

Klanttevredenheidsonderzoek

Kenneth Smit

15-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kenneth Smit vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				50%	10%
Accommodatie③					
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer④			10%	70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ④ Twee referenten kunnen hier geen oordeel geven

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Kenneth Smit, hebben tien referenten deelgenomen. De meerderheid van de referenten heeft al eerder trainingen afgenomen van Kenneth Smit, een deel deed dit voor het eerst. Van deze laatste groep zijn de meeste referenten door mond-op-mondreclame bij Kenneth Smit terechtgekomen. De referenten zijn allemaal betrokken geweest bij het voortraject en zij geven aan dat ze daar "tevreden" tot zelfs "zeer tevreden" over zijn. Dit wordt door een aantal van hen als volgt gemotiveerd: "We hebben als bedrijf al eerder naar tevredenheid samengewerkt met Kenneth Smit. Toen we weer behoefte hadden aan trainingen hadden, dachten we dan ook meteen aan hen". Een ander legt uit: "Ze hebben een vrij breed aanbod en bespreken van tevoren goed wat onze doelen zijn. Hierbij boden ze een goed bij ons passend programma waar wij heel tevreden over waren". De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen. Bij veel van de trajecten vindt er in het voortraject een intake met de deelnemers plaats. Respondenten zijn hier tevreden over. Ze geven verder aan dat de voorgesprekken informatief en nuttig zijn en dat er echt goed wordt geluisterd naar hun wensen.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel is er een grote tevredenheid onder de referenten over het volgende onderwerp; het opleidingsprogramma. Alle respondenten zeggen dat het opleidingsprogramma van Kenneth Smit voldeed aan hun wensen en dat er genoeg ruimte was om wijzigingen in het eerste aanbod aan te brengen en/of hun wensen kenbaar te maken. “In onze verkennende gesprekken hebben we goed duidelijk gemaakt waar wij als organisatie naar toe zouden willen werken. Kenneth Smit heeft op basis hiervan een voorstel gedaan waar wij ons in grote lijnen al in konden vinden. We hebben op detailniveau nog wat wijzigingen aangebracht,” zo vertelt een van de referenten. Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: “In de offerte werd op duidelijke wijze uitgelegd wat er precies zou worden geboden. Ook de kosten en de verantwoording hiervan waren helder”. De referenten zijn dan ook allemaal tevreden over dit onderwerp en dertig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”.

Uitvoering

De manier waarop Kenneth Smit de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Veertig procent van de geïnterviewden geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik heb alleen maar goede reacties gekregen, er was veel afwisseling in werkvormen en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers,” zo vertelt een van de enthousiaste referenten. De interactieve en afwisselende werkvormen worden door meerdere referenten naar voren gebracht als positief punt. Een andere respondent noemt nog de praktische toepasbaarheid als groot pluspunt van de trainingen van Kenneth Smit: “Het zijn echt praktijkgerichte opleidingen met oog voor nieuwe ontwikkelingen. Daar was iedereen erg over te spreken, onze deelnemers hebben al veel direct tijdens hun werk kunnen toepassen maar ondervinden ook zeker indirect positieve gevolgen”. Tenslotte zegt een van de respondenten nog over dit onderwerp: “de training was confronterend en leerzaam, de trainer was soms best scherp maar altijd op een respectvolle manier waar iedereen zich goed bij voelde”.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is men zeer te spreken over het niveau en de kwaliteit van de trainers/opleiders die door Kenneth Smit worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun betrokkenheid, hun professionaliteit en hun deskundigheid. Sommige referenten werken al langere tijd met dezelfde trainer(s): “Deze trainer is goed op de hoogte van onze bedrijfscultuur en kent ons inmiddels door en door. Dat werkt heel prettig en naar tevredenheid van alle partijen”. Andere referenten waren nog niet bekend met de trainer. Maar ook zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt: “Er was een goede klik. Dat heeft volgens mij ook te maken met het voortraject, daar werd goed bekeken wat onze (leer)behoeftes waren en hier werd een passende trainer bij gezocht”. En een andere respondent noemt de trainer(s) van Kenneth Smit “steengoed”. Hij voegt hieraan toe: “De trainer weet echt goed wat er speelt en wat er voor ons van belang is. De trainingen worden hierop aangepast en sluiten zo prima aan bij onze wensen”. Alle referenten zijn dan ook tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderwerp.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het materiaal, zij onthouden zich van het geven van een score. Het trainingsmateriaal dat door Kenneth Smit wordt verschaft, ziet er volgens alle overige ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier onder meer gesproken over digitaal materiaal en links naar relevante websites. Daarnaast hebben referenten het over sheets en eventueel aanvullend materiaal. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is ook nog eens goed te gebruiken als naslagwerk”. “We hebben tijdens de training vooral heel veel geoefend en het ondersteunende materiaal hierbij was interessant en nuttig. Ook wees de docent ons op een aantal interessante podcasts,” zo voegt een van de tevreden respondenten aan zijn score toe.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Het natraject is naar tevredenheid van een ruime meerderheid van de geïnterviewden. Voor zover de referenten daar zicht op hebben, zeggen ze dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald. “Ik ben heel erg tevreden over het traject, er is netjes toegewerkt naar het einddoel. Waar nodig werd er hier en daar tussentijds wat geschaafd aan de inhoud. Alles in overleg,” zo verwoordt een van de respondenten het. De referenten geven verder aan dat er regelmatig werd teruggekoppeld hoe de stand van zaken was. Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden over de manier waarop Kenneth Smit de diverse trajecten heeft afgerond: “We hebben er echt profijt van als organisatie. Goed werkende teams zijn essentieel in onze organisatie en daar dragen dit soort trajecten aan bij”. Een respondent zegt tenslotte nog over het natraject: “Met onze contactpersoon hebben we achteraf een gesprek gehad waarin we de resultaten hebben besproken en daar keken we ook of de doelen zijn bereikt en of er nog eventuele vervolgstappen nodig zijn”. De referent die hier een neutrale score geeft, vindt dat er bij langere trajecten vaker een tussentijdse terugkoppeling zou moeten zijn: “Ik zou wel wat vaker door de trainer op de hoogte willen worden gehouden van de voortgang”.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Kenneth Smit zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met Kenneth Smit en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort, mijn contactpersoon reageert snel en als ik vragen heb, worden deze altijd snel beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden Kenneth Smit goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd Kenneth Smit flexibel is: “Toen er bij ons onverwacht veel zieken waren onder de deelnemers, dachten ze goed met ons mee over mogelijke oplossingen”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen duidelijk en volledig zijn: “Helemaal niks op aan te merken”.

Relatiebeheer

Een referent is van mening dat Kenneth Smit iets actiever zou kunnen zijn in het onderhouden van de relatie: “Ze nemen zelf weinig initiatief, dat zou wel iets meer kunnen wat mij betreft”. Dat is de reden voor zijn neutrale score. Twee referenten hebben geen oordeel over dit onderwerp omdat zij hier zelf niet mee te maken hebben. De overige respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Kenneth Smit het relatiebeheer onderhoudt. Het relatiebeheer wordt door Kenneth Smit onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken. Als ik hier dan geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met mijn accountmanager bij Kenneth Smit,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van Kenneth Smit “niet opdringerig” en “prettig” en “professioneel en zakelijk”. Deze omschrijvingen geven goed aan hoe er door deze referenten over het relatiebeheer van Kenneth Smit wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. “Kenneth Smit is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Met name het persoonlijke en op maat gemaakte pakket dat wordt geboden is een goede verklaring voor de gevraagde prijzen,” zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: “Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, ze noemen de prijzen ‘behoorlijk’ maar vinden de kwaliteit erg goed: “Een prima verhouding dus”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Kenneth Smit komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Zij zijn allemaal erg tevreden over de samenwerking met deze organisatie: "Het is prettig werken met Kenneth Smit, ze snappen onze behoeftes en maken hier een mooi programma voor". "Kenneth Smit heeft goede en deskundige trainers in dienst die weten wat er speelt. De bijeenkomsten zelf zijn interactief en leerzaam en ze worden gewaardeerd door onze deelnemers," zo vertelt een andere respondent. Alle referenten geven desgevraagd aan dat ze de organisatie bij derden aan zouden bevelen: "Als dit ter sprake komt, zal ik ze zeker als goede optie noemen". Ook overwegen de referenten om in de toekomst nog een keer trainingen af te nemen bij Kenneth Smit: "We zijn tevreden dus dan is de keuze snel gemaakt".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	
Accommodatie				80%	20%
Natraject③				80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen oordeel over
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open programma-aanbod van Kenneth Smit hebben tien referenten hun medewerking verleend. Sommige van hen hebben al eerder opleidingen of trainingen bij Kenneth Smit afgenomen. Omdat zij tot nu altijd (zeer) tevreden waren, hebben zij nu opnieuw voor deze aanbieder gekozen. Een van de geïnterviewden legt uit: "Zij staan niet voor niets bekend als een hele goede opleider bij collega's en vakgenoten. Ook ik en mijn directe collega's hebben goede ervaringen met ze en dat is dan ook een reden om altijd eerst bij hen te kijken als we op zoek zijn naar een bepaalde training". Referenten die voor het eerst gebruik hebben gemaakt van het programma-aanbod van Kenneth Smit, vertellen dat zij door collega's of vakgenoten op deze aanbieder zijn gewezen: "Zij waren heel tevreden en raadden mij aan om daar eens te gaan kijken". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Zij zien Kenneth Smit als een professionele aanbieder die kwalitatief hoogwaardige trainingen op hun vakgebied aanbiedt. Verder zijn de respondenten allemaal tevreden over de manier waarop ze zich voor de diverse trainingen en opleidingen aan kunnen melden: "Dit is eenvoudig. Er staat veel info op de website maar als je meer wil weten, kan je ook even bellen". Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Kenneth Smit is volgens de geïnterviewden duidelijk en overzichtelijk. Het aanbod is te vinden op de website en de referenten geven aan dat zij hier gemakkelijk de weg in vinden. “Ik was gericht op zoek naar een toegankelijke cursus op het vlak van sales en op de site van Kenneth Smit stond een duidelijke beschrijving van de inhoud en de doelen van de diverse trainingen op dit gebied. Hierdoor kon ik goed bepalen of dit een geschikte cursus was voor mij,” zo vertelt een van de tevreden referenten. De overige referenten onderschrijven dit. Zij geven zonder uitzondering aan dat het programma van Kenneth Smit vooraf voldoende duidelijk is en dat zowel de inhoud, de doelstellingen als de prijzen van tevoren voldoende worden gespecificeerd. Een referent geeft hier nog een suggestie, hij zou het prettig vinden om reacties van eerdere deelnemers te lezen: “Dit geeft vaak een goed beeld van wat je kan verwachten dus het zou een goede aanvulling zijn als deze ook vermeld stonden”.

Uitvoering

De manier waarop Kenneth Smit de verschillende trainingen en/of opleidingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten, dertig procent is hier zelfs zeer tevreden over. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actualiteit die goed verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het was een leerzame cursus waarbij je niet achterover kon leunen. Er werd echt inzet verwacht en juist door zo’n actieve werkhouding neem je veel meer op”. Een van de respondenten geeft hier een score van zeer tevreden omdat hij heel enthousiast is geworden door de cursus: “Ik heb er echt energie van gekregen en had meteen zin om een aantal dingen ook in het echt uit te proberen”. De overige referenten onderschrijven dit. Zij zeggen verder nog dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Ook wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze veel handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases die werden behandeld en de wijze waarop we daarmee aan de slag gingen, we konden ook met eigen cases komen”.

Opleiders

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders/trainers die door Kenneth Smit worden ingezet. Een van deze tevreden referenten vertelt: “De trainer was heel erg goed, hij wist niet alleen heel veel maar legde dit ook duidelijk uit”. “Deze trainer had echt hart voor zijn vak, we mochten zo veel vragen stellen als we wilden. Hij zorgde ook voor veel extra materiaal en voorbeelden waardoor het allemaal een stuk meer ging leven,” aldus een andere referent. Deze citaten geven goed weer hoe de referenten over de trainers van Kenneth Smit denken, ze zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van deze opleiders. Een van hen zegt hier nog over: “Trainers zijn van doorslaggevend belang, zonder goede trainer levert zelfs een inhoudelijk goede training niet veel op. In het geval van Kenneth Smit zijn de trainers heel erg goed, ze zijn uitstekend voorbereid en ze brengen de stof enthousiast”.

Trainingsmateriaal

Drie referenten onthouden zich hier van het geven van een oordeel, zij hebben onvoldoende zich op het verstrekte cursusmateriaal. Het trainingsmateriaal dat door Kenneth Smit (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar de wens van de overgrote meerderheid van de overige respondenten. Slechts een van hen geeft hier een neutrale score. Over het cursusmateriaal zegt deze referent: “Ik vond het niveau wat tegenvallen. Dit was vrij standaard materiaal en weinig verdiepend”. De overige referenten zijn het hier niet mee eens, zij beschrijven het trainingsmateriaal juist als “zeer volledig” en “duidelijk”. Een van de tevreden respondenten voegt hier nog aan toe: “Het is gewoon fijn dat je na afloop van de cursusedagen nog iets hebt waar je naar terug kan grijpen. Bij mij blijft lang niet alles in één keer hangen, materiaal is daarom onontbeerlijk wat mij betreft”.

Accommodatie

Over de accommodaties waar door Kenneth Smit gebruik van wordt gemaakt, zijn alle referenten tevreden. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De accommodaties zijn volgens de respondenten goed geschikt voor hun doel en bieden de faciliteiten die je mag verwachten bij een dergelijke bijeenkomst. “We zaten in een prettige en lichte ruimte. Alles was netjes geregeld, we konden zelf koffie en thee pakken en verder was er een goede lunch,” zo legt een van de tevreden geïnterviewden uit. Een andere referent noemt hier de parkeergelegenheid als positief punt: “Er was lekker veel parkeerplek, dus dat leverde geen ongemak op”.

Natraject

Niet alle referenten hebben een mening over dit onderdeel, sommigen omdat het traject nog niet is afgerond en anderen omdat zij hier onvoldoende zicht op hebben. Degenen die hier wel een mening over hebben, zijn zonder uitzondering tevreden. Zij vinden dat Kenneth Smit genoeg zorg besteedt aan het natraject en dat hier op een prettige manier aan wordt vormgegeven. Een aantal referenten vertelt hier over een eindtoets die de afsluiting van de opleiding inluide: “Best spannend maar ook echt heel erg goed en nuttig. Hier kwam alles samen en overzag je goed wat je allemaal geleerd had en inmiddels dus ook kon toepassen”. Een van deze respondenten vertelt nog: “Na afloop van de training heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig, nu heb ik er vertrouwen in dat bepaalde, kleine, punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt”. En een laatste citaat tenslotte met betrekking tot dit onderwerp: “We kregen na afloop een certificaat uitgereikt en dat ging op een leuke manier. Het was zo echt een afsluiting”. De overige tevreden deelnemers hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun tevredenheid over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

De geïnterviewden zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop Kenneth Smit vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. “Kenneth Smit is een organisatie met veel ervaring en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoorden mijn vragen altijd snel en goed,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over hetzelfde onderwerp: “Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid scheidt en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht. Verder geven de referenten hier nog aan dat de facturen overeenstemmen met de prijzen op de website”.

Relatiebeheer

De referenten zijn unaniem in hun oordeel met betrekking tot dit onderdeel; zij zijn tevreden over de manier waarop Kenneth Smit het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. Andere referenten hebben meer contact met Kenneth Smit: “Ik krijg wel eens een telefoontje van mijn accountmanager. Dit zijn vrijblijvende en informatieve gesprekjes die ik op prijs stel”. Kortom, Kenneth Smit heeft een persoonlijk relatiebeheer waar de referenten erg over te spreken zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten geven met een grote meerderheid aan dat de verhouding tussen de prijs van de trainingen van Kenneth Smit en de kwaliteit in orde is. “Er hangt zeer zeker een pittig prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daarvoor terugkrijgt, is de prijs redelijk,” zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over hetzelfde onderwerp: “Het is dan misschien niet de goedkoopste opleiding maar door de vorm en de inhoud levert hij wel heel veel op. Dat levert ons uiteindelijk hopelijk geld op”. De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over dit onderdeel. Een referent is neutraal gestemd over dit onderdeel en geeft daarbij als toelichting dat hij de prijzen van trainingen over het algemeen veel te hoog vindt en “dit is daar geen uitzondering op”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Kenneth Smit. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde cursus en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het soepel en er wordt gewoon een uitstekend product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met Kenneth Smit: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben overall heel tevreden over het hele traject. De trainingen sluiten goed aan bij wat er speelt in onze branche en ze zijn inhoudelijk sterk". Met name de praktische insteek van de trainers wordt regelmatig als sterk punt genoemd: "Theorie kan zeker een belangrijk onderdeel zijn van een cursus maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Kenneth Smit te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Kenneth Smit dan ook bij derden aanbevelen. Een van de respondenten geeft als tip om reviews van deelnemers op de website te zetten: "Dan krijg je nog een beter beeld van wat je kan verwachten".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Kenneth Smit op 15-06-2023.

Algemeen

Kenneth Smit bestaat al meer dan dertig jaar en is marktleider in het uitvoeren van praktijkgerichte vaardigheidstrainingen op het gebied van sales- en managementtrainingen. Het doel van de trainingen is o.a. (persoonlijke) groei, sterke onderlinge verbinding en continuïteit van bedrijven. Kenneth Smit is gevestigd in Eindhoven en heeft een landelijk netwerk van ruim 60 professionele trainers. Het aanbod bevat praktijkgerichte maatwerktrainingen en een breed scala aan open trainingen. De speciale accenten per deelnemer in de open trainingen maken dat ook in deze trajecten sprake is van individueel maatwerk. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingstrajecten, zowel incompany 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. Hierbij kiest men bij voorkeur voor een langdurig samenwerkingsverband. Trainingen verzorgt Kenneth Smit via een franchiseconcept, waarbij meer dan 60 franchisenemers zijn aangesloten. De meeste trainers werken al langere tijd bij het bureau en zijn in staat om de gedragingen van teams of individuen te veranderen op verschillende niveaus. Elke trainer kan competentie-assessments afnemen en trainingen verzorgen op het gebied van teamontwikkeling. Door het bewust werven van trainers met specifieke branche-ervaring is Kenneth Smit in staat de ontwikkelde trainingen om te bouwen voor specifieke doelgroepen. Bij de werving van nieuwe trainers hanteert het bureau een strenge selectie volgens een vast protocol. Nieuwe trainers worden intern opgeleid volgens een uitgebreid, langdurig trainingsprogramma, waarbij ook aan de verdere ontwikkeling van didactische vaardigheden wordt gewerkt. Franchisenemers worden begeleid door een eigen commercieel manager. Zij worden daarnaast gecoacht en voortdurend getraind op inhoud en didactiek via een jaarlijkse interne opleidingskalender. Hiervoor staan zeer ervaren collega trainers opgelijnd die als interne opleider zorgdragen voor de continue ontwikkeling van alle franchisenemers (trainers). Daarnaast worden de trainers ondersteund op het vlak van marketing en sales.

Continuïteit

Kenneth Smit heeft in de loop der jaren een trouw klantenbestand opgebouwd. Voor veel (internationale) bedrijven is het bureau preferred supplier voor commerciële en management trainingen. Zoals terug te lezen is in de Cedeo-onderzoeken gaat het vaak om een langdurig samenwerkingsverband. Vooral omdat Kenneth Smit gelooft in langlopende trajecten waarin gebouwd kan worden aan veranderingsprocessen. Via netwerkbijeenkomsten, social media en publicaties bereikt men brede doelgroepen. Op nieuwe ontwikkelingen wordt alert ingespeeld; zo wordt in steeds meer trainingen gewerkt met persoonlijke opdrachten en monitoring daarvan door de trainers. Gezien de informatie verstrekt tijdens het bezoek, de systematische aanpak van de kwaliteitszorg en de opnieuw 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. Naast saleservaring is didactisch sterk zijn eveneens een eis. Het bureau biedt geen standaardtrainingen, maar maatwerk gebaseerd op de actuele situatie van de klant. De trainingen zijn vooral praktisch gericht. De theorie die aan de orde komt is altijd ondersteunend aan de praktijksituatie. Van trainers wordt verwacht dat zij op directieniveau kunnen schakelen. Kenneth Smit vindt dit belangrijk om het proces van een bedrijf goed te kunnen doorgronden en om midden in een organisatie te kunnen staan. De opdrachtgevers van het bureau variëren van MKB bedrijven tot internationale beursgenoteerde ondernemingen. De praktijkgerichte trainingen worden verder gekenmerkt door een beperkte groepsomvang van maximaal acht personen, de rollenspellen op maat en de persoonlijke, intensieve benadering. Opdrachtgevers ervaren de werkwijze van Kenneth Smit als zeer nuttig, effectief en efficiënt. Dat blijkt zowel uit hun feedback als uit het feit dat zij hen steeds opnieuw weten te vinden voor nieuwe trajecten.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het 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