot.

## 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](http://www.cedeo.eu)