

Klanttevredenheidsonderzoek

The Lime Tree

09-03-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The Lime Tree 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, 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 toelicht.

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 Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			13%	25%	63%
Uitvoering				25%	75%
Opleiders				13%	87%
Trainingsmateriaal②				50%	37%
Accommodatie③			13%	37%	25%
Natraject④				37%	37%
Organisatie en Administratie				25%	75%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding			13%	50%	37%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				37%	63%

- 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 Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.
 ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van The Lime Tree lichten hun keuze voor het bureau ondermeer als volgt toe: "The Lime Tree staat goed aangeschreven en de opleidingsinhoud sprak mij enorm aan. Het eerste contact met de medewerkers en de workshop deden daar nog een schepje bovenop", "The Lime Tree heeft de zaken goed voor elkaar. Het is een van de twee aanbieders met wie ik het liefst zaken doe, omdat ze over praktijkgevormde mensen beschikken", "Ik had zelf een aantal opleidingen bij The Lime Tree gevolgd, en vond dat zij op een goede manier tegen teamdynamiek aankeken. Het lag voor de hand om onze leidinggevenden ook aan een cursus van The Lime Tree deel te laten nemen" en "Toen ik hoorde dat de training zou worden gegeven door een van de auteurs van het boek, werd ik nog enthousiaster. De korting die ik kreeg omdat ik eerder een cursus had gevolgd, trok mij over de streep." Een ander voegt nog toe: "Wij werken met The Lime Tree samen. Zij verzorgen een aantal onderdelen van de masteropleiding die wij aanbieden."

Over het voortraject zijn alle referenten goed te spreken. De aanmelding verloopt naar wens: “De inschrijving verliep heel soepel, en ik ontving binnen korte tijd een uitnodiging”, aldus een referent. In sommige gevallen vinden er intakegesprekken met de opdrachtgever en/of de deelnemers plaats. Enkelens vertellen in dit verband: “Wij stellen samen met iemand van The Lime Tree vast waarnaar we op zoek zijn. Vervolgens worden we gebeld door de docent, die navraag doet naar onze situatie en onze doelgroep” en “The Lime Tree heeft zich echt in ons verdiept, bijvoorbeeld door onze website te bekijken. Ze hebben uitgebreid navraag gedaan naar het kennisniveau en de opleidingsbehoeften.” Een ander vertelt: “Ik kwam voor de intake terecht bij een wat ouder persoon, ergens in Delft aan de keukentafel. Het werd een inspirerend kennismakingsgesprek.”

Opleidingsprogramma

Zeven van de acht referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe en één referent toont zich neutraal. Hoewel een enkeling aangeeft dat de inhoud van de opleidingen wel wat uitgebreider omschreven zou mogen worden, verschaft het programma in de regel voldoende duidelijkheid over de inhoud van de cursus. Enkele reacties: “Ik heb zowel de website als de brochure bekeken. Het zag er goed uit. De hele opzet wordt duidelijk weergegeven, compleet met modules en blokken” en “Ze hebben een heel degelijk en overzichtelijk stappenplan uitgestippeld voor het behalen van de registratie.” In sommige gevallen zijn de opleidingen omgebouwd tot semi-maatwerkopleidingen: “De offerte bevatte een keurige vertaalslag van het intakegesprek. Ze hadden zich goed verdiept in wie wij zijn” en “De afspraken stonden niet allemaal op papier, maar we hebben ook nog even telefonisch kortgesloten, waardoor het toch maatwerk is geworden.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De praktische relevantie van de cursus is heel groot. In de programma-omschrijving mag dit best iets meer aangescherpt worden, en concreter gemaakt. Ze doen zichzelf op dat vlak een beetje tekort.” De prijsaanduiding is helder en leidt niet tot misverstanden.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opleidingen worden beoordeeld als interactief, praktijkgericht en afwisselend. Men is tevreden over de balans tussen theorie en oefening, en over de praktische toepasbaarheid van de lesstof. “The Lime Tree scoort bij onze cursisten heel hoog op de uitvoering”, “De lesstof wordt op zo’n manier gepresenteerd, dat ik mij geen moment heb verveeld”, “Ik was er helemaal weg van. Het was interactief en afwisselend genoeg: de theorie, de methodieken, de oefeningen, het huiswerk. De laatste dag wordt in zijn geheel besteed aan het oefenen met acteurs”, “Een groot deel van de opleiding wordt ingenomen door het oefenen met rollenspellen. Er is veel ruimte voor inbreng van eigen casussen”, “Je kunt het onmiddellijk toepassen in de praktijk. Na het eerste blok kon ik meteen al mijn dochter veel beter opvangen, toen die verdrietig van school thuiskwam” en “Theorie en praktijk wisselen elkaar goed af. Je leert systematisch naar teamconflicten te kijken. Door de onderlinge relaties letterlijk uit te tekenen kom je erachter dat de verhoudingen anders liggen dan je dacht. Je krijgt vervolgens instrumenten aangereikt om circulaire patronen te verbreken, zoals het loskoppelen van twee mensen.” Men geeft aan dat de deelnemers ruim voldoende individuele aandacht krijgen: “Het is verhelderend om ter plekke ook met je eigen situatie en worstelingen aan de gang te kunnen. De groepen zijn klein, dus je komt vaak aan bod” en “Ik heb nog nooit meegemaakt dat je in een cursus zoveel persoonlijke aandacht krijgt. Ik ging op dat moment door een moeilijke periode, en kreeg echt de ruimte om het een en ander aan te dragen.” Eén referent plaatst nog enkele kanttekeningen: “Ik zou mensen wat minder ruimte geven voor hun verhaal. Dan blijft er meer structurele oefentijd over. Ook zou er meer tijd tussen de cursusdagen moeten zitten, zodat je meer gelegenheid hebt om te oefenen.”

Opleiders

Ook over de opleiders is iedereen tevreden tot zeer tevreden gestemd. Zij voldoen qua deskundigheid zowel als didactische vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen. Een greep uit de reacties: “De deelnemers zijn zeer onder de indruk van de docent. Hij is inhoudelijk heel kundig, maar ook als docent erg goed”, “De trainer was tot en met het taalgebruik aan toe voortreffelijk. Ik heb met open mond naar hem zitten luisteren”, “De docent is rustig en wekt veel vertrouwen. Ik vind het best vervelend om rollen te spelen, maar als hij het voordoet lijkt het al meteen veel makkelijker”, “De docent is tevens de directeur van The Lime Tree. Hij creëert een veilige omgeving waar je fouten mag maken”, “De trainer was heel praktisch ingesteld. Er zat weinig blabla bij. Hij doorzag de situatie snel, en had goed ingang bij mensen”, “Hij vroeg flink door. Er kwam veel humor aan te pas en er werden goede praktijkvoorbeelden gegeven. Je werd flink aan het denken gezet en soms ook wel in de tang genomen” en “De docent had een scherp oog. Hij heeft ons ook veel dingen meegegeven die niet direct met mediation te maken hebben.”

Trainingsmateriaal

Allen die over het trainingsmateriaal een oordeel geven, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Eén geïnterviewde onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Het materiaal bestaat ondermeer uit (hand)boeken en syllabi. Ook wordt er digitale lesstof verstrekt. “Het materiaal ziet er keurig uit”, “De inhoud is heel praktisch, concreet en handzaam”, “Je ontvangt precies de juiste hoeveelheid informatie op de juiste plek”, “De syllabi worden steeds aangevuld met extra informatie en actualiteiten”, “Wat hier geïntroduceerd wordt is het systeemdenken, de systeemtheorie. Het bestaat binnen de hulpverlening al een tijdje, maar daarbuiten is het vrij nieuw. Hier is een vertaling gemaakt naar een unieke praktische aanpak die heel bruikbaar is voor professionals.” Eén referent voegt nog toe: “Ik heb om wat extra informatie over bepaalde onderwerpen gevraagd en die ook gekregen.”

Accommodatie

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, zijn allen de die accommodatie een score toekennen, er tevreden tot zeer tevreden over. Twee referenten geven geen score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op de accommodatie. “Het was een prettige, centraal gelegen plek”, “Het hotel is goed te bereiken. Ik moet wel zeggen dat de zaal de ene keer beter is dan de andere”, “Alles was keurig verzorgd, tot en met de lunch en de koffie en thee. Er was voldoende ruimte om te oefenen”, “In het gebouw van The Lime Tree zelf zijn aparte sub-ruimten voor rollenspellen”, “De arrangementen voor eten en drinken zijn goed”, “Ik ben op meerdere locaties geweest, waaronder Delft en Bilthoven. De lestijden worden aangepast aan de verkeersdrukte. Er was voldoende parkeergelegenheid en de catering was goed. Alleen in Hulshorst was de lesruimte wat krap.” Degene die zich niet helemaal tevreden toont, licht zijn score als volgt toe: “Het gebouw was van jeugdherbergniveau, met simpele tafels en stoelen en krap behuurd.”

Natraject

Het natraject stemt allen die er hun mening over uitspreken, (zeer) tevreden. In twee gevallen is een score niet relevant, omdat de opleiding nog niet is afgerond. Over de examinering zegt men ondermeer: “Onze deelnemers moeten een praktijkgerichte paper schrijven. Die wordt nagekeken door een externe instantie”, “Na de eerste twee modules doe je een multiple choice examen. De vraagstelling is behoorlijk ingewikkeld. Aan het einde is er ook een live assessment” en “Als je examen hebt gedaan kun je je inschrijven als register mediator. Daarna kun je je nog specialiseren. Daar hebben ze aparte modules voor.” Een referent voegt nog toe: “Ik was bij de eerste cursisten van The Lime Tree die deelnamen aan het examen voor het nieuwe MfN-register en daarvoor slaagden.” Aan het einde van de opleiding krijgen de deelnemers in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook met de werkgever wordt geëvalueerd. “Ik heb als opdrachtgever een terugkoppeling van de evaluatieformulieren gekregen. De cursusleider heeft ook contact gezocht via e-mail en telefoon” en “Zowel de docent als de accountmanager heeft met mij de cursus geëvalueerd.” Over de resultaten van de opleidingen vertelt men desgevraagd: “Ik kon meteen toepassen wat ik had geleerd. Het is zo goed bevallen, dat ik inmiddels alweer aan een nieuwe module ben begonnen”, “De deelnemers zijn zeer goed te spreken over het resultaat in de praktijk”, “Ik kreeg direct na afloop van de opleiding mijn eerste opdracht binnen”, “Het heeft veel inzicht gegeven.”

Alle deelnemers hebben nu meer bagage gekregen om conflicten mee op te kunnen lossen. Ze hebben hun team beter in beeld”, “Ik heb de training benut als communicatietraining. Gegeven de beperkte tijd, heb ik er ontzettend veel van opgestoken” en “Als ervaren mediator heb ik toch een aantal eyeopeners opgedaan die tot veranderingen in mijn werkstijl hebben geleid. Ook heb ik bruikbare interventies geleerd. Vooral de combinatie van uitleg en zelf oefenen en ervaren was erg leerzaam.”

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen alle geïnterviewden een score ‘tevreden’ of, in ruime meerderheid, een score ‘zeer tevreden’ toe. De facturering verloopt naar wens, en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. The Lime Tree houdt zich goed aan de afspraken. Men is vol lof over de persoonlijke klantvriendelijke benadering. “Het is echt supergoed georganiseerd”, “We hebben een vaste contactpersoon, die alles regelt. Hij komt zich tegenwoordig zelfs ook even voorstellen aan de cursisten. Over dat soort dingen wordt nagedacht”, “The Lime Tree is goed bereikbaar. Over de facturering hebben wij geen klachten. Ze zijn punctueel en proactief” en “Ik heb nergens omkijken naar. Ze herinneren ons altijd even aan de afspraken. Het is een kleine organisatie, iedereen kent je”, “Ik heb geen enkele wanklank, en kan geen voorbeeld noemen van waar het bij The Lime Tree fout gaat. Ik maak zelf deel uit van een grote organisatie, maar zij weten altijd wie ik ben. Ik hoef zelf geen namen te onthouden want zij onthouden alles.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn allen goed te spreken. De meesten zijn zelfs zeer tevreden gestemd. The Lime Tree verstuurt met enige regelmaat een nieuwsbrief en nodigt deelnemers (in spe) uit voor informatiebijeenkomsten en symposia. Enkelen vertellen: “Ik krijg regelmatig nieuwsbrieven over de post of mailings. Zo hoorde ik ook over een workshop waaraan ik onlangs nog heb deelgenomen” en “De workshops zijn gratis. De lunch is inbegrepen. Je krijgt er een goede indruk van hoe zo’n cursus er uitziet.” Men is zeer te spreken over de persoonlijke benadering en de door The Lime Tree getoonde betrokkenheid: “Ze maken altijd tijd om even een praatje te maken. Het is super persoonlijk. Ze kennen iedereen bij naam”, “The Lime Tree onderhoudt het contact met de individuele cursist goed. Ik kreeg bijvoorbeeld een persoonlijk mailtje om mij eraan te herinneren dat ik mijn theorie nog niet af had” en “In de periode waarin ik mijn opleiding volgde, veranderden juist de landelijke exameneisen. The Lime Tree heeft het voor mij en mijn medekandidaten opgenomen door met de MfN om de tafel te gaan, en contact op te nemen met mijn werkgever. Ook kregen wij extra lessen aangeboden tegen kostprijs. Ik mocht altijd vragen stellen en heb zelfs de directeur mogen observeren terwijl hij aan het werk was.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één referent die zich noch ontevreden, noch tevreden toont, kennen allen die op dit punt een oordeel geven de prijs-kwaliteitverhouding een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men merkt ondermeer op: “Ze zitten niet boven het gemiddelde in het segment”, “Toen ik er nog niets van af wist, vond ik het best duur, maar ze hebben een fantastisch stappenplan compleet met routebeschrijving naar registratie”, “De prijs-kwaliteitverhouding is goed, gelet op het aantal lesdagen, de verzorging en de kennis die wordt overgedragen”, “Ze zijn een van de oudste en beste instituten en daar betaal je voor, maar je krijgt er ook iets goeds voor terug” en “The Lime Tree doet het vergeleken met andere trainingsbureaus heel goed qua prijs-kwaliteitverhouding. Ze zijn heel betaalbaar.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De kwaliteit is prima, maar het is best duur. We betalen bij hen ongeveer het dubbele van wat we gewend zijn te betalen.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van The Lime Tree. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, laat men zich ondermeer lovend uit over de inhoudelijke aanwezige praktijkkennis. "Het aanbod is erg up to date. Ze weten precies wat er in het veld leeft", "De directeur staat met de voeten in de klei als mediator", "The Lime Tree staat voor kwaliteit. Ze zijn zeer vooraanstaand in dit vakgebied" en "Ook als je met andere mediators praat, merk je dat de kwaliteit bij The Lime Tree erg hoog is." Ook over de klantvriendelijkheid en de betrokkenheid bij de individuele cursist is men lovend: "Wat ik een sterk punt vind, is de persoonlijke aandacht voor de cursist: het meedenken en meepraten", "De directeur zowel als de medewerkers hebben altijd even tijd voor een praatje" en "Het is een redelijk klein bureau. Ze kunnen snel schakelen en een stukje maatwerk leveren." Enkele referenten brengen ieder nog een aandachtspunt naar voren: "Ze zijn heel up to date en ik zou hen ook aanraden om dat te blijven, zeker op het gebied van ontwikkelingen in de samenleving, zoals de groeiende behoefte aan groepsmediation" en "Ze zouden hun nieuwe aanbod wel wat meer kunnen benadrukken op hun website." Allen tonen zich desgevraagd bereid de open opleidingen van The Lime Tree 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 The Lime Tree op 09-03-2015.

Algemeen

De oorsprong van The Lime Tree ligt in 1996 toen het instituut werd opgericht door de grondlegger van de kwaliteitskoepel voor mediation: het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Het bureau, in eerste instantie pionier en nu marktleider op het gebied van mediationtrainingen, heeft duizenden cursisten in dit vakgebied getraind. Het aanbod van The Lime Tree bestaat uit basisopleidingen voor mediation en coaching, PE-opleidingen, masteropleidingen en trainingen mediationvaardigheden. De 8- en 12-daagse basisopleidingen mediation kunnen leiden tot 'MfN-registermediator'. De Mediatorsfederatie Nederland (MfN) is 1 januari 2014 van start gegaan en vertegenwoordigt het mediationberoep in de publieke belangenbehartiging. Daarnaast maakt de federatie zich sterk voor de verdere ontwikkeling van het beroep van mediators en bewaakt en bevordert de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Daarnaast houdt de MfN zich bezig met de inrichting van het kwaliteitstelsel: het MfN-register (voormalig NMI-register). Naast het brede opleidingsaanbod in dit vakgebied wil The Lime Tree zich ook nadrukkelijk manifesteren met het aanbod van mediation als dienst op zich en eveneens coaching, veelal als interventies. The Lime Tree is een recht toe recht aan bureau dat snel en flexibel kan reageren, met een platte organisatiestructuur, waardoor eenvoudig en snel kan worden ingespeeld op de specifieke wensen van de klant. Naast de interne organisatie, waar 7 medewerkers actief zijn, wordt geput uit een pool van ruim twintig trainers die op regelmatige basis opdrachten voor The Lime Tree verzorgen.

Kwaliteit

De opleidingen en trainingen van The Lime Tree worden in eigen beheer ontwikkeld, inclusief het noodzakelijke cursusmateriaal. Aanvullend wordt, indien gewenst, bestaande literatuur hieraan toegevoegd. Inhoudelijk wordt waar nodig, o.a. door de continue evaluaties, het materiaal aangepast of verder uitgebreid. Voor de uitvoering van de opleidingen en trainingen worden ervaren trainers ingezet: zij zijn veelal al jaren actief voor The Lime Tree en ook in de praktijk als mediator werkzaam. Hierdoor wordt hun kennis goed op peil gehouden. Maar The Lime Tree organiseert ook, voor verdere professionalisering van de trainers, op regelmatige basis studiebijeenkomsten voor zowel de trainers als voor de coaches. Ook hebben de mediators en coaches op regelmatige basis netwerkbijeenkomsten die eveneens in het teken staan van bij- en nascholing. Om kwaliteit in de interne organisatie voldoende te borgen wordt het ISO kwaliteitssysteem gehanteerd. De eerder genoemde evaluaties zijn eveneens een bron voor terugkoppeling van opgedane ervaringen naar de opdrachtgevers, die zowel uit het bedrijfsleven, de zakelijke dienstverlening als de overheid de weg naar The Lime Tree weten te vinden.

Continuïteit

Het gaat goed met The Lime Tree dat staat voor persoonlijk, professioneel en informeel. Opdrachten voor opleidingen, coaching en mediation verkrijgt het instituut ondermeer door haar naamsbekendheid, via de website en door middel van een actieve benadering van de markt. Het aanbod kan snel worden aangepast door (nieuwe) marktontwikkelingen en door de nauwe contacten met onder andere het eerder genoemde MfN. Vanwege de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De opleidings-, mediation- en coachingsvraagstukken worden door The Lime Tree voortvarend en professioneel aangepakt. Na een analyse wordt met de opdrachtgever de inhoud en het vervolg van het traject afgestemd. Alleen als de uiteindelijke doelen van interventies worden ondersteund en gedragen, worden deze trajecten gestart. Opleidingen kennen in het open aanbod een vaste inhoud, maar deze kan eenvoudig worden aangepast en toegespitst op de actuele situatie. Het instituut beschikt al sinds de oorsprong in 1996 over een brede en unieke ervaring in het mediationvakgebied, aangevuld met kennis van de materie. Tenslotte mag niet onvermeld blijven dat The Lime Tree op regelmatige basis gratis workshops organiseert.

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