

Klanttevredenheidsonderzoek

Capgemini Academy

21-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Capgemini Academy 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
Voortraject②		10%		60%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders③				40%	50%
Trainingsmateriaal④		10%		30%	
Accommodatie⑤					
Natraject		10%		70%	20%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer		10%		40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negen van de tien referenten zijn tevreden en zeer tevreden over de manier waarop Capgemini Academy (hierna Capgemini te noemen) het voortraject bij maatwerktrainingen vormgeeft. Sommigen verklaren een langdurig samenwerkingsverband met hen te hebben waarbinnen de afspraken over de uitvoering vorm krijgen. Een opdrachtgever vertelt: "We werken al vijftien jaar met elkaar samen waarbij we goede ervaringen hebben. Iedereen twee jaar kijken we opnieuw naar de stand van zaken en maken we een aparte overeenkomst op." Ook zijn er respondenten die specifiek per aanvraag contact hebben. Zoals één van hen dit verwoordt: "De accountmanager is bij ons langsgekomen en deze begrijpt precies wat wij willen. Hij is dan ook meteen voor ons aan de slag gegaan." In een aantal gevallen is Capgemini preferred supplier. "Zij zijn aangehaakt op de ruimte in het perceel. Alle contacten in dit stadium verlopen vlot en soepel", geeft een geïnterviewde aan.

Een volgende vertelt dat het voortraject door een collega is afgehandeld en tot slot geeft één referent een ontevreden score: “Wij werken op zich goed met elkaar samen maar dat komt omdat ik korte lijnen met meerdere mensen heb. Het contact met een accountmanager is afhankelijk van de persoon. Bovendien zijn er veel personele wisselingen waardoor ik geen vast aanspreekpunt heb.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte, zoals dat na het voortraject aan de opdrachtgever wordt verstrekt, stemt alle respondenten (zeer) tevreden. “Het plan is echt in co-creatie opgesteld. Ik heb voor aanvang van de training met een accountmanager om de tafel gezeten en later haakte ook de trainer nog aan. Nadat we het voorstel hebben gekregen, hebben we het nog verder verfijnd”, vertelt een tevreden respondent. Ook deelt men mee dat er een aparte offerte binnen de raamovereenkomst wordt opgesteld. Men ervaart dat alles helder en transparant is, evenals het overzicht van het kostenplaatje. Een zeer tevreden referent meldt nog dat hij gebonden is aan hetgeen de afdeling Inkoop heeft geregeld. “En daar zit vaak nog een ruimte om maatwerkwenen in te vullen”, zo vult hij aan.

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. De opdrachtgevers baseren zich voornamelijk op de feedback van de deelnemers: “Het geheel is goed verlopen. Men vond het leuk en vooral nuttig. Ook is het geleerde goed toepasbaar”, “De deelnemers schrijven zich in op het portaal en ik stuur de lijsten naar Capgemini. Dat loopt soepel. En wat ik terugkrijg, is dat er een goede balans in het programma zit. Capgemini zorgt er ook voor dat er een sausje van ons bedrijf overheen gaat. Daarnaast is het echt een coproductie omdat ook gastsprekers vanuit onze organisatie een deel van het programma uitvoeren”, “Wij verzorgen de uitvoering van het programma gezamenlijk. In het programma dat ongeveer vijf weken duurt, zijn er circa twintig contactmomenten met de cursisten. Het merendeel daarvan neemt Capgemini voor haar rekening. De waardering voor deze trainingen zit op een ruime zeven” en “De training heeft online plaatsgevonden. We kregen uitleg, deden oefeningen en konden vragen stellen. Ook deze taaie materie werd op een boeiende manier gebracht. Daardoor werd het geheel leuk en levendig.”

Opleiders

Een referent heeft geen gedetailleerde feedback over de trainers ontvangen en onthoudt zich van een oordeel. De overige negen tonen zich (zeer) enthousiast. Naast de inhoudelijke deskundigheid weten de trainers goed te anticiperen op de vragen vanuit de groep en zorgen zij voor voldoende afwisseling en interactie in de programma's. Enkele uitspraken ter toelichting: “De trainers zijn bevlogen met hun vak en willen graag veel overdragen”, “Zij zijn goed op de hoogte van de stof en tonen zich betrokken bij de deelnemers”, “De deelnemers vertellen dat de trainer een prettig en toegankelijk persoon is”, “Trainers kunnen het goed overbrengen”, “Het fijne is dat de opleiders vaak nog werkzaam zijn in de praktijk en daardoor een mooie vertaalslag kunnen maken” en “De trainers kennen inmiddels ook onze context dus kunnen snel schakelen. Tevens weten zij goed te anticiperen op de praktijk van alledag.”

Trainingsmateriaal

Zes referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal. Van de resterende vier geeft er één een ontevreden score. De voornaamste reden hiervoor is dat deze referent van mening is dat beide LMS-systemen beter op elkaar afgestemd kunnen worden en dat deze omgevingen nog verder ontwikkeld kunnen worden. De overige drie zijn van mening dat het materiaal voldoet. “Capgemini komt tegemoet aan onze wensen om vooral met boeken te werken in de voorbereiding. Onze deelnemers hebben aangegeven dat prettig te vinden”, “Wij krijgen de slides toegestuurd. Met het verhaal eromheen hebben wij intern afgesproken om een samenvatting voor de andere collega's te maken. Dat loopt goed zo” en “Links naar relevante literatuur plus de PowerPointpresentatie krijgen onze deelnemers toegestuurd en dat is voldoende zo”, zijn enkele verklaringen over de mate van tevredenheid.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company of online plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Volgens negen referenten heeft Capgemini het natraject goed op orde. Aan het eind van een training wordt er met de deelnemers mondeling geëvalueerd; ook krijgen zij in veel gevallen een evaluatieformulier aangeboden. Ook met de opdrachtgever wordt een training nabesproken. “We hebben na afloop altijd even contact”, “Bij ons moeten de cursisten altijd een intern evaluatieformulier invullen anders kan deze niet in het systeem worden aangemerkt als afgerond. We hebben korte lijnen met Capgemini omdat we verschillende soorten trainingen afnemen. Ik vind dat zij goed op feedback anticiperen” en “We hebben nog niet echt een vaste cyclus ten aanzien van een terugkoppeling naar mij maar daar wordt aan gewerkt. Dat stel ik namelijk wel op prijs”, geven enkele referenten ter verklaring. Dat laatste is voor één referent reden voor zijn ontevreden score: “Soms hebben we een nagesprek maar dat is dan vooral op mijn initiatief. Daar mogen zo nog wel meer proactief in worden.” In een aantal gevallen worden trainingen afgesloten met een examen waarna de deelnemers een certificaat ontvangen wanneer zij deze met goed gevolg hebben afgelegd. “Maar dat hangt van het type training af. In geval van starterstrainingen bijvoorbeeld, krijgen cursisten een intern bewijs van deelname”, geeft een referent aan. Ook blijkt uit de gesprekken dat de trainers na afloop nog bereikbaar blijven voor vragen.

Organisatie en Administratie

Twee referenten beoordelen de organisatie en administratie met een neutrale score: “Ik ben er niet echt helemaal tevreden over. Ze hebben bijvoorbeeld de hele facturering geoutsourcet naar een ander land en dat loopt niet vlekkeloos. Daar mogen ze echt nog wel de punten op de ‘i’ zetten” en “Er is veel heen en weer gemaïld. Ik vind dat Capgemini wel wat meer ownership op onderdelen mag pakken.” De overige acht tonen zich wel tevreden en vinden bijvoorbeeld dat de contactpersonen snel en makkelijk bereikbaar zijn en dat de afspraken goed worden nagekomen. “Ik ervaar hen als flexibel en servicegericht” en “Zij sturen alles tijdig toe en ik ervaar dat ik echt op hen kan vertrouwen.” Ook een tevreden referent maakt een opmerking over de facturering en geeft als tip om de initiële opgave van het aantal deelnemers goed te controleren met het daadwerkelijke aantal. “Ik vind het slordig dat ik die fouten eruit moet halen”, verklaart hij erbij.

Relatiebeheer

Het door Capgemini gevoerde relatiebeheer, stemt negen van de tien referenten tevreden en zeer tevreden. Zij beschikken veelal over een vaste contactpersoon met wie zij goed kunnen schakelen. Hoewel er ook wordt opgemerkt dat er de nodige wisselingen hebben opgetreden. “Het is dus een tijdje wat minder geweest”, zegt één van hen daarbij. Een tweede is ontevreden en vindt zijn aanspreekpunt van een te junior niveau. Andere, tevreden, respondenten verklaren onder meer het volgende: “Ik heb veel contact met degene die alles logistiek afhandelt. Deze persoon is heel gedreven en servicegericht”, “Ik word soms ook uitgenodigd voor presentaties of bijeenkomsten”, “Bij Capgemini heb ik een aantal contactpersonen zoals bij de backoffice, het accountmanagement en de trainer. Vaak zitten we ook nog een of meerdere keren per jaar om de tafel” en “Het is fijn en soepel werken met hen. Dingen vloeien op een organische manier in elkaar over. We hebben zelfs een aantal voorbereidingssessies met elkaar gehad om het geheel maximaal te laten aansluiten bij onze wensen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding met een neutrale score. Dat is vooral gelegen in het feit dat men de prijs aan de hoge kant vindt. Ook tevreden respondenten maken daar melding van maar zij vinden het wel in balans. Tevens denkt een aantal van hen dat de prijzen marktconform zijn. Zij zijn eveneens van mening dat zij waarde terugkrijgen. Dat maakt dat acht van de tien respondenten tevreden op dit onderdeel zijn.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat, overall gezien, alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal en de samenwerking. Als positieve kenmerken komen onder andere uit de gesprekken de volgende naar voren: "Het is echt maatwerk door de koppeling van de theorie aan de praktijk van ons bedrijf", "Capgemini denkt heel erg mee om het tot een succes te maken", "Men werkt oplossingsgericht en kan snel schakelen", "Ze doen wat ze beloven", "Trainers weten taaie materie interessant te maken", "Het is een betrouwbare partner die kwaliteit levert", "Men is hulpvaardig en denkt flexibel mee" en "Capgemini heeft een breed aanbod en een netwerk van trainers. Programma's worden op maat samengesteld." Ook geeft een aantal van hen nog een tip: "Hou de context van de klant goed in ogenschouw", "Bespreek met ons als klant welke efficiency stappen we nog kunnen zetten die winst voor beide partijen oplevert", "Kijk nog eens naar de opbouw van een cursus. Als deelnemers aan het eind van een dag nog een onderwerp krijgen met veel tekst, dan is de concentratie weg" en "Let goed op dat ik als opdrachtgever bij het proces betrokken blijf. Soms merk ik dat er directe lijntjes lopen waar afspraken worden gemaakt waar ik niet van op de hoogte ben." Tot slot geven alle referenten aan dat zij Capgemini Academy aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				20%	80%
Opleiders②				40%	20%
Trainingsmateriaal③				20%	20%
Accommodatie④					40%
Natraject			20%	40%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben te weinig zicht op de opleiders
- ③ Drie referenten hebben te weinig zicht op het materiaal
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie of de training heeft online plaatsgevonden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject zoals Capgemini dat aanpakt bij trainingen met een open inschrijving, stemt alle referenten tevreden. Sommigen delen mee dat zij via een aanbesteding bij hen terecht zijn gekomen en daar goede ervaringen mee hebben. Ook vertelt een referent: "Zij hebben een breed aanbod. En toen we een training zochten voor een specifieke certificering, kwamen we bij hen terecht." Een volgende meldt: "Wij werken met een intermediaire partij die ons werk uit handen neemt. De programma's komen vervolgens in een leercatalogus en via een Learning Management System kunnen deelnemers zich direct inschrijven." Daarnaast blijkt dat er een goede klik bestaat tussen de opdrachtgever en Capgemini.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is duidelijk, aldus de referenten. Vandaar dat zij ook op dit onderdeel een tevreden score toekennen. Enkelen vertellen dat zij eveneens maatwerktrajecten bij hen afnemen waardoor er al een directe lijn tussen beide partijen is. “Wij hebben daardoor een constante overlegstructuur en werken prettig samen”, “Ze denken goed met ons mee over bijvoorbeeld de inrichting van ons portaal” en “Ik inventariseer intern de wensen en doe dan een boeking. Na de inschrijving verloopt het contact direct tussen de deelnemer en Capgemini”, geven enkelen als verklaring aan. Men is unaniem van mening dat de programma’s aansluiten bij de wensen en dat eveneens de kosten helder verwoord staan.

Uitvoering

Alle referenten zijn (zeer) te spreken over de uitvoering. Men baseert zich daarbij voornamelijk op de feedback van de deelnemers. “We zijn nu bezig om samen met hen te kijken of we intern een infrastructuur kunnen aanleggen zodat het nog wat makkelijker wordt. Nu loopt het nog via een apart toegangsportaal. Maar voor zover ik heb begrepen, zijn de deelnemers tevreden”, geeft een respondent aan. “Wij nemen een aantal zaken bij hen af. Soms zijn het meerdaagse trainingen en een andere keer gaat het echt om trainingen ter voorbereiding op een examen. Dat loopt goed”, verklaart een volgende. Een derde: “Ik zie niet alle evaluaties maar gemiddeld scoren zij een acht of hoger. De kwaliteit is hoog en de service is goed. En mocht er een escalatie zijn, dan krijg ik die door.”

Opleiders

Hoe de opleiders functioneren, is voor twee opdrachtgevers onvoldoende zichtbaar. Zij hebben geen specifieke feedback gekregen waardoor zij zich van een oordeel onthouden. De overige respondenten geven een positieve beoordeling. “Ik hoor er niet veel over maar wat ik in het algemeen terugkrijg, is dat de trainers van Capgemini zowel deskundig zijn als goed kunnen inspelen op de groep”, “Zij kennen de inhoud en zijn ervaren. We hebben het nog nooit aan de hand gehad dat een deelnemer een herkansing moest maken” en “Je merkt dat de trainers verschillend worden beoordeeld. Maar gemiddeld scoren zij bij ons minimaal een zeven”, zeggen drie referenten ter verklaring.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt als goed tot zeer goed beoordeeld door de referenten die daar zicht op hebben. Sommigen geven aan dat de cursisten vooraf een boek ontvangen. Vaak is dit een exemplaar van een van de leveranciers van Capgemini. Zij denken dat dit voldoende aansluit op het karakter van de training. Drie opdrachtgevers hebben hier geen zicht op en onthouden zich dan ook van een oordeel.

Accommodatie

Voor zover men gebruik heeft gemaakt van een accommodatie van Capgemini, wordt deze als zeer goed beoordeeld. Men gaat er daarbij vanuit dat alle faciliteiten in orde zijn. “Anders had ik vast wel iets gehoord”, voegt een opdrachtgever toe. Bij drie referenten heeft de training online plaatsgevonden of heeft men geen feedback over de locatie van Capgemini via de deelnemers ontvangen.

Natraject

Voor één referent is het natraject reden voor een neutrale score. Hij vertelt: “Ik krijg niet altijd de resultaten van de deelnemers door in verband met de AVG. Dus mijn vraag is of ze daar iets aan kunnen doen.” De overige vier zijn (zeer) te spreken over hoe Capgemini dit vormgeeft. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier en een bewijs van deelname. Soms wordt er ook intern geëvalueerd en worden de resultaten met elkaar vergeleken. “De medewerkers krijgen een persoonlijke link in het portaal voor de evaluatie”, zegt één van hen daarbij. Sommige trainingen zijn gecertificeerd en kennen een officieel examen. Bij het met goed gevolg afleggen van de toetsen, ontvangen deelnemers een officieel certificaat.

Organisatie en Administratie

De opdrachtgevers zijn van mening dat Capgemini de organisatie en administratie goed op orde heeft. “Ook al is het wel een tijdje wat minder geweest”, geeft één van hen daarbij aan. “Alles is altijd keurig op tijd en ik vind dat ze echt service leveren”, zegt een volgende. Over het algemeen is men van mening dat medewerkers goed bereikbaar zijn en dat alles tijdig wordt toegestuurd. Een derde vertelt: “De contacten zijn leuk en goed. Ze hebben echt open gestaan om de samenwerking te intensiveren. Ik merk dat we in co-creatie met elkaar samenwerken.” Ten aanzien van de facturatie heeft een aantal van hen wel wat opmerkingen: “De volumekortingen kunnen nog niet altijd goed verwerkt worden” en “De systemen zijn niet op elkaar aangesloten waardoor het heel omslachtig verloopt.”

Relatiebeheer

Voor veruit de meeste referenten geldt dat de relatie tussen hen en Capgemini goed te noemen is. “Ik schakel met een vaste contactpersoon en die is heel gedreven en servicegericht”, “Wij hebben een vast aanspreekpunt bij wie ik alles neer kan leggen” en “Op zich loopt alles naar wens”, vertellen drie respondenten. Eén opdrachtgever is neutraal en zegt: “De contacten zijn plezierig maar ik denk dat er voor hen meer uit te halen is. Ik denk dat zij hierin veel meer proactief kunnen zijn.” Allen geven aan geen aparte nieuwsbrieven te ontvangen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt van goed tot zeer goed beoordeeld. Zoals één van hen verklaart: “De trainingen worden als waardevol ervaren omdat het kwalitatief hoogwaardig aanbod is. De prijs is daarmee in balans.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking. Men spreekt over de volgende positieve punten: “Ze zijn open en transparant in de communicatie. We gaan goed met elkaar om. Ook bemiddelen zij bij ons intern in geval van maatwerktrainingen”, “Ze denken echt met je mee om tot een goed resultaat te komen”, “Capgemini is makkelijk benaderbaar en men kan snel schakelen”, “Ze leveren echt kwaliteit op inhoud” en “Men heeft een breed aanbod, de online portal is goed toegankelijk en ze beschikken over fijne locaties.” Ook geeft men nog een aantal suggesties: “Zorg voor een goede zichtbaarheid bij ons in de organisatie”, “Capgemini en een andere leverancier opereren binnen hetzelfde moederbedrijf. Soms wordt de druk nog wel eens opgevoerd om beide labels in een domein op te nemen. Ik zou hen adviseren om nog eens naar de positionering te kijken” en “Profileer jezelf op een centraal onderdeel van het portfolio in plaats van in de breedte nog meer aan te bieden.” Allen geven aan bereid te zijn om Capgemini van harte 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 Capgemini Academy op 21-02-2023.

Algemeen

Capgemini Group is een wereldwijde leider op het gebied van consulting, technologie en engineering diensten. Het bedrijf is marktleider op het gebied van ICT en heeft meer dan 350.000 medewerkers wereldwijd. Al meer dan 45 jaar brengt zij leer- en ontwikkelbehoeften in kaart zowel op digitale, als persoonlijke als leiderschaps-skills. Daarop stemt Capgemini Academy haar aanbod af, zowel bij trainingen met een open inschrijving als bij in-company trajecten, en zowel remote als live. De dienstverlening is gestoeld op drie pijlers: learning advisory, trainingen en digital learning. Daarbij maakt men gebruik van eigen, wetenschappelijk onderbouwde methodes voor het ontwerpen en uitvoeren. Hierbij sluit alles maximaal aan op de behoefte van de opdrachtgever en de deelnemer.

Kwaliteit

Het scala aan opleidingen, trainingen en cursussen is breed binnen het portfolio van Capgemini Academy. Een aantal trainers is in vaste dienst en kan men tevens putten uit de totale poule van Capgemini wereldwijd. Het zijn mensen die inhoudelijk deskundig zijn én beschikken over voldoende praktijkervaring zodat zij een mooie verbinding tussen theorie en praktijk kunnen leggen. Daarnaast maakt men gebruik van de dienstverlening van externe specialisten wanneer bepaalde expertises intern niet voorhanden zijn. De Academy vindt het van belang dat de experts die als trainer ingezet worden, ook feeling hebben met wat er speelt in de praktijk van de deelnemers. Blijfblijven in kennis en kunde is dan ook een belangrijk uitgangspunt. Bijeenkomsten die trainers in bepaalde vakgebieden organiseren, wordt toegejuicht. Hierbij deelt men ervaringen en kennis en bespreekt men de actuele vraagstellingen vanuit de markt. Kwaliteit staat dan ook hoog in het vaandel. Met opdrachtgevers en deelnemers wordt op gezette tijden geëvalueerd. De bevindingen die daaruit voortkomen vormen een interessante basis voor directe actie en het signaleren van trends.

Continuïteit

In de afgelopen tijd is Capgemini Academy uitgegroeid van een pure trainingspartner naar een begeleider in transformatieprocessen. Dit impliceert dat haar dienstverlening naar een hoger niveau is getild met onder meer coaching en training on the job. Binnen de pijler 'advisory' kijkt men echt naar hoe men de opdrachtgever kan begeleiden in de transformatie van A naar B. Digital learning onderzoekt de nieuwe en innovatieve leermiddelen die men in trajecten in kan zetten. Daarmee heeft zij weten in te spelen op veranderende behoeften vanuit de markt. Maatwerktrajecten vinden in co-creatie met de opdrachtgever plaats. Mede dankzij intensieve afstemming over planning, onderwerpen, communicatie en verantwoordelijkheden in het voortraject, krijgen de begeleidingstrajecten vorm en inhoud. Achteraf wordt er vervolgens samen teruggekeken hoe het totale proces is verlopen. Mede onder invloed van Corona, heeft Capgemini Academy snel en goed kunnen schakelen in de uitvoering. Naast de fysieke bijeenkomsten, zijn ook de online-programma's aantrekkelijk opgezet. Daardoor weet men ook steeds meer internationale klandizie aan zich te binden. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Capgemini Academy voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten spreken hun waardering onder andere uit over de kwaliteit van de dienstverlening op inhoud maar ook op zaken als flexibiliteit en servicegerichtheid. Alsmede het aansprekende brede aanbod en het netwerk aan experts dat Capgemini Academy inzet. Door het betrekken van de context van de cursist, weet men eveneens een juiste vertaalslag van theorie naar praktijk te bewerkstelligen.

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