

Klanttevredenheidsonderzoek

Kenneth Smit

02-02-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kenneth Smit 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal③				40%	40%
Accommodatie④				10%	20%
Natraject⑤			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het trainingsprogramma geen score toe.
- ④ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Kenneth Smit geeft aan al langere tijd zaken te doen met het bureau. Goede ervaringen in het verleden hebben ertoe geleid dat men weer een opleiding afnam. In eerste instantie is men veelal op aanbeveling van derden met Kenneth Smit in contact geraakt. De goede naamsbekendheid was ook een factor van belang. Enkele referenten vertellen ieder: "Een goede kennis beval mij het bureau aan", "Kenneth Smit is een gerenommeerde naam. Ik had goed contact met een van de trainers. Hij had eerder een salestraining bij ons gedaan. Die was goed bevallen" en "Iemand van Kenneth Smit komt eens in de zoveel tijd langs om ons bedrijf te bekijken. Hij kwam met dit idee voor een cursus Timemanagement." Over het voortraject zijn allen tevreden tot zeer tevreden gestemd. In de meeste gevallen is er sprake van een intake. Kenneth Smit komt soms zelf ook met ideeën.

Enkele referenten: “We hebben direct contact gehad met de trainer. Je kunt van tevoren bepaalde punten aangeven om aan bod te laten komen. Ook de individuele deelnemers is naar hun ontwikkelwensen gevraagd”, “Er is goed naar ons geluisterd. De trainer deed zelf ook een paar goede voorstellen. Hij kent onze organisatie goed. Hij nam er de tijd voor” en “De trainer kwam keurig vooraf kennismaken met het afdelingshoofd om de wensen en raakvlakken met de eerste training te bespreken.” Anderen geven aan dat het voortraject meer het karakter van dat van een open opleiding had. Eén van hen zegt: “Het was voor ons niet echt maatwerk. Zij hebben ons gekoppeld aan een andere partij.” In sommige gevallen is er een toetsing vooraf. “De deelnemers hebben een kleurentest gemaakt. De trainer heeft daarvan een goede analyse gemaakt waaruit bruikbare doelstellingen voortkwamen”, zegt een referent.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt vastgelegd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het komt in voldoende mate overeen met de wensen van de opdrachtgever en geeft genoeg duidelijkheid over de daadwerkelijke inhoud van de trainingen. “Het was een uitvloeisel van wat we samen besproken hadden. We herkenden onszelf er volledig in”, “Het was spot on. Al onze doelstellingen waren er goed in verwerkt. We hoefden er niet veel aan bij te stellen” en “Ook ons nevendoel van het verbeteren van de samenwerking is erin opgenomen”, zeggen enkelen. De omschrijving van de financiële kant van de zaak is helder en roept geen vragen op. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering voldoet bij alle referenten ruimschoots aan de verwachtingen. Men beoordeelt de opleidingen als interactief, boeiend en afwisselend: “Het was leuk en dynamisch. Er was veel ruimte voor vragen en discussie”, “Je kon genoeg casussen en problemen inbrengen. Het was heel interactief”, “Er zat voldoende afwisseling in, met intervisie-achtige dingen, rollenspellen en filmpjes”, “Mensen zijn niet meer gewend om in de schoolbanken te zitten maar door de vele herkenbare praktijkvoorbeelden vonden ze het toch leuk” en “We hebben van alles gedaan: een stukje theorie, video’s analyseren en opdrachten maken in kleine groepjes.” Men is tevreden over het maatwerkgehalte. Enkelen vertellen: “Ze hadden voor elke branche de juiste tools en konden het zo steeds voor iedereen naar de praktijk terugbuigen” en “Het was echt helemaal aan ons aangepast.” Enkelen voegen ieder nog toe: “We waren met een klein groepje. Je kreeg veel individuele aandacht”, “Mijn hele operationele team deed mee. Je ziet dat het vruchten afwerpt om met het hele team met dezelfde materie bezig te zijn” en “Eén van onze doelstellingen was een stukje teambuilding. Er was veel aandacht voor groepsdynamiek. Diegenen die wat stiller waren werden wat naar voren getrokken. Het voelde goed aan.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Wat ik een beetje gemist heb, zijn de praktijkvoorbeelden over hoe anderen zaken oplossen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men ziet hen als deskundig en praktijkervaren. Men is tevreden over hun didactische vaardigheden en praktijkervaring. Een greep uit de reacties: “De trainer heeft voldoende verstand van zaken. Hij kan het goed overbrengen en is een prettige persoonlijkheid”, “De trainer is gepokt en gemazeld. Dat merk je aan hoe hij dingen verwoord en hoe hij discussies en rollenspellen leidt”, “De trainer heeft zware rollen vervuld in het bedrijfsleven. Het is een heel toegankelijke, sociale en attente man”, “Mede door wat de trainer vertelde over de praktijk kreeg het veel raakvlakken met het werkveld” en “Het is een heel betrokken, helder communicerende trainer die mensen duidelijk aanspreekt op wat hij ziet en daarop drukt.” Verder geeft men aan: “Wij waren heel tevreden over hoe de trainer omging met deze gemixte groep”, “Hij gaf veel ruimte om interactief met de materie bezig te zijn waardoor het ging leven” en “De trainer weet goed in te spelen op de behoeften van de mensen. Hij geeft in de aanloop gelegenheid voor afstemming op specifieke aandachtspunten zijn. Met die wensen wordt ook daadwerkelijk iets gedaan. Dit geeft mensen het gevoel dat het op hun praktijk van toepassing is.” Een referent voegt nog toe: “Wij zijn actief in de overheids- en sociale sector en wilden de mensen iets commerciëler laten maken. Deze trainer snapte precies wat wij nodig hadden.” Een referent zet nog wel een kanttekening: “Je kunt je afvragen hoe lang de trainer en zijn voorbeelden houdbaar zijn. Dit heeft niets te maken met zijn kwaliteiten op zich maar ik heb om die reden besloten de volgende keer voor een andere trainer te gaan.”

Trainingsmateriaal

Allen zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit syllabi met kopieën van presentaties en losbladige lesstof, aangevuld met digitale informatie: “Je krijgt een map met stencils waarmee je werkt. Ze printen per les ook nieuwe informatie uit”, “De presentatie is goed voorbereid. De deelnemers krijgen een kopie ervan mee” en “We hebben een ordner met los materiaal gekregen en we ontvangen informatie per mail.” Enkele referenten voegen ieder nog toe: “We hebben een app gekregen via welke we elke dag korte opdrachten krijgen in het kader van ‘sales without a handshake’. Dit is een nuttige aanvulling” en “We kregen naderhand nog extra informatie naar aanleiding van vragen buiten de lesstof.” Twee van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Van de tien referenten geven er zeven geen score voor de accommodatie, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is geweest van in-company opleidingen. Degenen die wel een oordeel toekennen aan de accommodatie, geven een ‘vier’ of een ‘vijf’. Eén van hen vat zijn tevredenheid als volgt samen: “De locatie was goed te bereiken en de ruimte was goed. De lunch was op een creatieve manier coronaproof: er stond een goed gevulde lunchkar klaar voor de ingang.”

Natraject

Acht van de negen referenten die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Er wordt één score ‘drie’ toegekend en één referent geeft geen mening, bij gebrek aan informatie. In de regel vinden er evaluaties plaats met de deelnemers zowel als met de opdrachtgever: “We hebben twee maanden na afloop van de cursus een evaluatiegesprek gehad. Er is met belangstelling geluisterd naar onze terugkoppeling” en “Er wordt nadrukkelijk gevraagd om feedback en ik merk dat de volgende trainingen hieraan aangepast worden”, zeggen enkelen. In veel gevallen is er sprake van een terugkomdag. Men is tevreden over de verschillende vormen van nazorg: “We hebben de contactgegevens van de docent ontvangen en zijn toegevoegd aan een whatsappgroep en LinkedIn”, “De trainer heeft naderhand nog vragen van ons beantwoord”, “We hebben nog wat advies gekregen over het voorkeursgedrag en bijbehorende kenmerken van bepaalde leden van het team, en hoe ik de mensen het best kan ondersteunen met opvolging en coaching om tot bepaalde doelstellingen te geraken. Dit heeft nog veel opgeleverd” en “Ik krijg, uiteraard in overleg met de deelnemers zelf, feedback over hoe mensen optreden als ik er niet bij ben en tips voor extra oefening in het verlengde van onze eigen bedrijfsvoering.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De accountmanager heeft mij nog wel gebeld voor een evaluatie maar de docent niet. Ik had dit nog wel even verwacht.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: “De mensen zijn een stukje zelfverzekerder over de rollen die zij in gesprekken vervullen. Ze zijn duidelijk aan het oefenen om het in de praktijk te brengen”, “Je krijgt handige tips. Het geeft veel inzicht”, “Het was een nuttige exercitie, ook voor de mensen die aanvankelijk wat minder open stonden. Toen de deelnemers inzagen dat het systeem met kleuren en vragen klopte en ze het terugzagen bij elkaar, begon het echt te leven”, “De deelnemers hebben meer besef gekregen van accountmanagement en wat erbij komt kijken. Ze hebben een ruimere blik en een betere focus. Het is natuurlijk moeilijk te achterhalen of het aan de training ligt, maar de cijfers zijn goed” en “Mensen zijn qua persoonlijke ontwikkeling en als professional gegroeid. De bijvangst is dat je los van de werkplek met elkaar in gesprek gaat, wat ten goede komt aan de cohesie en de samenwerking.”

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van Kenneth Smit zijn allen (zeer) tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de snelheid van reageren. De facturering levert geen problemen op. Kenneth Smit is naar de mening van de referenten accuraat en stelt zich flexibel op. Enkele referenten: “De bereikbaarheid is erg goed. Je krijgt snel een reactie op je vragen. De offerte, de lijsten en de betalingen lopen soepel. Ik heb geen vraagtekens” en “Het is makkelijk schakelen met de trainer. Hij is met een druk op de knop bereikbaar en benaderbaar. Hij doet niet moeilijk over eventuele wijzigingen van onze kant.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept louter tevreden tot zeer tevreden reacties op. Meerderen geven aan zo nu en dan een nieuwsbrief of uitnodiging te ontvangen. Men is goed te spreken over het contact met de trainer en de relatie met de accountmanager: "We hebben heel persoonlijk contact met de trainer. Hij is ons vaste aanspreekpunt", "We praten regelmatig even bij met de accountmanager. Hij onderhoudt het contact goed, op een niet-opdringerige manier", "We krijgen zo nu en dan uitnodigingen voor managementdagen. Het leuke wordt daar gecombineerd met het inhoudelijke" en "We hebben vlak voor corona nog een keer een bijeenkomst gehad in de haven van Amsterdam. Ze hebben een boot die zij inzetten voor dit soort events." Een referent voegt nog toe: "Sinds ik door corona mijn baan kwijt ben, heeft de trainer mij al vier keer gecontacteerd." Een ander zet nog een kanttekening: "Ze zouden je nog wat actiever en frequenter kunnen informeren over vervolgcursussen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één neutraal gestemde, kennen allen die hun mening op dit punt uitspreken de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe. Een greep uit de reacties: "Het is niet goedkoop maar de kwaliteit is ontzettend hoog", "Het zijn behoorlijke bedragen maar de training was het voor ons waard. Je krijgt goede handvatten en tools", "Het is een goede investering", "De prijs was vrij hoog maar je zit met een kleine groep, al is het in combinatie met een andere opdrachtgever", "Dit soort zaken kost wat centen. Ik ben er niet van geschrokken, zeker niet als je kijkt wat een voorbereidend werk eraan vastzit" en "Ik heb voldoende ervaring met trainingen om te kunnen constateren dat de prijs-kwaliteitverhouding concurrerend is. Gelet op de manier waarop zij sales without a handshake aanbieden, accepteer ik al helemaal zonder enige discussie de kosten." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik vond het vrij duur. Het is best een grote investering. Het is lastig te zeggen of de training deze wel waard is." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn positief in hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van Kenneth Smit. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, wijst men vooral op de kwaliteit van de docenten, het maatwerk en de persoonlijke betrokkenheid: "De trainer maakt de training. Hij heeft ons als managementteam veel geleerd over communicatie, leiderschap en managementvaardigheden", "Ze kunnen goed luisteren en adviseren. Het is de combinatie van een persoonlijke evaluatiecyclus en persoonlijke aandacht die het hem doet", "De trainer combineert een grote kennis en kunde met een prettige dosis humor. Het is een van de weinige cursussen die ik zonder meer zou aanbevelen", "De trainer begrijpt tot in de haarvezels wat een groothandel is en wat er nodig is om goed gemotiveerd en succesvol mensen te kunnen helpen", "De trainers maken prima de vertaling van onze persoonlijke behoeftes naar echt maatwerk" en "Kenneth Smit is betrokken en probeert te begrijpen wie wij zijn en wat wij nodig hebben." Enkelen voegen ieder nog toe: "Kenneth Smit investeert in langdurige samenwerking. Het is niet zomaar een kwestie van een training verkopen en dan weer wegvliegen", "Kenneth Smit biedt een breed palet aan trainingen aan. Ze hebben een netwerk aan capabele specialisten en vinden overal wel een oplossing voor. Je hoeft niet bij een ander te gaan kijken" en "Je merkt bij Kenneth Smit dat ze niet meteen aan de eigen omzet denken maar echt naar een juiste match zoeken." Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerkopleidingen van Kenneth Smith aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie				50%	50%
Natraject②			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie③				50%	40%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ④ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Kenneth Smit zijn via hun netwerk bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Meerderen geven aan dat de naamsbekendheid van Kenneth Smit een rol heeft gespeeld bij de keuze voor het bureau. Enkelen vertellen: "Ik kreeg een tip van mijn manager om eens bij Kenneth Smit te gaan kijken", "Oudere collega's binnen mijn organisatie hebben in het verleden ook allemaal trainingen bij Kenneth Smit gevolgd. Ze waren er allemaal erg over te spreken", "Kenneth Smit werd mij door onze P&O-afdeling aanbevolen" en "Ik heb voor Kenneth Smit gekozen omdat ze heel hoog aangeschreven staan." Een referent voegt nog toe: "Wij werden actief benaderd door iemand van Kenneth Smit, net op het moment dat we op zoek waren naar een opleiding. We hebben nog wel even verder gekeken, maar zijn toch al snel op hun voorstel ingegaan."

Het voortraject roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. In sommige gevallen maakt een persoonlijke intake er onderdeel van uit: “Ze zijn langsgesproken om bij mij als directeur te informeren wat de bedoeling was en hebben ook met de deelnemer gesproken”, “Ze hebben nog telefonisch nagevraagd wat ik zocht en wat mijn leerdoelen waren”, “Ik heb bijna een uur zitten praten over mijn wensen. Er werd nog even kritisch gekeken of dit wel de juiste training was voor mij en of het instroomniveau wel een match opleverde met de overige kandidaten.” De aanmeldingsprocedure verloopt vlot en naar wens. “Wij kregen vrij snel een intakeformulier compleet met de hoteldetails” en “Ik heb keurig een bevestiging met een routebeschrijving ontvangen.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het geeft een helder en juist beeld van de inhoud van de opleidingen. “De omschrijving klopte. Er werd goed aangegeven wat er allemaal aan bod zou komen” en “Er werd zelfs meer behandeld dan in het programma stond, dus ik ben heel tevreden”, aldus twee referenten. Een ander voegt hieraan nog toe: “De cursus werd aantrekkelijk genoeg gepresenteerd. Het programma gaf voor mij in ieder geval mede de doorslag om mij in te schrijven.” De prijsopgave is naar de mening van de referenten helder en correct.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Het interactief gehalte is naar hun mening goed, evenals de praktijkgerichtheid: “Mijn werknemer was een jong iemand die het nog moest leren. Hij heeft goed kunnen oefenen”, “Het was niet alleen theoretisch maar ook praktisch heel toepasbaar. Er werden veel casussen behandeld en oefeningen gedaan. Ook zijn er video's gemaakt. Je leert snel en makkelijk door jezelf terug te zien”, “Het was heel interactief. Je kon volop vragen stellen en oefenen met praktijkvoorbeelden” en “De rollenspellen in kleinere groepjes werden opgenomen en je kreeg meteen feedback. Ik hou ervan om meteen aan de slag te gaan.” Enkelens voegen ieder nog toe: “In deze cursus worden bewust automatismen doorbroken. Daarmee onderscheidt deze zich van veel andere cursussen die ik heb gevolgd.” Er is voldoende aandacht voor individuele leerbehoeften: “Er is goed geluisterd naar mijn werknemer. Hij mocht zelf aangeven wat hij belangrijk vond”, “De individuele begeleiding was goed” en “Als je hier of daar wat meer moeite had, werd er wat extra aandacht gegeven.” Allen geven desgevraagd aan tevreden te zijn over de groepssamenstelling en de interactie met de medecursisten. Een referent: “Het was een groep van acht mensen. Dat was de juiste groepsgrootte, ook in verband met de vereiste 1,5 meter afstand”, “Het was een leuke groep” en “Ik had een geweldige match met de andere deelnemers. Ze waren afkomstig uit diverse bedrijfstakken maar het niveau kwam precies overeen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Na verloop van tijd merkte ik dat alles in de opleiding een beetje op hetzelfde neerkwam. Aan de voorkant leek het breder.”

Opleiders

De opleiders roepen uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men prijst hen om hun deskundigheid en betrokkenheid bij de individuele deelnemer. “Je kunt je verhaal kwijt en krijgt alle aandacht”, “Ze zijn super goed in maatwerkoplossingen voor iedere deelnemer”, “De trainer is doelgericht, effectief en inlevend in de deelnemers”, “Het was een fijn persoon die goed kon omgaan met verschillende persoonlijkheden en iedereen goed wist uit te dagen” en “Hij voelt goed aan hoe mensen in elkaar zitten en wat hun beweegredenen zijn. Hij heeft bovendien een flinke dosis humor.” Ook qua didactische vaardigheden voldoen de opleiders ruimschoots aan de verwachtingen: “De trainer legde het goed uit”, “Hij was goed in het overbrengen van de stof en was bovendien een uitstekende acteur in de rollenspellen” en “Hij is doelgericht, houdt de rode draad aan en weet een prettige sfeer te scheppen.” Enkele referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: “Ik merkte dat de docent er niet altijd aan dacht om voldoende afstand te bewaren, bijvoorbeeld bij het uitdelen van formulieren” en “Ik kreeg van de deelnemers terug dat de trainers wel erg zelfverzekerd waren en dat wat zij zeiden wel het enige juiste leek.”

Trainingsmateriaal

Allen tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Het omvat lesboeken, studiemappen en digitale lesstof. Het voldoet zowel wat betreft de inhoud als de vormgeving goed aan de verwachtingen. Het is goed geschikt als naslagwerk. Enkele reacties: “De leerboeken en de cases bevallen goed”, “Er was heel veel leesvoer, tijdens de training maar ook vooraf”, “We kregen een uitgebreide map met studiemateriaal waarin je ook eigen aantekeningen kon maken. Ik kijk er nog regelmatig in”, “In de map zaten naast hand-outs van de presentaties ook de oefeningen die we in de les kregen” en “Ik pak de instructies er nog weleens bij.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn alle referenten (zeer) tevreden. De bereikbaarheid is goed, evenals de voorzieningen en de catering. Een greep uit de reacties: “Het was een perfecte accommodatie in een voetbalstadion. De catering was goed verzorgd”, “Het lag midden in de natuur, het eten was top en de ruimtes mooi” en “Het hotel was heel goed bereikbaar en lag op een mooie plek. De lesruimte was prettig en voorzien van alle faciliteiten. Alles was coronaproof.”

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen zijn (zeer) tevreden, afgezien van één neutraal gestemde. Eén iemand geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Meerderen geven aan dat er sprake is van een certificaat van deelname. In enkele gevallen is er een eindgesprek of toets gevolgd door een afsluiting: “De examentoets was best pittig. Daarna was er een golfclinic. Vervolgens werden de certificaten uitgereikt” en “Het eindgesprek vond plaats nadat we voor het laatst met elkaar geoefend hadden.” In sommige gevallen is er sprake van een terugkomdag. Ook worden meestal de contactgegevens van de docent verstrekt. In de regel vindt er een eindevaluatie plaats en wordt de deelnemer of de werkgever achteraf nog om feedback gevraagd. Een referent: “Ze hadden 100% belangstelling voor de ontwikkeling van mijn werknemer.” De toegekende ‘drie’ werd als volgt gemotiveerd: “Ik had na een half jaar nog wel graag een terugkommoment willen hebben. Dat is er niet geweest.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men: “Het is niet alleen het papiertje maar je krijgt echt aanwijzingen over hoe je leiding moet geven”, “We hebben heel veel baat bij de handvatten en het stappenplan. Door het terugkijken van de video’s word je je bewust van wat je doet”, “We hebben veel getraind op gespreksvoering: het luisteren, het stiltes laten vallen, het kijken naar sociale behoeften. We brengen het dagelijks in de praktijk”, “Er is meer focus, doelgerichtheid en commercieel succes” en “Ondanks dat ik geen verkoper ben, kan ik het goed toepassen. Het heeft mij meer opgeleverd dan ik had verwacht.”

Organisatie en Administratie

Allen die de organisatie en administratie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. De communicatie verloopt naar wens en het handelen van Kenneth Smit is accuraat. Enkele reacties: “De data kloppen. De certificaten zien er goed uit en bevatten geen spelfouten”, “Alles was gewoon in orde: De locatie, het lesmateriaal en het geven van informatie” en “Alles is op tijd, de gegevens kloppen en dingen worden netjes geregeld, de accommodatie bijvoorbeeld. Het is allemaal foutloos.” Eén referent geeft geen score voor de organisatie en administratie omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Geen van de referenten bevestigt desgevraagd een nieuwsbrief te ontvangen. Allen geven aan dit eerder als een pluspunt dan als een bezwaar te zien. Het merendeel van de geïnterviewden wordt weleens benaderd door een accountmanager of opleidingscoördinator: “Ik ben nog weleens gebeld door de contactpersoon hoe ik de training had ervaren en hoe ik mezelf zag. Het was een prettig gesprek”, “Er is nog contact met mij opgenomen over mijn medewerker, of ze hem verder konden helpen” en “De coördinator heeft mij naderhand nog gebeld over een eventueel vervolg.” Een ander voegt nog toe: “Ik heb de indruk dat er goed overleg plaatsvindt tussen de accountmanagers onderling. Ze kunnen van elkaar accounts overnemen zonder dat je daar last van hebt. Deze club heeft het relatiebeheer goed voor elkaar.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "Het is niet goedkoop maar het is zijn geld wel waard", "Dit soort trainingen is sowieso heel duur. Aan de andere kant krijg je bij Kenneth Smit goede kwaliteit. Als de prijs marktconform is, dan is daar weinig mis mee", "De verhouding is wel goed, gezien het aantal dagen", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Als ik kijk naar de aandacht die ze besteden aan de individuele deelnemer, dan wil ik daar best geld voor uitgeven." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik vind het vrij prijzig. Ik heb laatst nog een offerte opgevraagd voor een training voor een leidinggevende maar daar heb ik om prijstechnische redenen toch van afgezien." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding 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 Kenneth Smit. Men is met name te spreken over de persoonlijke aandacht en de praktische toepasbaarheid: "De groep was klein en er was veel aandacht voor het individu. Je was belangrijk en geen nummer", "De trainers namen uitgebreid de tijd om je te coachen. Iedereen kwam ruimschoots aan bod met de rollenspellen", "Je kon zelfs tussen de cursusdagen door bellen als je ergens tegenaan liep", "Er werd heel gericht gebruikgemaakt van praktijkvoorbeelden" en "De toepasbaarheid was groot. Het was heel prettig dat je meteen kon oefenen en dat het direct en in elk gesprek inzetbaar is." Een referent voegt nog toe: "Ik heb wel vaker cursusjes gedaan, maar niet van dit kaliber!" Allen geven aan graag bereid te zijn de open opleidingen van Kenneth Smit aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Kenneth Smit op 02-02-2021.

Algemeen

Kenneth Smit (1990), sinds 2019 onderdeel van Eikk Onderwijsgroep, is marktleider in het uitvoeren van praktijkgerichte vaardigheidstrainingen op het gebied van sales- en managementtrainingen. Het doel van de trainingen is o.a. (persoonlijke) groei, sterke onderlinge verbinding en continuïteit van bedrijven. Kenneth Smit is gevestigd in Eindhoven en heeft een landelijk netwerk van ruim 70 professionele trainers. Het aanbod bevat praktijkgerichte maatwerktrainingen en een breed scala aan open trainingen. De speciale accenten per deelnemer in de open trainingen maken dat ook in deze trajecten sprake is van individueel maatwerk. In mei 2020 is Kenneth Smit Direct gestart voor trainingen gericht op persoonlijke ontwikkeling. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingstrajecten, zowel incompany als opleidingen met open inschrijving. Het gesprek met Sven van Hulst en Gert-Jan de Rooij (beiden directeur) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

Op het gebied van sales- en managementtrainingen wordt Kenneth Smit als specialist gezien. Het bureau staat erom bekend veranderingstrajecten breed weg te zetten in het bedrijfsleven. Hierbij kiest men bij voorkeur voor een langdurig samenwerkingsverband. Trainingen verzorgt Kenneth Smit via een franchiseconcept, waarbij meer dan 70 franchisenemers zijn aangesloten. De meeste trainers werken al langere tijd bij het bureau en zijn in staat om de gedragingen van teams of individuen te veranderen op verschillende niveaus. Elke trainer kan competentie-assessments afnemen en trainingen verzorgen op het gebied van teamontwikkeling. Door het bewust werven van trainers met specifieke branche-ervaring is Kenneth Smit in staat de ontwikkelde trainingen om te bouwen voor specifieke doelgroepen. Bij de werving van nieuwe trainers hanteert het bureau een strenge selectie volgens een vast protocol. Nieuwe trainers worden intern opgeleid volgens een uitgebreid, langdurig trainingsprogramma, waarbij ook aan de verdere ontwikkeling van didactische vaardigheden wordt gewerkt. De kwaliteit van de trainers wordt bewaakt door de commercieel directeur. Zij worden ondermeer gecoacht op inhoud en didactiek. Daarnaast worden de trainers, allen franchisenemer, ondersteund op het vlak van marketing en sales.

Continuïteit

Kenneth Smit heeft in de loop der jaren een trouw klantenbestand opgebouwd. Voor veel (internationale) bedrijven is het bureau preferred supplier voor commerciële trainingen. Zoals terug te lezen is in de Cedeo-onderzoeken gaat het vaak om een langdurig samenwerkingsverband. Vooral omdat Kenneth Smit gelooft in langlopende trajecten waarin gebouwd kan worden aan veranderingsprocessen. Via netwerkbijeenkomsten, social media en publicaties bereikt men brede doelgroepen. Op nieuwe ontwikkelingen wordt alert ingespeeld; zo wordt in steeds meer trainingen gewerkt met persoonlijke opdrachten en monitoring daarvan door de trainers. Gezien de informatie verstrekt tijdens het gesprek, de systematische aanpak van de kwaliteitszorg en de opnieuw positief geconstateerde waardering onder het huidige klantenbestand verwacht Cedeo dat de continuïteit van Kenneth Smit voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Van de trainers van Kenneth Smit wordt ondernemerschap verwacht. Naast minimaal zes jaar saleservaring is didactisch sterk zijn eveneens een eis. Het bureau biedt geen standaardtrainingen, maar maatwerk gebaseerd op de actuele situatie van de klant. De trainingen zijn vooral praktisch gericht. Theorie komt beperkt aan de orde. Van trainers wordt verwacht dat zij op directieniveau kunnen schakelen. Kenneth Smit vindt dit belangrijk om het proces van een bedrijf goed te kunnen doorgronden en om middenin een organisatie te kunnen staan. De opdrachtgevers van het bureau variëren van eenmanszaken tot internationale beursgenoteerde ondernemingen. De praktijkgerichte trainingen worden verder gekenmerkt door een beperkte groepsomvang van maximaal acht personen, de rollenspellen op maat en de persoonlijke, intensieve benadering. Opdrachtgevers ervaren de werkwijze van Kenneth Smit als zeer nuttig, effectief en efficiënt. Dat blijkt zowel uit hun feedback als uit het feit dat zij hen steeds opnieuw weten te vinden voor nieuwe trajecten.

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 Corporate

Deze 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