

# Klanttevredenheidsonderzoek

ICM Opleidingen & Trainingen

19-04-2011



## 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</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, 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 jaaromzet 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				70%	30%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②				10%	
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

- ② Negen trainingen hebben incompany plaatsgevonden, één training is extern door ICM geregeld

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

ICM Opleidingen & Trainingen (hierna verder genoemd als ICM) is bekend bij alle referenten. Een aantal heeft het instituut via internet gevonden of heeft de studiegids ontvangen en bekeken, de meeste van hen werken al langer samen met ICM. "In het verleden hebben wij op een ander vlak met ICM samengewerkt. Dit is zo goed bevallen dat de offerte voor een maatwerktraining ook bij hun is aangevraagd" en "Ik heb het contact met ICM van mijn voorganger overgenomen, en dit hebben wij op een prettige wijze voort kunnen zetten", aldus twee referenten. In een aantal gevallen zijn er offertes van meerdere partijen opgevraagd waarbij de keuze op ICM is gevallen. "We hebben een aantal offertes opgevraagd en hebben drie bureaus gesproken. Bij ICM kreeg ik het gevoel dat ze als enige begrepen wat we wilden. Ik heb mijn wensen maar één keer hoeven uitleggen. De prijs heeft ook een rol gespeeld", "We hebben drie bureaus laten komen, ICM had toch de meeste raakvlakken met onze organisatie. Hun presentatie was gedetailleerd gericht op wat wij vroegen", zeggen enkele respondenten.

Andere redenen om voor ICM te kiezen zijn: “De inhoud sloot goed aan bij onze wensen en het kostenplaatje was ook interessant”, “We wilden perse een trainer die goed bij de groep paste. Dat maakte dat wij met ICM in zee zijn gegaan” en “Op basis van een eerdere training hebben we voor ICM gekozen. De kwaliteit van die training was erg goed, de trainers waren erg prettig.” Er zijn gesprekken gevoerd met de accountmanager en/of de trainer over de opzet en inhoud van de training. “We kregen het idee dat zij onze wensen in een training konden verwerken”, “We hebben in het voortraject een gesprek met de trainer gehad. Dat vind ik een grote pré, want dan weet je met wie je te maken hebt en of er een klik is. Daar onderscheidt ICM zich wel mee”, zijn enkele reacties. Tenslotte zegt een gesproken: “Wat ik heel attent vond was dat ik een ansichtkaart kreeg als bedankje dat ik voor een opleiding bij ICM heb gekozen. Het lesmateriaal is van tevoren opgestuurd, en hier zat een briefje bij voor de trainer. Dat zie ik niet vaak. Echt heel attent.” Unaniem zijn alle respondenten te spreken over het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Over dit onderdeel zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Men geeft aan dat het opleidingsprogramma voldoende is afgestemd op de vragen en wensen van de referenten. Enkele reacties: “Tot op het laatste moment konden we nog onze eigen draai aan het lesprogramma geven”, “Het programma was afgestemd, maar uiteindelijk is het een andere kant opgegaan dan ik gedacht had. Dat is goed geweest. Ik had ingezet op een stukje Time Management, maar naar aanleiding van de gesprekken die zowel met de medewerkers als met mij zijn gevoerd is er ingezet op het communicatie stuk.” In een aantal gevallen is afgesproken om een natraject te laten plaatsvinden, vaak in de vorm van een eindevaluatie, zowel met de deelnemers als met de respondenten. Eén respondent geeft aan dat tijdens het proces zelf het natraject is gaan spelen. “Halverwege het proces is de opzet van de training veranderd en hebben we ICM ingehuurd voor een vervolg”, zegt deze referent. Over de offerte zijn alle referenten te spreken. “Over de offerte hebben we een keer apart gesproken. We kregen het gevoel dat er ruimte was om hierover mee te praten. De uiteindelijke offerte was prima”, “De offerte was keurig, overzichtelijk en zonder taalfouten” en “De offerte is duidelijk, ziet er keurig uit en ICM is er keurig op tijd mee.”

### **Uitvoering**

Alle respondenten zijn te spreken over dit onderdeel. De uitvoering van de trainingen zijn conform de afspraken en zijn volledig afgestemd op de organisatie. “De training zat zodanig goed in elkaar dat de trainer de vrijheid had om te kijken waar de groep behoefte aan had. Van tevoren was afgesproken welke mogelijkheden hij daarvoor had”, “De uitvoering was afgestemd op onze organisatie. We hebben van tevoren specifieke aandachtspunten vermeld, die als zodanig behandeld werden in de training”, “Van tevoren is de trainer langs geweest, zodat hij een aardig inzicht kon krijgen in de samenwerking van de cursisten op de werkvloer. Hartstikke goed”, “Wat goed is opgepakt na het voorgesprek met de trainer is dat er goed is afgestemd op hetgeen waar onze mensen mee te maken hebben” en “De uitvoering is conform de afspraken geweest. Daarin heeft de trainer zelf initiatief in ontplooid, hij is daar buiten onze afspraak om flexibel in geweest”, aldus enkele referenten. De trainingen bestaan uit theorie, maar ook veel praktijkoefeningen. Enkele reacties: “Er was een goed evenwicht in theorie en praktijk. Ook vond ik dat de voorbeelden die de docent gaf en zijn ervaring aansloot op ons werkgebied”, “Prettig was dat de trainer veel ervaringen met ons deelde en dat er minder theorie maar des te meer praktijkcases werden behandeld. We konden suggesties aandragen waar goed mee werd omgegaan” en “Het programma zit technisch goed in elkaar.” Een aantal geïnterviewden geeft aan dat er tussentijds geëvalueerd is. “Tijdens de eerste dag bleek de training te ambitieus te zijn voor een deel van de groep. Voor hen zijn de doelstellingen aangepast en is zodoende het programma bijgesteld”, “Na de eerste dag kwam er een terugkoppeling van de docente naar mij toe en andersom. Ze had goed gezien waar de problemen lagen”, “Tijdens de cursus zijn er meerdere evaluatiemomenten geweest, op welke punten we zouden kunnen doorpakken en welke punten we konden laten vallen” en “De tussentijdse evaluatie heeft tot bijstelling van de docent geleid. Op aangeven van de deelnemers is het advies naar de docent toe geweest om het programma niet uit het oog te verliezen, want hij deelt zijn grote kennis zo enthousiast dat hij zoveel dingen erbij haalt”, zijn enkele reacties.

### **Opleiders**

Over de trainers zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men omschrijft ze als professioneel, doortastend en deskundig. Ook vinden meerdere respondenten dat ze een veilige omgeving kunnen creëren voor de cursisten. Andere reacties van tevreden respondenten: “De trainer weet mensen te motiveren. Ook confronteert hij, mensen kunnen niet wegduiken”, “In het begin was er wat kritiek op zijn manier van training geven wat later is uitgesproken. Over het algemeen was men tevreden over hem”, “Er kwam oud zeer naar boven en daar heeft hij goed op ingespeeld. Ook kon hij serieuze zaken wat luchtiger maken, als dat nodig was”, “De trainer is iemand die goed inzicht in mensen heeft en op een integere manier met mensen omgaat. Iedereen was positief ondanks dat ze in eerste instantie niet graag naar de cursus wilden gaan”, “Ik kon aan de medewerkers merken dat ze het prettig vonden om hem als docent te hebben”, “De trainer had alles goed in de hand, hield goed de regie. Wij zijn groep die veel grappen maakt, en hij hield dat goed in de tang” en “De trainer hebben we een jaar eerder ook voor een training gehad. Hij had toen feedback gekregen en heeft er wat mee gedaan. Hij is er op teruggekomen. Dat is kwetsbaar op durven stellen en kwaliteit leveren. Dit vind ik heel sterk. Omdat hij een hele enthousiaste ervaringsdeskundige is, moet hij ervoor waken dat dat zijn valkuil wordt. Hij moet ervoor zorgen dat hij door zijn enthousiasme het programma niet uit het oog verliest.”

### **Trainingsmateriaal**

De referenten geven aan dat het trainingsmateriaal voornamelijk bestaat uit een cursusmap met daarin theorie, praktijkopdrachten en/of cases. Ook wordt er gebruik gemaakt van handouts. Enkele respondenten geven aan dat dit materiaal van tevoren wordt opgestuurd. Unaniem zijn alle geïnterviewden te spreken over het lesmateriaal. Enkele reacties: “Het lesmateriaal vond ik goed, het was goed toegespitst op onze organisatie”, “Het trainingsmateriaal was best goed, maar ik heb er verder geen oordeel over. Het hoort erbij, maar ik kan niet zeggen dat het een belangrijk onderdeel was”, “Het lesmateriaal bestond uit een map met daarin theorie, die van tevoren werden opgestuurd. Prima, goed verzorgd. Er zat een briefje bij voor de trainer, om hem een goede dag te wensen. Heel attent”, “Het materiaal sloot goed aan bij wat ik gevraagd had”, “De cursusmap is niet ingekeken tijdens de training, maar is als naslagwerk te gebruiken. Dat vond ik het mooie ervan” en “Ik bekijk het lesmateriaal van tevoren en laat het controleren. Ik heb het nog niet kunnen betrappen op een foutje. Keurig verzorgd.”

### **Accommodatie**

De meeste trainingen hebben incompany plaatsgevonden. In een enkel geval heeft ICM in overleg met de referent extern een locatie geregeld. Deze respondent is tevreden over deze externe locatie.

### **Natraject**

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Niet in alle gevallen zijn de trainingen afgerond met een certificaat. Wel geven alle referenten aan dat er een eindevaluatie met de deelnemers heeft plaatsgevonden middels het invullen van een formulier. De geïnterviewden hebben een evaluatiegesprek, vaak telefonisch, met de trainer en/of de accountmanager. In een enkel geval heeft er een terugkomdag plaatsgevonden of is er een vervolgcursus gepland. Eén respondent geeft aan wel een herhalingscursus te willen, maar hiertoe geen mogelijk te zien vanwege bezuinigingen. De trainingsdoelen zijn (deels) bereikt, vindt men. Enkele zeggen hierover: “Je merkt het in de wandelgangen, mensen maken elkaar bewust van waar men op kan letten op het gebied van timemanagement”, “Onze consultants moeten gecertificeerd zijn. Een aantal van hen is nu dus gecertificeerd”, “We hebben de laatste tijd te maken met lastige telefoontjes, en nu kunnen meerdere medewerkers er beter mee omgaan”, “De doelen zijn in de training zelf bereikt. Of het in de praktijk gebeurt, zal in de loop van de maanden moeten blijken” en “Het slagingspercentage is honderd procent, waarna een certificaat wordt overhandigd. Hiermee is het doel bereikt, namelijk opleiden en ervoor zorgen dat men de principes begrijpt en dat wordt getoetst.”

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van ICM zijn alle referenten unaniem te spreken. Deze verloopt soepel, vindt men. "Het contact met mijn vaste contactpersoon verliep prima. Ze was goed bereikbaar. Ook moest er een dag worden geschoven en dit werd goed geregeld", "Ze zijn erg flexibel. Dat heb ik gemerkt toen bij tussentijdse evaluatie de conclusie getrokken werd dat de training anders zou moeten verlopen. De trainer heeft daar goed op ingespeeld en goede alternatieven geboden", "Ze reageren snel en duidelijk", "Er is van tevoren goed contact geweest. Achteraf werd er gevraagd of alles naar wens is geweest. Afspraken zijn nagekomen. Alles is keurig netjes verzorgd", "Wij zijn een lastige organisatie geweest. Er zijn heel veel examens verzet, en daar is ICM goed mee omgegaan. Ze geven goede terugkoppeling. Helemaal perfect" en "De contactpersoon heeft voor een prima afhandeling van zaken gezorgd vanaf het eerste contact tot aan het laatste contact", zeggen een aantal respondenten.

### **Relatiebeheer**

Men is tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop ICM de relatie met hen onderhoudt, voor zover zij daar behoefte aan hebben. Een enkele respondent geeft aan dat het om een eenmalige cursus gaat en dus verder geen contact met ICM hebben, anderen zeggen dat ICM goed oppikt wanneer er geen contactbehoefte is. "Er is contact geweest, waarbij ze vroegen hoe het ging. Daar ben ik niet zo van. Dat is goed opgepikt door ICM", aldus een respondent. Het contact dat er is omschrijft men als "Ongedwongen", "Correct", "Vriendelijk" en "Persoonlijk, maar toch professioneel". Tenslotte zegt een respondent: "Ze komen met Prince koekjes voor tijdens de Prince training. Bij de certificaten deden ze een kaartje met daarop van harte gefeliciteerd. Dat mensen daaraan denken en zich daar bewust zijn, dat is leuk."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Eén respondent geeft dit onderdeel een neutrale score en zegt hierover: "De kwaliteit van de opleiding is goed, maar over het algemeen vind ik de prijs hoog. Ik kan het echter niet afzetten tegen andere opleidingsinstituten, want ik heb weinig ervaring met andere aanbieders." De andere referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Enkele reacties: "Meerdere groepen hebben een training gehad, waardoor we korting hebben gekregen. Maar ondanks dat vind ik dat de prijs in goede verhouding is met de kwaliteit die ze hebben geboden", "Het aanbod was goed, de prijs ook. Daarom hebben we voor ICM gekozen", "De prijs/kwaliteitverhouding is goed, omdat ik vind dat de service en de vriendelijkheid die ICM biedt met kop en schouder uitsteekt boven andere aanbieders en de prijs was niet veel hoger", "De verhouding is goed, en vergelijkbaar met de andere offertes" en "Op de prijs/kwaliteitverhouding let ik erg, daar selecteer ik instanties op. ICM komt daar als één van de betere naar voren."

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

Alle referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de samenwerking met ICM. Als sterke punten worden genoemd: "Hun informele, vriendelijke en vooral ongedwongen benadering" en "Duidelijkheid in hun communicatie." Op andere punten scoort ICM ook: "De communicatie in het voortraject was prettig. Toen we zagen dat het misging, heeft de trainer daar op zo'n manier op ingespeeld dat het niet bedreigend was", "De persoonlijke manier van contact onderhouden is prettig, alsook de zorgvuldigheid waarmee zaken worden afgehandeld", "Ze luisteren goed waardoor alles vlot is gelopen. Ik zou zeker nog een cursus door ICM willen laten organiseren", "Ze zijn geïnteresseerd, attent en de administratieve afhandeling is goed gegaan. Ook is de trainer erg goed" en "Hun sterke kanten vind ik hun klantgerichtheid. Ze verdiepen zich goed in de klant, zijn professioneel en handelen adequaat." Tenslotte zegt men ook: "Ze zijn klantvriendelijk, op welk moment je ook belt of welke rare vraag je ook stelt. Ze luisteren goed en pakken dingen op. Ze zijn professioneel. Ze staan echt ergens voor, ik doe graag zaken met ze" en "ICM is een professionele organisatie die onze organisatie kent, waardoor ik trainers krijg die bij ons passen. De prijs/kwaliteitverhouding spreekt mij aan en dat ze Cedeo erkend zijn vind ik ook sterk." Er worden ook verbeterpunten genoemd: "Verbeterpunt vind ik de zwaarte van de examens. Je wordt heel erg getoetst op tijd, en ik vraag me af of dit relevant is voor een opleiding in projectmanagement. Ook is het een lang examen. Maar goed, dit ligt niet aan ICM volgens mij" en "Wat ik als verbeterpunt zie is om vaste mensen als receptioniste/telefoniste te hebben, een vast aanspreekpunt." Alle geïnterviewden zouden ICM aanbevelen of hebben dit al gedaan.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				71%	29%
Uitvoering				71%	29%
Opleiders②				43%	29%
Trainingsmateriaal③				71%	14%
Accommodatie④				29%	
Natraject			29%	57%	14%
Organisatie en Administratie				57%	43%
Relatiebeheer				29%	71%
Prijs-kwaliteitverhouding			29%	43%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Vijf referenten onthouden zich van score

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Alle referenten kennen ICM Opleidingen & Trainingen (hierna verder genoemd als ICM) al langer. Sommigen hebben het instituut via internet gevonden, anderen geven aan dat er ooit een training via ICM is gevolgd, waardoor een relatie is ontstaan met het instituut. In de meeste gevallen is ICM inmiddels een voorkeursinstituut of preferred Supplier geworden, al dan niet formeel. Het aantal mensen dat op jaarbasis een training via ICM volgt varieert van vijf tot twintig. Wat de referenten aanspreekt aan dit opleidingsinstituut is het interessante en diverse aanbod van opleidingen, de goede prijs/kwaliteitverhouding, het accountmanagement, de persoonlijke benadering en de professionaliteit. Ook zeggen twee respondenten: "Ze zijn klantgericht en ze geven ongevraagd advies, ze denken verder dan een standaard training" en "Ze kijken met name naar het individu en proberen om ervoor te zorgen dat het individu op zijn wensen bediend wordt." De inschrijvingen geschieden snel en makkelijk. Men is tevreden over het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

De meeste respondenten raadplegen de website. Enkeligen geven aan ook gidsen en/of brochures te ontvangen. "Ik krijg alles op papier, dat heeft niet mijn voorkeur. Ik doe niets met papieren gidsen, ik doe alles digitaal", aldus een respondent. Men vindt de informatiebronnen, de website en gids, overzichtelijk en duidelijk. Dit geldt ook voor het lesprogramma. "Wat er staat is wat mensen verwachten. Een duidelijke omschrijving", "Het lesprogramma staat kort en bondig beschreven, wat prettig nazoekeken is", "De website is overzichtelijk, je kunt alles snel vinden onder de verschillende kopjes. De opbouw van het opleidingsprogramma is goed, van de introductie naar meer de diepte in", "Het lesprogramma op papier is duidelijk en komt goed overeen met wat er in de praktijk gebeurt" en "Er staat duidelijk omschreven wat het programma gaat worden, er is goed over nagedacht." De prijsopgave is ook helder volgens de respondenten. Eén geïnterviewde zegt hierover: "De prijsopgave is goed opgesplitst, maar ik vind de prijs wel aan de hoge kant." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

### **Uitvoering**

De opleidingen worden uitgevoerd conform afspraak, vinden de respondenten. Sommigen horen niets terug van de medewerkers die aan de cursus deelnemen, wat voor hun positief is. Enkele reacties: "Iedereen is enthousiast. De trainingen sluiten goed aan bij de werksituatie van de medewerkers", "Wat ik terugkrijg is dat er aandacht is voor hun leerdoelen en er is persoonlijke aandacht", "De afwisseling tussen theorie en praktijk is juist iets wat ons aanspreekt in ICM. Wat ik terugkrijg is dat de trainers goed zicht hebben op wat er in de groep gebeurt", "Juist het praktijkgedeelte spreekt erg aan, deze is sterker opgezet dan bij vergelijkbare concurrenten" en "Wat ik hoor is dat het goede afwisselende programma's zijn die professioneel zijn opgezet. Men heeft er zeker iets aan gehad, krijg ik terug." De standaardopleidingen worden niet geëvalueerd, ook niet tussentijds. Eén referent geeft aan dat hij wel een tussentijdse evaluatie zou willen bij langdurige trajecten. Unaniem zijn alle referenten te spreken over de uitvoering.

### **Opleiders**

Twee respondenten geven dit onderdeel geen score, omdat zij hier geen zicht op hebben. De andere geïnterviewden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn, ondanks dat enkelen van hen de trainers van de open inschrijvingen lastig vinden te beoordelen, omdat ze hen niet kennen en in sommige gevallen niets over hen terughoren. Dit wordt echter als positief gezien. Enkele andere reacties: "Voor zover ik dat terughoor, zijn de trainers van zeer hoge kwaliteit", "De trainers die ik ontmoet heb vind ik professioneel. Opvallend is dat mensen die in het verleden een cursus bij ICM hebben gevolgd, open staan voor nog een cursus bij hen. Dat is niet altijd het geval, is mijn ervaring", "We weten dat de trainers praktijkmensen zijn en ervaring hebben met hoe ze met groepen moeten omgaan. Ze weten hoe ze moeten opleiden en hoe ze de ontwikkeling van het individu moeten volgen. Ook spelen ze goed in op niveauverschillen" en "Het zijn mensen die praktijk- en levenservaring hebben, en dat vindt men prettig. Het zijn goed ontwikkelde trainers."

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle referenten hebben zicht op het gebruikte trainingsmateriaal. Eén geïnterviewde geeft dit onderdeel om deze reden geen score. Andere respondenten zijn te spreken over het gebruikte lesmateriaal. Enkele reacties: "Binnenkort ga ik zelf een cursus doen. Hiervoor heb ik van tevoren boeken ontvangen die zeer interessant zijn. Maar ik heb verder geen zicht op het gebruikte lesmateriaal bij andere cursussen", "Het lesmateriaal is goed afgestemd op wat er gevraagd wordt vanuit de groep cursisten", "Men krijgt goed ondersteunend materiaal. Ook worden er dingen nagestuurd door de trainer. Alles ziet er verzorgd uit", "Af en toe zie ik het lesmateriaal, wat er goed uitziet. Ik krijg hier geen klachten over" en "Meestal krijgt men een map en daarnaast een boek. Het is leesbaar materiaal, het zit goed in elkaar."

### **Accommodatie**

Maar liefst vijf referenten geven dit onderdeel geen score, omdat zij dit niet kunnen beoordelen. De twee respondenten die tevreden zijn vinden de locatie waar de trainingen plaatsvinden "Toereikend" en "Goed bereikbaar". Tenslotte plaatst één referent een opmerking: "Bij de inschrijving kan men een voorkeurslocatie aangeven. In bijna alle gevallen wordt het uiteindelijk niet de voorkeurslocatie, vanwege het aantal deelnemers. Ga mensen niet blij maken met een dode mus, denk ik dan."

### **Natraject**

De opleidingen en trainingen worden meestal afgerond met een certificaat, op basis van deelname of een toets. Een aantal referenten geeft aan dat er met de deelnemers wordt geëvalueerd, ook vanuit het bedrijf zelf. Er vindt geen eindevaluatie plaats met de referenten. In de meeste gevallen vindt men dit niet nodig. Twee referenten geven echter aan dit wel te willen, en geven dit onderdeel om deze reden een neutrale score. De andere respondenten zijn te spreken over het natraject. Of de doelen bereikt zijn kan men niet goed beoordelen. Enkele reacties: "Of de doelen zijn bereikt kan ik niet beoordelen. Wat ik terugkrijg is dat mensen voldoende aandacht krijgen voor hun leerdoelen", "Of de doelen bereikt zijn is afhankelijk van de medewerker. ICM houdt zich goed aan wat er in het programma staat, de medewerker is zelf verantwoordelijk voor wat hij ervan oppikt."

### **Organisatie en Administratie**

Alle respondenten zijn unaniem te spreken over de organisatie en administratie van ICM. "Ik ben tevreden, ze zijn goed bereikbaar", "Alles wordt netjes bevestigd per post. Wat mij betreft kan alles echter digitaal worden gestuurd", "De organisatie en administratie verloopt correct. Ze zijn heel flexibel", "Ik heb nog nooit problemen gehad, alles gaat snel en efficiënt" en "Ze zijn dienstverlenend en goed bereikbaar. Ook denken ze goed mee", aldus enkele (zeer) tevreden referenten.

### **Relatiebeheer**

Unaniem zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop ICM de relatie met hen onderhoudt. Men geeft aan een vaste contactpersoon te hebben waarmee voldoende contactmomenten zijn. Het contact wordt omschreven als: "Plezierig. Daar waar ik vragen heb, worden ze snel beantwoord", "Betrokken, inventariserend, meedenkend en open" en "Zoals een relatieaccount behoort te zijn." Ook zegt men: "Met enige regelmaat is er telefonisch of via de mail contact over de stand van zaken. We hebben ook één keer per jaar een jaarevaluatie waarbij ze fysiek bij ons zijn. Ze stemmen heel goed af op de wensen die wij hebben. Onze vaste contactpersoon kan ik omschrijven als accuraat, punctueel, humoristisch en je ziet dat hij met plezier zijn werk doet" en "Mijn vaste contactpersoon denkt mee en is daar creatief in. Ook vind ik de persoonlijke benadering prettig."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee respondenten zijn noch tevreden noch ontevreden over de prijs/kwaliteitverhouding en motiveren hun keuze als volgt: "Ik merk dat ze iets duurder zijn dan wat er in de markt te krijgen is. We zijn tot nu toe dusdanig tevreden over de kwaliteit die ICM biedt dat we voor hen kiezen. Maar ze blijven duur" en "De prijs/kwaliteit is in verhouding, maar ik vind de prijs toch wel aan de hoge kant." De andere referenten zijn te spreken over dit onderdeel en zeggen: "Ik vind de prijs/kwaliteitverhouding prima. Er zijn prijsafspraken gemaakt", "Ik vind ICM scherp geprijsd, vergeleken met hun grote concurrent", "De prijs/kwaliteit is één van de redenen waarom we voor ICM hebben gekozen. De verhouding voldoet", "De verhouding is in balans" en "Vergelijkbaar met de rest in de markt."

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

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met ICM. Het instituut scoort op de volgende punten: "Hun sterke kant vind ik dat ze altijd tijdig, correct en helder reageren", "Hun sterke punt vind ik het zeer diverse aanbod van persoonlijke ontwikkelingstrainingen" en "Het goede lesmateriaal vind ik top. Een ander sterk punt vind ik de administratieve afhandeling en de begeleiding", "Wat ik sterke punten van ICM vind is de persoonlijke aandacht en de betrokkenheid die echt zichtbaar is", "Ze richten zich op het individu en houden zich aan de afspraken", "Het onderlinge vertrouwen, de openheid en de kwaliteit die ze leveren vind ik de sterke kanten van ICM" en "Ik vind de professionele uitstraling hun sterke punt." Als verbeterpunten worden genoemd: "Ik heb als klant niet het gevoel heb dat ze innovatief zijn, en dan denk ik aan nieuwe leervormen en dergelijke. Een bedrijf moet zich vernieuwend op de markt neerzetten, wat ik niet zie bij ICM. Een ander punt is dat in het kader van duurzaamheid alles digitaal zou kunnen worden gestuurd in plaats van op papier" en "Ik zie graag het aanbod aangevuld met trainingen op hbo-nivo." Allen zouden ICM aanbevelen, sommigen voor de opleidingen die zijn gevolgd, anderen zouden het instituut voor alle opleidingen aanbevelen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met ICM Opleidingen & Trainingen op 19-04-2011.

### 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 5 van Nederland met een nog almaar groeiende klantenkring. Er worden momenteel maar liefst 160 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 concullega'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](http://www.cedeo.eu)