

Klanttevredenheidsonderzoek

Info Support BV

11-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	30%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trainingen hebben in-company of online plaatsgevonden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals Info Support dit uitvoert, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Uit de gesprekken blijkt dat de meerderheid vanuit het verleden al bekend is met hun dienstverlening. Sommigen geven daarnaast aan dat Info Support bij hen intern een preferred supplier is. De eerste contacten lopen vaak via een sales- of accountmanager die de wensen inventariseert. Vervolgens wordt er voor de inhoudelijke kant een trainer aan hen gekoppeld. De mate van tevredenheid blijkt onder meer uit de volgende citaten: "Men gaat heel zorgvuldig te werk door goed te luisteren en daar een advies op af te stemmen", "Bij ons in de organisatie staan externe trainingspartijen in het systeem. Zo komen we al snel bij hen terecht", "Ik weet wat ik kan verwachten. De kwaliteit is hoog. Ik vind hen echt een sparring- en kennispartner" en "Men reageert snel en komt daarna met een concreet voorstel." Ook vertelt een geïnterviewde expliciet dat deze een atypische vraag had: "Het fijne is dat alles geregeld kan worden. De standaard training wordt op onze wensen omgebouwd naar bijvoorbeeld spreiding over meerdere weken en andere tijdstippen."

Degene die hier een neutrale score toekent, verklaart dat dat er vooral mee te maken heeft dat de overgang van sales naar inhoud niet soepel is verlopen. “Het contact is goed en snel maar daarna is het rommelig voor ons geworden. Ik heb zelf geprobeerd om alles samen te voegen maar ik adviseer hen om de regie bij één contactpersoon te leggen”, zegt deze daarbij. Ook blijkt dat bij sommige opdrachtgevers medewerkers van Info Support zijn gestationeerd. Daardoor zijn de lijnen vaak kort.

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd, volgt er een voorstel dat, in de ogen van de referenten, goed en zeer goed aansluit op hetgeen is besproken. In de offerte, met het programmavoorstel en het kostenoverzicht, staat duidelijk omschreven hoe een traject vorm krijgt. “Daarna bekijken wij het intern en wanneer we het accepteren, is het vaak ook al binnen een dag rond. Men anticipeert op onze wensen en kijkt naar de beschikbaarheid van trainers”, verklaart een respondent. Een volgende meldt dat Info Support één van de weinigen is met een uitgebreid voorstel en dat stelt deze op prijs. Ook zijn er referenten die verklaren dat de organisatie een standaard overeenkomst met Info Support heeft. Zoals één van hen daarbij meldt: “Wanneer we iets extra’s willen, krijgen we een aparte offerte. Hierin staan ook duidelijk de kosten vermeld.” Een volgende zegt dat er een overeenkomst voor viereneenhalf jaar is afgesloten. “Daarbinnen hebben wij een aantal trainingen vastgelegd. Per mail stemmen we vervolgens alle details af en dat loopt goed”, verklaart deze respondent erbij. Tevens blijkt dat er afspraken staan opgenomen over taken en verantwoordelijkheden voor beide partijen.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrainingen leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. Opdrachtgevers geven aan dat zij evaluaties van de deelnemers hebben gezien waaruit een positieve waardering blijkt. Dat geldt zowel voor de online als fysieke trainingen. “Maar het pakt voor de een beter uit dan voor de ander hoe de beleving is”, zegt een geïnterviewde. Uit de gesprekken komt naar voren dat er een goede balans tussen theorie en oefeningen zit én dat de deelnemers eveneens eigen voorbeelden uit de praktijk kunnen inbrengen. “Er is goed ingezoomd op onze werkomgeving waarbij onze positie in de markt leidend is geweest. De uitleg sluit aan evenals de uitvoering”, meldt een volgende. Anderen verklaren hun mate van tevredenheid onder meer als volgt: “Het geheel is interactief en de theorie werkt ondersteunend”, “Info Support kent onze context goed. De vertaling van de theorie naar de praktijk is vaak hands-on”, “Het geheel sluit goed aan op onze omgeving. Er is een lijst met onderwerpen besproken en een ontwikkelplan samengesteld” en “De service van Info Support in de uitvoering is altijd goed en stabiel. Zij scoren meestal een acht of meer in de evaluaties.” Deze laatste opmerking wordt door meerdere opdrachtgevers beaamd. “Het hele traject wordt als zeer positief ervaren. Het krijgt echt in co-creatie vorm want ook medewerkers vanuit onze eigen organisatie vullen onderdelen van het programma. Dat sluit goed aan op het programma van Info Support”, meldt tot slot een zeer tevreden respondent.

Opleiders

Voor de opleiders is er (heel) veel lof. In de ogen van de referenten maakt Info Support gebruik van experts die hun vak verstaan en die tevens een juiste link leggen naar de praktijk van de cursist. Sommige referenten delen mee dat zij vaak van de diensten van dezelfde trainer gebruik kunnen maken. Dat ervaren zij als heel plezierig want deze weet eveneens de context van de opdrachtgever goed in te passen in de uitvoering van de trainingen. Zoals enkelen vertellen: “De trainer kent ons bedrijf inmiddels heel goed. Daarmee creëert deze ruimte voor de deelnemers om eigen voorbeelden in te brengen waardoor het echt maatwerk is” en “De docent is zeer deskundig en ervaren. Deze komt regelmatig langs en daagt de cursisten uit om casuïstiek van de praktijk op tafel te leggen.” Anderen verklaren nog het volgende: “De trainer weet goed aan te sluiten bij de vraag. Het fijne is dat deze vanuit Info Support gedetacheerd wordt bij andere bedrijven waardoor deze inhoudelijk veel kennis heeft en tevens ervaring vanuit het netwerk kan meedelen”, “Info Support zet echte specialisten in die veel van de techniek weten en bedreven zijn in het lesgeven” en “De trainer is deskundig maar ook geduldig en enthousiast over het onderwerp. Deze is daarnaast heel duidelijk en beschikt over veel ervaring.”

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers staan te ver van het materiaal af om hier een oordeel op te kunnen geven. De overige acht vertellen dat de materialen aansluiten op de programma's. Men maakt melding van boeken, zowel digitaal als op papier, syllabi en ander online-materiaal zoals PowerPoint slides. Dit geeft men als verklaring: "Elke dag maken onze deelnemers een samenvatting zodat de stof gedeeld kan worden met collega's", "Men ontvangt slides en opdrachten. Het hele pakket staat binnen de online-leeromgeving en dat werkt goed", "Vaak is het standaard materiaal van Microsoft dat wordt aangevuld met eigen documenten" en "Wij maken alleen gebruik van de virtuele omgeving zodat iedereen het zelf kan printen als daar behoefte aan is." Op de vraag of het ook bruikbaar is als naslagwerk, wordt volmondig 'ja' gezegd. De materialen worden niet alleen in de uitvoering gebruikt maar geven eveneens houvast in de praktijk.

Accommodatie

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

Natraject

In het natraject evalueert men de uitgevoerde trainingen. Niet alleen Info Support verzorgt dit onderdeel maar vaak stuurt ook de opdrachtgever intern een formulier naar de deelnemers. De resultaten van beide onderzoeken worden vervolgens op elkaar gelegd en met elkaar besproken. Ook blijkt dat de trainer nog even contact opneemt. Een aantal van hen deelt mee dat Info Support anticipeert op feedback, indien dat nodig zou zijn. Ter toelichting: "Aan het eind van iedere dag krijg ik van de trainer een korte update", "Ik weet dat iedereen tevreden is", "Het evaluatieformulier ontvangen de deelnemers tijdens de laatste dag online. Als opdrachtgever krijg ik een aparte mail" en "Ik krijg een uitdraai van de ingevulde formulieren als samenvatting. Als daar aanleiding toe is, bespreken we dat en daar reageren zij onmiddellijk op." Uit de gesprekken blijkt verder dat cursisten een bewijs van deelname ontvangen. Op de vraag wat de trainingen in de praktijk hebben opgeleverd, delen enkele respondenten mee dat zij dat moeilijk meetbaar vinden. Anderen zeggen daarentegen: "Deelnemers worden klaargestoomd voor een volgende stap in de organisatie", "Voor sommigen is het echt nieuwe kennis die zij meteen kunnen toepassen", "Er wordt een snellere switch gemaakt naar nieuwe technologie dat weer voordeel biedt voor onze klanten. Deelnemers krijgen meer vertrouwen in de toepassing" en "Voor al onze consultants is het essentieel om in de huidige markt goed werk af te leveren."

Organisatie en Administratie

Info Support heeft de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde, in de ogen van de referenten. Men is van mening dat het bureau voldoende bereikbaar is, zowel per mail als per telefoon. Tevens vertelt men dat de afspraken worden nagekomen en dat Info Support snel weet te schakelen op vragen van de opdrachtgever. "We hebben nog nooit een issue gehad", meldt één van hen daarbij. Een volgende: "Ik ervaar hen als zeer flexibel. Sowieso is onze accountmanager goed bereikbaar maar men schakelt ook direct bij een probleem. Als een trainer bijvoorbeeld ziek is, wordt meteen een ander ingezet." "Ik vind dat zij goed anticiperen. Vlak voordat een training wordt uitgevoerd, is er altijd contact om het af te stemmen. Deelnemers ontvangen vaak ook nog een reminder", meldt een derde. Tot slot vertelt een referent dat Info Support snel reageert: "Wanneer ik een aanvraag indien, heb ik binnen enkele dagen al een voorstel."

Relatiebeheer

Over het door Info Support uitgevoerde relatiebeheer, laten alle referenten zich (zeer) positief uit. Het bureau houdt rekening met de wensen van de klant. "Wij stellen een agressieve sales niet op prijs. Het initiatief voor contact ligt bij mij als opdrachtgever en dat stel ik op prijs", verklaart een respondent. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. "Ik heb een vaste contactpersoon met wie ik snel kan schakelen" en "Ik ervaar hen als proactief. Zij bellen regelmatig en dat is genoeg", melden twee anderen. Sommigen vertellen meerdere contactpersonen te hebben en dat loopt goed. Info Support blijkt het relatiebeheer pragmatisch vorm te geven, in de ogen van een geïnterviewde: "Twee tot drie keer per jaar nemen we alles door en dat is meer dan genoeg. En mocht er iets spelen, dan hebben we met elkaar contact."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding, zoals Info Support deze hanteert, is voor alle referenten reden voor een hoge tot zeer hoge score. Men typeert deze als 'goed', 'prima' en 'marktconform'. Ten aanzien van deze laatste opmerking vertelt een aantal respondenten het bureau te hebben vergeleken met andere. "En daar sprongen zij positief uit", verklaart één van hen hierbij. Een volgende: "De kwaliteit is heel hoog waardoor ik de prijs als gunstig beoordeel." En tot slot: "De prijzen zijn hoog maar dat is conform de markt. Voor ons is de kwaliteit doorslaggevend dus wij hebben het er graag voor over."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel zijn alle respondenten positief. Acht van de tien geven zelfs de maximale score ten aanzien van de tevredenheid over de trajecten en de samenwerking met Info Support. Zij waarderen het bureau onder andere als volgt: "De kwaliteit van de trainingen en de trainer is op inhoud hoog", "De contacten lopen goed. Men is duidelijk, snel en staat open voor feedback", "Info Support beschikt over goede trainers en denkt goed met je mee. Tevens vind ik hen flexibel in het maken en nakomen van afspraken", "Docenten zijn vakmensen die weten waar ze over praten. Zij maken het niet mooier dan het is en bewegen in de uitvoering mee op de wensen vanuit de groep. Ik vind hen zorgvuldig en dat ze een goede prijs-kwaliteitverhouding hanteren" en "Zij zijn echt een autoriteit op opleidingsgebied. De docenten brengen veel ervaring in en zijn bij hen in dienst." Ook signaleert een aantal respondenten een verbeterpunt: "We hebben een mooie samenwerking maar ik denk dat ze nog wat stappen kunnen zetten naar aanleiding van feedback", "Organiseer kennissessies waarbij goede relaties gratis kunnen deelnemen. In het verleden is dat wel gebeurd", "Info Support kan meer proactief schakelen als er interessante informatie voor ons voorhanden is. Ik zit niet te wachten op algemene nieuwsbrieven maar ik moet nu zelf de informatie ophalen als ik denk dat iets voor ons geschikt zou zijn" en "Ze kunnen nog meer hun imago versterken. Ik wist bijvoorbeeld niet dat zij ook een trainingsinstantie zijn." Tot slot geven allen aan Info Support van harte aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				71%	29%
Opleidingsprogramma			14%	57%	29%
Uitvoering				14%	86%
Opleiders②				14%	71%
Trainingsmateriaal③			14%	14%	29%
Accommodatie④				57%	14%
Natraject⑤			14%	29%	43%
Organisatie en Administratie				43%	57%
Relatiebeheer⑥			14%	43%	14%
Prijs-kwaliteitverhouding				86%	14%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de trainers
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten beoordelen het voortraject, zoals Info Support dit aanpakt bij trainingen met een open inschrijving, met een tevreden score. Een aantal van hen geeft aan dat er directe lijnen zijn, onder andere omdat zij deskundigen van het bureau inhuren. Ook melden enkelen dat Info Support bij hen een preferred supplier voor IT-solutions is. Daarnaast heeft men het bureau weten te vinden via Springest omdat zij daar een positieve beoordeling krijgen. Enkele uitspraken ter toelichting: “De contacten zijn goed. Met de accountmanager bespreken we de trainingen en soms laten we hen ook assessments uitvoeren”, “Zij hebben een breed aanbod en wij hebben in dit stadium geïnventariseerd welke interne wensen er liggen” en “Wij werken al lang met hen samen. Op basis van alle positieve ervaringen gaan wij eigenlijk nooit naar een andere opleider.” Tevens blijkt dat de inschrijving makkelijk verloopt en dat deelnemers snel een bevestiging ontvangen. De communicatie tussen Info Support en de individuele cursist loopt vanaf dat moment direct tussen hen.

Opleidingsprogramma

Van alle geïnterviewden is er één die een neutrale beoordeling op dit onderdeel geeft. Deze zegt: “Alles is op zich duidelijk maar ik verdwaal op hun website. Dan ga ik bellen en word ik wel goed te woord gestaan.” De overige zes zijn tevreden over de programma’s. Een deelnemer verwoordt zijn mate van tevredenheid als volgt: “Bij mijn leidinggevende heb ik aangegeven welke cursus ik wilde volgen. Vervolgens heeft een collega mij ingeschreven en ontvang ik zelf alle relevante informatie. Het totale cursusaanbod heb ik via een speciale link bekeken zonder dat ik me heb verdiept in andere opleiders.” De opdrachtgevers staan hier wat verder vanaf maar, voor zover zij daar zicht op hebben, melden zij dat de informatie duidelijk is. Ook zijn zij van mening dat de prijzen helder staan vermeld.

Uitvoering

De uitvoering kent louter positieve reacties; een ruime meerderheid kent de hoogst mogelijke score toe. De feedback van de deelnemers komt erop neer dat zij van mening zijn dat er een goede balans in de trainingen zit tussen theorie en praktijk en dat er voldoende handvatten worden geboden om daarna zelfstandig aan de slag te gaan. Veelal, zo blijkt uit de gesprekken, wordt er gewerkt in kleine groepen wat voor de individuele cursisten meerwaarde biedt omdat er veel persoonlijke aandacht is. Soms vinden trainingen online plaats; op andere momenten wordt er live gewerkt. Enkele uitspraken ter toelichting: “De training leidt op voor een officieel certificaat waarbij de deelnemers op vier achtereenvolgende dagen lessen hebben gevolgd”, “Qua niveau is de cursus goed bevallen. We hebben een stuk theorie gekregen en veel geoefend” en “Elke keer is er aandacht voor een stuk theorie waarna we zelf aan de slag gaan. Ook kunnen we veel vragen stellen.” Dat laatste wordt door meerdere referenten benoemd. Eén van hen plaatst nog wel de volgende opmerking: “Tijdens de training bleek dat er een bepaalde mate van voorkennis werd verwacht. Daardoor heb ik een aantal zaken niet bewust kunnen opnemen. Die feedback heb ik ook teruggegeven.”

Opleiders

Eén van de opdrachtgevers heeft geen gedetailleerde terugkoppeling ontvangen en onthoudt zich van een oordeel. Volgens de overige zes zijn de trainers heel bekwaam; zowel op inhoudelijke deskundigheid als op de transfer naar de praktijk. Daarbij tekenen enkelen aan dat de meerwaarde ook is gelegen in het feit dat zij gedetacheerd worden bij klanten waardoor de kennis en ervaring hoog is. “De trainer is enthousiast en heeft veel ervaring met dit programma. Doordat er in kleine groepen wordt gewerkt, kan deze makkelijk schakelen en krijgt iedereen veel aandacht”, “Mede dankzij een beperkt aantal deelnemers, is er bijna sprake van maatwerk omdat zij alle vragen kunnen stellen die in hun praktijk spelen”, “Ook als je al wat verder in de stof bent, wordt er geschakeld. Ik krijg dan extra onderwerpen waarmee ik aan de slag kan” en “De trainer toont zich erg betrokken bij de cursist. Er is voldoende ruimte voor het stellen van vragen die in de praktijk van de individuele cursist spelen”, geven enkelen als toelichting.

Trainingsmateriaal

Voor drie referenten geldt dat zij het trainingsmateriaal niet kunnen beoordelen omdat zij daar te weinig zicht op hebben. Degenen die dit wel hebben gezien, melden dat Info Support veelal gebruik maakt van digitaal materiaal. “Men ontvangt bijvoorbeeld pdf’s en er wordt gewerkt binnen een virtuele omgeving. Nadat een training is afgelopen, blijft de online omgeving nog enige tijd beschikbaar”, verklaart een geïnterviewde. Een volgende: “Ter plekke wordt op pc’s gewerkt met een visual studio waarbinnen wij diverse opdrachten kunnen maken.” Dat maakt dat degenen die hier een oordeel over geven, tevreden zijn voor het aangeboden materiaal. Dat komt mede ook door het feit dat zij na afloop nog toegang hebben tot de digitale leeromgeving. Voor een van hen is dat juist reden om neutraal te zijn omdat deze er nooit meer naar heeft gekeken.

Accommodatie

Vijf van de zeven referenten vinden dat de accommodaties die worden ingezet, voldoen aan de verwachtingen die zij hebben. Daarbij baseren zij zich met name op de aanwezige faciliteiten, de bereikbaarheid en de catering. “Ondanks dat het pand goed verstopt is, is het netjes in orde. Vooraf is geïnventariseerd wat je wil eten en er is voldoende koffie en andere frisdrank voorhanden”, vertelt één van hen desgevraagd. Een tweede meldt dat deze op zoek is gegaan naar de ingang die niet makkelijk te vinden was. Daarnaast geeft een derde aan dat het met de auto prima te doen is maar de bereikbaarheid met het openbaar vervoer lastiger te vinden.

Natraject

De opdrachtgevers vertellen dat Info Support hen informeert over de uitvoering en bij hen checkt of de training aan de verwachtingen heeft voldaan. Enkelen geven daarbij ter toelichting aan dat zij geen zicht hebben hoe de evaluatie met deelnemers vorm krijgt. Voor één van hen is dat de reden om op dit onderdeel geen beoordeling te geven. De anderen tonen zich in meerderheid positief maar een volgende is daardoor neutraal. “Ondanks dat ik het goed vind op deze manier, zou ik een korte terugkoppeling toch op prijs stellen”, zegt deze daarbij. De mate van tevredenheid heeft onder meer betrekking op de resultaten die worden behaald. “Onze deelnemer is een starter die snel ingevoerd moest worden in de betreffende programmeertaal. De training krijgt op een gestructureerde manier vorm door middel van een vullend dagprogramma. Dat is heel efficiënt vanuit kosten oogpunt” en “Ik kan het echt toepassen binnen mijn dagelijkse werk”, verklaren twee referenten. Daarnaast komt in de gesprekken naar voren dat cursisten een certificaat of bewijs van deelname ontvangen en dat zij ook de mogelijkheid aangeboden krijgen om na afloop nog vragen te stellen.

Organisatie en Administratie

De manier waarop Info Support de organisatie en administratie vormgeeft, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. “Ze nemen snel de telefoon op en ook per mail verloopt het vlotjes. Indien nodig weten zij ook snel terug te bellen”, “Ik heb hen niet veel nodig gehad maar binnen een dag heb ik antwoord gekregen” en “De afspraken worden goed nagekomen”, zo lichten drie respondenten hun mate van tevredenheid toe. Ten aanzien van dit laatste, merkt één geïnterviewde op dat het soms lang duurt voordat een afspraak ingepland kan worden. Ook geeft een volgende aan dat je niet het hele jaar door in trainingen in kunt stappen. Als tip geeft deze mee het fijn te vinden als er meerdere instapmomenten zijn. Deze daarnaast benoemt deze referent als aandachtspunt het te waarderen wanneer de trainingen binnen een bepaald traject, ook logisch op elkaar kunnen aansluiten.

Relatiebeheer

Twee respondenten zijn van mening dat er geen sprake van enig relatiebeheer is. Daarom geven zij geen oordeel. Voor een derde is dit reden om een neutraal oordeel te geven. De overige vier vinden dat Info Support dit op een correcte manier vormgeeft. Waarbij één van hen zegt: “Los van de mails die ik ontvang, hoef ik verder geen contact.” Dat laatste wordt door meerdere referenten aangegeven en op prijs gesteld. Zij houden het initiatief voor contact graag bij henzelf. Een tweede vertelt juist wel regelmatig contact te hebben. “Ik vind hen daarin proactief. En ik ontvang mails met updates”, verklaart deze daarbij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten geven aan dat zij de prijs-kwaliteit met elkaar in balans vinden. Daarbij laat men de kwaliteit prevaleren boven de prijs. Zoals één van hen zegt: “De kwaliteit is goed dus dan is de verhouding oké.” En een tweede: “Ik ben deze prijzen gewend en bij Info Support krijg ik waarde terug.” Ook merkt een aantal respondenten op dat zij denken dat de prijsstelling marktconform is. Een laatste geeft aan dat deze aanbieders prima kan vergelijken via Springest en daardoor voor Info Support te kiezen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel geven alle referenten aan tevreden en zeer tevreden te zijn over de trainingen en samenwerking met Info Support. Zo kenmerken zij het bureau: “Onze medewerkers zijn heel tevreden. Mijn contact met de accountmanager is goed”, “De persoonlijke aandacht spreekt aan”, “Inhoudelijk bieden zij goede trainingen. Daarnaast legt men een directe link met de praktijk en zijn de trainingen actueel” en “Het niveau van de groep bleek lager dan mijn eigen niveau. Vervolgens heb ik extra uitdagende opdrachten gekregen.” Een enkeling heeft nog een tip: “Men mag nog wat beter luisteren naar en anticiperen op de wensen van de klant” en “De lunch is smakeloos en karig. Er worden diepgevroren zaken geserveerd en dat vind ik niet van deze tijd.” Tot slot zijn allen bereid om Info Support 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 Info Support BV op 11-04-2023.

Algemeen

Info Support is specialist op het gebied van het ontwikkelen van hoogwaardige softwareoplossingen en is leidend op het gebied van kunstmatige intelligentie, cloud architectuur, managed services en IT-trainingen. Men heeft de expertise in huis om flexibele oplossingen te ontwikkelen die direct toegevoegde waarde hebben voor de organisatie van de opdrachtgever om snel in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen en innovaties om de continu veranderende verwachtingen waar te maken. Daarnaast is zij inzetbaar als strategisch partner. Onderscheidende en toepasbare inzichten bieden ondersteuning in de wereld van de digitale transformatie. Als business partner zorgt zij eveneens dat alles efficiënt en secuur beschikbaar blijft in het kader van onderhoud, beheer van het netwerk, de applicaties en infrastructuur bij de klant. Het gesprek vond plaats met de heer E. Oudakker (salesmanager) en de heer N. Jansen (hoofd kenniscentrum).

Kwaliteit

Info Support hecht sterk aan kwaliteit. Ongeveer 700 professionals werken mee aan het beschermen van haar imago en reputatie. Info Support werkt uitsluitend met docenten en trainers in vaste dienst. Doordat dit vaak consultants betreft die nog steeds werkzaam zijn in het vakgebied, zijn zij niet alleen deskundig op inhoud maar weten zij ook de meest actuele trends en ontwikkelingen te vertalen in trainingen en opleidingen. Tevens zijn zij in staat om verbindingen vanuit het netwerk tot stand te brengen. Juist daarin is vooral de toegevoegde waarde van Info Support zichtbaar. Intern is men zeer kritisch op de processen en wordt de dienstverlening continu gemonitord, onder andere via MTM; een meetsysteem vanuit Microsoft; een partij waarmee men veel samenwerkt. Het DNA van Info Support laat zich het beste omschrijven als kennis vergaren en verspreiden en leren van de lessons learned. Kennis- en inspiratiesessies vormen een belangrijk ondersteunende tool voor het behalen van maximaal rendement; zowel intern als extern richting opdrachtgevers. Consultants lopen in hun rol als docent met elkaar mee waarbij men elkaar ondersteunt door het geven van feedback. Zij werken met elkaar samen binnen interne community's dwars door over branches heen. Info Support hecht veel waarde aan de professionele ontwikkeling en het blijven binnen het vakgebied. Onder meer door het stimuleren van deelname aan congressen in het buitenland, zoals MS Inspire, waar de consultants zowel als deelnemer maar ook als spreker kunnen worden ingeschakeld. Vervolgens deelt men intern de nieuw opgedane kennis en bekijkt men welke effecten dat heeft op de eigen serviceverlening ter ondersteuning van externe partijen.

Continuïteit

Mede dankzij het feit dat de consultants van Info Support direct werkzaam zijn in het werkveld, weet men zeer goed wat er speelt. Daarnaast onderhoudt men nauwe contacten met universiteiten en HBO's en spelen zij een rol in het invulling verlenen bij minors. Omdat er aan de voorkant een strenge selectie plaatsvindt, haalt men jong talent binnen waarvan de meesten vervolgens jarenlang aan Info Support gelieerd blijven. Het programma Next Step zorgt ervoor dat zij ook kunnen doorgroeien in het bedrijf. Op dit moment bekijkt men eveneens de mogelijkheden om Next Step bij opdrachtgevers verder uit te rollen. Tevens onderzoekt men potentie om inspiratiesessies voor externe partijen te organiseren, evenals de mogelijkheden voor hybride vormen van lesgeven. Engelstalige trainingen worden meer en meer doorontwikkeld, inclusief het materiaal. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor Info Support voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn goed te spreken over de deskundigheid en expertise van de consultants, docenten en het bureau. Met name het delen van ervaringen uit het netwerk, de actualiteit en het maken de vertaalslag naar de werkpraktijk, wordt gewaardeerd. Mede dankzij het nauwe contact met opdrachtgevers en deelnemers heeft Info Support op een aantal aandachtspunten die in het rapport worden benoemd, al actie ondernomen.

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