

Klanttevredenheidsonderzoek

Global Knowledge Network Netherlands bv

06-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Global Knowledge Network Netherlands bv 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders②			10%	40%	40%
Trainingsmateriaal③				20%	20%
Accommodatie④					
Natraject⑤			20%	20%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ③ Zes referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ④ Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals dit wordt vormgegeven door Global Knowledge Network Netherlands (hierna Global Knowledge te noemen), zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Men geeft aan dat men beschikt over een vaste accountmanager die in dit stadium goed weet te luisteren, mee te denken en te adviseren. Velen doen dan ook al langere tijd zaken met hen waarbij Global Knowledge inmiddels ook preferred supplier is. Vaak volstaat in dit stadium telefonisch overleg, aangevuld met afspraken per mail. Daarnaast vertellen referenten dat zij het bureau uit hun netwerk kennen.

Enkele uitspraken ter toelichting: “Tot twee jaar geleden werkte ik bij een ander bedrijf. Daar deden we al zaken met hen. Bij mijn nieuwe werkgever heb ik hen opnieuw benaderd. Wat mij aanspreekt, is dat zij snel schakelen en de mogelijkheden duiden”, “We hebben inmiddels een goede relatie opgebouwd waarbij zij ons bedrijf echt begrijpen. Niets is hen te gek. Ze zorgen ook echt voor een stuk ontzorging” en “We bellen meestal eerst over onze wensen. Dan gaan we verder met de trainer en de accountmanager aan hun kant. Vanuit ons bedrijf worden er dan een technische collega plus de HR-afdeling bij betrokken. Vervolgens gaan zij alle mogelijkheden inventariseren, daarbij rekening houdend met onze planning.”

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd en besproken, volgt er een voorstel plus een offerte. Sommigen delen mee dat zij werken aan de hand van een raamovereenkomst waarin de financiële grenzen vastliggen. “In alle gevallen, beoordelen wij het als duidelijk. Aan de hand daarvan kunnen wij prima met elkaar samenwerken”, verklaart één van hen. Een volgende: “Als er na onze meeting nog vragen zouden zijn, dan neem ik contact op met de accountmanager. Hij schakelt dan direct door met collega's. Ook dat is heel prettig. De lijnen zijn kort en je krijgt goed advies.” “Global Knowledge is eigenlijk de eerste partij bij wie ik altijd kijk wat zij aanbieden. Vervolgens neem ik contact op om te kijken hoe we een standaard training kunnen ombouwen tot bijvoorbeeld een certificeringstraject dat we in-company kunnen inzetten”, vertelt een derde respondent. Al met al zijn op dit onderdeel alle referenten (zeer) tevreden.

Uitvoering

Aan de hand van hetgeen is afgesproken, worden de trainingen vormgegeven en uitgevoerd. Sommigen geven aan dat de trainingen een aantal keren zijn uitgesteld omdat men ervoor heeft gekozen om fysieke bijeenkomsten te organiseren. Dat heeft bij de meesten de voorkeur. Enkele referenten hebben daadwerkelijk zelf aan een training deelgenomen. Anderen baseren hun oordeel op de feedback van de deelnemers. “De trainingen worden positief ontvangen. Ze worden op een leuke manier in huis gegeven, zelfs als het een verplicht certificeringstraject is”, “Het geheel is goed. Global Knowledge weet altijd de juiste specialist bij het onderwerp te betrekken. Het is mensenwerk met een mooie dynamiek die ontstaat”, “Er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk. Zelfs online lukt dat. Men kan veel vragen stellen en het geheel is aansprekend. Een uurtje luisteren wordt afgewisseld met het doen van opdrachten” en “De werkvormen die gekozen worden, passen altijd prima bij het karakter van de training”, zijn enkele verklaringen over de mate van tevredenheid.

Opleiders

Acht van de negen referenten die feedback hebben ontvangen van de deelnemers, zijn (zeer) positief over de trainers. Zij worden gezien als vakkundig, inhoudelijk deskundig, gedreven en enthousiast. Ze komen met aansprekende voorbeelden uit de praktijken bij andere opdrachtgevers. Ook dat ervaart men als waardevol. Ter toelichting: “De trainer had een vlotte babbel en wist het goed over te brengen”, “Ze weten goed te schakelen op de groep. Het is wel afhankelijk van de persoon”, “Er wordt veel ruimte gelaten voor eigen inbreng van de deelnemers. Er wordt gewerkt in kleine groepjes waarna plenair een terugkoppeling volgt. De trainer begeleidt dit goed” en “Het geheel is afwisselend genoeg. Ook online valt er veel te doen met werkvormen.” Eén geïnterviewde geeft aan er te ver van af te staan om een oordeel te geven en een ander is neutraal. Dat heeft er met name mee te maken dat sommige trainers minder aansluiting weten te genereren bij de cursisten.

Trainingsmateriaal

Zes referenten willen geen score geven op dit onderwerp omdat zij zelf geen inzicht in de gebruikte materialen hebben en/of er weinig feedback over hebben ontvangen. De overige vier zijn van mening dat het materiaal toereikend is en bijdraagt aan het doel van de training. Er wordt gebruik gemaakt van materiaal van Global Knowledge en van de betreffende leveranciers. Men maakt melding van boeken en digitale varianten. Al met al sluit het goed aan, aldus de referenten.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden.

Natraject

Drie referenten vinden dat er niet echt sprake is van een natraject en onthouden zich dan ook van een oordeel. Twee anderen staan hier neutraal tegenover waarbij beiden aangeven dat er met hen zelf, in hun rol als opdrachtgever, geen nagesprek plaatsvindt. Dat zouden zij wel op prijs stellen. Anderen vertellen juist dat het een standaardprocedure is. Hoewel een enkeling aantekent dat Global Knowledge hierin meer proactief mag optreden. “We evalueren zowel met hen als intern. Een standaard rapportage vanuit hun kant, zou ik wel op prijs stellen”, verklaart een referent daarbij. Een volgende meldt: “Ik ervaar hen als servicegericht en klantvriendelijk. Dat heeft ermee te maken dat wij een item nog iets langer voor een testperiode wilden gebruiken. Na overleg met de accountmanager is dit gelukt. Dit is heel netjes afgehandeld.” Ook vertelt een respondent: “Men kijkt echt of de trainers met de hoogste score opnieuw ingezet kunnen worden. Dat is echt heel netjes.” Wanneer trainingen met een examen worden afgerond, ontvangen deelnemers na afloop een certificaat. In andere gevallen krijgt men een bewijs van deelname. Vijf referenten geven aan dat zij (zeer) tevreden zijn in dit stadium.

Organisatie en Administratie

Dat Global Knowledge de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt uit de bovenstaande scores. Men ervaart dat de afspraken goed worden nagekomen en informatie tijdig wordt toegestuurd. Ook roemt men de bereikbaarheid van de accountmanager en het bureau in zijn totaliteit. Enkele uitspraken: “Ze hebben de processen goed ingericht”, “De accountmanager schakelt heel snel”, “Mijn vaste contactpersoon is voor mij goed bereikbaar” en “Ik ervaar hen als heel soepel en flexibel.” Een, tevreden, referent tekent wel aan dat de facturen niet altijd kloppen. “Die moet ik altijd goed controleren dus kijk nog eens naar dat proces”, verklaart hij daarbij.

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer; zeven van de tien geven zelfs de maximale score. In het bijzonder prijst men de rol van de accountmanagers die zich zeer inzetten voor de klant. Typeringen als ‘deskundig’, ‘flexibel’ en ‘servicegericht’ worden aan hen toegekend. Ook stelt men het op prijs wanneer hij proactief contact opneemt. “En het is fijn dat we nieuws over aanbiedingen krijgen”, verklaart een geïnterviewde. Enkele referenten ontvangen nieuwsbrieven; anderen hebben zich daarvoor afgemeld. “Ik stel de korte lijnen erg op prijs. Onze contactpersoon is goed benaderbaar en weet afspraken makkelijk in te plannen”, vertelt een respondent. Tot slot verklaart één van hen nog dat reactie op mail vaak binnen een of twee dagen volgt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten tevreden. Men gebruikt woorden als ‘goed’, ‘netjes’ en ‘voldoende’. Zoals een van hen verklaart: “Het programma wordt echt op maat samengesteld. Dat maakt dat het de prijs waard is.” En een tweede: “Omdat het in-company wordt gegeven, is de prijs per deelnemer aantrekkelijk.” Ook wordt melding gemaakt van een mogelijkheid tot staffelkorting die Global Knowledge aanbiedt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot luidt de conclusie dat alle respondenten (zeer) tevreden zijn over de trainingen en samenwerking met Global Knowledge bij maatwerktrajecten. Gevraagd naar enkele positieve punten, wordt onder andere het volgende genoemd: “We werken met vaste gezichten en dat waarderen we zeer”, “Het brede aanbod en het maatwerk”, “Ze zijn proactief, schakelen snel door en denken echt met je mee”, “Ze komen hun afspraken na”, “Ze leveren echt toegevoegde waarde”, “Ik ervaar hen als klantvriendelijk en deskundig” en “Het grote aanbod in combinatie met zaken als snelle levering, meedenken en flexibiliteit in de mogelijkheden.” Twee referenten geven nog een suggestie: “Versterk je eigen positionering. Laat ons precies weten waar je onderscheidende vermogen ligt want veel trainingen worden ook door andere opleidingsaanbieders aangeboden” en “Kijk nog eens goed waar de behoefte van de klant ligt. Er is namelijk wat verwarring rondom het LMS-systeem van ons en dat van Global Knowledge. Laat deze meer op elkaar aansluiten.” Allen delen desgevraagd mee Global Knowledge aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				40%	10%
Accommodatie③				60%	
Natraject④			30%	40%	20%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op de accommodaties
- ④ Een referent heeft geen zicht op het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn tevreden en zeer tevreden over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals Global Knowledge) dit aanpakt. Sommigen hebben zelf deelgenomen aan een training; anderen baseren hun mening op feedback van deelnemers in hun rol als opdrachtgever. Uit de gesprekken blijkt dat men samenwerkt aan de hand van een raamovereenkomst waarbij kortingsstaffels worden gehanteerd. Global Knowledge is in veel gevallen ook de vaste leverancier voor bepaalde trainingen. Referenten benoemen in dit verband dat de lijnen kort zijn en dat men in dit stadium goed kan schakelen met de accountmanager. Daarnaast benoemt een geïnterviewde: "Zij hebben een groot aanbod en bieden ook doorgangsgarantie. Plus het feit dat zij internationaal werken, is voor ons allemaal een pre." Er zijn opdrachtgevers die de deelnemers inschrijven waarbij twee van hen de volgende kanttekeningen plaatsen: "Het is jammer dat trainingen worden geannuleerd of verschoven" en "Ik schrijf alle collega's in. Dan is het wel vervelend dat er een aantal categorieën is die ik elke keer opnieuw moet invullen. Zoals bijvoorbeeld het adres. Daar zou men eens naar kunnen kijken."

Opleidingsprogramma

Het programma, zoals referenten dit ontvangen of na kunnen lezen op de website, is voor iedereen helder en duidelijk. Hoewel een van hen aantekent: “Ik zou het op prijs stellen als bij de orderbevestiging ook de prijs wordt gemeld. Dan is meteen duidelijk voor welke prijs wij hebben ingeschreven. Zeker met het oog op het dan geldende actietarief.” Uit de gesprekken blijkt dat respondenten er ook voor kiezen om medewerkers (opnieuw) te laten certificeren. Een examen maakt dan onderdeel uit van een trainingstraject. Enkele uitspraken ter toelichting: “Alles wordt helder geformuleerd in het voorstel” en “In het verleden hebben zij een aanbesteding gewonnen. Nu dat is afgelopen, zijn ze ook heel netjes om de afspraken op zoveel mogelijk dezelfde condities voort te zetten.” Tot slot meldt een opdrachtgever: “Ik zie hen eigenlijk als een preferred supplier. Als eerste kijk ik altijd bij hen wat zij aanbieden.”

Uitvoering

De uitvoering kent louter positieve en zeer positieve reacties. Sommige trainingen zijn verschoven; andere hebben een digitale invulling gekregen in verband met de op dat moment geldende Corona-maatregelen. Voor de opdrachtgevers en deelnemers is dat geen probleem geweest. Een van hen merkt wel op: “Wij hebben er niet voor gekozen om het online te doen want daar leende het karakter van de training zich, in onze ogen, niet voor.” Gezien het feit dat de meesten zich baseren op feedback van de deelnemers wordt onder meer het volgende geantwoord: “Hoe de trainingen worden beleefd, is wisselend maar de bandbreedte is positief”, “De fysieke bijeenkomst is goed bevallen. Deelnemers hebben het als heel prettig en van toegevoegde waarde bestempeld” en “Ik heb Global Knowledge hier echt als een meedenkende en flexibele partner ervaren. Ze kwamen met oplossingen en hebben veel expertise in huis.”

Opleiders

Ook de opleiders oogsten veel lof. Men deelt mee vaak over dezelfde trainer te kunnen beschikken, gericht op een bepaalde expertise. Enkelen melden dat de reacties van de deelnemers wat wisselend kunnen zijn, ook afhankelijk van het onderwerp. Zoals een van hen zegt: “Het varieert van voldoende via goed tot uitstekend.” Een volgende geeft aan: “Zij worden ervaren als deskundig. Ook weten ze verschillende werkvormen te hanteren die aanspreken. De afspraken die wij hebben gemaakt, hebben ze goed vormgegeven.” Een derde meldt: “Er moet allereerst een klik zijn. Maar inmiddels weten zij precies wat wij willen. Zij hebben veel expertise in huis en zijn gepokt en gemazeld.” Daarnaast wordt nog gemeld: “Trainers hebben veel vakkennis maar kunnen ook ingaan op vragen.”

Trainingsmateriaal

Vijf opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een oordeel. De andere vijf melden dat het zowel materiaal van Global Knowledge kan zijn als materialen van een leverancier. In alle gevallen beoordelen zij deze als goed. Het leent zich als boekwerk voor kennisvermeerdering en als naslagwerk. Ook zijn deze hulpmiddelen geschikt ter voorbereiding op examens.

Accommodatie

Zes referenten die zicht hebben op de accommodaties, en/of zich baseren op de feedback, beoordelen dit onderdeel met een tevreden score. Locaties zijn goed bereikbaar en alle aanwezige faciliteiten zijn op orde. Enkelen vermelden dat ze geen klachten van deelnemers hebben ontvangen waarbij zij er dan van uit gaan dat alles goed is geweest. Wel merkt een van hen op het jammer te vinden dat er niet meerdere steden door het hele land worden aangeboden in plaats van alleen centraal gelegen locaties.

Natraject

In dit stadium krijgen referenten een formulier ter evaluatie aangereikt en eveneens een bewijs van deelname. Diegenen die een examen met goed gevolg hebben afgelegd, ontvangen een certificaat. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij van Global Knowledge geen terugkoppeling krijgt over ingevulde evaluatieformulieren. Drie anderen zijn neutraal in hun beoordeling: "Hou contact met mij als opdrachtgever. Zeker in deze tijd waarin kwaliteit een belangrijke graadmeter vormt", "Met mij als opdrachtgever is er geen standaard evaluatie. Ik denk wel dat ze dat met de managers doen" en "De toekomst zal het leren. We hebben nu afgesproken om een evaluatiemoment ook te standaardiseren." De overige zes zijn van mening dat Global Knowledge ook dit op een goede manier vormgeeft. Daarbij melden enkelen dat er meermaals per jaar een contactmoment wordt ingepland. Daar wordt ook het rendement van een training besproken en die is positief.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt door negen van de tien referenten beoordeeld met een (zeer) tevreden score. Men is van mening dat Global Knowledge goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Een van hen heeft wel een opmerking ten aanzien van de facturering: "Global Knowledge wil de factuur voor deelname hebben voldaan voordat een training plaatsvindt. Maar als ik het combineer met de betalingstermijn van dertig dagen, dan lukt dit niet altijd. Dus mijn advies is om nog eens naar dat proces te kijken." Een volgende merkt eveneens op dat er in het begin van de samenwerking wat uitdagingen lagen op het gebied van facturering. "Maar inmiddels heeft men de processen goed ingericht", zegt hij erbij. Anderen beamen dit en zoals een van hen zegt: "Soms is er wel eens een punt van aandacht, maar dat wordt dan heel snel uitgezocht en aangepast."

Relatiebeheer

Alle respondenten waarderen het relatiebeheer, zoals Global Knowledge dit vormgeeft. Een meerderheid geeft zelfs de hoogst mogelijke score. Men meldt dat er contact is met een vaste accountmanager met wie men prima kan schakelen en de lijnen kort zijn. Typeringen als 'klantvriendelijk', 'servicegericht' en 'flexibel' worden in dit verband genoemd. "Als ik mail, heb ik binnen een tot twee dagen een antwoord", "Het persoonlijke contact staat bij hen hoog in het vaandel", "Men is goed op de hoogte van wat ik belangrijk vind" en "Het loopt heel soepel", zijn enkele verklaringen ter toelichting.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten zijn van mening dat de trainingen voldoende rendement opleveren en de prijs dan ook rechtvaardigen. Raamovereenkomsten vormen het kader waarbinnen Global Knowledge afspraken nakomt. Ook merkt een aantal van hen op het te waarderen dat er actieperiodes zijn. Zoals een van hen meedeelt: "Qua prijs ontlopen aanbieders elkaar niet veel maar Global Knowledge levert wel toegevoegde waarde."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek, luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trainingen en de samenwerking. Samengevat wordt onder meer het volgende aan positieve punten benoemd: "Men zorgt eveneens voor de stuk ontzorging", "De snelheid en kwaliteit van handelen", "Ze komen na wat ze zeggen", "Ze zijn heel bereidwillig in het meedenken in oplossingen", "Het brede aanbod" en "De persoonlijke touch." Buiten hetgeen al eerder in het rapport als tips staan weergegeven, geeft een geïnterviewde als suggestie om een nieuwsbrief nog meer te laten aansluiten op de wensen van de klant. Al met al geven allen aan Global Knowledge aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Global Knowledge Network Netherlands bv op 06-04-2022.

Algemeen

Global Knowledge is wereldwijd marktleider in trainingen voor IT-professionals, zowel op het gebied van kennis als vaardigheden. Als onafhankelijke aanbieder levert de organisatie IT- en managementprofessionals een uitgebreid pakket aan cursussen van meerdere vendors. Global Knowledge levert een breed kennisportfolio in meer dan 100 landen, dankzij een internationaal netwerk van trainingslocaties en kantoren. Het aanbod is divers en gericht op het scala van technische trainingen, professional skills en eindgebruikerstrainingen. In juni 2021 is Global Knowledge samengegaan met Skillsoft om zich te ontwikkelen tot dé wereldwijde corporate leerorganisatie. Het bureau levert zowel maatwerk- en in-company trajecten als trainingen in het open aanbod. Dat doet men op meerdere manieren zoals klassikaal onderwijs, e-learning, virtuele classrooms en coaching.

Kwaliteit

Als marktleider heeft Global Knowledge kwaliteit hoog in het vaandel staan. Men maakt gebruik van de diensten van vaste trainers en ingehuurde experts. Deze laatste groep krijgt een compleet onboardings-traject aangeboden. Referenties, proeflessen, train-de-trainer programma's en screening op inhoud en pedagogische kwaliteiten maken daarvan onderdeel uit. Alle trainingen worden geëvalueerd; zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers en inkopers. Meting en borging vormen dan ook belangrijke speerpunten in de totale dienstverlening. Het business operations team bespreekt wekelijks de uitkomsten van de evaluaties bij de opdrachtgevers. Daar waar gewenst dan wel noodzakelijk neemt men actie om de kwaliteit te optimaliseren. Zo heeft Global Knowledge de aandachtspunten uit het vorige Cedeo-rapport nauwkeurig bestudeerd en aanpassingen doorgevoerd. Dat heeft tot een verhoging van de klanttevredenheid geleid, zowel bij maatwerk als bij open inschrijving.

Continuïteit

Mede dankzij het feit dat men vóór 2020 de service al verder had geoptimaliseerd aangaande actuele en digitale leervormen, heeft men in de Corona periode snel en vakkundig kunnen opschalen. Het aanbod is nog meer ingericht op alle vormen van hybride leren met een diversiteit aan leermiddelen. Alle benodigde tools op het gebied van hard - & soft skills zijn via Global Knowledge en Skillsoft te krijgen. Deze krachtenbundeling biedt een enorm palet aan mogelijkheden waarbij de klant op elk niveau kan worden bediend. Als deskundig expert partner én vanuit haar intermediaire rol gaat het bureau nog meer investeren in co-creatie trajecten met opdrachtgevers om te anticiperen op de veranderende vraagstellingen vanuit de markt. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Global Knowledge voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Global Knowledge om haar vakinhoudelijke expertise maar ook om hun klantvriendelijkheid en servicegerichtheid. Dat is mede te danken aan de verbindende rol van de accountmanager die zowel intern als extern goed weet te schakelen. Ook de inzet van de beste specialisten op hun vakgebied zorgen ervoor dat de klanttevredenheid is toegenomen. Global Knowledge wordt door de respondenten bestempeld als een betrouwbare partner voor IT-professionals.

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