

# Klanttevredenheidsonderzoek

ICM Opleidingen & Trainingen

21-02-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ICM Opleidingen & Trainingen 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        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>6</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>8</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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3   | 4    | 5   |
|----------------------------------------------|---|---|-----|------|-----|
| Voortraject                                  |   |   |     | 100% |     |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 100% |     |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 90%  | 10% |
| Opleiders                                    |   |   | 10% | 80%  | 10% |
| Trainingsmateriaal②                          |   |   |     | 40%  |     |
| Accommodatie③                                |   |   |     |      |     |
| Natraject④                                   |   |   |     | 70%  |     |
| Organisatie en Administratie                 |   |   | 10% | 80%  | 10% |
| Relatiebeheer⑤                               |   |   | 10% | 60%  | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑥                   |   |   |     | 60%  |     |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 90%  | 10% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Drie referenten hebben hier geen mening over
- ⑤ Twee referenten kunnen hier niets over zeggen
- ⑥ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal maatwerktrajecten georganiseerd door ICM Opleidingen & Trainingen (verder aangeduid als ICM). Tien respondenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Sommigen van hen hebben persoonlijk deelgenomen aan de trainingen, terwijl anderen alleen bij de organisatorische kant betrokken zijn. Hierdoor kan het voorkomen dat niet alle respondenten over alle onderwerpen een mening hebben, maar dit wordt duidelijk aangegeven per onderdeel. De feedback van alle geïnterviewden is positief tot zeer positief over de initiële fase van de trajecten, zoals die door ICM is vormgegeven. Een van de tevreden deelnemers deelt: "We hebben constructieve gesprekken gehad om onze opleidingsbehoeften helder te krijgen. Er was voldoende ruimte voor onze wensen, en ICM reageerde met passende voorstellen." Een andere respondent voegt hieraan toe: "Ons contact met ICM verloopt uitstekend, en we maken regelmatig gebruik van hun trainingen. Ze passen de inhoud aan op onze specifieke behoeften, wat voor ons heel goed werkt." Dergelijke positieve opmerkingen zijn ook te horen bij de overige respondenten, wat hun hoge waardering voor dit aspect verklaart.

### **Opleidingsprogramma**

De tevredenheid onder de respondenten is hoog als het gaat om het bespreken van het opleidingsprogramma, net zoals bij het vorige onderdeel. Alle deelnemers geven aan dat het programma voldeed aan hun verwachtingen en dat er voldoende flexibiliteit was om aanpassingen aan te brengen op basis van hun feedback. “Tijdens onze gesprekken hebben we duidelijk kunnen maken waar onze organisatie naartoe wilde groeien. ICM heeft hierop gereageerd met een voorstel dat over het algemeen aansloot bij onze visie. We hebben nog enkele details aangepast om het programma nog beter te laten aansluiten,” deelt een van de respondenten. Een andere deelnemer voegt hieraan toe: “De offerte gaf een helder overzicht van wat er precies werd aangeboden, inclusief duidelijke informatie over de kosten en de onderbouwing daarvan.” Het is dan ook geen verrassing dat alle respondenten een score van ‘tevreden’ geven over dit aspect van de trajecten.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn uitermate tevreden over de wijze waarop ICM de diverse maatwerktrajecten heeft uitgevoerd, sommigen zelfs zo tevreden dat ze de hoogste score van “zeer tevreden” toekennen. De uitvoering heeft bij alle respondenten voldaan aan de vooraf gewekte verwachtingen, zowel wat betreft de inhoud als de duidelijkheid, diepgang en het theoretische en praktische karakter van de bijeenkomsten. “Ik heb louter positieve feedback ontvangen; de variatie in werkvormen was enorm en het niveau sloot goed aan bij onze deelnemers,” deelt een van de enthousiaste respondenten. Meerdere deelnemers benadrukken de interactieve en gevarieerde aanpak als een groot voordeel. Een andere respondent prijst met name de praktische toepasbaarheid van de ICM-trainingen: “Het zijn echt praktijkgerichte programma's die rekening houden met de laatste ontwikkelingen. Dit werd door iedereen zeer gewaardeerd; onze deelnemers konden veel van wat ze geleerd hebben direct toepassen in hun werk, wat directe en indirecte positieve effecten heeft gehad”.

### **Opleiders**

Het merendeel van de respondenten is zeer te spreken over de opleiders en trainers die ICM inzet. Ze vinden hen uitermate geschikt voor hun taak en zijn over het algemeen erg tevreden. Hoewel één respondent een neutrale score geeft vanwege het vermeende gebrek aan differentiatie voor niveauverschillen binnen de groep - hij is zelf niet als deelnemer bij het traject betrokken - blijkt uit de feedback van de meeste deelnemers dat ze juist zeer tevreden zijn over de kwaliteit van de trainers. Enkele uitspraken van tevreden respondenten benadrukken deze positieve ervaringen: “Ze waren professioneel en vriendelijk. Dat zijn precies de eigenschappen die me te binnen schieten als ik aan hen denk, en dat zijn natuurlijk perfecte eigenschappen voor een trainer”; “De docent hield goed rekening met de dynamiek binnen de groep en zorgde ervoor dat iedereen betrokken was bij de les. Dit gebeurde op een leuke en stimulerende manier, waardoor iedereen enthousiast meedeed”; “De trainers hebben uitstekend werk geleverd. We konden van tevoren onze wensen bespreken en tijdens de training werden deze ook daadwerkelijk meegenomen. De voorbeelden die werden gebruikt, waren zeer herkenbaar voor ons uit de praktijk.”

### **Trainingsmateriaal**

Zes van de respondenten kunnen geen beoordeling geven over het trainingsmateriaal, omdat ze er geen zicht op hebben gehad. De overige respondenten zijn echter tevreden over het materiaal dat ICM ter beschikking heeft gesteld aan de deelnemers. Ze praten over zowel digitaal als papieren materiaal en merken op dat het cursusmateriaal een waardevolle aanvulling was op wat er tijdens de training behandeld werd. “Het materiaal bood uitstekende ondersteuning,” zegt een van hen. Een andere respondent benadrukt: “Het materiaal was up-to-date en sloot naadloos aan bij de inhoud van de training. Bovendien was het ook nog eens overzichtelijk.” Deze opmerkingen weerspiegelen de algemene tevredenheid van de respondenten over dit aspect van de training.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

**Natraject**

Niet alle respondenten hebben een standpunt over dit onderwerp, soms omdat het traject nog niet volledig is afgerond en soms omdat dit door een collega wordt afgehandeld. Maar degenen die wel hun mening delen, zijn unaniem tevreden. Ze prijzen ICM voor de aandacht die wordt besteed aan het natraject en de prettige manier waarop dit wordt vormgegeven. Een van hen verwoordt het als volgt: "Na de training hebben we een evaluatie gehouden onder de deelnemers. De uitkomsten daarvan hebben we besproken met de trainer, wat een nuttig gesprek was. Het heeft me inzicht gegeven in hoe we bepaalde zaken in de toekomst anders kunnen aanpakken." Andere tevreden deelnemers hebben vergelijkbare opmerkingen, waarbij met name de gelijkwaardigheid van de evaluatiegesprekken wordt benadrukt als een sterk punt. Uit de opmerkingen blijkt verder dat er in ieder geval onder deze referenten niet de behoefte bestaat aan meer contact in het natraject.

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatorische en administratieve capaciteiten van ICM zijn de respondenten over het algemeen zeer te spreken. Echter, één respondent heeft een kleine kritische noot; hij geeft aan soms wat lang te moeten wachten op een reactie: "Het duurde behoorlijk lang voordat ik de offerte ontving, terwijl we graag snel wilden beginnen." Desalniettemin verliep het traject voor de andere respondenten uitermate soepel. "Wij hebben al geruime tijd een zakelijke relatie met ICM en op het gebied van organisatie en administratie hebben ze alles goed op orde. De communicatielijnen zijn kort en mijn contactpersoon reageert snel. Als ik vragen heb, krijg ik altijd binnen enkele dagen een antwoord," deelt een tevreden respondent. Ook wordt benadrukt dat ICM flexibel is: "Ze denken echt met ons mee. Toen we te maken kregen met personele uitdagingen, paste ICM het programma moeiteloos aan. Geweldige service!" Ten slotte wordt opgemerkt dat de facturen consistent zijn met de offertes, en dat beide documenten helder en volledig zijn.

**Relatiebeheer**

Een van de respondenten suggereert dat ICM wat proactiever zou kunnen zijn in het onderhouden van de relatie: "Het zou fijn zijn als ze wat meer initiatief zouden tonen in het contact," verklaart hij zijn neutrale score. Twee andere respondenten hebben geen oordeel over dit onderwerp omdat ze hier zelf geen ervaring mee hebben. De overige respondenten zijn echter overwegend tevreden, zo niet zeer tevreden, over de wijze waarop ICM de relaties onderhoudt. ICM onderhoudt de relaties door middel van incidentele mailings of nieuwsbrieven, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Dit wordt door de respondenten als prettig ervaren. "Ik waardeer het dat ze me op de hoogte houden van relevante zaken. Als ik ergens interesse in heb, neem ik zelf contact op met ICM," zegt een van de tevreden respondenten. De andere respondenten delen in de tevredenheid en noemen het relatiebeheer van ICM "professioneel" en "evenwichtig". Deze beschrijvingen weerspiegelen nauwkeurig hoe de respondenten denken over het relatiebeheer van ICM.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle respondenten hebben inzicht in de prijs en daarmee in de prijs-kwaliteitverhouding van de trajecten bij ICM. Echter, de overige respondenten zijn over het algemeen tevreden over hoe de prijs zich verhoudt tot de geboden kwaliteit. "We zijn echt heel blij met wat we hebben ontvangen en het is logisch dat daar een prijskaartje aan vastzit. Ik vind de prijs gerechtvaardigd en zeker niet overdreven," merkt een geïnterviewde op. De andere tevreden respondenten zijn het hiermee eens; ze zijn allemaal tevreden over de kwaliteit van de trainingen en vinden de prijs "redelijk".

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van ICM weerspiegelt een grote tevredenheid onder de respondenten. Allen zijn zeer content met de samenwerking met deze organisatie: "ICM begrijpt onze behoeften en creëert hiervoor een uitstekend programma," merkt een respondent op. Een andere deelnemer deelt: "ICM heeft hooggekwalificeerde trainers in dienst die goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen. De bijeenkomsten zijn interactief en leerzaam, en worden zeer gewaardeerd door onze deelnemers." De enige suggesties ter verbetering die uit dit onderzoek naar voren komen, betreffen enkele neutrale beoordelingen op de items 'opleiders', 'relatiebeheer' en 'organisatie en administratie'. Desondanks is er niets dan lof voor ICM; alle respondenten geven aan dat ze deze organisatie aan anderen zouden aanbevelen: "Als iemand ernaar vraagt, zal ik ICM zeker als een uitstekende optie noemen." Bovendien overwegen de respondenten op basis van hun tevredenheid opnieuw trainingen af te nemen bij ICM: "Als we zo tevreden zijn, is de keuze snel gemaakt."

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met ICM Opleidingen & Trainingen op 21-02-2024.

### Algemeen

ICM is in 2003 opgericht door Erik Smithuis en Harrie-Peter Roefs. Onder het motto 'Samen kom je verder' staat bij ICM duurzame persoonlijke groei en ontwikkeling van mensen centraal, zowel intern als extern. Kernwaarden van de organisatie zijn kwaliteit, persoonlijke aandacht, resultaat en plezier. De signatuur van de organisatie kenmerkt zich door kwaliteit, inspiratie en betekenis. Uitgangspunt vormt de persoonlijke leerbehoefte van de cursist; een individuele intake maakt dan ook standaard onderdeel uit van een programma. ICM heeft een uitgebreid pakket op diverse gebieden, gericht op persoonlijke ontwikkeling en functie- of vakgebied gerelateerd. De programma's die ICM biedt, kennen een hoge mate van praktijkgerichtheid. Toepassing van het geleerde in het dagelijkse werk vormt de basis van elk programma. Het gesprek vond plaats op het kantoor in Utrecht met mevrouw Van der Pas en mevrouw Schiermeier.

### Kwaliteit

ICM werkt nauw samen met een groep trainers (zzp'ers) met wie men in de loop der jaren een sterke band heeft weten op te bouwen. Het creëren van verbindingen en waardevaste relaties is dan ook één van de uitgangspunten binnen de trajecten van ICM; zowel met docenten als met deelnemers en opdrachtgevers. Dat is ook één van de belangrijkste pijlers voor het aangaan van samenwerkingsverbanden: docenten moeten goed zijn in het leggen van persoonlijk contacten en relaties. Tijdens kennismakingssessies verzorgen potentieel nieuwe trainers een mini-training waarop directe feedback wordt gegeven. Trainers moeten, naast dat zij inhoudelijke kennis en verstand van zaken hebben, in staat zijn om mensen te enthousiasmeren en dus met plezier hun vak uitoefenen. Regelmatig vindt er met de docenten overleg plaats over het verloop van een training. Overleg in vakgroepen vormt de basis om kennis aan elkaar over te dragen en geeft tevens de gelegenheid om met elkaar te netwerken. Dankzij een grote mate van betrokkenheid van ICM in combinatie met die van de zzp-docenten, worden deze bijeenkomsten altijd goed bezocht. Resultaat en kwaliteit staan bij ICM hoog in het vaandel maar dat gaat hand in hand met plezier en persoonlijke aandacht. Uiteraard vormen evaluaties eveneens een belangrijk hulpmiddel voor het meten en borgen van de kwaliteit van de dienstverlening.

### Continuïteit

ICM streeft ernaar om de komende tijd de contacten met bestaande relaties verder uit te bouwen waarbij de nadruk zal komen te liggen op het creëren van toegevoegde waarde voor zowel opdrachtgever als deelnemer. Dat kan met name gerealiseerd worden als ICM voor langdurige vormen van samenwerking kan worden ingezet als (training)partner. Daarnaast monitort men nauwkeurig veranderende marktomstandigheden en vraagstellingen vanuit de opdrachtgever. Mede onder invloed daarvan bekijkt men de mogelijkheden om nieuwe technologieën zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten door uitbreiding van de online leeromgeving en te zoeken naar geschikte vormen van blended learning. ICM is ambitieus, heeft oog voor kwaliteit en richt zich zoals eerder al vermeld structureel op het verbeteren en intensiveren van de relatie met klanten. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Naast opleidingen en trainingen met een open inschrijving en trajecten op maat, biedt ICM consultancy en advies. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn uitermate tevreden over de totale dienstverlening vanaf het voortraject tot en met de borging van het geleerde. Nadrukkelijk geeft men aan dat ICM een heldere transfer weet te bewerkstelligen van theorie naar praktijk waardoor het geheel aansprekend wordt. Kernwaarden als 'betrokkenheid', 'persoonlijke aandacht' en 'flexibiliteit' worden door de respondenten duidelijk in de samenwerking met ICM waargenomen. Dat maakt dat velen van hen of door eerdere positieve ervaringen wederom met hen in zee gaan dan wel via positieve in- of externe referenties bij hen terecht komen. ICM wordt dan ook als betrouwbare en waardevolle partner in leren bestempeld.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo