

Klanttevredenheidsonderzoek

Kenneth Smit

22-01-2025



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	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				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			20%	30%	30%
Accommodatie③			10%	10%	10%
Natraject			20%	30%	50%
Organisatie en Administratie④				30%	40%
Relatiebeheer⑤				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ③ Zeven referenten hebben geen zicht op de accommodatie.
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie.
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Kenneth Smit hebben tien referenten hun medewerking verleend. Alle geïnterviewden geven aan tevreden tot zelfs zeer tevreden te zijn over de manier waarop Kenneth Smit het voortraject vormgeeft. Vaak is de aanbeveling via-via tot stand gekomen. Eén van de referenten zegt hierover: "Het instituut en een trainer werden aanbevolen via mijn netwerk, waarna ik zelf contact heb opgenomen en er een intakegesprek heeft plaatsgevonden." De referenten spreken vaak over een langdurige samenwerking en over gesprekken waarin goed werd doorgevraagd en waarin over en weer verwachtingen werden uitgesproken. Eén van hen deelt: "De manier waarop zij zichzelf profileren sprak mij aan. Ze zijn heel duidelijk in wat ze doen en hoe ze dat overbrengen. Hun opleidingswijze sluit goed aan bij onze wensen. Er vindt altijd een fysieke intake plaats waarbij ze doorvragen naar onze behoeften. Soms kom je tijdens zo'n intake zelfs tot nieuwe inzichten. Ze kunnen snel starten, en de doorlooptijd is kort. We hebben in het verleden vaker met hen samengewerkt, en dat verliep altijd goed."

Ook deze keer voldeed de samenwerking volledig aan onze verwachtingen.” “Maatwerk is daarbij altijd het uitgangspunt,” aldus een referent, die vervolgt: “Het team geeft van tevoren aan waar ze tegenaan lopen en wat ze willen verbeteren. Op basis daarvan wordt gekeken welke opleiding het beste aansluit. Kenneth Smit stemt hun trainingen volledig af op praktijkvoorbeelden en onze specifieke behoeften.” In sommige gevallen is echter al duidelijk wat de opdrachtgever wil. Een andere referent licht toe: “In het verleden hebben we al vaker positieve ervaringen gehad met Kenneth Smit. Dit keer was het de wens van het management om gebruik te maken van een bestaande opleiding die incompany wordt gegeven. Er heeft daarom vooraf geen intake plaatsgevonden, omdat het traject eigenlijk al bekend was. We hebben contact opgenomen, een datum geprikt, en het proces verliep verder soepel.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Kenneth Smit wordt aangeboden, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat alles helder wordt gecommuniceerd, “zodat we precies weten wat we kunnen verwachten,” en dat “bij de uitvoering het programma van de dag altijd eerst wordt doorgenomen.” Daarnaast noemt één geïnterviewde de digitale offerte “prachtig,” omdat “alles heel uitgebreid en duidelijk vermeld staat.”

Soms staat het programma alleen globaal op papier, vertelt een referent. Hij voegt hieraan toe: “Het tarief staat vooraf vast, maar de doelen zijn niet altijd concreet vastgelegd. Dat wordt echter informeel besproken.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Kenneth Smit de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht. Maar liefst zeventig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de inhoudelijke verwachtingen als voor aspecten zoals duidelijkheid, diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de training. Zo geeft een referent aan: “Het programma was nuttig en de kennisoverdracht door degene die het leidde, was goed. Het was bovendien interactief: onderwerpen werden besproken en vervolgens direct in de praktijk geoefend. De diepgang was voor de gemiddelde deelnemer prima. Voor mij persoonlijk voegde het ook iets toe; het bracht de belangrijkste zaken weer even ‘top of mind.’ Wel heb ik maar een beperkt aantal nieuwe dingen gehoord, mede omdat de groep erg divers was, met zowel junioren als senioren.” Een andere geïnterviewde benadrukt de interactieve opzet van het programma: “Het is een combinatie van klassikale sessies, online elementen en praktische momenten waarin praktijkcases worden behandeld. Ook wordt nagegaan wat deelnemers hebben geleerd, hoe ze dit toepassen en welke ontwikkelpunten er nog zijn. Deze keer was het een kleine groep met zowel junioren als senioren, wat zorgde voor een diverse dynamiek.” Een derde referent vertelt: “Vooraf moesten we een formulier invullen om onze behoeften en doelen te inventariseren. Tijdens de sessies werd er uitleg gegeven, maar er was ook veel ruimte voor reacties. De groepssessies waren bedoeld om te spiegelen en je zelfinzicht te vergroten.” Toch wordt er ook een aandachtspunt genoemd. Een geïnterviewde merkt op dat “de gesprekken in een van de sessies soms wat ongrijpbaar waren voor sommige deelnemers, doordat onderwerpen van te veel kanten werden belicht. Er was meer behoefte aan structuur.” Dit verbeterpunt is later opgepakt, want, zoals dezelfde referent vervolgt: “Bij de laatste sessie was die structuur wel aanwezig, en die werd als goed en duidelijk ervaren.”

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel zijn de referenten unaniem tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door Kenneth Smit worden ingezet. Maar liefst tachtig procent geeft zelfs aan zeer tevreden te zijn. De feedback benadrukt vooral hun betrokkenheid, toegankelijkheid en praktijkgerichtheid. Een van de geïnterviewden vertelt: "Ik vond de trainer een fijne vent: toegankelijk en open. De afwisseling in de training werd gewaardeerd door de deelnemers; het was niet alleen maar zenden, maar echt interactief." Een ander voegt toe: "Hij weet verbinding te maken met de groep en is daarnaast altijd bereikbaar voor vragen. Dat maakt hem een betrouwbare en betrokken trainer." Een derde referent benadrukt de persoonlijke aanpak van de trainer: "De trainer is een zeer betrokken man met veel praktijkervaring. Hij kijkt echt naar de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers. Hij doet het niet voor zichzelf, maar voor de groep. Daarnaast heeft hij een enorm enthousiasme voor sales, en dat weet hij heel goed over te brengen. Tijdens het intakegesprek heeft hij zichzelf eigenlijk al 'verkocht.' Hij begreep direct mijn behoeftes en zag wat er ontwikkeld moest worden." Deze citaten zijn een treffende weergave van de positieve manier waarop de geïnterviewden de trainers van Kenneth Smit ervaren.

Trainingsmateriaal

Zes referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal dat Kenneth Smit aanbiedt, dat afhankelijk van het traject bestaat uit leesmateriaal, PowerPointpresentaties en hand-outs. "Het trainingsmateriaal is meer dan voldoende," geeft een geïnterviewde aan. "Digitale opties zouden vooral voor de jongere generatie een meerwaarde zijn. De mogelijkheid om het materiaal online op te zoeken, zou zeker iets toevoegen." Er worden ook andere verbeterpunten genoemd. Een referent merkt op: "Qua materiaal moest je eigenlijk alles zelf opschrijven. Het ging soms erg snel, en je moest veel noteren. Dat zou beter kunnen, bijvoorbeeld door meer informatie vooraf beschikbaar te stellen." Een andere referent, die deelnam aan een traject waarbij de DISC-methode werd behandeld, vertelt: "Iedereen heeft voorafgaand aan de training een compleet pakket ontvangen. Het materiaal biedt inzichten en helpt bij zelfreflectie, maar ik gebruik het zelf niet meer om op terug te lezen. Daardoor merk je dat sommige dingen uiteindelijk wegzakken." De geïnterviewden die noch tevreden noch ontevreden zijn, benoemen: "De visualisaties en vormgeving van het materiaal zouden echt beter kunnen." Een ander zegt: "Het trainingsmateriaal stelde op zich niet heel veel voor. Het was vooral gebruik van een flip-over en een PowerPointpresentatie. De PowerPoint werd na afloop wel digitaal gedeeld, wat handig was." Twee referenten hebben onvoldoende zicht op het trainingsmateriaal en om deze reden geen score gegeven.

Accommodatie

Zeven van de tien geïnterviewden hebben de accommodatie niet beoordeeld, omdat de trainingen in hun situatie uitsluitend in-house of online werden gegeven. Een referent die een neutrale score toekende, geeft aan: "Kenneth Smit stelt wel hoge eisen aan de locatie. De locatie die wij normaal daarvoor gebruiken was bezet, en daardoor was het lastig om een andere locatie te regelen." Andere geïnterviewden vertellen begrip voor de eisen te hebben en waren tevreden.

Natraject

Het natraject roept gemengde reacties op bij de geïnterviewden, variërend van neutraal tot zeer tevreden. De training wordt doorgaans afgesloten met een evaluatie. In sommige gevallen ontvangen de deelnemers ook een certificaat. Een van de geïnterviewden is zeer tevreden over de aanpak: "De deelnemers zijn goed voorbereid op het examen. Je ziet echt dat hun commerciële vaardigheden flink verbeterd zijn. Bovendien hebben ze de mogelijkheid om vervolgmodules te volgen, wat voor verdere ontwikkeling zorgt." Een ander vult aan: "Wanneer alle onderdelen van het traject zijn doorlopen, ontvangt men een certificaat. Tijdens de training zijn er ook korte evaluatiemomenten. De collega's stellen zich nu meer op als partner. Ze luisteren beter naar de vragen van klanten en spelen daar gericht op in. Wel blijft het een uitdaging om te zorgen dat het geleerde daadwerkelijk geborgd wordt en door iedereen wordt toegepast in de praktijk. De trainer is daar nauw bij betrokken en geeft ons advies over hoe we dit kunnen waarborgen."

Een derde geïnterviewde merkt op dat er geen formele afronding in de vorm van een examen of opdracht was, maar vindt de praktijkgerichte aanpak waardevol: "Er wordt tijdens de training fysiek getoetst hoe het geleerde in de praktijk wordt gebracht. Daarnaast zijn er evaluaties, waarin deelnemers persoonlijke handvatten krijgen. Bijvoorbeeld hoe ze anderen kunnen benaderen of meer uit zichzelf kunnen halen. De deelnemers zijn nu nóg enthousiaster, en hun salesvaardigheden hebben een flinke boost gekregen. Dat zie ik zelfs terug in de omzet!"

De referenten die het natraject een neutrale score gaven, noemen verbeterpunten. Zo geeft een van hen aan: "Er is geen afsluitende opdracht of examen. Wat hij wel doet, is de opgenomen video's voorzien van feedback. Daar moesten we de laatste keer wel een aantal maanden op wachten, dus de snelheid van de follow-up kan beter. Voor ondersteuning kun je altijd contact opnemen. Dat is een pluspunt is." Een ander benadrukt het belang van concrete opvolging: "Bijvoorbeeld dat je persoonlijke actiepunten meekrijgt of ondersteuning via mailings om te zien hoe je alles toepast. Het zou ook helpen als er meer herhalingssessies waren om te spiegelen. De huidige indeling van de opleiding voelt een beetje ouderwets." Een soortgelijke opmerking werd ook gemaakt door een geïnterviewde die verder tevreden was.

Organisatie en Administratie

Veel geïnterviewden hebben zelf niet direct te maken gehad met de organisatie of administratie, omdat hun contact vooral via de trainer verliep. De referenten die wél ervaring hebben met de organisatorische en administratieve taken van Kenneth Smit, zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over. "Ze zijn accuraat en altijd goed bereikbaar," aldus een geïnterviewde. Een ander geeft aan: "De organisatie doet wat ze moet doen. Ze zijn duidelijk en ondersteunen de trainer waar nodig. Dat werkt prettig." Ook werd opgemerkt: "Alles klopt, inclusief de facturen."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Kenneth Smit het relatiebeheer onderhoudt. In sommige gevallen is er een vaste contactpersoon. Een geïnterviewde vertelt hierover: "Onze vaste contactpersoon is erg proactief. Er is sowieso minimaal één keer per jaar contact. We kijken ook naar mogelijkheden om meer voor elkaar te kunnen betekenen. Dat werkt prettig." In andere gevallen is er geen actief relatiebeheer. "Ik neem zelf contact op als het nodig is, en dat werkt voor mij prima," aldus een geïnterviewde.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrainingen van Kenneth Smit. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden dat de verhouding in orde is. "De prijs-kwaliteitverhouding is meer dan goed. Ik zeg dat omdat ik zie wat het oplevert. Het resultaat rechtvaardigt de investering," aldus een geïnterviewde. Een ander vult aan: "De kosten zijn aan de hoge kant, maar ik besef ook dat ze de organisatie echt naar een hoger niveau brengen. Dat maakt het de investering waard." Een derde merkt op: "Het is stevig geprijsd, maar daar ben ik niet gefrustreerd over. De kwaliteit die geleverd wordt, is gewoon goed." Toch geven twee tevreden geïnterviewden aan dat de prijs een aandachtspunt blijft en dat er bij elke opdracht wel onderhandeld moet worden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven Kenneth Smit een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en soms langdurige samenwerking met het instituut. Als sterke punten noemen zij de kwaliteit van de trainers, de praktische toepasbaarheid van de trainingen en het maatwerk dat wordt geleverd. "Wat voor mij echt opvalt, is het persoonlijke karakter van de opleiding," vertelt een geïnterviewde. "Het is volledig op maat gemaakt en sluit goed aan op onze wensen op het gebied van sales. Ik heb daarnaast ook verschillende andere opleidingen gevolgd en het totaalplaatje maakt het heel waardevol voor ons." Een ander voegt hieraan toe: "Uiteindelijk zijn het de trainers die het verschil maken. Hoe begeleid je de deelnemers en laat je hun waarde zien? Dat heeft deze trainer goed gedaan. Hij nam echt de leiding en bood persoonlijke begeleiding." Ook de nazorg en het meedenken met de organisatie worden als sterke punten genoemd. "Hij is geloofwaardig, en als er een lastige casus is, kan je altijd even contact opnemen om te sparren. Hij denkt goed mee met onze organisatie," aldus een geïnterviewde. Alle referenten zouden Kenneth Smit aanbevelen aan anderen, soms met een nuance. "Als dit is wat je bedrijf nodig heeft, dan zou ik Kenneth Smit zeker aanbevelen," vertelt een geïnterviewde. Een ander plaatst echter een kanttekening: "Dit geldt niet voor de managementopleidingen. Deze zijn wat verouderd naar mijn mening."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering			10%	10%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie		10%		20%	70%
Natraject②			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie③				10%	50%
Relatiebeheer④				10%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het natraject.
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie.
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑤ Drie referenten geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het voortraject van de open opleidingen bij Kenneth Smit. Sommige geïnterviewden vertellen dat zij al langere tijd zaken doen met het instituut. In veel gevallen wordt de opleiding aanbevolen via hun netwerk. Een van hen zegt: "Een collega tipte me over de opleiding. Ik heb via de website gekeken, en er is contact met mij opgenomen. Ze hebben me toen geholpen bij het kiezen van de juiste opleiding. Dat is op een hele nette manier gegaan." Een andere respondent beschrijft een vergelijkbare ervaring: "Via een leverancier kwam ik bij dit instituut terecht. Die leverancier was erg tevreden. Ik heb contact gezocht via het algemene mailadres en vervolgens heb ik een contactpersoon gekregen. Hij kwam langs voor een intakegesprek, waarbij werd gevraagd waar we naar op zoek zijn. Daarna hebben we ons ingeschreven voor deze opleiding." Sommige opdrachtgevers hebben zelf in het verleden een opleiding bij Kenneth Smit gevolgd. Eén van hen merkt op: "Jaren geleden ben ik geïntroduceerd bij deze trainer, en ik vind de methode heel fijn aansluiten. Er wordt theorie behandeld, maar er wordt ook vooral veel geoefend met videoanalyse. Daarbij komt goed naar voren wat goed is en wat verbeterd kan worden. Dat werkt gewoon heel goed. De inschrijving verloopt heel eenvoudig via e-mail of telefoon, en daarna krijg je een bevestiging."

Een andere opdrachtgever vult aan: "Dit instituut heeft een goede naam. Ik heb de opleiding lang geleden ook zelf gevolgd. Daarnaast heb ik wat navraag gedaan en ontving ik alleen maar positieve feedback. De inschrijving verloopt heel soepel, en als ik tussentijds vragen heb, worden die allemaal duidelijk beantwoord."

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden geven aan ook tevreden tot zeer tevreden te zijn over het opleidingsprogramma zoals dat door Kenneth Smit wordt aangeboden. Een van hen motiveert dit als volgt: "Alles staat helder op de website beschreven. Daarnaast hebben we een vaste contactpersoon, en als we vragen hebben, kunnen we die altijd stellen." Een ander voegt hieraan toe: "Het programma is inmiddels bekend." Ze zegt: "Ik weet precies wat het inhoudt, en dat is gewoon goed."

Uitvoering

Over de uitvoering van het opleidingsprogramma zijn vrijwel alle referenten positief tot zeer positief. Ruim tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Een van de geïnterviewden vertelt: "De uitvoering was boven verwachting. Ik vond het geweldig leerzaam, confronterend en vermoeiend door de hoeveelheid informatie. De verhouding tussen theorie en praktijk was goed, maar ik had moeite om de structuur te behouden. Dat kan ook aan mij liggen, maar soms wist ik niet precies met welk onderwerp we bezig waren. We schreven veel mee. Als tip zou ik geven om wat vaker te checken of iedereen de stappen volgt en om tijd te geven om alles te verwerken. De groep was perfect: divers, maar wel heel leuk." Een andere respondent zegt: "We werkten met verschillende werkvormen, zoals oefenen voor de camera, rollenspellen, groepsopdrachten en een stukje theorie. Er waren ook een tussentijdse toets. De diepgang was voldoende, en ik vond de mogelijkheid om mijn eigen casus in te brengen erg waardevol." Hoewel sommige deelnemers het oefenen voor de camera als buiten hun comfortzone ervaren, benadrukken zij tegelijkertijd de meerwaarde ervan. Een geïnterviewde die een neutrale score gaf, licht dit toe: "Er zijn korte lijnen, de service is goed, en het aanbod van de opleiding sluit aan. De collega's zijn enthousiast over uitvoering. Wat we wel missen, is een stukje opvolging na de training. Je krijgt wel feedback, maar er is geen structureel moment om bijvoorbeeld na een maand terug te koppelen hoe het gaat en om vragen te stellen. Als dat in het programma wordt opgenomen, zou dat een waardevolle aanvulling zijn."

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is maar liefst tachtig procent van de geïnterviewden zeer tevreden en twintig procent tevreden over de trainer. Een van de respondenten vertelt: "De trainer was echt fantastisch: zeer enthousiast, doortastend en inhoudelijk sterk. Hij spiegelde goed en wist de groep echt mee te nemen. Hij is iemand van wie je graag iets aanneemt." Een ander voegt hieraan toe: "De trainer beheerst de methodieken echt goed en staat boven de stof. Daarnaast heeft hij enorm veel saleservaring, waar hij uit kan putten en die hij kan spiegelen naar de deelnemers. Wat ik ook waardeer, is de balans tussen wat de trainer uitlegt en wat de trainees zelf doen. Het is niet alleen zenden." Ook het persoonlijke contact en de interesse in de organisatie worden door meerdere geïnterviewden als zeer positief ervaren.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Kenneth Smit wordt verschaft, wordt door een grote meerderheid van de deelnemers als "volledig" en "goed verzorgd" beoordeeld. Een van de tevreden deelnemers legt uit: "Het trainingsmateriaal is uitstekend voorbereid. Het wordt altijd gecontroleerd en geüpdatet. Daarnaast wordt het aangevuld met voorbeelden van de trainer zelf of uit de praktijk. Het is wel veel papier in een map." Een andere geïnterviewde voegt hieraan toe: "Ik heb de map meegekregen, die telkens werd aangevuld met notities. Later is alle informatie nog per e-mail digitaal toegestuurd. Ik gebruik dit materiaal als naslagwerk, en het wordt ook aangeraden. Het helpt om na een gesprek alles nog eens door te lopen aan de hand van het naslagwerk, zodat je zeker weet dat je alles hebt meegenomen." Naast deze positieve feedback worden er ook verbeterpunten genoemd. Een respondent merkt op: "Het trainingsmateriaal bestond uit hand-outs en een verslag van de geleerde stof. Dit kregen we echter pas later toegestuurd, ongeveer een maand na afloop. We hadden dit eerder verwacht."

Een andere geïnterviewde suggereert: “Het zou handig zijn als er ook een digitaal portaal beschikbaar was. Zo kun je altijd en overal informatie opzoeken, zelfs als de map thuis ligt.” Een neutrale score wordt toegelicht met de volgende opmerking: “Ik zou aanraden om eerder een hand-out uit te delen. Dat zou tijdens de opleiding helpen om de inhoud beter te verwerken. Nu heb ik veel thuis gedaan.”

Accommodatie

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. Een van hen merkt op: “De locatie is voor mij goed bereikbaar, zowel met de auto als met de fiets. Er is voldoende parkeergelegenheid, de zaal is goed en het eten ook.” Een andere respondent vertelt lachend: “Het was in het NAC-stadion, en dat is niet mijn voetbalclub. Maar het is heel goed bereikbaar, er is voldoende parkeergelegenheid, en de catering en alles daaromheen was prima geregeld.” Voor een van de geïnterviewden was de reisafstand echter een reden om een ontevreden score te geven.

Natraject

Het natraject stemt de meeste geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Eén referent heeft de opleiding nog niet afgerond en heeft om die reden geen score toegekend. Het blijkt per opleiding te verschillen of er een certificaat wordt uitgereikt en of er een evaluatie plaatsvindt. Een van de respondenten zegt: “De trainer vroeg eigenlijk voortdurend na elk onderdeel hoe het ging in de groep. Deze training maakt onderdeel uit van een langere cursus, en aan het eind is er een toets, hoewel deze niet verplicht is. De trainer is bereikbaar voor vragen en reageert heel snel. Het heeft mij veel inzicht gegeven in welke structuur ik moet aanhouden. Daardoor heb ik meer zelfvertrouwen gekregen.” Een ander vult aan: “Er was geen concrete afsluiting, maar er werd benadrukt dat je vooral in de praktijk moet gaan oefenen. Alle stof is goed behandeld en ik heb een certificaat ontvangen. Wat het mij heeft gebracht, is nieuw inzicht in hoe ik verkoopgesprekken moet voeren. Voorheen gaf ik vooral veel informatie, maar nu heb ik geleerd om meer vragen te stellen en te kijken waar de interesse van de klant ligt.” Een derde geïnterviewde benoemt: “Ik heb nu veel meer grip op mijn salesproces. Ik weet beter wie ik ben, ook qua persoonlijkheidstype, en we hebben alle stappen van het salesproces van mijn bedrijf helder uitgewerkt.” De nazorg wordt door verschillende referenten als positief ervaren. Een van hen zegt: “De trainer houdt goed contact en vraagt regelmatig hoe het gaat en wat de voortgang is. Hij checkt ook bij de deelnemers of er behoefte is aan een vervolgopleiding.” Een ander deelt: “Er kwam iemand langs om mij verder te helpen.” Een derde merkt op: “Onze vaste contactpersoon heeft meerdere keren contact opgenomen om te vragen of we tevreden zijn, of er opmerkingen zijn en hoe we de theorie in de praktijk brengen. Dat vind ik heel waardevol.” Een geïnterviewde die noch tevreden noch ontevreden is, geeft aan: “Er is niet echt sprake van een formele afronding. Ik denk dat er nog wel een vorm van nazorg in het traject mag worden opgenomen.”

Organisatie en Administratie

De referenten die zicht hebben op de administratieve en organisatorische zaken, zijn unaniem van mening dat Kenneth Smit dit goed heeft geregeld. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ervaren. Een van hen zegt: “Geen aanmerkingen, alles is top geregeld.” Een ander vult aan: “De organisatie en administratie worden verzorgd door een vaste contactpersoon die goed met ons meedenkt, wat ik als erg prettig ervaar.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de geïnterviewden die daar zicht op hebben tevreden tot zeer tevreden. Zij bevestigen dat dit op een prima manier verloopt. Een van hen zegt: “Er is een vaste contactpersoon die ook na afloop contact heeft gezocht. Een stukje nazorg is geleverd, inclusief een evaluatie.” Een andere referent vult aan: “Ik waardeer het dat er regelmatig contactmomenten zijn met de contactpersoon. Hij informeert naar de voortgang en vraagt of er nog iets nodig is. Dat voelt heel betrokken en professioneel.” Een derde geïnterviewde merkt op: “Mijn contactpersoon is oprecht. En wat ik heel knap vind, is dat hij persoonlijke punten onthoudt en daar altijd op terugkomt. Hoe hij dat doet, weet ik niet, maar het doet echt iets voor mij.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meeste geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Een van hen merkt op: "Nederlanders vinden altijd alles duur," zegt hij, "maar ik vond het prima. Ik heb eigenlijk geen benchmark uitgevoerd, maar de prijs leek me goed." Een andere respondent zegt: "Het is een dure training, maar de kwaliteit is er ook naar." Een derde geïnterviewde deelt: "Ik hoefde de opleiding zelf niet te betalen. Wat de prijs betreft, vond ik het oké. Maar ik kan me voorstellen dat het anders is als je het zelf moet betalen." Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en hebben om die reden geen score toegekend.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Kenneth Smit; referenten prijzen de kwaliteit van de opleiding en alles wat daarbij komt kijken. Een van hen zegt: "Het stapsgewijze leren, waarbij je een stukje theorie krijgt en dit daarna direct toepast, werkt heel goed. De trainer is erg enthousiast, heeft veel kennis en geeft allerlei tips en tricks." Een ander benadrukt de communicatie met de organisatie: "De inhoud van de opleiding en de communicatie naar de organisatie zijn uitstekend. Medewerkers hebben zelf gevraagd om een vervolgopleiding." De praktische toepasbaarheid wordt door velen gewaardeerd, zoals een respondent aangeeft: "Verkoop draait om gesprekken voeren en verbinding maken, en dat leer je hier heel duidelijk." Een ander noemt de training zelfs een verrijking: "Ik heb de opleiding al aanbevolen aan anderen." Ook de aansluiting op de dagelijkse praktijk wordt geprezen. Ook de inzet van de trainer maakt indruk, zoals een geïnterviewde vertelt: "In twee dagen geeft hij 100% van zijn energie, en dat doet hij vijf dagen per week." Een ander prijst de werkvormen: "De rollenspellen laten goed zien waar je in de praktijk tegenaan loopt en hoe je dat kunt aanpakken." Tot slot roemt een referent de organisatie als geheel: "Het aanbod en de betrokkenheid zijn fantastisch, en de vaste contactpersoon kent de organisatie goed."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Kenneth Smit op 22-01-2025.

Algemeen

Kenneth Smit bestaat al meer dan dertig jaar en is marktleider in praktijkgerichte sales- en managementtrainingen. De opdrachtgevers van het bureau variëren van mkb-bedrijven tot internationale beursgenoteerde ondernemingen. Kenneth Smit is gevestigd in 's-Hertogenbosch en heeft een landelijk netwerk van ruim 60 professionele trainers die werken op franchisebasis. Het aanbod van Kenneth Smit bevat praktijkgerichte maatwerktrainingen en een breed scala aan open trainingen. De trainingen worden gekenmerkt door een beperkte groepsomvang van maximaal acht personen, praktijksituaties op maat en een persoonlijke, intensieve benadering. De speciale accenten per deelnemer in de open trainingen maken dat ook in deze trajecten sprake is van individueel maatwerk. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op zowel incompany trainingen als opleidingen met open inschrijving.

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. De meeste trainers werken al langere tijd bij het bureau en zijn in staat gedrag van teams of individuen te veranderen op verschillende niveaus. Door het bewust werven van trainers met specifieke branche-ervaring kan Kenneth Smit trainingen bieden voor specifieke doelgroepen. Nieuwe trainers worden intern opgeleid volgens een uitgebreid trainingsprogramma, waarbij ook aan de verdere ontwikkeling van didactische vaardigheden wordt gewerkt. De trainers worden gecoacht en getraind op inhoud en didactiek via een jaarlijkse interne opleidingskalender. Hiervoor staan zeer ervaren collega-trainers opgelijnd die als interne opleider zorg dragen voor de continue ontwikkeling van alle trainers.

Continuïteit

Kenneth Smit heeft in de loop der jaren een trouw klantenbestand opgebouwd. Voor veel bedrijven is het bureau preferred supplier voor commerciële trainingen en managementtrainingen. Hierbij gaat het vaak om een langdurig samenwerkingsverband, vooral omdat Kenneth Smit gelooft in langlopende trajecten waarin gebouwd kan worden aan veranderingsprocessen. Het bureau is alert op de veranderende deelnemer: medewerkers uit de Generatie Z hebben een andere manier van leren. Het bureau zet in op het aanbieden van verschillende manieren van leren via een digitaal platform en met jongere trainers. Gezien de informatie verstrekt tijdens het bezoek en de positieve 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. Zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen omzet en zij zijn 'eigenaar' van hun klanten. Zij benaderen hun klanten actief en werken hierbij als collectief samen bij grote accounts. Van de trainers wordt verwacht dat zij op directieniveau en op de andere niveaus kunnen schakelen. Kenneth Smit vindt dit belangrijk om het proces van een bedrijf goed te kunnen doorgronden en om midden in een organisatie te kunnen staan. Opdrachtgevers waarderen Kenneth Smit vanwege de kwaliteit van de trainers, de praktische toepasbaarheid van de trainingen en het maatwerk dat wordt geleverd. Dat blijkt zowel uit de gegeven feedback als uit het feit dat opdrachtgevers het bureau steeds opnieuw weten te vinden.

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