

Klanttevredenheidsonderzoek

Mensium B.V.

28-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Mensium 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 het haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				20%	70%
Opleidingsprogramma③				10%	70%
Uitvoering			10%	10%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal④				40%	50%
Accommodatie⑤					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer⑥			10%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Mensium B.V. (hierna Mensium te noemen) geeft aan al langere tijd zaken te doen met het bureau. De ervaringen zijn goed. Enkele zeggen ieder: "We zijn een aantal jaren geleden begonnen met trainingen bij hen af te nemen. Wij zochten opleiders met ervaring bij de overheid. Mensium beantwoordt in dat en andere opzichten aan onze verwachtingen" en "Ik had al meer ervaringen bij Mensium opgedaan met vorige trainingen. Daarop borduren we met tevredenheid voort." Enkele anderen lichten hun keuze voor Mensium ieder als volgt toe: "Mensium luistert goed naar onze vragen en speelt erop in", "Wij zijn erg enthousiast over deze specifieke trainer van Mensium" en "We doen graag zaken met hen omdat ze weten wat er speelt in de markt, flexibel zijn en meedenken over wat bij ons past."

Allen die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Men is tevreden over de wijze waarop de behoeften van de opdrachtgever worden gepeild en hieraan op proactieve gehoor wordt gegeven. Daarbij wordt een realistisch beeld geschetst van de mogelijkheden. Enkele reacties: "De contactpersoon heeft uitgebreid gevraagd naar onze wensen voor iedere doelgroep. Dit heeft geresulteerd in drie op maat gemaakte trainingen", "Er is goed naar ons geluisterd. Ze kwamen zelf ook met ideeën die prima aansloten bij wat wij zochten", "In eerste instantie spreek ik met een contactpersoon. Daarna gaat het de diepte in met het team in kwestie. De vraagstelling wordt goed blootgelegd" en "Als ik vertel hoe ik het aangepakt wil hebben, gaan ze altijd kijken of dat kan. Ze brengen zelf ook dingen in. En als het niet mogelijk is, dan zeggen ze dat." Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept bij alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud van de trainingen wordt er helder in omschreven. Het programma sluit voldoende aan bij wat er in de intake is besproken. Enkele reacties: "De grote lijnen worden helder uitgezet", "Uit het programma bleek hoe goed ze naar ons hadden geluisterd. Al onze wensen stonden erin" en "Afhankelijk van de uitkomsten van de intake wordt er een plan op papier gezet dat bij ons past." Het programma laat voldoende ruimte voor aanpassing ter plekke. Een referent: "Een offerte is iets statisch op papier. Op het moment dat je met een groep aan de gang gaat, ontstaat er iets. Die ruimte is er altijd." De financiële kant van de zaak komt helder en volgens afspraak op papier." Twee referenten geven geen score voor het opleidingsprogramma, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Met uitzondering van één toegekende 'drie' worden er voor de uitvoering uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Men is over het geheel genomen goed te spreken over het maatwerk gehalte en de aandacht voor zowel individuele- als groepsontwikkeling: "Het was echt op maat gemaakt. Er werd ingegaan op de actuele onderwerpen waarmee wij als team aan de slag wilden, zoals het geven van feedback", "Het was toegespitst op onze situatie en onze behoeften", "Ze gebruiken een bepaalde methode maar passen zich aan onze vraag aan", "Alle afdelingen hebben hun wensen kenbaar gemaakt. Het was afgestemd op de ontwikkelingsfase van mensen" en "Ieder deelnemer kreeg een persoonlijk profiel waaruit voorkeuren voor o.a. communicatie en informatieverwerking bleken. Ook werd er met iedereen een persoonlijk gesprek gevoerd." Men is tevreden over de diepgang en het niveau. "Ik hoor terug van mijn leidinggevenden dat ze de vinger goed op de zere plek weten te leggen. Dat is soms even schrikken, maar wordt daarna toch vaak als heel positief ervaren", aldus een referent ter illustratie. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het theoretisch niveau was wat te hoog voor de doelgroep." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Enkele zeggen: "Er is altijd ruimte om tijdens de training nog bij te stellen" en "Toen we zagen dat het niveau niet helemaal aansloot, is dat later hersteld."

Opleiders

Negentig procent van de referenten toont zich zeer tevreden over de opleiders; er wordt één score 'tevreden' toegekend. Men beoordeelt de docenten als deskundig en didactisch ervaren. Men is lovend over hun persoonlijke kwaliteiten en hun betrokkenheid. Een greep uit de reacties: "De trainers zijn heel kundig. Ze zijn prima in staat om de problematiek naar boven te halen", "De trainer bewaart altijd de rust. Hij weet de theorie en de praktijk perfect aan elkaar te koppelen", "De trainers weten meteen na binnenkomst wat er speelt binnen een team. Hun benadering naar de deelnemers toe is heel persoonlijk", "De trainer is een vlotte spreker, een inspirerend persoon. Hij sluit goed aan bij wat er leeft. De medewerkers waarderen dat erg", "De trainer is geweldig. Hij is heel toegankelijk en zorgt ervoor dat mensen zich kwetsbaar durven opstellen. Hij is enorm betrokken" en "Het zijn gedreven en gepassioneerde mensen. Ik krijg alleen maar positieve berichten over hen."

Trainingsmateriaal

Aan het trainingsmateriaal kennen allen die hun mening erover uitspreken, een score 'tevreden' tot 'zeer tevreden' toe. Het materiaal bestaat onder andere uit de resultaten van persoonlijkheidstesten, boeken en hand-outs van presentaties, die vaak op maat gemaakt zijn. Enkele reacties: "Het persoonlijkheidsprofiel was heel duidelijk, met een uitgebreide uitleg. Het was op mooi papier gedrukt", "Iedereen krijgt een net verzorgd rapport", "De lesboeken waren goed verzorgd", "We kregen geen boeken of mappen maar wel verwijzingen naar literatuur", "Alles wat nodig is wordt verzorgd en is aanwezig. In coronatijd werd al het materiaal online verstuurd", "Het materiaal bestond voornamelijk uit sheets. Het was aangepast aan onze behoeften" en "We zijn zelf betrokken geweest bij het maken van het lesmateriaal. Het was helemaal op maat." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

Natraject

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten (zeer) tevreden over het natraject. De nazorg is naar wens. Er wordt voldoende aandacht besteed aan evaluatie, borging en vervolgoopleidingen: "Er is met de deelnemers geëvalueerd en wij hebben daarna nog verschillende gesprekken gehad met de contactpersoon en de trainers", "Wij evalueren zelf met de deelnemers en koppelen dan aan hen terug. Er wordt goed doorgevraagd en gereageerd op feedback", "Mensium komt met prima tips voor de borging", "Ze denken goed mee over de opvolging" en "We zijn volop in overleg over een vervolgtraject. Zij komen zelf met ideeën. We hebben al een goed nieuw programma." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Iemand van ons heeft waarschijnlijk met de trainer gesproken op locatie, maar ik kan mij niet herinneren dat ik een evaluatie heb gehad met degene die de intake heeft verricht." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: "Mensen hebben echt inzicht gekregen in hun motivatie en hoe anderen op hen reageren", "Het heeft duidelijk een positieve uitwerking op teams", "Ze zijn meer bewust van elkaars stijl. Het heeft veel effect gehad, zowel individueel als op groepsniveau", "Het MT heeft de nodige handvatten meegekregen. We zijn weerbaarder geworden. De doelstellingen zijn bereikt." Het valt meerdere referenten op dat de trainingen een blijvend effect op langere termijn hebben: "Je merkt bij de directeurs dat het sterk leeft omdat wij het waarom goed hebben begrepen. Het is een ongoing proces" en "Uit de reacties, ook na langere tijd nog, blijkt dat er nog veel op terug gegrepen wordt. Dit is met trainingen van andere bureaus veel minder het geval."

Organisatie en Administratie

Acht van de tien referenten zijn over de organisatie en administratie tevreden tot zeer tevreden; er worden twee 'drieën' toegekend. De communicatie verloopt naar wens, evenals de facturering. De (zeer) tevreden gestemden loven Mensium om de zorgvuldigheid en klantvriendelijkheid. Enkele reacties: "Ze hebben veel geduld, klantvriendelijkheid en accuratesse", "De snelheid van reageren is goed. Ze komen afspraken goed na. Ze weten waarover ze het hebben", "Ze nemen ons veel werk uit handen. Ze regelen alles: de aan- en afmeldingen, het toesturen van materiaal. Ik hoef alleen maar de adressen aan te leveren", "We hebben weinig vragen over de facturering. Alles wordt op tijd gedaan. De communicatie is duidelijk. Afspraak is afspraak" en "De samenwerking met hen is heel fijn. Ook onze administratieve kracht is heel tevreden." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Er was wat onduidelijkheid rond de aanmelding van de deelnemers. We moesten ze eerst allemaal inschrijven, toen niet, en toen weer wel" en "Af en toe zit er wat ruis op de lijn. Dan denken wij dat er iets is afgesproken en dan blijkt dat niet zo te zijn."

Relatiebeheer

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er (zeer) tevreden over. Desgevraagd bevestigen enkelen dat zij nieuwsbrieven en uitnodigingen voor conferenties ontvangen. Ook treft men Mensium op LinkedIn. Het persoonlijke contact verloopt over het geheel genomen naar wens: “Onze contactpersoon is van begin tot einde betrokken gebleven. Hij was ook aanwezig bij de tussenevaluatie. Hij heeft goed meegedacht”, “Ze zijn flexibel en kijken altijd of ze mijn wensen kunnen realiseren. Als het niet kan, leggen ze goed uit waarom niet”, “We gaan weleens lunchen. Ze onderhouden de relatie op een nette manier. Ze nemen het initiatief maar je wordt niet gespannd” en “Onze contactpersoon is een van de weinigen onder onze aanbieders die zelf ook contact opneemt.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Uiteindelijk ben ik degene die beslist of er nog een traject wordt gegund. De band met mij kan wel wat warmer onderhouden worden. Andere leveranciers doen dat beter. Hier valt voor hen nog winst te behalen.” Eén overigens tevreden gestemde referent merkt nog op: “Onze trainer was een van de directeurs en tevens onze contactpersoon. Hij is vertrokken en wij zijn met hem meegegaan.” Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen tevreden tot zeer tevreden. “Ik vind sowieso dat de kwaliteit het enige is dat zou moeten tellen, maar de verhouding is hier ook nog eens heel goed”, “Het is best een pittige prijs, maar je krijgt wel waar voor je geld”, “Ik zie nu dat andere aanbieders wat goedkoper zijn, maar zij blinken ook echt uit in sommige workshops”, “De kwaliteit is altijd goed en het prijskaartje past erbij” en “Ze hebben het hele personeel getraind. Uiteindelijk betalen we een reële prijs per medewerker.” Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Mensium zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de trainers en hun persoonlijke betrokkenheid: “Een training valt of staat met de trainer. De trainers van Mensium hebben expertise op het onderwerp. Ze zijn in staat om in begrijpelijke taal de mensen mee te nemen. Ze geven concrete handvatten. Hun adviezen worden als heel waardevol ervaren” en “Ze zijn vakbekwaam. Ze leggen het rustig uit. Ze brengen een goede energie mee.” Ook over de onderlinge samenwerking en het maatwerk is men enthousiast: “Mensium is een partij met wie wij heel graag zakendoen. De lijntjes zijn kort, ze zijn flexibel en makkelijk bereikbaar”, “Het is prettig samenwerken. Ze leven zich in in onze organisatie, luisteren en zijn oplossingsgericht. Ze durven ook ‘nee’ te zeggen als ze denken dat ze niet verder kunnen”, “De sterke kant van de training was dat hij op maat gemaakt kon worden” en “Ze begrijpen voor wie ze het doen. Daardoor ontstaat er maatwerk.” Een referent voegt nog toe: “Ze willen echt dat de training iets oplevert. Dat zie je terug in de resultaten.” Eén geïnterviewde zet nog een kanttekening: “Wij hebben gehoord dat, nu een van de directieleden is vertrokken, Mensium zich misschien alleen nog gaat toeleggen op coaching en niet meer op opleidingen. Dat zouden we jammer vinden.” Allen geven desgevraagd aan dat zij genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Mensium aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie②				10%	70%
Natraject③		10%	10%	30%	40%
Organisatie en Administratie④			10%	30%	50%
Relatiebeheer⑤		10%	10%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%		40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor meerdere referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Mensium geldt dat hun deelname aan een open opleiding voortvloeide uit een ander traject bij Mensium. Enkel merken in dit kader ieder op: "Ik had al een coachingstraject bij Mensium gedaan en dat was goed bevallen. Het was een logische stap om ook deze training bij hen te doen", "De practitioner opleiding smaakte naar meer" en "Ik had bij Mensium loopbaanbegeleiding gedaan en wilde graag nog wat verdieping." Anderen geven aan dat zij via-via met Mensium in aanraking zijn gekomen: "Een familielid had er een training gevolgd en was super enthousiast" en "Mijn werkgever beval hen aan. Hij had goede ervaringen met hen." Een referent voegt nog toe: "Ik heb nog naar andere aanbieders gekeken maar daar was het traject erg kort. Ik vond het fijn dat er bij Mensium steeds een maandje tussen zat, zodat je tussentijds kon oefenen."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze zijn te spreken over de aanmelding, de voorbereidende communicatie en het persoonlijk contact: “De planner nam contact op via TEAMS. Daar kon je al je vragen stellen”, “De communicatie en correspondentie verlopen perfect. Je werd netjes op de hoogte gebracht van tijd en plaats. We hebben zelfs nog een proefles gehad”, “Je krijgt twee weken van tevoren een bevestiging en één of twee dagen vooraf nog een reminder. Het materiaal ontvang je ruim op tijd” en “Ik heb een intake gehad met de trainer waarin we hebben gesproken over mijn vooropleiding. Er is afgesproken dat ze mij zouden helpen het gat in mijn kennis te dichten, wat ze overigens ook gedaan hebben.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. De inhoud van de opleidingen wordt er naar hun mening helder in omschreven. De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Enkele reacties: “Alle informatie was in het programma te vinden. Het klopte met hoe het in werkelijkheid was”, “De data en de tijden zijn goed te vinden op de website, net als de prijzen” en “Er worden genoeg voorbeelden gegeven om de juiste opleiding te kunnen kiezen.”

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid zijn naar verwachting, evenals de structuur en de balans tussen theorie en praktijk: “Je kon meteen oefenen met cases die je vanuit de praktijk inbracht. Dat geeft heel veel herkenning. Het is erg leerzaam”, “Je oefent in tweetallen, er is intervisie in sub-groepjes en je wisselt uit over je scriptie. Er wordt ook plenair geoefend. Het is heel afwisselend en interactief”, “Je bent veel bezig met het delen van ervaringen. De opbouw van de training was goed en afwisselend. De onderwerpen zijn heel breed. Ze hielden een fijne balans aan tussen toelichting op de theorie en het aan de slag gaan” en “De opbouw en de inhoud waren perfect. De manier waarop het werd aangeboden zorgde voor een maximaal rendement.” Ook over de groepsgrootte, de veiligheid en de hoeveelheid individuele aandacht is men tevreden: “De groepsgrootte van 12 was ideaal, niet te groot en niet te klein”, “Het was een klein clubje. Iedereen kwam goed aan bod. Je krijgt de tijd, de rust en de ruimte om jezelf te zijn”, “Er is voldoende veiligheid om je kwetsbaar op te stellen. Ze stellen de vragen zó dat je geprikkeld wordt om zelf op zoek te gaan naar het antwoord, zonder dat je je aangevallen voelt” en “Er werd echt naar jou als persoon gekeken en geluisterd.”

Opleiders

Ook de opleiders roepen uitsluitend goedkeurende reacties op. Tachtig procent van de referenten kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men prijst hen om hun kennis en didactische en persoonlijke vaardigheden: “De trainer was super bekwaam en heel praktijkgericht. Hij had meteen het vertrouwen van de deelnemers”, “De trainer had ruim voldoende kennis. Hij was concreet en praktijkgericht. Hij had veel feeling met de groep”, “De trainers stralen rust, veiligheid en vertrouwen uit”, “Ze zijn heel intuïtief. Ze durven kwetsbaar te zijn. Ze weten heel goed om te gaan met de sfeer en de dynamiek in de groep. Ze geven het individu genoeg kennis en aandacht om weer verder te kunnen”, “Ze geven iedereen de kans om dingen te delen. Ze kunnen goed observeren en een stukje richting geven” en “De trainer durfde af te wijken van de standaard zonder dat het irritant werd. Als iemand iets anders nodig had, dan werd daar tijd en ruimte voor gecreëerd, maar wel vanuit de theorie, zodat het voor iedereen interessant was.” Ook over de betrokkenheid van de trainers is men enthousiast: “Ze laten hun liefde voor de stof doorklinken in de interactie. Ze zijn in staat om het iedere keer anders aan te bieden zodat je er een gevoel bij krijgt” en “Ze zijn zowel begaan met de stof als met de deelnemer. Ze sluiten op een stimulerende en prettige manier aan bij individuele vragen.” Men is lovend over de praktijkervaring van de trainers: “De trainer was zelf ook ondernemer en had een hele zoektocht gedaan”, “De trainers zijn actief als coach. Eén van hen was ook therapeut” en “Ze hadden veel ervaring op het gebied van communicatie, maar ook met het gezond houden van lichaam en geest.” Er veelal sprake van twee trainers. Dit bevalt goed: “De twee trainers wisselden elkaar af. De één was heel rustig en bekwaam. De ander was net zo deskundig, maar had een wat frivolere stijl. Ze vulden elkaar heel leuk aan” en “De trainers hebben allebei hun kwaliteiten en belichten de stof vanuit verschillende gezichtspunten. Dat is heel verrijkend.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde, kennen allen een score 'vier' of 'vijf' toe aan het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit cursusmappen, presentaties en digitale lesstof. Het voldoet qua inhoud en vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen en men vindt hem goed te gebruiken als naslagwerk. Enkele reacties: "We kregen een digitale hand-out met wat highlights over hoe een goede pitch eruitziet", "We kregen bij elke workshop iets op papier en ook wat digitale informatie", "De cursusmappen zijn goed geschikt om naderhand nog iets in op te zoeken", "Ik zal de map zeker nog weleens bekijken. Ook over de digitale slides ben ik heel tevreden" en "De syllabus is duidelijk in hoofdstukken ingedeeld. Hij past goed bij de training. Hij bood bovendien een goede voorbereiding op het examen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De opdrachten die je van tevoren kreeg, waren niet erg concreet. Bovendien werd er nauwelijks iets mee gedaan in de cursus." Ook een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: "Gezien de prijs liet de vormgeving wel wat ruimte voor verbetering. Datzelfde geldt voor de eindredactie."

Accommodatie

Over de accommodatie is zeventig procent van de referenten zeer tevreden. Er wordt één score 'tevreden' toegekend. Twee referenten geven geen score omdat er in hun situatie uitsluitend sprake was van onlineopleidingen. Zowel de accommodatie als de voorzieningen en de omgeving zijn ruimschoots naar wens: "Het is een prachtige locatie. Het eten en drinken is er goed", "Er is voldoende parkeergelegenheid. De ruimtes zijn groot genoeg om in tweetallen te kunnen werken. Er wordt goed vers eten bereid", "De omgeving is prettig en het is goed te bereiken. De voorzieningen zijn top. Er zijn verschillende ruimtes voor oefeningen en gesprekken. Je doet er steeds weer inspiratie door op" en "Een van de locaties is perfect en professioneel. De ander is ook goed en heel huiselijk. De lunch is uitstekend." Een referent voegt nog toe: "Het speerpunt bij Mensium is werkgeluk. Het hele terrein straalt dat uit, met een straatje met een barretje, iets lekkers bij de koffie en een mooie, rustige omgeving."

Natraject

Afgezien van één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn allen die een score toekennen (zeer) tevreden over het natraject. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. De examenvoorbereiding en examinering verlopen naar tevredenheid. Enkele reacties: "Het examen zat goed in elkaar en paste bij de opleiding. Er was een theoriedeel en je moest een herkenbare metafoor over iemand schrijven. Ook hebben we de presentaties van de masters bijgewoond", "Je werd goed geïnformeerd over wat je kon verwachten. Je kreeg vlak van tevoren in de mail nog een herinnering aan je aandachtspunten. Ter voorbereiding kreeg je een meditatieoefening", "Ik kreeg op mijn scriptie prima feedback, waarmee ik verder kon" en "We moesten een persoonlijk profiel maken met NLP als de rode draad en dit presenteren. Het examen was de opleiding waardig." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Over de nazorg en de vervolgmogelijkheden is men over het geheel genomen tevreden: "We kregen achteraf nog een hand-out toegestuurd", "Sommige mensen hebben nog contact met de docenten met hulpvragen. Ik weet zeker dat ook ik bij hen terecht kan", "De trainers gaan een terugkomdag organiseren", "Ik heb naderhand nog een coachingstraject gehad" en "Ik ben de vervolgopleiding aan het doen." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Er is niet gereageerd op mijn feedback." Degene die een 'twee' toekent, geeft de volgende reden voor zijn score: "Er werd geen gelegenheid geboden om de docent later nog eens te bellen met vragen." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "Het voegt echt iets toe aan je cv", "Ik merk dat ik erdoor veranderd ben. Waar ik eerst mijn mond hield, zeg ik nu wat ik denk", "Ik heb geleerd hoe ik mezelf en anderen kan ondersteunen in de zoektocht naar een oplossing", "Ik kan beter voor mezelf opkomen. Ik durf feedback te geven en te vragen. Ik sta steviger in mijn schoenen", "Je stelt in de opleiding een persoonlijk doel. Dat was bij mij het aangeven van grenzen. De opleiding heeft mij hierbij erg geholpen", "Ook nu ik geen manager meer ben, is het handig voor de omgang met collega's. Ik kan hen beter inschatten", "Ik oordeel niet meer zo snel over mensen. Ik ben actiever in het maken van keuzes" en "Het was een heel leerzame periode en het heeft mij een nieuwe baan opgeleverd."

Organisatie en Administratie

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die de organisatie en administratie een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de bereikbaarheid, de communicatie, de accuratesse: “Ze hebben mij prima op de hoogte gehouden van de voortgang, ook in de coronaperiode als de lessen niet doorgingen”, “Ze reageren snel op vragen. De facturering klopt. Ze sturen je netjes de contactgegevens van je medestudenten”, “Je wordt keurig geïnformeerd over eventuele wijzigingen in de planning. Ze sturen op tijd alle spullen” en “Je krijgt direct een mail als je je aanmeldt. Je wordt prima meegenomen in wat ze van je verwachten voor het examen. De diploma's zien er netjes uit.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De communicatie via TEAMS was wat warrig. Er werd niet altijd even snel gereageerd.” Eén referent onthoudt zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer tonen zeven van de tien referenten zich (zeer) tevreden; daarnaast worden er één ‘drie’ en één ‘twee’ toegekend. Eén referent geeft geen mening, bij gebrek aan informatie. Mensium is actief op sociale media en verstuurt nieuwsbrieven en uitnodigingen. Enkele referenten: “Ik volg hen op LinkedIn”, “Ze hebben een goede website” en “We krijgen uitnodigingen voor netwerkbijeenkomsten waar je je kennis kunt uitbreiden.” Men is positief over het persoonlijk contact buiten de opleidingen om: “De docent is heel oprecht en menselijk. Als je iets nodig hebt, komt hij even checken of geeft hij wat uitgebreidere feedback”, “We kunnen nog vragen stellen aan de docent en met elkaar in contact blijven via TEAMS” en “Je kunt weleens met de docenten klankborden. Dat is heel persoonlijk, het tegenovergestelde van dat je een nummer bent.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “Ik zou het wel goed hebben gevonden als ze in coronatijd wat meer contact met de deelnemers hadden gezocht. Ook had ik best graag na een paar maanden nog eens gebeld willen worden.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik hoor niets meer van hen. Ik krijg geen nieuwsbrieven. Ik had een soort terugkomdag na een half jaar wel leuk gevonden, om te kijken wat het iedereen heeft gebracht en de theorie op te frissen. Ook zou ik wel updates willen ontvangen over NLP.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de acht referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score ‘twee’ toegekend. Enkele (zeer) tevreden gestemde referenten: “Het is niet buitensporig wat je betaalt”, “Als ik het vergelijk met mijn vorige aanbieder, is het heel goed”, “De prijs is nog te laag voor wat je krijgt, zeker vergeleken met andere trainingen”, “Ik wil nog verder met andere cursussen bij een ander bureau. Als ik kijk naar de prijzen daar, dan schrik ik daarvan” en “Als ik kijk naar wat ik eruit gehaald heb, dan is geen prijs te hoog.” De ontevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: “De kwaliteit is hoog, maar de prijs ook. Het zou voor minder kunnen.” Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief over de open opleidingen van Mensium. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, prijst men Mensium vooral om de kwaliteit van de opleiders en de inhoud. Men geeft aan: “De trainers zijn goed en ervaren”, “De docenten zijn mensen uit de praktijk. Ze werken bijvoorbeeld als consultant in het bedrijfsleven” en “Het is heel knap hoe de docenten de inhoud voor iedereen afzonderlijk tot leven brengen, aangepast aan het individu en met blijvend resultaat.” Verder zegt men: “De trainers voelen goed aan wat er speelt. Hun sterke kant is hun betrokkenheid en de vertrouwelijke sfeer. Je wordt uitgedaagd om met kleine stapjes uit je comfortzone te gaan, op een manier die bij je past”, “De kracht ligt in de rust en het vertrouwen dat de trainers uitstralen, in hoe ze naar je luisteren en hoe ze jouw doel in het oog houden” en “Met alle respect voor de theorie: die blijft veel beter hangen als je het goed uitgelegd krijgt en doorvoelt. Dat kan alleen met een trainer die een veilige sfeer creëert, je laat oefenen en reflecteren en die je feedback geeft. Maar ook eentje die je ook je angst onder ogen laat zien en je er doorheen laat gaan” en “De trainers staan open, hebben belangstelling en onthouden wat je zegt. Je hebt het gevoel dat er naar je wordt geluisterd. Je krijgt goede tips en trucs voor communicatie en verbinding. Het voelt als thuis komen. Een vertrouwd en geborgen gevoel.” Enkel en voegen ieder nog toe: “De groep was klein, waardoor er veel ruimte was voor persoonlijke vragen en ontwikkeling”, “Het was echt een do-workshop, met veel oefenen, out of the blue” en “Mensium heeft het met corona heel goed aangepakt, met zoveel mogelijk fysieke bijeenkomsten.” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de open opleidingen van Mensium aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Mensium B.V. op 28-02-2023.

Algemeen

Mensium is in de loop der jaren uitgegroeid tot de specialist op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en mobiliteit bij de overheid, het onderwijs, zorg & welzijn en cultuur. De dienstverlening is volledig ingericht op persoonlijke en professionele ontwikkeling. Opleiding en ontwikkeling zijn in de visie van Mensium essentieel en dragen bij aan persoonlijk leiderschap en zelfregie van de professional. Naast Opleiding & Ontwikkeling richt de expertise van Mensium zich op Arbeidsmobiliteit & Begeleiding en op Persoonlijkheid- & Teamanalyse. Er zijn verschillende leerlijnen ontwikkeld. Daarnaast worden er diverse trainingen en workshops aangeboden. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op het gehele opleidingsaanbod. Het gevarieerde opleidingsportfolio wordt zowel als maatwerk/incompany en in open aanbod verzorgd. Kenmerkend voor de opleidingen is de sterke praktijkgerichtheid in combinatie met de goede aansluiting bij de actualiteit. Uit het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het complete aanbod aan integrale HRM-dienstverlening in combinatie met de goede aansluiting bij het werkterrein en de persoonlijke betrokkenheid van de trainers/adviseurs, als pluspunten worden gezien.

Kwaliteit

Mensium beschikt over een gevarieerd aanbod van trainingen, opleidingen en cursussen, met name op het vlak van teamontwikkeling, samenwerken en communiceren. Met het brede portfolio wordt optimaal ingespeeld op de vragen vanuit de markt. De opleidingen worden verzorgd door consultants van het bureau. Deze specialisten op de betreffende vakgebieden staan borg voor de optimale koppeling met de dagelijkse praktijk en met de actualiteit. Daarnaast beschikt Mensium over een vaste groep van zelfstandige trainers die flexibel worden ingezet. Voor specifieke onderwerpen worden externe specialisten ingezet. Professionalisering is voor Mensium een structureel aandachtspunt. Voor deskundigheidsbevordering is er ruimschoots ruimte en aandacht. Zo komen tijdens trainersbijeenkomsten actuele ontwikkelingen aan de orde en wisselt men onderling kennis en ervaring uit. Op continue basis wordt de kwaliteit gemeten. Dat dit alles zijn vruchten afwerpt, blijkt uit de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd. De referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de dienstverlening van Mensium.

Continuïteit

Mensium is breed actief in de sectoren overheid, onderwijs, zorg & welzijn en cultuur. Ook is er een sterke focus op kwaliteit en innovatie. De opnieuw goede resultaten van het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de professionele en betrokken opstelling van adviseurs/trainers kenmerken de dienstverlening. Met betrekking tot de continuïteit heeft Mensium aangegeven dat nieuwe inzichten hebben geleid tot aanpassingen in het beleid. Zo is besloten dat men zich in de toekomst uitsluitend gaat richten op begeleidingstrajecten en dat de opleidingsactiviteiten gefaseerd zullen worden afgebouwd.

Bedrijfsgerichtheid

Vragen van klanten en ideeën van consultants, ingegeven door ontwikkelingen in de markt, bieden input tot initiatieven voor nieuwe activiteiten. Maatwerk is het uitgangspunt in de trainingen. Daaraan wordt bij incompany-trajecten onder meer invulling gegeven via een zorgvuldig voortraject. Bij open opleidingen wordt vooraf aan de deelnemers gevraagd naar specifieke aandachtspunten. De ruimte voor eigen inbreng, in combinatie met de ruime mogelijkheid om vragen te stellen, zorgt voor een goede aansluiting op de opleidingsbehoefte. Daarnaast, om het draagvlak te vergroten en de implementatie te borgen, vraagt Mensium in het voortraject betrokkenheid van de leidinggevende van de deelnemers. Deze persoons- en bedrijfsgerichte werkwijze laat zien dat Mensium oprechte aandacht heeft voor wat er speelt bij de cliënt.

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