

Klanttevredenheidsonderzoek

TMI Publishing B.V.

25-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van TMI Publishing B.V. 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 ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Plan van aanpak				100%	
Uitvoering				80%	20%
Adviseurs en begeleiders				80%	20%
Materiaal②				80%	
Afronding				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer			20%	80%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	

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

- ② Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien deelnemers hebben deelgenomen aan een onderzoek naar de diensten van TMI Publishing B.V. (TMI), waarbij ze hun ervaringen hebben gedeeld. Voor veel van deze respondenten was het de eerste keer dat ze met TMI samenwerkten. De positieve reputatie en goede verhalen van vakgenoten over TMI speelden een doorslaggevende rol bij hun keuze: "TMI is echt een expert op het gebied van digitale media. Binnen ons team was er een grote behoefte aan ondersteuning op dit gebied, en TMI was dan ook de logische keuze." Alle deelnemers waren te spreken over de aanpak van TMI in het voortraject. Een tevreden respondent zei: "Na een telefonisch gesprek waarin we onze vragen bespraken, volgden er enkele gesprekken waarin alles grondig werd doorgenomen. Deze gesprekken waren aangenaam; er werd goed naar onze wensen geluisterd en TMI inventariseerde zorgvuldig wat onze werkelijke behoeften waren." De geïnterviewden zijn het unaniem eens dat TMI het voortraject professioneel en effectief heeft vormgegeven. Hun tevredenheid benadrukt de succesvolle aanpak van TMI in deze fase van het project.

Plan van aanpak

Net als bij het voortraject zijn de geïnterviewden zeer tevreden met het door TMI opgestelde plan van aanpak. Alle deelnemers beoordelen dit onderdeel met een score “tevreden”. De waardering komt vooral voort uit het geleverde maatwerk: “Hoewel TMI voor veel opdrachtgevers werkt, heb ik niet het gevoel dat we allemaal over één kam worden geschoren. Er wordt zorgvuldig geluisterd naar onze wensen en behoeften, waarna een op maat gemaakt plan wordt ontwikkeld waarbij ook goed rekening wordt gehouden met de kennis die al in ons team aanwezig was.” Een andere respondent verduidelijkt zijn score als volgt: “Ik ben zeer tevreden met het plan van aanpak, niet alleen omdat het aan onze inhoudelijke wensen voldoet, maar ook omdat het helder en duidelijk is opgesteld. Hierdoor weten we wat er gepland staat en ontstaan er geen onrealistische verwachtingen.” Daarnaast benadrukken de respondenten dat de prijzen vooraf bekend zijn en goed worden toegelicht, wat bijdraagt aan hun tevredenheid. De consistentie in het leveren van maatwerk en transparantie in het plan van aanpak dragen bij aan de positieve beoordeling van TMI door de geïnterviewden.

Uitvoering

De referenten zijn zeer tevreden over de uitvoering van de verschillende trajecten door TMI. Twintig procent van de respondenten geeft zelfs de hoogste score van “zeer tevreden”. Een van hen legt uit: “Ze werken met veel enthousiasme en professionaliteit, omdat ze echte experts zijn. Ze leven zich goed in onze situatie in en combineren dat met hun ervaring om waardevolle workshops te bieden. We kunnen hier echt mee verder.” Een andere respondent waardeert de korte communicatielijnen: “Omdat we met goed bereikbare contactpersonen werken, konden we snel schakelen en inhoudelijk nog last-minute aanpassingen doorvoeren.” Een laatste referent voegt toe: “TMI ondersteunt ons bij onze missie om goed en verantwoord onderwijs te bieden aan onze leerlingen. Digitale wijsheid is daarbij essentieel.” Deze citaten geven een goed beeld van de positieve ervaringen van de respondenten met TMI.

Adviseurs en begeleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten zeer enthousiast over de adviseurs en begeleiders van TMI. Ze worden gewaardeerd om hun professionaliteit, enthousiasme en flexibiliteit. Enkele citaten die dit positieve oordeel onderstrepen: “Ik ben erg tevreden over de mensen van TMI met wie wij hebben samengewerkt. Doordat ze de materie goed kennen, weten ze welke specifieke behoeften wij hebben. Daarnaast staan ze open voor feedback en passen hun werkwijze aan waar nodig.” “De docent van TMI weet het team met zijn enthousiasme mee te krijgen. Zelfs degenen die er aanvankelijk tegenop zagen, waren na afloop enthousiast. Een verdienste van TMI.” “De adviseurs van TMI doen hun werk uitstekend. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt met ons samen. Ons team voelt zich gehoord en is blij met de trajecten die we hebben afgenomen.” Deze citaten geven een goed beeld van hoe de respondenten denken over de adviseurs en begeleiders van TMI.

Materiaal

Niet alle referenten hebben zicht op het materiaal, dus sommigen onthouden zich van een score en beoordeling hierover. Degenen die wel hun mening delen, zijn unaniem tevreden. Ze vinden het materiaal relevant, goed verzorgd en passend bij de wensen en behoeften van de deelnemende docenten. Een van hen merkt op: “Bij bepaalde onderwerpen is het handig om ondersteunend materiaal te hebben. We hebben dit besproken met TMI, en ze hebben hier goed naar geluisterd. Het materiaal was voor een groot deel digitaal. Daarnaast was het materiaal heel leuk en leerzaam.” Een andere respondent voegt hieraan toe: “Het digitale materiaal van TMI is zeer gebruiksvriendelijk en toegankelijk. Het sluit perfect aan bij onze lesmethodes en helpt onze docenten om hun lessen nog effectiever te maken.” Deze citaten benadrukken hoe goed het materiaal van TMI aansluit op de behoeften van de gebruikers en de positieve impact die het heeft op het onderwijs.

Afronding

De manier waarop TMI de verschillende trajecten afrondt, wordt zeer gewaardeerd door de referenten. Een van hen vertelt: "TMI is altijd goed bereikbaar en proactief in haar handelen. Na afloop van de workshops is er feedback van de deelnemers gevraagd en dit hebben we, samen met andere aspecten, besproken in een evaluerend eindgesprek." Een andere geïnterviewde zegt: "De afronding verliep prima. We zijn tevreden en hebben dit ook gedeeld met TMI. Dat is voldoende voor ons." De overige referenten hebben soortgelijke opmerkingen en vinden dat de trajecten op een zorgvuldige manier worden afgerond. Een aanvullende opmerking van een respondent benadrukt: "TMI's aanpak bij de afronding zorgt ervoor dat we ons gehoord voelen en dat eventuele verbeterpunten worden meegenomen voor de toekomst." Deze citaten en opmerkingen onderstrepen de zorgvuldige en klantgerichte manier waarop TMI de trajecten afrondt.

Organisatie en Administratie

Bij TMI zijn volgens alle respondenten de organisatie en administratie goed op orde. De geïnterviewden zijn stuk voor stuk tevreden, sommigen zelfs zeer tevreden, over hoe TMI hiermee omgaat. Ze ervaren de samenwerking als aangenaam en beschouwen TMI als een goed georganiseerde organisatie. Een referent deelt zijn ervaring: "Alles is keurig geregeld, en als er eens kleine dingetjes zijn, nemen we snel contact op en zoeken we samen naar een passende oplossing." Andere referenten delen vergelijkbare positieve ervaringen. Ze benadrukken dat TMI goed bereikbaar is en dat vragen op een professionele manier worden beantwoord, en dit alles "binnen een redelijke termijn." Een laatste citaat ten slotte: "Ik ben blij met de gestroomlijnde administratie van TMI. Ze pakken zaken snel op en zijn altijd meedenkend." Deze citaten en opmerkingen bevestigen de positieve ervaringen van de respondenten met de organisatie en administratie van TMI, waarbij vooral de snelle en professionele aanpak wordt gewaardeerd.

Relatiebeheer

De referenten uiten hun tevredenheid over de manier waarop TMI het relatiebeheer vormgeeft. TMI onderhoudt deze relaties via incidentele mailings en soms persoonlijke e-mails of contacten, wat door de respondenten als prettig wordt ervaren. "Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van boeiende ontwikkelingen. Als ik geïnteresseerd ben, neem ik zelf contact op met TMI," deelt een tevreden referent mee. Andere respondenten delen ook hun tevredenheid en benadrukken dat het relatiebeheer van TMI niet opdringerig is en als prettig wordt beschouwd: "Ze begrijpen onze behoeften." Een laatste referent voegt toe: "De communicatie is aansprekend, waardoor ik het gevoel heb dat ze echt betrokken zijn bij onze specifieke situatie." Twee referenten vinden echter dat er iets meer initiatief van TMI uit kan gaan. Zij geven daarom een neutrale score aan dit onderdeel. Over het algemeen bevestigen deze citaten en opmerkingen dat de meeste respondenten tevreden zijn met het relatiebeheer van TMI, waarbij de balans tussen informatief en niet-opdringerig wordt gewaardeerd.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trajecten die TMI verzorgt, ontvangt unaniem positieve beoordelingen van de respondenten. Ze zijn (zeer) tevreden over deze balans. De prijzen worden beschreven als "redelijk" en "marktconform", terwijl de kwaliteit wordt geprezen als "goed" tot "zeer goed". Dit resulteert in een overwegend positieve indruk, waarbij alle referenten een tevreden score toekennen aan dit aspect. Een van de deelnemers benadrukt: "De prijzen zijn redelijk en rechtvaardigen de kwaliteit die we krijgen. Het voelt echt als waar voor je geld." Een andere referent voegt toe: "De marktconforme prijs gecombineerd met de uitstekende kwaliteit maakt TMI voor ons een solide keuze. Het is niet alleen betaalbaar, maar ook waardevol."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Het onderzoek onder diverse afnemers van trajecten van TMI laat een grote tevredenheid zien. De respondenten zijn bijzonder positief over de diensten van deze organisatie. “Ze sluiten goed aan op de actualiteit en zijn altijd gebaseerd op de laatste ontwikkelingen,” deelt een van de tevreden referenten mee. De samenwerking met TMI wordt als prettig ervaren, voornamelijk omdat de voorafgaande gesprekken duidelijk, helder en open zijn: “We komen gezamenlijk tot afspraken, wat echt een wisselwerking tussen beide partijen is, en daardoor is het eindproduct ook goed passend.” Geen van de onderwerpen die tijdens het onderzoek aan bod kwamen, heeft negatieve punten opgeleverd. Alle respondenten zijn zo tevreden dat ze zonder aarzeling aangeven in de toekomst graag gebruik te blijven maken van de diensten van TMI. Daarnaast zouden ze TMI aanbevelen aan collega’s: “Als er naar mijn ervaringen wordt gevraagd, zal ik eerlijk en dus positief antwoorden.” Deze citaten en opmerkingen bevestigen de hoge mate van tevredenheid en de positieve ervaringen van de afnemers met de diensten van TMI. De combinatie van actuele kennis en een open, duidelijke communicatie draagt bij aan de succesvolle samenwerking en tevreden klanten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met TMI Publishing B.V. op 25-06-2024.

Algemeen

TMI Publishing B.V. is een dynamisch onderwijsadviesbureau dat zich inzet voor het bevorderen van digitale geletterdheid in het onderwijs. Digitale geletterdheid omvat zowel het benutten van de kansen als het begrijpen van de risico's van het internet. TMI streeft ernaar mensen in staat te stellen de controle te behouden over digitale systemen, informatie kritisch te beoordelen en technologie optimaal in te zetten. Als betrouwbare partner van scholen richt TMI zich op zowel docenten als leerlingen. De dienstverlening van TMI omvat diverse actuele thema's zoals kunstmatige intelligentie, basisvaardigheden in ICT, online verslaving en nepnieuws. TMI ondersteunt scholen met docenten, adviseurs, lesmateriaal en workshops. Het gesprek met financieel directeur de heer Luk vond plaats op het kantoor van TMI in Utrecht.

Kwaliteit

TMI staat voor kwaliteit. Om dit te garanderen, levert TMI maatwerk volgens een vast protocol. Eerst wordt een grondige analyse uitgevoerd om de huidige situatie en specifieke behoeften van de school in kaart te brengen. Vervolgens biedt TMI laagdrempelige workshops aan, zodat scholen kennis kunnen maken met digitale geletterdheid. Voor docenten die meer willen, biedt TMI intensievere trajecten. Daarbij is er veel aandacht voor draagvlak binnen de school; het hele docententeam wordt bij het proces betrokken. Indien nodig kunnen TMI-docenten op de school worden ingezet, wat voor inspiratie en enthousiasme zorgt bij zowel docenten als leerlingen. TMI hecht veel waarde aan een succesvolle implementatie van digitale geletterdheid in het curriculum. Accountmanagers onderhouden het contact met de opdrachtgevers, terwijl adviseurs de scholen ondersteunen. TMI beschikt over ervaren onderwijsadviseurs die gespecialiseerd zijn in verandertrajecten en scholen optimaal begeleiden bij het leveren van maatwerk.

Continuïteit

TMI werkt met enthousiaste en ervaren adviseurs en accountmanagers die uitblinken op digitaal gebied. Regelmatige evaluaties, zowel mondeling als schriftelijk, met deelnemers en opdrachtgevers van diverse trajecten zorgen ervoor dat TMI altijd op de hoogte is van actuele ontwikkelingen en snel kan inspelen op veranderingen. Continue verbetering is bij TMI een gezamenlijk proces waar iedereen aan bijdraagt. Met deze aanpak zorgt TMI ervoor dat het steeds voorop blijft lopen in het bieden van hoogwaardige ondersteuning aan scholen op het gebied van digitale geletterdheid. Dankzij de voortdurende focus op kwaliteit en de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken, concludeert Cedeo dat de continuïteit van TMI voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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