

Klanttevredenheidsonderzoek

ICM Opleidingen & Trainingen

10-01-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ICM Opleidingen & Trainingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	10%
Accommodatie③					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteit verhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij maatwerk- en in-company-trainingen zoals ICM Opleidingen & Trainingen (hierna ICM te noemen) dit oppakt, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. De meesten geven aan dat zij ICM al kennen vanuit een eerdere training en/of dat zij al jaren contact met dit instituut onderhouden. Een aantal meldt dat zij eveneens meerdere aanbieders met elkaar hebben vergeleken, zoals blijkt uit de volgende citaten: "Ik heb vooral op een titel gezocht en met een aantal leveranciers contact gemaakt. Bij ICM werd ik snel geholpen en kon ik meteen over de inhoud sparren. Zelf kende ik hen al vanuit het verleden", "ICM kent onze organisatie inmiddels goed. Wat mij bij hen aanspreekt, is dat ze goed meedenken in dit stadium en de vraag achter de vraag weten te achterhalen" en "Een jaar of 3 tot 4 geleden heb ik diverse aanbieders vergeleken en ICM sloot toen het beste aan. De trainer kent onze context inmiddels goed."

Andere referenten vertellen dat zij onder meer door een collega op ICM zijn gewezen en verder op internet zijn gaan zoeken: “Met meerdere partijen heb ik contact gelegd. Wat mij opviel bij ICM was dat ik meteen een reactie kreeg en we telefonisch contact hebben gehad. Dat miste ik bij de anderen” en “Het eerste contact was meteen goed. De accountmanager weet goed te luisteren en de hulpvraag om te zetten in een voorstel.” Enkelen hebben in dit stadium ook contact met de trainer gehad: “Het is een goede gesprekspartner. De trainer kwam met voorbeelden uit de eigen praktijk en die spraken ons aan” en “Nadat we de trainer hadden gesproken, zijn we met het voorstel akkoord gegaan.”

Opleidingsprogramma

Het programmavoorstel, zoals dat volgt na gesprekken in het voortraject, sluit goed aan op hetgeen is besproken, aldus de respondenten. Men ervaart het als duidelijk en helder, inclusief de begroting. “Het voorstel is goed ontvangen en was heel uitgebreid”, “Bij ons intern heeft de projectleider het goedgekeurd want het was voor mensen op zijn afdeling” en “De website bevatte al veel en duidelijke informatie en daar hebben we op door geborduurd”, verklaart een aantal referenten. Ook de prijs is helder maar twee respondenten geven hierop nog de volgende toelichting: “We hebben intern ook naar onze eigen financiële ruimte gekeken en op basis daarvan hebben we keuzes gemaakt” en “Het bedrag kwam iets hoger uit dat wij in gedachten hadden maar was ook weer niet enorm afwijkend.” Dat maakt dat alle respondenten (zeer) tevreden zijn over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Over de uitvoering van de training zijn alle referenten positief; zeventig procent toont zich zeer positief. Er is ingezoomd op voorbeelden van de deelnemers uit hun eigen praktijk en vaak is er ook gewerkt met een acteur om situaties inzichtelijk te maken en mogelijke tips eruit te halen. “Het eerste deel was wat theoretisch maar men heeft het meeste opgestoken van het oefenen met de acteur” en “Het rollenspel verbond de theorie aan de praktijk. De deelnemers waren heel enthousiast”, vertellen twee respondenten. Uit de gesprekken blijkt eveneens dat cursisten in veel gevallen een voorbereidende opdracht hebben kregen. Daarnaast deelt men mee dat de training zeer interactief was en dat wordt op prijs gesteld. Enkele citaten ter toelichting: “Ze hebben ook een casus ingebracht en de onderbouwing goed meegegeven”, “Er is gewerkt aan de hand van veel voorbeelden; zowel door de trainer als door deelnemers ingebracht. Het geheel sloot goed aan bij de verwachtingen”, “De trainer kon flexibel schakelen op de wensen en aandachtspunten binnen de groep. Een aantal zaken zijn met theorie behandeld waarna ze meteen de diepte in gingen” en “De deelnemers kwamen eigenlijk met weerstand binnen maar waren na afloop heel enthousiast. Men had niet verwacht dat men er zoveel uit kon halen.” Ook blijkt dat er een goede balans in het programma aanwezig is en dat er voldoende afwisseling in de werkvormen wordt gebracht. “Er werden sheets met onderwerpen getoond waarna ze actief met elkaar in gesprek konden. Afwisselend in kleinere groepen en dan weer plenair”, “Er is ook heel goed rekening gehouden met de spanning in de groep en de ruimte voor de individuele deelnemer” en “Het geheel was erg gericht op onze eigen praktijk en context. We konden veel eigen voorbeelden inbrengen”, geeft een aantal aan ter toelichting. Twee van hen plaatsen nog wel een kanttekening: “Het kennismakingsrondje met de trainer duurde erg lang. En dat was zonde want de collega’s kennen elkaar natuurlijk” en “De deelnemers hadden een andere verwachting van de training waardoor de trainer werd opgeslokt door de groep. Na de eerste dag hebben we intern overleg gevoerd en zijn vervolgens met ICM in gesprek gegaan.”

Opleiders

De trainers krijgen (zeer) veel lof toegezwaaid. Men ervaart hen als deskundig op inhoud met de juiste hoeveelheid ervaring in het werkveld. Daarnaast is men van mening dat de opleiders goed kunnen schakelen tussen theorie en praktijk en dat er voldoende aandacht is besteed aan voorbeelden en/of casussen uit de eigen praktijk. Zo typeert men de trainers onder meer nog als volgt: “Rustig, duidelijk en charismatisch met een overwicht op een respectvolle manier”, “De trainer speelde goed in op de behoefte binnen de groep”, “Laagdrempelig, vriendelijk, open en transparant”, “Flexibel en spontaan. Deze wist de deelnemers te binden en te boeien”, “Leuk en actief met humor”, “Deskundig, warm en vertrouwenwekkend”, “Prettig in de omgang en zeer toegankelijk” en “De trainers begrijpen het bedrijf en het type mensen. Zij weten goed te schakelen tussen teamdynamiek en persoonlijke verhalen.”

Trainingsmateriaal

Vijf opdrachtgevers geven te kennen dat zij geen zicht hebben op het materiaal. De overige vijf maken melding van de online leeromgeving, boeken en slides en tonen zich tevreden over de hoeveelheid aangeboden stof plus de inhoud. Ter toelichting: "In de online leeromgeving konden deelnemers vooraf hun persoonlijke leerdoelen aangeven. Op de dag zelf werd gebruik gemaakt van een PowerPointpresentatie die ICM achteraf ook nog heeft nagestuurd", "Men kon zich alvast voorbereiden in de elektronische omgeving en na afloop kreeg men via de mail nog praktische informatie. Het planningsoverzicht blijkt een handig hulpmiddel in de praktijk" en "De portal is gebruiksvriendelijk en men kreeg een map met allerhande theorie." Eén geïnterviewde plaatst nog wel een kanttekening: "Vooraf kregen de deelnemers een boek toegestuurd. We hadden oorspronkelijk ingezet op een groep van tien cursisten maar ergens in het traject bleken er maar zeven. We kregen laat boekjes voor zeven personen toegestuurd maar uiteindelijk waren er toch tien deelnemers en hadden we drie boeken te kort. Dat vond ik slordig. Daarnaast bleek er tijdens de trainingsdag weinig koppeling naar het boek te zijn. Dat is niet helemaal goed uit de verf gekomen."

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Alle referenten zijn goed tot zeer goed te spreken over het natraject. Deelnemers hebben geen formele toets hoeven doen of een presentatie hoeven geven. Zij hebben wel achteraf een evaluatieformulier ontvangen waarbij de meeste opdrachtgevers aangeven dat zij hiervan een samenvatting hebben ontvangen. Ook geven enkelen aan dat ICM achteraf nog contact met hen heeft gezocht. In sommige gevallen hebben cursisten eveneens een bewijs van deelname gekregen. Over wat een training heeft opgeleverd, deelt men onder andere het volgende mee: "Het was een korte kennismaking; vooral heel praktisch op inzicht", "De trainer heeft achteraf nog signalen die hij had opgevangen, teruggekoppeld. Er is in ieder geval een stuk bewustwording ontstaan maar vooralsnog is het lastig te duiden", "Voor de meesten was het een eyeopener; men weet nu beter wat er van hen wordt verwacht", "Er is meer inzicht ontstaan; vooral ook over de hoeveelheid schriftelijke communicatie. Soms is het handiger om even te bellen", "Deelnemers zien het nu meer als kansen in plaats van negatieve communicatie" en "We gaan meteen met de deelnemers aan de slag om het geleerde verder te verspreiden."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij ICM goed op orde, aldus de referenten. Zij ervaren dat medewerkers goed bereikbaar zijn, de afspraken worden nagekomen en dat men proactief reageert. "Zeker met de krappe voorbereidingstijd is alles netjes afgehandeld. Ook na de inkooporder kregen we de juiste factuur", schetst een referent zijn mate van tevredenheid. Een tweede: "De vaste accountmanager is prima bereikbaar." "Soms moet je even je weg vinden, vooral als de accountmanager niet bereikbaar is maar dat loopt goed", verklaart een volgende. Daarnaast meldt een aantal respondenten dat zij ook direct contact met de trainer hebben gehad en ook daar is men over te spreken. Eveneens geeft een geïnterviewde aan dat er goed op feedback wordt gereageerd. ICM staat daarvoor open en anticipeert direct indien nodig.

Relatiebeheer

Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer en onthoudt zich van een oordeel. De overige negen zijn op dit onderdeel goed tot zeer goed te spreken over de invulling van het relatiebeheer zoals ICM dit uitvoert. Men beschikt over een vaste accountmanager die het eerste aanspreekpunt vormt. Daarnaast is het ook mogelijk om met de trainer direct contact te onderhouden. Uit de interviews blijkt dat de respondenten achteraf nog worden gebeld om te kijken of alles naar wens is verlopen en of er nog behoefte is aan verdere ondersteuning. Sommigen geven aan nieuwsbrieven of algemene mails te ontvangen terwijl anderen daar juist geen behoefte aan hebben. Zij houden het initiatief voor contact liever bij zichzelf. "Maar vooraf, tijdens en achteraf is er voldoende contact geweest en dat is wat mij betreft goed zo", verklaart één van hen desgevraagd. Een tweede: "Wij weten hen zelf te vinden." Een enkeling geeft daarnaast nog aan voor evenementen van ICM een uitnodiging te ontvangen. Tot slot meldt een van hen nog: "Wij werken al zo lang met elkaar samen dat we elkaar goed kennen. Trajecten krijgen inmiddels in co-creatie vorm en inhoud."

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de negen referenten die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding zijn hier tevreden en zeer tevreden over. Zij zijn van mening dat de prijs in balans is met de waarde die ze uit de training hebben gehaald. Sommigen geven hierbij wel aan dat ICM niet de goedkoopste is. Dat is voor één van hen aanleiding om een neutrale score te geven. Een volgende referent vertelt: “Het zijn flinke bedragen maar de offerte is inzichtelijk opgebouwd en wij hebben zelf invloed op het programma.” Een geïnterviewde schetst het als volgt: “Men kijkt echt naar wat er nodig is. Daarnaast is het heel fijn dat de deelnemers online het voorwerk kunnen doen. Zo blijven zij beter beschikbaar op de werkvloer.” Daarnaast zeggen respondenten, die meerdere aanbieders met elkaar hebben vergeleken, dat de verhouding voor hen bij ICM kloppend is. Een referent heeft geen zicht op de prijs en onthoudt zich van een oordeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en samenwerking met ICM. Zij schetsen de volgende positieve punten: “Ze weten goed te luisteren en komen de afspraken na”, “Zij hanteren korte lijnen en het is fijn om alles vooraf ook met de trainer te kunnen bespreken”, “De accountmanager luistert goed naar de leervraag en komt vervolgens met een duidelijk en gericht voorstel”, “Alles was prima. Het is een laagdrempelig en kleinschalig instituut”, “Het contact is persoonlijk en zij stralen klantvriendelijkheid uit”, “Ik ervaar hen echt als intrinsiek gemotiveerd en betrokken bij onze business”, “Men snapt echt wat er nodig is. Zij nemen het initiatief om juist ook met de opdrachtgever te spreken om nog beter te kunnen duiden wat je wil bereiken”, “De deskundigheid, alertheid en professionaliteit spreken aan” en “De trainer weet zware zaken met humor lichter te maken.” Ook geeft een aantal respondenten nog enkele tips: “Maak met ons samen een meerjarenplan”, “Bel nog eens na een tijdje om nog meer feedback op te halen” en “Kijk nog eens goed naar de logistiek want de cursusmappen kwamen te laat aan.” Tot slot geven allen aan dat zij ICM bij maatwerktrainingen van harte zullen aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering					100%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②				40%	50%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie③				30%	60%
Relatiebeheer④				40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de accommodatie
- ③ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Vijf referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tevreden en zeer tevreden tonen de referenten zich over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving zoals ICM dit vormgeeft. Velen melden dat zij al eerder opleidingen bij hen hebben gevolgd en vanwege de positieve ervaringen weer bij hen zijn teruggekeerd. Anderen geven aan dat zij intern akkoord hebben gekregen om een training te volgen terwijl sommigen ook vertellen hen via internet gevonden te hebben. “Ik heb rondgevraagd en er bleken meerdere collega’s al een training bij ICM te hebben gevolgd”, “Via de werkgever ben ik op hen geattendeerd” en “Ik zocht een korte cursus waarin praktische handvatten zouden worden gegeven”, verklaren drie referenten desgevraagd. Uit de gesprekken blijkt verder dat men zich makkelijk heeft kunnen inschrijven en dat er snel een bevestiging volgt met detailinformatie. Een enkeling heeft vooraf ook nog contact opgenomen om nadere informatie te verkrijgen. Ook daarover is men goed te spreken.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals dat vermeld staat op de website, is voor iedereen helder en duidelijk. Zoals één van hen het verwoordt: "Wat ik aan informatie tegenkwam, sprak mij aan." Een tweede: "Alles was duidelijk. Ik kon nog een pdf downloaden en heb hen nog gebeld voor informatie omtrent praktische zaken." Ook vertelt een respondent: "Ik heb vooraf het boekje besteld. Dat is een pocket, dus compact en heel fijn." De meesten hebben de opleiding vergoed gekregen via de werkgever en hebben daarom geen zicht op de kosten. Wel geeft een geïnterviewde nog aan: "Het geheel duurde twee dagen en de arrangementskosten stonden duidelijk vermeld."

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter zeer positieve scores. De referenten zijn van mening dat er een goede balans in de programma's zit tussen theorie en praktijk en dat er veel aandacht is besteed aan het oefenen met praktijksituaties. Enkele citaten ter toelichting: "Het was heel interactief. We kregen eerst uitleg waarna we zelf aan de slag moesten", "We hebben vanaf de start al aan ons project kunnen werken waarbij we tijdens de eerste bijeenkomsten theorie hebben gekregen", "Alles was bespreekbaar. We konden eigen voorbeelden inbrengen en er was ook een interactief spel om alles zo realistisch mogelijk na te bootsen. De coach heeft veel voorbeelden kunnen aandragen via rollenspellen" en "De beelden uit het boek vond ik erg aansprekend. De trainer was zelf de auteur van het boek en wist de training goed in te richten." Ook maken deelnemers melding van het feit dat zij het uitwisselen van ervaringen met mede-cursisten waardevol vonden. "We hebben heel veel met elkaar kunnen oefenen. Het was ook fijn dat er niet te veel cursisten waren die van dezelfde werkgever waren", vertelt een geïnterviewde hierover. Eveneens waardeert men de interactie tussen de trainer en de acteur. Zoals één van hen schetst: "Je merkte dat ze vaker met elkaar hebben samengewerkt. Daardoor kon je goed aangeven wat je wilde, zoals het oefenen in 1-op-1 situaties." Eén van de respondenten heeft de training online bijgewoond. Deze ervaart het volgende: "Het was heel goed gedaan. We gingen uiteen in break-out rooms en er waren langere pauzes zodat we even konden opladen."

Opleiders

Ook de opleiders krijgen unaniem de hoogst mogelijke scores. Zij beschikken over veel inhoudelijke kennis en zijn veelal werkzaam in de praktijk. "Het was echt van meerwaarde. De interactie, oefeningen en demonstraties. Super goed", "De trainer nam de tijd, gaf goede voorbeelden en liet ruimte voor het stellen van vragen" en "De opleider toonde zich betrokken bij de groep en had veel aandacht voor individuele deelnemers", zijn enkele reacties. Die betrokkenheid en het enthousiasme komen naar voren in meerdere gesprekken zoals blijkt uit de volgende citaten: "Je kreeg bijna altijd meteen een reactie en tijdens de lessen begeleiding op maat" en "De trainer voelde het goed aan en ving de processen in de groep goed op. De leerbehoefte is vooraf besproken en hij behandelde iedereen met respect." Daarnaast schetst men nog de volgende kwaliteiten: "De trainer was open, vriendelijk en rustig. Hij gaf goede tips. Je voelde je echt heel welkom", "Ik heb de opleider als eerlijk, direct en verfrissend ervaren. Zelf had hij veel onderzoek gedaan op het onderwerp. Ook toonde hij oprechte interesse in alle cursisten", "Ik vond hem goed, duidelijk en realistisch. Daarnaast wist hij de stof met humor te brengen" en "Ik zou hem typeren als enthousiast en energiek. Hij wist heel goed te luisteren en schakelen binnen de groep. Hij had snel de kern te pakken."

Trainingsmateriaal

Het door ICM aangeboden trainingsmateriaal wordt met een tevreden en zeer tevreden score beoordeeld. Men geeft aan dat men boeken en werkboeken heeft ontvangen en dat er in de presentaties slides en video's zijn getoond. Ook spreekt men van een online leeromgeving. Uit de gesprekken blijkt dat men daar ook nog gebruik van kan maken na afloop. "Daarop staan de filmpjes en extra materiaal", verklaart een respondent. Een volgende: "We kregen een boek en konden gebruikmaken van 'leerchange' op internet. Dat was heel fijn want daarop stond een samenvatting van alle hoofdstukken. Na elk hoofdstuk kregen we controlevragen of we de stof begrepen hadden. Deze leeromgeving werkte perfect. Het enige nadeel was dat ergens halverwege het programma alles werd aangepast en dat was even wennen." "Van elke bijeenkomst hebben we de presentatie ontvangen. We kregen ook een oefencase en losse hand-outs", meldt een volgende. Ook vertellen de respondenten dat ze vooraf huiswerk hebben gekregen. Eén van hen licht daarop toe: "Het was aan jezelf om daar iets mee te doen. Ik heb dat als heel plezierig ervaren."

Accommodatie

Een referent heeft geen zicht op de accommodatie omdat hij alles online heeft gevolgd. De overige negen zijn (zeer) tevreden over onder meer de aanwezige faciliteiten en de bereikbaarheid, zowel met de auto als het openbaar vervoer. Zoals enkelen vertellen: “De cursuslocatie in Amsterdam werd geannuleerd omdat er te weinig deelnemers waren. Maar de locatie in Utrecht was perfect. Mooi uitzicht op de Dom en genoeg ruimte voor koffie en thee”, “Ik heb in Rotterdam in een hotel gezeten waarbij alles goed verzorgd was” en “Het waren fijne ruimtes in Arnhem. Ook het eten was heel goed.” Een geïnterviewde plaatst nog wel een kanttekening: “De locatie was prima maar de parkeerkosten rijzen de pan uit. ICM mag in de communicatie meerdere opties voor parkeermogelijkheden schetsen zodat je zelf een keuze kunt maken.”

Natraject

Over het natraject tonen de referenten zich tevreden en zeer tevreden. Hoewel men aangeeft dat er niet actief nazorg is geweest, is men met name te spreken over het rendement van de gevolgde training. “De diverse hulpmiddelen plus de links hebben echt geholpen. We hebben eveneens elkaars teksten bekeken en van feedback voorzien”, “Ik merk dat ik regelmatig terugpak op de theorie en de oefensituaties. Dat neem ik mee in de praktijk van alledag. Het is echt anders dan voorheen”, “Ik heb geleerd hoe ik veranderingen teweeg kan brengen en het kan plaatsen in het grotere geheel” en “De praktijkopdracht heeft me veel gebracht. Alles wat ik heb geleerd kan ik ook toepassen”, meldt een aantal referenten. Ook deelt men nog: “Ik heb mijn grenzen leren kennen en begrijpen. En ik merk dat mensen meer begrip tonen als je dat aangeeft”, “Ik coach nu veel meer op het werk en heb plezier in mijn vak” en “Er is nu meer duidelijkheid bij de ontvanger omdat ik heb geleerd hoe met lastige situaties om te gaan.” In dit stadium hebben de deelnemers ook een evaluatieformulier ontvangen en de meesten eveneens een certificaat of diploma. Aan dat laatste is vaak een (online) toets en/of presentatie verbonden.

Organisatie en Administratie

Voor zover de referenten daar zicht op hebben, beoordelen zij het logistieke handelen van ICM als goed tot zeer goed. Zij ervaren dat de contacten met het instituut laagdrempelig zijn en dat zij snel en goed worden geholpen. “Alles wordt tijdig gecommuniceerd zoals de annulering van de training in Amsterdam”, zegt één van hen. Een volgende: “Ik heb per mail snel een reactie ontvangen.” “Mijn collega moest helaas een dag missen maar er was meteen contact over het vervolg. Ook mag je altijd na afloop nog bellen of mailen als je vragen hebt”, verklaart een derde. Ook blijkt dat als er iets niet goed is gegaan, het binnen no-time wordt opgepakt en geregeld. Een referent geeft nog een suggestie: “Plaats op de website een contactbalk waar je een vraag kunt stellen. Dit vond ik moeilijk vindbaar.” Een geïnterviewde heeft geen contact gehad en geeft dan ook geen oordeel op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Vijf referenten zijn van mening dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en onthouden zich van een oordeel. Zoals een van hen beargumenteert: “Het is goed zo.” En een ander: “Ik heb er ook echt geen behoefte aan. Ik weet hen zelf te vinden.” Een, tevreden, respondent verklaart: “Ik heb verder geen contact met hen gehad maar ik heb het ook niet gemist.” “Zij voeren geen actief relatiebeheer maar we kregen wel als tip om nog contact op te nemen indien we nog vragen zouden hebben”, vertelt een volgende. De meesten ontvangen geen nieuwsbrieven maar hebben daar ook geen behoefte aan. Wat men wel waardeert, is dat de online leeromgeving nog steeds toegankelijk is en dat trainers reageren wanneer men nog vragen zou hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs van de gevolgde training is, volgens de referenten die hier zicht op hebben, in balans met de kwaliteit die is geleverd. Zij zijn dan ook (zeer) te spreken over de verhouding en melden dat zij veel waarde toekennen aan de opbrengst. In de meeste gevallen heeft de werkgever de training betaald. Een van hen plaatst nog wel een opmerking: “De prijs klopt voor mij als mijn organisatie het betaalt. Maar als je dit bedrag als zelfstandige moet neertellen, vind ik het erg hoog. Misschien is het handig om voor beiden een ander tarief te hanteren.” Een van hen heeft geen idee over de prijs en geeft op dit onderdeel geen mening.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek mag geconcludeerd worden dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de opleiding en de samenwerking met ICM. Men is met name goed te spreken over de volgende onderdelen: "Het was een hele goede trainer die een training kan maken of breken. Hij heeft verstand van zaken en levert concrete handvatten", "Deze korte cursus vond ik echt krachtig want dat wilde ik ook. Ze zijn duidelijk en kundig en doen wat ze zeggen. Je wordt uitgedaagd om buiten je comfortzone te gaan", "De praktijkgerichtheid is echt van toegevoegde waarde. Als bedrijf straalt ICM een positieve vibe uit", "De site is fijn en overzichtelijk" en "We hebben heel veel geluk gehad met de trainer." Naast suggesties die al eerder in dit rapport staan vermeld, brengt een aantal van hen ook nog het volgende naar voren: "De gratis trialperiode voor een bepaalde vorm van software viel in een drukke periode binnen ons bedrijf. Daardoor moesten we een aantal zijwegen bewandelen", "De informatie van ICM komt vaak in de spambox terecht. Misschien kunnen ze hier nog eens naar kijken", "Zorg dat er niet te veel deelnemers vanuit dezelfde werkgever deelnemen. Je leert juist je blik verruimen door met anderen te sparren" en "Kijk nog eens naar het aanbod. Ik heb nu een cursus van een paar dagen gevolgd en het meest logische vervolg voor mij is een cursus van meerdere maanden. Misschien is er een tussenweg mogelijk." Tot slot melden alle referenten dat zij ICM voor trainingen met een open inschrijving van harte aanraden aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met ICM Opleidingen & Trainingen op 10-01-2025.

Algemeen

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

Kwaliteit

ICM werkt al jarenlang nauw samen met een grote groep trainers (zzp-ers). Bijeenkomsten met vakgroepen zorgen ervoor dat zij met elkaar de nieuwste ontwikkelingen en ervaringen uitwisselen. Trainers beschikken allen over relevante werkervaring en didactische kwaliteiten evenals ervaring in het verzorgen van trainingen. De transfer van theorie naar praktijk verloopt vloeiend zodat de deelnemers direct aan de slag kunnen met de praktische tips en handvatten. Doel is het creëren van werkgeeluk waar de impactvolle trajecten van ICM een bijdrage aan leveren. De trainers spelen zowel in het voortraject als tijdens de nazorg een essentiële rol. Zowel opdrachtgevers als cursisten kunnen altijd met hen contact opnemen gedurende het traject of de opleiding. In samenwerking met de trainers worden de cursussen doorontwikkeld, op basis van actuele informatie en vragen vanuit de markt. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Signalen vanuit langduriger trajecten die door een trainer of opdrachtgever worden opgemerkt, worden besproken en waar nodig, anticipeert ICM direct op de feedback. Het creëren van verbindingen en waardevolle relaties is dan ook een van de belangrijkste uitgangspunten binnen de werkwijze van ICM. ICM helpt deelnemers om hun dromen, kwaliteiten en talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen. In totaal levert zij binnen haar dienstenaanbod circa 300 trainingen met een open inschrijving en ontwikkelt zij eveneens leeroplossingen op maat.

Continuïteit

Binnen de totale serviceverlening van ICM staat het persoonlijke contact voorop. Het uitgangspunt is om mensen een leven lang uit te dagen zich te blijven ontwikkelen, zowel professioneel als persoonlijk. Het binden en boeien van (ex) cursisten krijgt dan ook continu aandacht. Naast trainingen en opleidingen ontvangt iedereen jaarlijks een vervolg advies. Daarnaast deelt ICM inspirerende artikelen en organiseert zij events en webinars. Het streven is als bedrijf continu te blijven groeien zodat de markt nog beter bediend kan worden. De huidige strategie wordt verder uitgebouwd met behoud van het kwaliteitsoogmerk. Ook bekijkt men de mogelijkheden om efficiency slagen toe te passen zonder daarbij het persoonlijk contact uit het oog te verliezen. De komende tijd houdt men alle ontwikkelingen rondom de wet DBA in de gaten zodat men daar alert op kan (blijven) inspelen. Inmiddels is ICM ook B Corp gecertificeerd; een wereldwijde erkenning voor bedrijven die niet alleen streven naar winst maar ook naar een positieve impact op mens en milieu. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De totale dienstverlening van ICM wordt door de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, hoog gewaardeerd. Dat geldt zowel voor de (inhoudelijke en didactische) kwaliteiten van de trainers als voor de logistieke organisatie eromheen. Daarnaast is men (zeer) te spreken over de mogelijkheden van directe toepassing van het geleerde in de praktijk. Men waardeert ICM onder meer voor kwaliteiten als intrinsieke motivatie en betrokkenheid bij de opdrachtgevers en de cursisten, de klantvriendelijkheid en de professionaliteit.

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