

Klanttevredenheidsonderzoek

Computrain

19-05-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Computrain 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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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				50%	50%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering		10%		70%	20%
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal②			20%	70%	
Accommodatie③					
Natraject④			10%	70%	10%
Organisatie en Administratie			30%	40%	30%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Computrain geeft desgevraagd aan al langere tijd zaken te doen met het instituut. In veel gevallen is Computrain preferred supplier. Enkelen lichten hun keuze voor Computrain ieder als volgt toe: “De samenwerking gaat al een jaar of zeven terug. Computrain kwam toen als beste naar voren vanwege de combinatie tussen assortiment en prijs”, “Ze hebben een goede naam in de markt. Ze bieden goede trainingen”, “Wij hebben destijds meerdere partijen aangeschreven. Computrain was interessant voor ons omdat ze bepaalde zaken met Microsoft hebben opgepakt. Op het moment dat je met hen in gesprek gaat, blijkt dat ze goed meedenken, met ideeën komen en je ondersteunen. Ze zijn heel flexibel” en “Ze kwamen als meest geschikte partij uit de aanbesteding omdat ze het best snapten wat onze doelgroep nodig had.” Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt zorgvuldig navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Ook met de deelnemers is er soms overleg.

Enkele referenten: “De intake was met de docent en de accountmanager. Er is prima geluisterd naar onze wensen”, “Er is goed uitgevraagd wat we wilden leren en het programma is daarop aangepast”, “Ik haak met de deelnemers samen aan. Die hebben vaak ook inspraak in welke onderwerpen er behandeld worden” en “We overleggen met de vaste docent. Die kent ons goed. De afstemming is prima. Het komt altijd tot maatwerk.” De planning verloopt naar wens. Een referent: “We zitten wekelijks in overleg met de mensen die de training inplannen. De samenwerking verloopt goed.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De omschrijving van de inhoud van de training komt goed overeen met wat er in het voortraject is afgesproken. Er wordt voldoende gelegenheid gegeven voor bijstelling aan het concept. Ook de financiële kant van de zaak wordt op juiste wijze gepresenteerd. Enkele reacties: “De offerte was echt maatwerk. We herkenden onze wensen er meer dan voldoende in. De prijsafspraken zijn ook duidelijk”, “Het komt niet veel voor, maar als het nodig is, worden er aanpassingen gedaan” en “Als ze iets vergeten hebben in het programma, wordt dat snel opgelost.” Een referent voegt nog toe: “We hebben niet zozeer een echte offerte, maar we kiezen een opleiding uit de catalogus en zij passen die aan onze wensen aan. Dat biedt voor ons voldoende houvast.”

Uitvoering

Met uitzondering van één ontevreden gestemde, zijn allen goed te spreken over de uitvoering. Qua interactief niveau, praktijkgerichtheid en maatwerkgehalte voldoen de opleidingen ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: “We hebben zelf van tevoren casussen ingebracht. Het was heel interactief en praktijkgericht”, “Je kon als deelnemer voldoende vragen stellen en casussen inbrengen”, “Het is voldoende op onze leest geschoeid en gericht op onze praktijk. Ze denken goed mee”, “Ze hebben er vanuit hun pakket een heel eigen draai voor ons aan kunnen geven”, “Door de op ons gerichte inhoud merk ik dat het bij de mensen gaat leven” en “Ze kijken naar alternatieve mogelijkheden voor lesmateriaal. De training worden zo ingekort dat alleen de juiste stof overblijft. Ze zijn gedeeltelijk online en gedeeltelijk klassikaal op locatie. Het zijn echt maatwerktrainingen.” Een referent voegt nog toe: “Wij bieden een opleidingsstraat waarvan het gros van de opleidingen wordt verzorgd door Computrain. Het bevalt heel goed.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik kreeg terug dat de Agile opleiding de aansluiting met ons vakgebied een beetje miste. Het was niet praktisch genoeg. Het is te ver weg van onze leerdoelen.” Men geeft aan dat er voldoende ruimte is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Een referent ter illustratie: “Er werd tussentijds weleens bijgestuurd als het niet helemaal aansloot op de doelgroep. Dat verliep in goed overleg.”

Opleiders

Negen van de tien referenten kennen de docenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; daarnaast wordt er één score ‘drie’ gegeven. De trainers voldoen over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen ten aanzien van deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: “We zien aan de evaluaties dat de docenten goed scoren”, “Het zijn trainers met de nodige praktijkervaring en didactische bagage”, “De docent was fijn in de omgang en kon goed vertellen”, “Ik vond de trainer die ik gezien heb erg prettig. De deelnemers waren in grote lijnen enthousiast”, “Het zijn allemaal externe trainers die goed mee kunnen in het vak en onze vragen goed kunnen beantwoorden” en “De trainer was echt een coachende opleider. Hij had veel gevoel voor de mensen. Hij was in staat goed te schakelen en slaagde erin om iets met de mensen op te bouwen.” Indien de trainers eens wat minder goed bevallen, wordt dit naar wens opgelost. Een referent: “Over de meeste trainers waren we tevreden. Eén keer hebben we iemand gehad die wat minder goed was. Ze kwamen toen zelf met het voorstel om de meest ervaren trainer een vervangende training te laten geven. Dat was naar onze wens.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De trainer leefde zich niet helemaal goed in ons werkgebied in.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Hoewel sommige trainers uitstekend zijn, kunnen ze niet allemaal even goed meegaan in de dynamiek van de groep.”

Trainingsmateriaal

Zeven van de acht referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden over. Twee geïnterviewden kennen een score 'drie' toe. Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken, mappen en digitaal studiemateriaal. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua vormgeving grotendeels aan de wensen. De tevreden gestemden zeggen: "Meestal bestellen wij het materiaal zelf, maar als Computrain het doet, is het ook in orde", "De boeken en de slides zien er prima uit", "De mensen brengen zelf hun casussen mee, en verder krijgen ze hand-outs en presentaties. Die voldoen goed", "Ze hebben van tevoren goede info gedeeld. Er is ook een leeromgeving waar je prima kunt oefenen" en "De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "We hebben een heel pak papier en een aantal boeken gekregen, maar het materiaal is niet aangeraakt" en "Het boek is bijna niet geraadpleegd in de training. De relevantie van het boek wordt steeds kleiner."

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek in-company of online waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden, afgezien van één iemand die een score 'drie' geeft. In veel gevallen is er sprake van (externe) examinering. Men is tevreden over de ondersteuning hierbij door Computrain. Enkele referenten: "Er wordt goed naar de examens toegewerkt" en "Computrain vervult zijn rol goed. De examinering is in handen van een andere partij binnen de holding. Toen er onduidelijkheden waren rond de beoordeling van de opdrachten, heeft Computrain het opgelost." In de regel ontvangen de deelnemers aan het einde van de opleiding een certificaat van deelname. "De toekenning van de certificaten verloopt goed", zegt een referent. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangereikt en wordt er mondeling met hen geëvalueerd. Ook met de opdrachtgever wordt er geëvalueerd. Men is tevreden over de wijze waarop er wordt omgegaan met feedback. Enkele reacties: "Er wordt na elke module met de deelnemers besproken waar ze tegenaan zij geloven", "We zijn tevreden over de terugkoppeling met de accountmanager. Computrain doet ook echt iets met de feedback" en "Indien nodig wordt ook de docent bij de evaluatie betrokken." Men kan goed uit de voeten met de mogelijkheden voor verdieping en vervolgttrajecten. Een referent ter illustratie: "Ze hebben er nog meerdere sessies achteraan geplakt. Ze borduren voort op voorgaande ervaringen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De aanpak wat betreft het evalueren kan beter. Ik krijg niet altijd een reactie op de deelnemer-evaluaties. Uiteindelijk moet ik het zelf vaak in een accountgesprek ter sprake brengen." Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men in meerderheid tevreden: "De mensen zijn heel positief. Als ze niet tevreden zouden zijn, zou ik dat als eerste horen", "We hebben voldoende kennis in huis gekregen", "Er doen meer deelnemers examen dan het aantal waarop we hebben gerekend", "Het slagingspercentage is prima", "De opleidingen zijn goed genoeg. Ze hebben er echt iets aan in de praktijk" en "Computrain heeft er alles aan gedaan om het tot een succes te maken." Eén referent toont zich wat minder positief over het resultaat: "Aan onze maatwerkbehoeften is niet tegemoet gekomen. Daarom ben ik niet helemaal tevreden."

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie zijn enigszins verdeeld. Zeven van de tien referenten zijn (zeer) tevreden; de overige drie zijn noch tevreden, noch ontevreden. Er is sprake van vaste contactpersonen voor organisatorische zaken. De (zeer) tevreden gestemden hebben geen klachten over de bereikbaarheid en de facturering. Zij prijzen Computrain onder meer om de getoonde flexibiliteit en accuratesse, de heldere communicatie en de stipte levering van lesmateriaal: "Ze zijn heel flexibel met data en tijden. Ze komen zelf ook met goede voorstellen", "Computrain verzorgt keurig de uitnodigingen en het materiaal. Zij geven netjes aan wat er nodig is", "Ik heb een contactpersoon die alles regelt. Het gaat heel laagdrempelig en ze leveren snel resultaten", "Ze zitten er bovenop. We hebben veelvuldig contact. De facturering is in orde. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid. Het is een professionele club" en "Alles loopt zoals het moet." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "We moeten er soms planning-technisch achteraan. Het kost hen veel tijd om goede trainers te pakken te krijgen. Misschien zoeken ze langer omdat ze weten dat wij hoge kwaliteit verlangen", "Het inplannen verliep een beetje rommelig en sommige facturen hebben we nog steeds niet gehad. Er zijn veel wisselingen geweest op de backoffice" en "Er worden slordigheidsfouten gemaakt. Dingen worden vergeten en materiaal arriveert niet op tijd."

Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer kennen alle referenten een score 'tevreden' tot 'zeer tevreden' toe. Zij geven aan dat zij zo nu en dan nieuwsbrieven en uitnodigingen ontvangen. De relatie wordt naar wens onderhouden. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. Enkele referenten: "We krijgen weleens uitnodigingen voor contactdagen die door een andere dochter van NCOI worden georganiseerd", "De contacten met de accountmanagers en de opleidingscoördinatoren zijn goed", "De accountmanager belt ons ook buiten de trajecten om. Hij informeert naar de ontwikkelingen en vraagt na of er hulp nodig is. We gaan weleens lunchen" en "Ze luisteren goed naar mijn opmerkingen. Ze hebben de intentie om iets met mijn feedback te doen. Waar nodig proberen ze compensatie te geven voor dingen die niet helemaal goed zijn gegaan."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe. Een greep uit de reacties: "Het is prijstechnisch concurrerend", "De prijzen zijn marktconform", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. We hebben de kwaliteit en prijzen bij Computrain vergeleken met die van andere aanbieders", "Wij nemen heel veel opleidingen af. De prijs is daardoor voor ons extra gunstig" en "De prijzen zijn uitstekend, mede omdat we vanuit Microsoft korting krijgen bij Computrain." Een referent voegt nog toe: "Ze zijn scherp op wat andere afdelingen binnen onze organisatie afnemen en proberen combinaties te maken die in ons voordeel zijn."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zijn positief in hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Computrain. Eén referent kent een score 'drie' toe, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van Computrain en de onderlinge samenwerking, prijst men de opleidingsaanbieder allereerst om de klantvriendelijkheid en het geleverde maatwerk: "Het persoonlijk contact met de docent en de accountmanager is prima", "Ze zijn flexibel en denken mee", "Ze staan dicht bij de organisatie", "Aan de ene kant zijn ze gestandaardiseerd maar aan de andere kant hebben ze altijd tijd en ruimte voor maatwerk, zonder dat dit meteen leidt tot verviervoudiging van de kosten", "Ze luisteren goed", "Ze kijken echt naar wat je wilt en zijn daar ook integer in. Als ze het niet in huis hebben of kunnen waarmaken, dan geven ze dat aan", "Ze snappen hoe het werkt, ze zijn heel erg betrokken en ze willen dat het tot een succes wordt" en "Ze zijn altijd bereid om te luisteren naar de wensen van de klant." Ook over de breedte van het aanbod is men goed te spreken: "Ze hebben een breed assortiment" en "Computrain heeft een breed palet aan opleidingen." Met uitzondering van de neutraal gestemde referent, bevestigen allen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Computrain aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				57%	43%
Opleidingsprogramma				57%	43%
Uitvoering				72%	28%
Opleiders				86%	14%
Trainingsmateriaal				72%	28%
Accommodatie				86%	14%
Natraject				86%	14%
Organisatie en Administratie			14%	86%	
Relatiebeheer				43%	57%
Prijs-kwaliteitverhouding②				72%	14%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				86%	14%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het grootste deel van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van Computrain bevestigt desgevraagd aan dat er sprake is van een al langer durende samenwerking: "Wij hebben een contract met NCOI. Computrain heeft veel opleidingen in huis die voor ons relevant zijn. De ervaringen zijn goed", "Wij hebben lang geleden marktonderzoek gedaan. Computrain was een van de leidende aanbieders in de markt. Inmiddels zijn ze voor ons preferred supplier", "Wij bieden hun open aanbod aan op ons platform. Wij hebben kritisch naar hun labels gekeken. Ze hebben een afspiegeling in huis van wat wij in de basis willen aanbieden", "Wij kiezen voor Computrain vanwege de kwaliteit en het volume dat ze kunnen afnemen" en "Computrain is niet de enige IT aanbieder maar wel een van de beste." Over het voortraject zijn alle geïnterviewden tevreden of zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. Enkele reacties: "Alles wordt moeiteloos geboekt via ons eigen boekingsstelsel", "De inschrijving loopt heel goed. Er wordt snel gehandeld. Onduidelijkheden worden prima opgelost" en "We hebben een dedicated contactpersoon. Er is altijd een intake om te kijken of het een maatwerk- of standaardopleiding moet worden."

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma kennen allen een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De inhoud van de opleidingen wordt duidelijk en in overeenstemming met de werkelijkheid omschreven. Enkele referenten: "Wij zijn zeer tevreden over onze studiegids", "Alles is helder" en "Zij hebben een voorkeurspositie op ons opleidingsportaal. Ze leveren de informatie heel compleet en kloppend bij ons aan." De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De uitvoering roept bij alle referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. Enkele reacties: "De evaluaties zijn goed", "We hebben alleen maar tevreden cursisten" en "We kunnen bij Computrain heel erg vertrouwen op de inhoudelijke kwaliteit." Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid van de opleidingen. Enkele referenten: "Het is heel interactief. Je zit allemaal met een beeldscherm voor je", "Er is meer dan voldoende gelegenheid om vragen te stellen" en "Het is heel praktijkgericht. Er wordt veel geoefend." Enkele anderen voegen ieder nog toe: "Er is heel goed ingespeeld op de overgang naar online onderwijs" en "Ze bieden de cursussen op verschillende niveaus aan, zodat iedereen op zijn of haar niveau kan instappen."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij beschikken naar de mening van de referenten over voldoende deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten. Enkelen zeggen ieder: "Uit de evaluaties blijkt dat de trainers veel kennis van zaken hebben en didactisch goed onderlegd zijn" en "Ik heb zelf ook deelgenomen aan een opleiding. Het was een leuke en aardige docent, hij was behulpzaam en had er voldoende verstand van." Een referent voegt nog toe: "Ik weet dat de docenten kalibratie-sessies hebben waarmee ze hun didactische kwaliteit op peil houden." De opleiders beschikken over voldoende praktijkervaring: "Het zijn vakdocenten die nog altijd werkzaam zijn in het vak" en "De docenten weten waar je tegenaan kunt lopen in de praktijk, en nemen die dingen meteen als leerpunten mee."

Trainingsmateriaal

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit boeken, hand-outs en digitale lesstof. Het voldoet goed aan de verwachtingen ten aanzien van de inhoud en de presentatie. "Ik zie weleens wat materiaal voorbij komen. Het ziet er netjes uit", "De hand-outs en de boeken voldoen prima", "De reacties zijn overwegend positief" en "We hebben de afgelopen jaren geen klachten gehad over het materiaal. Het voldoet prima."

Accommodatie

De accommodatie stemt alle referenten tevreden of zeer tevreden. De locaties zijn naar hun mening goed bereikbaar en de voorzieningen voldoen. Enkele reacties: "De accommodaties zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer", "De thee en koffie zijn prima verzorgd. Ze maken gebruik van een externe cateraar die hartstikke goed is", "De accommodatie was coronaproof. Er was genoeg plek" en "De leslokalen zijn prima, de faciliteiten idem dito. De stoelen zitten lekker en de pc's staan netjes klaar."

Natraject

Alle referenten kennen het natraject een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De cursisten ontvangen een bewijs van deelname en/of een diploma bij examinering. De ondersteuning vanuit Computrain is naar wens. "Er wordt goed toegewerkt naar de examens", aldus een referent. De examinering is veelal extern en verloopt over het geheel genomen zonder problemen. "Wij krijgen bijna nooit klachten rond de examinering", zegt iemand. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. De uitkomsten hiervan worden met de opdrachtgever besproken. Er wordt naar de mening van de meeste referenten goed geluisterd naar hun feedback. Enkele reacties: "Wij leggen onze evaluaties naast die van hen. Dat komt meestal goed met elkaar overeen, ook al focussen zij op alle deelnemers en niet alleen op die van ons" en "We koppelen regelmatig terug over de evaluaties. Er wordt ook echt iets met onze feedback gedaan." Over de resultaten van de opleidingen is men goed te spreken: "We hebben veel aan de training gehad", "De resultaten zijn goed", "We krijgen alleen maar positieve reacties" en "Wij hebben als overheidsorganisatie weleens beperkingen vanwege privacy en firewalls, maar dat omzeilen zij goed, zodat onze mensen toch echt de juiste oefening en kennis krijgen."

Organisatie en Administratie

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van Computrain. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar hun mening goed. Hetzelfde geldt in de meeste gevallen voor de facturering. De aanmelding verloopt zonder problemen. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Ze zijn goed te bereiken en reageren snel", "De facturering verloopt prima" en "Het boekingssysteem werkt goed." Een referent voegt nog toe: "Computrain is heel toeschietelijk als het gaat om informatie over allerlei subsidieregelingen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Hun overkoepelende organisatie NCOI is best wel bureaucratisch. Met het toezenden van materiaal en de facturering gaat het weleens mis."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij zo nu en dan mailing ontvangen. "We krijgen af en toe bericht als ze iets nieuws hebben in hun aanbod", zegt een referent. Er is veelal sprake van een vaste accountmanager. Het contact verloopt naar wens. Enkele reacties: "De relatie met Computrain is heel prettig", "Je krijgt niet elke dag met een andere accountmanager te maken", "Het gaat allemaal via NCOI. Ik spreek de accounthouder regelmatig en kan mij goed uiten", "We stemmen regelmatig af wat er nieuw is in de markt. Ze doen hun best om aan te sluiten bij onze behoeften" en "Ze leggen op tijd contact met de juiste vragen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "Het is marktconform", "Ze leveren goede kwaliteit tegen een redelijke prijs", "Ik ga altijd af op de evaluaties. De kwaliteit is prima" en "Ze stunten gelukkig niet met de prijzen. Je krijgt een goede realistische prijs en je kunt vertrouwen op kwaliteit." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Computrain. Men is positief over de inhoud van de opleidingen "Het zijn goede basisopleidingen" en "Ze leiden mensen prima op." Men is tevens lovend over het aanbod: "Het zijn opleidingen op veelgevraagde onderwerpen", "Ze snijden belangrijke thema's aan, ook voor de toekomst" en "Het aanbod is breed en afgestemd op de behoefte." Ook de onderlinge samenwerking en de professionaliteit geven aanleiding tot tevredenheid: "Je hoeft maar een mailtje te sturen en je weet de volgende dag wanneer de trainingen zijn. Het gaat er heel professioneel aan toe", "Ze staan volledig open voor elke input, of het nu om open aanbod gaat of om standaardopleidingen", "Ze luisteren altijd naar de klant en kijken mee of bepaalde opleidingen ook voor andere afdelingen geschikt zijn" en "Het is een echt partnerschap." Allen geven desgevraagd aan dat zij graag genegen zijn om de open opleidingen van Computrain 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 Computrain op 19-05-2022.

Algemeen

Computrain, onderdeel van Salta Group (voorheen NCOI-groep), verzorgt al ruim veertig jaar IT-opleidingen, trainingen, certificeringsprogramma's en examens. De programma's zijn gericht op IT-specialisten en eindgebruikers in verschillende vakgebieden en op verschillende niveaus. Met een compleet en up-to-date aanbod van IT-trainingen en -opleidingen behoort Computrain tot de drie grootste aanbieders van IT-opleidingen in Nederland. Door de hoge frequentie van de trainingen is er nauwelijks uitval. Computrain maakt gebruik van leslocaties verspreid door heel Nederland. Naast klassikale lessen verzorgt men e-learning en lessen in virtual classrooms. De trainingen worden aangeboden als maatwerk/incompanytraject en/of als opleiding met open inschrijving. Het Cedeo onderzoek richt zich op beiden. Het gesprek vond plaats met de heer Leo Demont (directeur) in Hilversum.

Kwaliteit

Computrain kent een groot docentenbestand. De professionals van Computrain zijn afkomstig uit de praktijk. Ook maakt men gebruik van een uitgebreid netwerk van freelancers met een breed scala aan expertise. Het aanbod biedt een groot aantal geaccrediteerde opleidingen. Hiervoor zijn geaccrediteerde docenten vereist. Om de kwaliteit op een constant niveau te houden vindt er een scherpe selectie plaats bij de werving en inzet van nieuwe docenten. Voor Computrain is het van belang dat docenten afkomstig zijn uit het werkveld en in staat zijn om de vertaalslag te maken. Noodzakelijk is dat zij de bedrijfsprocessen snappen en weten welke kennis en vaardigheden nodig zijn voor de juiste integratie van business en IT. Computrain is zich ervan bewust dat docenten steeds meer de rol krijgen van leerprocesbegeleiders en past de werving en selectie hierop aan. Om de kwaliteit te bewaken en bewustwording te creëren, hanteert men een ranking systeem voor de inzet van docenten op basis van evaluaties. Deze evaluaties vormen dan ook een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Docenten van Computrain ontmoeten elkaar regelmatig. Hiervoor organiseert men ondermeer jaarlijkse docentenbijeenkomsten. De samenwerking met andere partners binnen de Salta Group maakt dat expertise kan worden gedeeld.

Continuïteit

De voortdurende IT-vernieuwingen beïnvloeden het gebruik van IT en hebben een grote impact op de IT-arbeidsmarkt. De vraag naar kennis, vaardigheden en gedrag (competenties) voor zowel de IT-professional, de IT-gebruiker als het management, is groot. Hiervoor is continue ontwikkeling van competenties gewenst. Het portfolio wordt dan ook regelmatig aangepast. Computrain zorgt ervoor dat professionals over de benodigde competenties beschikken voor de technologie van morgen. Ook mede door het feit dat Computrain een grote partner van Microsoft is voor wat betreft gebruikers-, systeem- en netwerktrainingen, maakt dat er blijvend vraag is naar de opleidings- en trainingstrajecten. Gezien de opnieuw goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Computrain voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het brede opleidingsaanbod, de goede kwaliteit van de docenten en de goede aansluiting van de opleidingen bij de praktijk zorgen ervoor dat opdrachtgevers en deelnemers al jaren hun weg naar Computrain weten te vinden. Computrain streeft ernaar om tot de Top-3 van grootste spelers in de markt van Nederland te blijven behoren. Het opleidingsvolume is daarbij belangrijk evenals de klanttevredenheid. Uitkomsten van eigen evaluaties en die van het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek komen overeen. Beiden laten een grote tevredenheid zien over de organisatie en de kwaliteit van de uitvoering. Ook op de manier waarop Computrain inspeelt op ontwikkelingen is men goed te spreken. Tijdens maatregelen rondom COVID-19 pandemie heeft men daadkrachtig geschakeld en de aandacht gevestigd op alternatieven in de vorm van online lessen, waarvan de virtual classroom een voorbeeld is.

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