

Klanttevredenheidsonderzoek

ICM Opleidingen & Trainingen

16-06-2009



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

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				40%	20%
Accommodatie③				10%	
Natraject④				70%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑤				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ Negen referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut.
- ④ Bij twee referenten is het traject nog niet afgerond.
- ⑤ Een referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met ICM Opleidingen & Trainingen (hierna te noemen ICM). De meerderheid heeft het instituut gevonden op het internet of zijn op het instituut gewezen door een collega of een relatie. Een referent had in het verleden al ervaring opgedaan met ICM en bij een andere referent is het instituut binnengekomen via acquisitie. De referenten geven verschillende redenen aan om voor het instituut te kiezen: de goede ervaringen in het verleden, de prijs, het opleidingsaanbod, de praktische toepasbaarheid van de trainingen, de flexibiliteit in de trainingen, de afstemming op de klant, de laagdrempeligheid en de goede naam van het instituut.

Ter illustratie: “De samenwerking bestaat al langer. Ze luisteren goed naar de klant en kennen de organisatie en de doelgroep” en “De communicatie en de afstemming met ons was heel goed.” Voordat de training van start gaat voert ICM, in de persoon van de accountmanager en de trainer, gesprekken met de klant om de opleidingsvraag helder te krijgen. “Eerst zijn er gesprekken met de accountmanager over de mogelijkheden en vervolgens met de trainer, die dan gedetailleerd ingaat op de organisatie en de trainingsbehoefte”, geeft een referent aan. Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop ICM zich heeft ingespannen in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma van ICM. Het programma is in voldoende mate afgestemd op de vragen en de wensen van de referenten en ze hebben ook voldoende invloed kunnen uitoefenen op het programma. “We hebben in onderling overleg een plan van aanpak gemaakt. Vervolgens zou er een pilot-training gedaan worden en als dat werkte zou de training voor het gehele bedrijf gehouden worden”, vertelt een tevreden referent. De deelnemers worden van tevoren op de hoogte gesteld van het programma en de beoogde resultaten. Meerdere referenten geven aan dat vooraf afspraken worden gemaakt over een natraject. Vaak gebeurt dat in de vorm van evaluaties, een terugkomdag of ondersteuning door de docent na afloop van de training. De financiële kant van het geheel is duidelijk en de offerte is helder.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen door ICM zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. De uitvoering geschiedt conform de afspraken in het opleidingsprogramma. De cursus is volgens de referenten goed afgestemd op de organisatie. Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van casuïstiek geënt op of afkomstig uit de eigen organisatie van de cursisten. Er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk waarbij in de training volgens de meeste referenten de nadruk ligt op de praktijk. De referenten spreken bij de uitvoering onder andere over: rollenspelen met of zonder acteurs, training on-the-job, presentaties geven, werken in subgroepen en workshops. Er wordt op een goede manier ingegaan op de signalen van de cursisten. Ter illustratie: “Het is een combinatie van theorie en oefenen. Ze werken dan met cases van de cursisten, situaties waar de cursisten in de praktijk tegenaan lopen” en “Het is heel interactief. Er wordt daarbij ingegaan op de wensen binnen de groep.” Over het algemeen zijn er tijdens de cursus evaluatiemomenten met de deelnemers en ook met de opdrachtgever is er meestal tussentijds kort contact over het verloop van de cursus. Als de tussentijdse evaluatie of signalen van de cursisten daartoe aanleiding geven, kan het programma bijgesteld worden.

Opleiders

Alle referenten zijn vol lof over de trainers van ICM. Als sterke punten van de trainers noemen de referenten onder andere: de grote ervaring op het vakgebied, de ‘klik’ met de groep, de praktijkgerichtheid, de feedback en het maken van een verbinding tussen de theorie en de praktijk. Ter illustratie: “We hebben een vaste trainer en dat geeft een stukje continuïteit. Er zit bij hem weinig opsmuk bij. Wat je ziet is wat je krijgt. Hij is heel toepassingsgericht” en “Hij voelde per groep aan wat er speelde en was heel laagdrempelig. Je voelde je op je gemak bij hem.” Alle referenten vinden dat de deelnemers in voldoende mate begeleid zijn. Er is voldoende ingegaan op de vragen van de deelnemers en er is op een goede manier feedback gegeven.

Trainingsmateriaal

Vier referenten hebben onvoldoende zicht op het gebruikte trainingsmateriaal om daar een oordeel over te geven. De overige referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het lesmateriaal van ICM. De referenten spreken in dit kader over “mappen”, “boeken” en “readers”. “Het bestond uit mappen met daarin de powerpoint-presentatie, oefeningen, casuïstiek en een evaluatieformulier. Het zag er allemaal verzorgd uit”, geeft een tevreden referent aan.

Accommodatie

Negen referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut en onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. Een referent laat zich positief uit over de accommodatie van ICM. “Als zij het regelen is het altijd goed verzorgd”, aldus deze referent. De bereikbaarheid van de accommodatie is goed en ook de voorzieningen op de locatie zijn in orde.

Natraject

Bij twee referenten is het opleidingstraject nog niet afgerond. De overige referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject bij ICM. De training wordt over het algemeen afgesloten met een diploma, een certificaat of een bewijs van deelname, afhankelijk van de soort training. Na afloop vindt een schriftelijke evaluatie plaats met de deelnemers in de vorm van een evaluatieformulier en soms ook nog een mondelinge evaluatie. Ook met de opdrachtgever vindt een schriftelijke en/of mondelinge evaluatie plaats over het verloop van de training en de resultaten. "We kregen keurig in boekvorm de evaluatieformulieren en de conclusie en verder was er nog een mondelinge feedback door de trainer", geeft een tevreden referent aan. Meerdere referenten geven aan dat het instituut nog activiteiten ontwikkelt in het natraject om de implementatie van het geleerde te bevorderen. De referenten spreken over een terugkomdag, adviezen voor een vervoltraining en ondersteuning van de deelnemers na afloop door de trainer als dat nodig mocht zijn. De referenten zijn van mening dat ICM de gestelde doelen heeft bereikt bij de trainingen.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn positief over de organisatie en administratie van ICM. De bereikbaarheid telefonisch en per e-mail is volgens de referenten "goed" en "perfect". Een referent merkt hierbij op dat het heel prettig werkt omdat hij een vaste contactpersoon heeft binnen ICM. Een andere referent maakt nog wel de kanttekening dat hij soms moeite heeft om de accountmanager te bereiken. Het instituut is flexibel in het verschuiven van data en het aanpassen aan specifieke wensen. "Het gaat zo goed dat ik soms denk dat wij een voorkeursbehandeling krijgen", zegt een zeer tevreden referent. Gevraagde informatie komt op tijd, gemaakte afspraken worden nagekomen en de rekening klopt over het algemeen met de afspraken. Een referent geeft aan dat er soms kleine onvolkomenheden in de rekening zitten maar dat het altijd vlot wordt opgelost. Eventuele klachten worden door ICM serieus genomen en altijd naar tevredenheid opgelost en ook opmerkingen van de klant worden op een goede manier opgepakt door het instituut.

Relatiebeheer

Een referent onthoudt zich van een oordeel op dit onderdeel, omdat hij binnen de organisatie niet de persoon is die buiten de trajecten om de relatie met ICM onderhoudt. De overige referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop het instituut de relatie met hen onderhoudt. Meerdere referenten geven aan dat er regelmatig contact is met het instituut ook buiten de trajecten om. Zij spreken over contact via de telefoon, per e-mail en soms ook face-to-face. Bij enkele referenten is het rustig als er geen trajecten lopen maar zij geven aan op dat moment ook geen behoefte te hebben aan contact met ICM. De referenten worden op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en nieuwe opleidingen via mailings, e-mails, de nieuwsbrief en de opleidingengids.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding bij ICM zijn alle referenten goed te spreken. Zij vinden de prijs-kwaliteitverhouding "goed" en "prima" en zij noemen de prijs van de trajecten "marktconform" en "betaalbaar". Zo meldt een van de referenten: "De prijs is me wel meegevallen".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop ICM de opleidingstrajecten ten uitvoer heeft gebracht en de samenwerking met het instituut. Als sterke kanten van het instituut komen naar voren: de openheid en transparantie, de professionaliteit, de vakbekwaamheid, de kwaliteit van de trainers, de flexibiliteit, de toepassingsgerichtheid, de focus op de klant en de persoonlijke benadering. Ter illustratie: "De trainer doet met ons mee met het brainstormen" en "Ze luisteren absoluut goed naar de klant. Ze kijken ook welke trainer het best bij een bedrijf past en die komt ook zelf langs." Een referent heeft nog wel als aandachtspunt voor ICM de bereikbaarheid van de accountmanager. Een andere referent geeft aan dat de facturatie iets zorgvuldiger mag en dat de kwaliteit van de trainers goed is maar dat er nog beter gekeken kan worden of de trainer past bij de doelgroep. Alle referenten zijn bereid om ICM aan te bevelen aan anderen en een aantal van hen heeft dit ook al gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie van het instituut.
- ④ Bij een referent is het traject nog niet afgerond.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de referenten neemt regelmatig opleidingen af van ICM Opleidingen & Trainingen (hierna te noemen ICM). De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met het instituut. De meesten hebben ICM op het internet gevonden of zijn op het instituut geweest door een collega of een relatie. Een referent heeft het instituut gevonden via een mailing en bij een andere referent is ICM binnengekomen via een aanbesteding. De referenten geven verschillende redenen aan om voor ICM te kiezen: de goede ervaringen in het verleden, het grote aanbod aan opleidingen, de inhoud van de training, de flexibiliteit, de goede begeleiding, het meedenken met de klant, de bevologenheid van de trainer, de kennis van zaken, de prijs-kwaliteitverhouding en de locatie. Indien nodig is er voorafgaand aan de opleiding contact met het instituut maar in de meeste gevallen volstaat het insturen van een inschrijfformulier, hetgeen zonder problemen verloopt. "Vroeger hadden we wel even van tevoren contact maar tegenwoordig is dat niet meer nodig. We kennen de opleidingen en het instituut", aldus een zeer tevreden referent. Alle referenten zijn tevreden over de wijze waarop het instituut zich heeft ingespannen in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Alle referenten laten zich positief uit over het opleidingsprogramma van ICM. Zij zijn geïnformeerd over het standaardopleidingenaanbod via de website, brochures en de opleidingengids van het instituut. De referenten noemen de website “duidelijk”, “overzichtelijk”, “functioneel” en “praktisch” en ze vinden de brochures “mooi”, “degelijk” en “overzichtelijk”. Ook de inhoud van het lesprogramma van de standaardopleidingen wordt door de referenten positief beoordeeld. Ter illustratie: “Het is een goede mix van vaardigheden en kennis” en “Ze zijn heel sterk in de koppeling naar de praktijk.” Enkele referenten hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid bij ICM om een standaardopleiding om te bouwen tot een semimaatwerk opleiding. De financiële kant van de zaak is duidelijk en de offerte is helder.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen door ICM zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. De opleidingen zijn uitgevoerd conform de afspraken in het lesprogramma. Er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk waarbij de meeste referenten aangeven dat het accent bij de opleiding op de praktijk ligt. De referenten spreken bij de uitvoering onder andere over: rollenspelen, presentaties, werken in kleine groepen, huiswerk, praktijk aan de hand van voorbeelden uit de organisatie, modules en toetsen. Ter illustratie: “Het bestond uit twee modules. Van tevoren kreeg je een overzicht van het programma met de toetsen. Thuis moest de stof voorbereid worden en dan ging je tijdens de les heel interactief met de praktijk aan de slag door bijvoorbeeld in groepsverband een presentatie te geven waar dan weer op gereageerd kon worden. De trainer ging de theorie niet tot in detail behandelen maar richtte zich op de praktijk en dat was heel prettig.” Meerdere referenten spreken over een individuele cursistenbegeleiding door de trainer. Over het algemeen wordt tussentijds met de deelnemers mondeling of schriftelijk geëvalueerd over het verloop van de cursus en wordt door de trainer ook ingespeeld op signalen van de deelnemers. Naar de opdrachtgever wordt meestal alleen tussentijds gerapporteerd in geval van problemen.

Opleiders

De meeste referenten zijn goed te spreken over de trainers van ICM. Als sterke punten noemen de referenten onder andere: de begeleiding van de cursisten, de duidelijke uitleg, de vakkundigheid, de grote ervaring, de bevoegdheid, het snelle schakelen en de praktische kennis. Ter illustratie: “Ze snappen de achterliggende vragen van de deelnemers”, “Het zijn mensen die zelf nog ‘met beide benen in de modder staan’. Ze sluiten prima aan bij de deelnemers” en “Hij is heel ervaren en heeft aardig wat organisaties gezien. Hij is betrokken en blijft op de hoogte van het vakgebied. Hij kwam bijvoorbeeld tijdens de cursus met krantenknipsels aan.” De cursisten zijn in voldoende mate begeleid en ook is op een goede manier feedback gegeven aan de cursisten. Een referent geeft een score drie, omdat hij een enkele keer een trainer heeft meegemaakt die niet paste bij de organisatie. Dit lag in het feit dat deze trainer naar zijn mening iets “minder concreet” was. Ook heeft hij wel eens een nieuwe trainer gehad die de inhoud en de theorie van de cursus niet helemaal beheerste.

Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben te weinig zicht op het gebruikte trainingsmateriaal om daar een oordeel over te geven. De overige referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het lesmateriaal van ICM. Zij spreken in dit kader over: boeken, mappen, hand-outs, readers en literatuur. Het lesmateriaal van ICM is na afloop nog te gebruiken als naslagwerk.

Accommodatie

Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie van het instituut. De overige referenten zijn positief over de accommodatie van ICM. De bereikbaarheid is goed en de parkeergelegenheid is voldoende. De voorzieningen op de locatie zijn in orde en de catering is goed verzorgd. De referenten spreken onder andere over “een bedrijfsverzamelgebouw”, “een vergadercomplex” en “een vergaderruimte in een hotel”.

Natraject

Bij een referent is het opleidingstraject nog niet afgesloten. Van de overige referenten is de meerderheid tevreden of zeer tevreden over het natraject bij ICM. Afhankelijk van de soort opleiding wordt deze afgesloten met een diploma, een certificaat of een bewijs van deelname. Dit gebeurt soms op basis van een toets of examen. Na afloop vindt een schriftelijke evaluatie plaats met de deelnemers in de vorm van een evaluatieformulier. Enkele referenten spreken over een evaluatieformulier na iedere module van de opleiding. Over het algemeen vindt naar de opdrachtgever een schriftelijke en/of mondelinge rapportage plaats over het verloop van de opleiding en de resultaten. Een referent is niet helemaal tevreden op dit punt, omdat er alleen een mondelinge rapportage is geweest en hij ook graag iets op schrift had gezien. Enkele referenten geven aan dat ICM nog activiteiten verricht in het natraject om de implementatie van het geleerde te bevorderen. Zij spreken over een terugkomdag en adviezen over een vervolgopleiding. Een referent is niet helemaal tevreden op dit onderdeel. Hij miste een stukje nazorg naar de cursist in de vorm van bijvoorbeeld een evaluatie met de cursist enige tijd na afloop van de opleiding. Alle referenten zijn van mening dat ICM de gestelde opleidingsdoelen heeft bereikt.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van ICM zijn alle referenten goed te spreken. De referenten zijn van mening dat het instituut de zaken organisatorisch en administratief goed op orde heeft. De bereikbaarheid telefonisch en per e-mail is goed. Meerdere referenten spreken hierbij over een vaste contactpersoon binnen ICM. Gevraagde informatie komt op tijd, afspraken worden correct nagekomen en de rekening is conform de afspraken. De referenten hebben geen klachten gehad over het instituut maar geven wel aan dat het instituut op een goede manier omgaat met op- of aanmerkingen van de klant. "Als er iets is dan is het altijd bespreekbaar en ze lossen het vervolgens goed op" en "We hebben wel eens een probleempje gehad en daar zijn ze heel flexibel mee omgegaan. Ze namen het serieus."

Relatiebeheer

De referenten zijn allen tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop ICM de relatie met hen onderhoudt, ook buiten de opleidingstrajecten om. De meeste referenten spreken over een vaste contactpersoon c.q. accountmanager, waarmee de contacten goed zijn. Er wordt regelmatig contact gezocht met de klant en dit gebeurt meestal telefonisch of per e-mail en soms face-to-face. Ter illustratie: "Ze tonen zich betrokken bij de organisatie" en "We hebben regelmatig contact. We worden ook nog wel eens verrast met een leuke attentie." De referenten worden op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en nieuwe opleidingen door middel van een nieuwsbrief, de opleidingengids en mailings.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten laten zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij ICM. Zij vinden de prijs-kwaliteitverhouding "goed", "prima" en "erg goed" en ze noemen de prijs "betaalbaar", "marktconform" en "gemiddeld". "Het is wel wat aan de dure kant maar de verhouding met de kwaliteit is goed", aldus een tevreden referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop ICM de opleidingstrajecten ten uitvoer heeft gebracht en de samenwerking met het instituut. Als sterke kanten van het instituut komen onder andere naar voren: de flexibiliteit, de duidelijkheid van het programma, het nakomen van de afspraken, de bereikbaarheid telefonisch en per e-mail, het meedenken met de klant, de professionaliteit, de goede communicatie, de persoonlijke benadering, de inhoud van het lesprogramma en het relatiebeheer. Ter illustratie: "Ze beginnen het niveau te krijgen van een grote partij maar ze onderhouden de contacten op het niveau van een kleine partij, heel persoonlijk", "Het is geen log opleidingsinstituut en je hebt te maken met mensen die het vak verstaan" en "Ze zijn heel direct in de service. Ze sturen niet de commerciële man maar de trainer om te praten over de opleiding en dat is prettig." Een referent zou graag zien dat ICM ook HBO-trainingen gaat geven. Een andere referent heeft nog wel een aandachtspunt voor de website. Dit heeft te maken met het feit dat je als klant opnieuw alle bedrijfsgegevens moet invoeren als je een volgende keer wilt inschrijven voor een opleiding. Alle referenten zijn bereid om ICM aan te bevelen aan anderen en de meerderheid heeft dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met ICM Opleidingen & Trainingen op 16-06-2009.

Algemeen

ICM is een erg enthousiaste organisatie waar men terecht kan voor opleidingen voor officiële examens en trainingen met open inschrijving en maatwerk/incompany trainingen op het gebied van management, communicatie, marketing, sales en projectmanagement. Het instituut wil een bijdrage leveren aan de groei en ontwikkeling van mensen en organisaties. Op basis van goede analyses, marktverkenningen en marktwerkingen slaagt het instituut erin een werkwijze neer te zetten die een zeer hoge waardering van opdrachtgevers kent. Haar hoge ambitieniveau weet ICM om te zetten in gelijkloidend handelen met de focus op kwaliteit, resultaat, persoonlijke aandacht en plezier.

Kwaliteit

ICM meent de klantwaardering vooral te danken aan twee zaken: de kwaliteit van de trainers enerzijds en de praktijkgerichtheid van de trainingen anderzijds. Het instituut sluit daarmee naadloos aan bij huidige verwachtingen in de markt dat de trainer een man/vrouw is met veel praktijkervaring (in combinatie uiteraard met didactische vaardigheden), en dat datgene wat geleerd wordt, snel praktisch toepasbaar is waardoor investering in opleiden en trainen leiden tot een zo'n concreet mogelijk resultaat. Om de praktijkgerichtheid te bevorderen biedt ICM zoveel mogelijk concrete checklists en tools, en werkt het met Persoonlijke Actie Plannen. Daarnaast is onderscheidend dat tijdens de trainingen vooral dynamische programma's kennen, met aantrekkelijke energizers, 'verrassingen', en praktijkgerichte opdrachten. Ten slotte streeft ICM naar een zo groot mogelijke persoonlijke aandacht die zich vertaalt in een gedegen intake, flexibiliteit en een serieus streven een relatie op te bouwen met betreffende opdrachtgever of deelnemer.

Ook de docent/trainer wordt door ICM als klant beschouwd en niet als zomaar een toeleverancier van kennis. Om de kwaliteit van de docent te bevorderen heeft het instituut interne ontwikkeltrajecten voor docenten opgezet.

Continuïteit

ICM heeft zich van meet af aan goed op de markt 'neergezet': er is flink geïnvesteerd in conceptontwikkeling en de brochures en de website zijn professioneel ontworpen. Inmiddels is het instituut in betrekkelijk korte tijd naar eigen zeggen dan ook uitgegroeid tot de top 10 van Nederland met een nog almaar groeiende klantenkring. Er worden momenteel maar liefst 119 opleidingen en trainingen door het instituut aangeboden. Tijdens het bezoek wordt benadrukt dat de groei onverlet laat dat kwaliteit het belangrijkste aandachtspunt is en blijft. Op basis van deze informatie alsmede de hoge mate aan klanttevredenheid, acht Cedeo de continuïteit van ICM als voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ICM realiseert zich heel goed dat inhoud van trainingen voor een belangrijk deel kopieerbaar is voor concollega's. De toegevoegde waarde zit dan vooral in andere zaken die maken dat een instituut gewaardeerd wordt. Vandaar dat ICM probeert naast inhoudelijk goede trainingen die worden verzorgd door praktijkgerichte, deskundige trainers, de klant zich 'in vrijheid te laten verbinden' aan het instituut, door een maximale flexibiliteit en klantgerichtheid aan de dag te leggen.

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