

# Klanttevredenheidsonderzoek

Vijfhart IT-Opleidingen

30-08-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vijfhart IT-Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</b>

# 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

## 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Opleidingsprogramma			11%	67%	22%
Uitvoering②				56%	33%
Opleiders③				56%	33%
Trainingsmateriaal④				56%	22%
Accommodatie⑤				22%	11%
Natraject⑥			22%	22%	44%
Organisatie en Administratie				44%	56%
Relatiebeheer				44%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				33%	56%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				67%	33%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén respondent scoort niet op dit onderdeel.
- ③ Eén respondent scoort niet op dit onderdeel.
- ④ Twee respondenten score niet op dit onderdeel.
- ⑤ Zes respondenten volgden de opleiding online.
- ⑥ Eén respondent had hier geen zicht op.
- ⑦ Eén respondent had hier geen zicht op.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Vijfhart IT-opleidingen (hierna: Vijfhart) hebben negen referenten hun medewerking verleend. Van deze negen referenten hebben de meeste referenten al vaker samengewerkt met Vijfhart. Dit was voor velen dan ook de belangrijkste reden om ook voor een nieuw maatwerktraject met Vijfhart in zee te gaan. Een referent licht toe: "Vanuit HR werken wij al veel met Vijfhart samen. Wij kopen daar sowieso al heel lang opleidingen in." Degenen die een nieuwe samenwerking met Vijfhart zijn aangegaan hebben voor hen gekozen na een openbare aanbesteding of omdat medewerkers uit de organisatie al eerder een cursus hebben gevolgd bij Vijfhart en op die manier bekend zijn met de opleidingen die zij aanbieden. Zo zegt een referent: "In het verleden zijn er verschillende collega's voor een individuele opleiding naar Vijfhart geweest. De reden om voor Vijfhart te kiezen was dan ook de bekendheid met deze aanbieder."

Ook de locatie van Vijfhart, de prijs en het aanbod van een breed aantal IT-opleidingen worden als doorslaggevende factoren benoemd om te kiezen voor Vijfhart. Zo zeggen referenten: “De flexibiliteit van de organisatie en de prijs waren doorslaggevend voor onze keuze voor Vijfhart” en “De reden dat wij voor Vijfhart kiezen is dat zij de opleidingen bieden die wij zoeken, dan is de keuze makkelijk gemaakt.” Wat betreft het formuleren van meetbare leerdoelen en het toeschrijven van deze doelen naar de klant zijn de berichten iets minder eenduidig. Sommige respondenten zeggen in het voortraject zelf weinig aandacht te hebben besteed aan het formuleren van meetbare leerdoelen. “Voor de start van het traject heb ik wel met de docenten gesproken. Er is echter weinig aandacht besteed aan meetbare leerdoelen.” Anderen zeggen dat op eigen initiatief het doel en de indeling van de cursus samen met Vijfhart is aangepast: “We hebben samen met inhoudsexperts en docenten gekeken naar de manier waarop onze diverse groep het best kon worden meegenomen in dit onderwerp”, aldus een van hen. Alle referenten geven het voortraject een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

### **Opleidingsprogramma**

Bijna alle overige referenten geven een aan (zeer) tevreden te zijn over de opleidingsprogramma's van Vijfhart. Een referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Veel respondenten vonden de leerdoelen van de cursussen zoals vermeld op de website erg helder. Al zegt een referent: “De leerdoelen waren vooraf heel erg duidelijk. Deze stonden duidelijk vermeld, maar waren niet heel erg toegespitst op de klant zelf.” Sommigen hebben bewust gekozen voor de standaard cursussen. Zo licht een referent toe: “Vorig jaar hebben we een standaard cursus geboekt. Dit keer hebben we de mogelijkheden van maatwerk verkend. Toch hebben we uiteindelijk weer voor een deel van de standaard cursussen gekozen.” Anderen hebben wel doelen opgesteld met de docent, maar deze verder niet toegespitst op de organisatie: “Er zijn doelen opgesteld over kennis. De doelen waren verder niet heel erg toegespitst op onze organisatie”, licht een referent toe. Weer anderen hebben juist samen met inhoudsexperts en docenten van Vijfhart gekeken naar een pakket op maat. Een referent vertelt: “Wij hebben onze wensen met de docent doorgenomen en daarmee een maatwerkoplossing gemaakt die het beste past bij ons team.” Over het algemeen lijkt Vijfhart altijd wel mee te denken over hoe de cursus kan aansluiten bij de organisatie en wordt op basis van die conclusie in meer of mindere mate afgeweken van de standaard cursus, of een totaal maatwerkpakket geleverd. “Mijn ervaring is dat Vijfhart met een advies komt om de opleiding toe te spitsen op jouw als klant”, zegt een van de geïnterviewden. Als punt van aandacht kwam wel naar voren dat de afspraken over certificering van tevoren niet helemaal duidelijk waren. De examinering geschiedt namelijk bij andere instanties die daarvoor bevoegd zijn. Zo zegt een referent: “Wij hadden de cursus geboekt inclusief certificering. Hier is geen toezicht op geweest. Zowel vanuit Vijfhart niet, als vanuit ons. Dit was een gemiste kans.”

### **Uitvoering**

Wat betreft de uitvoering van de cursus zijn de geluiden louter positief. Alle respondenten die hier zicht op hadden zijn tevreden of zeer tevreden en zeggen onder meer: “De uitvoering was naar wens. We hebben ruim van tevoren het cursusmateriaal ontvangen en toegang gekregen tot de online oefenomgeving.” Ook de balans tussen theorie en praktijk wordt in orde bevonden. Een referent vertelt: “Er was een prettige mix van theorie en veel oefenen in de praktijk. “Als punt van aandacht wordt genoemd dat er tussendoor niet expliciet geëvalueerd is op leerdoelen. Een referent benoemt dat het hierdoor soms lastig was om te waarborgen dat iedereen kon meekomen met de cursus. Enkele positieve reacties over de uitvoering: “Ik was echt heel enthousiast over de cursussen” en “Vijfhart heeft een hele goede cursus neergezet en daarmee meer dan voldaan aan onze verwachting!”

### **Opleiders**

Ook over de docenten waren de reacties positief. De respondenten die hier zicht op hebben zijn tevreden tot zeer tevreden. Zij zeggen onder meer: “De docenten zijn in onze eigen evaluatie goed beoordeeld!” Enkele respondenten gaven aan dat docenten inhoudelijk erg sterk zijn en didactisch voldoende bekwaam voor het geven van interessante cursussen. “De docenten zijn echte inhoudsexperts! Didactisch gezien waren ze iets minder sterk, maar dat was misschien ook wel omdat wij de cursussen tijdens corona allemaal online hebben gevolgd”, aldus een van de geïnterviewden. Wel wordt er genoemd dat er soms sprake is van kwaliteitsverschil tussen de verschillende docenten. Een referent zegt: “Over het algemeen scoren de docenten goed. Al zit er soms verschil in de kwaliteit van de docenten. Eén keer was er een niet enthousiaste docent. Hier is toen adequaat actie op ondernomen door Vijfhart.”

### **Trainingsmateriaal**

Over het cursusmateriaal waren de reacties, van de respondenten die daar zicht op hadden, positief. Zo gaf een aantal respondenten aan dat de vooraf toegestuurde informatie compleet was. Zij zeggen: “Voorafgaande aan de cursus is een syllabus opgestuurd met daarin alle achterliggende theorie.” En een ander: “Het cursusmateriaal bevatte informatie over alle onderwerpen dat is behandeld.” De respondenten die gebruik maakten van het digitale cursusmateriaal gaven verschillende antwoorden. De respondenten die gebruik maakten van het systeem Confluence waren erg enthousiast. Zo vertelt een referent: “Wat mooi was aan de cursus is dat er groepsleren plaatsvond via digitale wegen als Confluence.” De respondenten die gebruik maakten van Red Hat waren minder tevreden. Dit door technische gebreken aan dit systeem. De rest van de respondenten gaf aan tevreden te zijn met het online beschikbare cursusmateriaal. “Via een portal kregen wij toegang tot het online naslagwerk. Hier was ik erg blij mee!”, aldus een van hen.

### **Accommodatie**

Over de accommodatie kon het grootste gedeelte van de respondenten geen oordeel geven omdat zij de cursussen online vanaf een eigen locatie hebben gevolgd. De respondenten die hier wel wat over konden zeggen zijn tevreden tot zeer tevreden en zeggen onder meer: “De cursussen en werden uitgevoerd op een erg fijne locatie; helemaal ingericht op het geven van cursussen.” Ook had Vijfhart voor een respondent een externe locatie geregeld. De referent was hier dan ook erg tevreden over en zegt: “Toplocatie, goed geregeld door Vijfhart.”

### **Natraject**

De meningen over het natraject zijn wat verdeeld. Zo zijn sommige respondenten niet helemaal tevreden over de manier waarop Vijfhart evalueert. Een referent licht toe: “Buiten een belletje of alles naar wens was, is er verder geen evaluatie geweest of de cursussen goed zijn aangekomen. Dit is jammer en een gemiste kans.” Anderen zijn juist erg tevreden over de manier waarop Vijfhart terugkoppeling vraagt over de cursussen. Ter toelichting: “Er is goed geëvalueerd. En alles is teruggekoppeld. Het prettige contact werkte ook mee” en “Heel fijn hoe Vijfhart altijd evalueert na de cursus. Wij hebben Vijfhart juist naar aanleiding van de evaluatie ook bij een kennis-event bij ons op kantoor erbij gevraagd.” Een enkeling heeft minder zicht op het natraject, maar heeft een evaluatieformulier ingevuld en doorgestuurd. Een referent vertelt: “Het evaluatieformulier heb ik op verzoek van Vijfhart verspreid binnen onze organisatie. Ik heb ook zelf geen beeld wat de respons hierop is geweest. Hier is verder ook niet echt vervolg aan gegeven. Er is ook niet naar gevraagd door Vijfhart.” Ook de manier waarop Vijfhart in maatwerktrajecten omgaat met de certificering van externe partijen wordt wisselend beoordeeld. Soms blijken partijen niet goed op de hoogte van de manier waarop de examinering was georganiseerd. Deze worden over het algemeen verzorgd door onafhankelijke externe partijen en zijn soms onderdeel van de cursus. Zo zegt een referent: “Vorig jaar dachten wij alleen een cursus gekocht te hebben, maar we hadden blijkbaar ook het certificeringsexamen gekocht. Hier is netjes op teruggekomen en dit jaar aangepast.” Een ander zegt: “De certificering verloopt niet via Vijfhart; er is dus geen zicht op of dit wordt nageleefd.” Anderen partijen waren wel tevreden over de certificering hoe deze door Vijfhart is georganiseerd. “De certificering verloopt via de officiële kanalen van Microsoft en andere bekende IT partijen. Dat is prima geregeld.”

### **Organisatie en Administratie**

Het contact met de organisatie benoemen de meeste respondenten als een sterk punt van Vijfhart. Dit wordt met name toegeschreven aan het persoonlijke, laagdrempelige contact en de goede bereikbaarheid van de organisatie. Ter toelichting enkele uitspraken: “Ons contactpersoon is goed te bereiken en geeft altijd snel een reactie”, “De afspraken worden altijd nagekomen. Wij hebben een fijn contact met de accountmanager die bijdraagt met initiatieven” en “Ze zijn altijd goed te bereiken en stellen zich flexibel op.” Alle referenten geven de organisatie en administratie een positieve score.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer met de inkopers van maatwerkoplossingen vindt voornamelijk plaats via de accountmanagers. Hier zijn de respondenten over het algemeen erg tevreden over. “Voor maatwerk schakel ik direct met de accountmanager. Dit werkt erg fijn.” Sommige accountmanagers komen vaker op bezoek bij het kantoor van de klant. Dit wordt door klanten als prettiger ervaren en leidt volgens hen tot een betere samenwerking. “Commercieel komen zij wel af en toe in de lucht. Ik had met mijn eerste accountmanager meer een persoonlijke klik dan met de huidige. Hierdoor is ons contact nu iets minder; iets zakelijker. Ik zou hen als tip willen meegeven dat als ze meer zaken willen doen ze beter ook fysiek op locatie kunnen komen.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Ook de prijs/kwaliteitverhouding is naar de mening van de referenten in orde. Drieëndertig procent geeft de score “tevreden” op dit onderdeel. Zesenvijftig procent is zelfs “zeer tevreden” over de prijs/kwaliteitverhouding. Eén referent heeft hier geen zicht op en geeft daarom geen score. De respondenten die hier wél zicht op hebben benoemen dat Vijfhart iets duurder is dan de concurrentie maar nog steeds marktconform en kloppend bij de geboden kwaliteit. Zij zeggen onder meer: “Vijfhart is iets hoger in prijs is dan de concurrentie, maar de prijs viel ook wel weer mee. De kwaliteit was gewoon goed” en “Ik vind de prijs marktconform. Ik ben hier eigenlijk wel tevreden over.”

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek geven alle respondenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de opleidingen van en de samenwerking met Vijfhart in totaal. Als sterk punt van Vijfhart wordt, naast het brede cursusportfolio, het hebben van één contactpersoon genoemd. Het persoonlijk contact en het meedenken worden door alle respondenten genoemd als reden om voor Vijfhart te kiezen voor IT-maatwerkopleidingen. Ter toelichting: “Wat ik sterk vind, is dat ze een heel breed opleidingspakket hebben. Als ze iets niet hebben kijken ze toch mee”, “Ze munten uit in het persoonlijk contact; zij denken altijd mee” en “Het feit dat zij bereid waren om anderhalf uur te bellen om de cursus door te nemen om deze nog iets te aan te passen heb ik erg gewaardeerd!” Als verbeterpunt wordt nog meegegeven dat het fijn zou zijn als er nog meer van het huidige opleidingsaanbod kan worden afgeweken. Een referent verwoordt dit als volgt: “Mijn tip is dan ook: kijk eerst naar de behoefte van de klant en dan pas naar het opleidingsaanbod.” Ook werd de capaciteit aan het eind van het jaar benoemd als verbeterpunt. “Vijfhart heeft het heel druk richting het einde van het jaar. Dat is wellicht een verbeterpunt.” Alle geïnterviewden geven desgevraagd aan de opleidingen van Vijfhart van harte te willen aanbevelen aan anderen, of hebben dit al eens gedaan.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering④				60%	30%
Opleiders⑤				70%	10%
Trainingsmateriaal⑥				80%	10%
Accommodatie⑦				40%	30%
Natraject⑧				50%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén respondent geeft geen score.  
③ Eén respondent geeft geen score.  
④ Eén respondent geeft geen score.  
⑤ Twee respondenten geven geen score.  
⑥ Eén respondent geeft geen score.  
⑦ Drie respondenten geven geen score.  
⑧ Twee respondenten geven geen score.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Aan dit onderzoek naar de klanttevredenheid van de open opleidingen van Vijfhart IT-opleidingen (hierna: Vijfhart) hebben tien respondenten meegewerkt. Deze respondenten betroffen allemaal inkopers van opleidingen, waarvan een enkeling ook zelf een opleiding heeft gevolgd. Vijf van deze respondenten kennen Vijfhart al langer dan tien jaar en zijn al die tijd zeer tevreden over deze samenwerking. Zo zegt een van hen: "Vijfhart is inmiddels al meer dan vijftien jaar preferred supplier. En we zijn hier hartstikke tevreden over." Anderen werken korter samen met Vijfhart. Zij hebben onder andere gekozen voor Vijfhart wegens hun unieke opleidingsportfolio, de startgarantie van de opleidingen, het zijn van een bekende Nederlandse partij en de aantrekkelijke dagprijs door middel van een strippenkaart.

Zij zeggen bijvoorbeeld: “Wij hebben gekozen voor Vijfhart via een aanbesteding. De prijs heeft bij de keuze een rol gespeeld. Wij hebben gekozen voor een strippenkaart. Maar ook de samenwerking met een Nederlandse partij was doorslaggevend” en “Wij hebben voor Vijfhart gekozen vanwege hun redelijk unieke portfolio; het is echt een aanvulling op wat wij zelf aanbieden. Ook de startgarantie was doorslaggevend in onze keuze. Erg fijn dat je ervan uit kunt gaan dat een cursus doorgaat!” Alle respondenten geven een positieve score op dit onderdeel (“tevreden” of “zeer tevreden”) op één respondent na die geen score geeft; hij heeft geen zicht op hoe het voortraject is verlopen.

### **Opleidingsprogramma**

De respondenten waren tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals deze wordt aangeboden door Vijfhart. “Alles is heel helder en duidelijk. De inhoud is vooraf stukken duidelijker dan bij andere opleiders. Ze steken daar met kop en schouders bovenuit!”, aldus een van hen. De meeste respondenten werken al zo lang samen met Vijfhart, dat het opleidingsprogramma voor hen al duidelijk was zonder naar de informatievoorziening te kijken. “Het zijn bij ons een beetje de vaste cursussen. Dus wij weten eigenlijk al wat er wordt aangeboden”, licht een van hen toe. Voor één respondent komt dit omdat hij dezelfde cursussen vroeger ook al bij Vijfhart heeft gevolgd: “Ik gebruik eigenlijk nog steeds dezelfde cursussen als die ik zelf ooit gevolgd heb, dus wat mij betreft is het opleidingsprogramma helder.” Als informatie van tevoren niet duidelijk was, blijkt dit makkelijk te achterhalen. Zo zegt een respondent: “Als ik een vraag heb over de inhoud of iets dergelijks kijken zij altijd mee.” Eén respondent vermeldde zelfs dat de informatie over de cursussen zo goed op de website staat beschreven, dat hij de linkjes van de website van Vijfhart altijd naar alle deelnemers doorstuurt. Ook de groepssamenstellingen en de tijdsduur van de programma’s zijn naar tevredenheid van de respondenten. Allen geven dan ook een positieve score op dit onderdeel. Eén respondent scoort niet bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn eveneens tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de cursussen. Niet alle respondenten hebben zelf deelgenomen. Eén respondent geeft daarom geen score op dit onderdeel. Sommigen geven aan dat zij op de informatie zijn afgestaan die zij van hun deelnemers hebben teruggekregen. Zo worden onder andere de verschillende lesvormen van Vijfhart als positief bestempeld. Een respondent licht toe: “Wat onze medewerkers fijn vinden is de verschillende keuzes om de cursus te volgen: klassikaal, online of persoonlijk begeleid.” Een ander vertelt over de uitvoering: “Wij hebben eigenlijk in alle jaren dat we samenwerken slechts één ontevreden cursist gehad. Toen is dit aangekaart bij Vijfhart en zij ondernamen direct actie. Aan deze cursist is kosteloos een nieuwe cursus aangeboden.” Een aanbeveling van één van de respondenten is het verkorten van de cursustijd door gebruik te maken van een flipped classroom; een onderwijsmethode waarbij de cursist zich voorafgaand aan de cursus verdiept in de materie en tijdens de cursus hands-on aan de slag gaat. Een andere respondent verbaasde zich juist over het feit dat veel van zijn collega’s allemaal graag de cursus online volgden. Hij zegt: “Ik vind het verassend dat sommige collega’s er geen moeite mee hadden om de cursus digitaal op afstand te volgen. Ik vind ik fysiek fijner, maar ik ben dan ook van de oude stempel.” Respondenten melden voorts hun tevredenheid over de afwisseling in werkvormen die is geboden.

### **Opleiders**

Alle respondenten die hier zicht op hadden zijn tevreden over de docenten. Twee respondenten hebben geen zicht op de docenten die zijn ingezet en geven daarom geen score op dit onderdeel. Enkele uitspraken over de docenten: “Natuurlijk zit er verschil in kwaliteit tussen de docenten, maar over het algemeen hebben wij alleen maar positieve reacties ontvangen van onze deelnemers”, “Voor zover ik de kwaliteit van de docenten kan beoordelen, is dit goed. Op een gegeven moment kreeg ik terug dat een docent het minder goed deed. Als ik dit hoor, koppel ik dit terug, en dan wordt het hersteld.” Over de digitale didactische skills van de Vijfhart-docenten werden o.a. de volgende opmerkingen gemaakt: Hij zegt: Een steeds groter deel van de cursussen wordt online aangeboden. Hier komen andere skills bij kijken om de aandacht van de deelnemers erbij te houden. Hier moeten docenten zich naar mijn mening wel op blijven ontwikkelen.” Een andere respondent: “Een andere respondent: “De docenten van Vijfhart zijn vaardig in het digitaal aanbieden van de cursussen. Verder is het vaak zo, dat als ik geen reacties krijg over de kwaliteit van de docenten dit een goed bericht is.”

### **Trainingsmateriaal**

Alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het gebruikte cursusmateriaal. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij geen zicht heeft op het cursusmateriaal dat is gebruikt. Een referent zegt over het cursusmateriaal: "De content van de cursus is gewoon goed en up-to-date." Al verschilt de manier waarop dit lesmateriaal wordt aangeboden per cursus. Bij enkele respondenten werd het cursusmateriaal digitaal beschikbaar gesteld via een Learning Management System. Een deelnemer benoemde dat voor zijn cursus het lesmateriaal via een portal beschikbaar was en daar ook beschikbaar bleef. Hierdoor kon dit materiaal ook ruim na de cursus gebruikt worden als naslagwerk, wat het toepassen van de opgedane kennis en vaardigheden vergemakkelijkte. Hij zegt: "De hand-outs waren super! Erg makkelijk om eens terug te kijken tijdens je werk. Ze waren steeds online beschikbaar via de online portal. Het achteraf beschikbaar maken van het cursusmateriaal en het gebruik van één portal werd door één deelnemer als verbeterpunt gegeven. Hij zegt: "Als ze nog ergens op zouden willen verbeteren zouden ze het cursusmateriaal via een online portal kunnen aanbieden, zodat dit terug te vinden is."

### **Accommodatie**

De respondenten die hier zicht op hadden waren tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie van Vijfhart. Drie respondenten hebben geen zicht op de accommodatie en geven daarom geen score. Men zegt onder meer: "De berichtgeving die ik over de accommodatie terugkrijg van mijn medewerkers is: goed bereikbaar, goede locatie en lekkere koffie" en "De accommodatie is goed bereikbaar met openbaar vervoer of auto. Het is professioneel met een lekker lunchbuffet waarbij rekening wordt gehouden met dieetwensen." Anderen geven aan dat zij meestal cursussen incompany of online volgen. Maar de keren dat zij bij Vijfhart in Nieuwegein zijn geweest, waren zij erg tevreden over de accommodatie.

### **Natraject**

De respondenten die hier zicht op hadden, waren tevreden tot zeer tevreden over het natraject van Vijfhart. Twee referenten hebben geen zicht op het natraject en geven daarom geen score. Sommigen vinden dat er adequaat gewerkt wordt met standaard certificeringen. Zo zegt een respondent: "Aan het eind van de cursus vindt certificering plaats via standaard Office of Windows certificeringen. Dit is prima." Ook vinden zij het fijn dat ze zelf kunnen kiezen om wel of geen assessment of certificering aan te schaffen: "De cursus wordt gegeven en daarna is het klaar. Vervolgens is het aan de organisatie of er wel of geen examen gedaan wordt, dus dat is fijn." Andere respondenten zouden graag een meer geïntegreerde toetsing willen in het opleidingsaanbod en zeggen bijvoorbeeld: "Hier zouden ze wat meer aandacht aan mogen besteden. Assessments zouden geïntegreerd kunnen worden in het opleidingstraject. Zo garanderen ze dat er op een adequate manier is getoetst en gecertificeerd. Ik zou hier best wel meer voor willen betalen." En een ander: "Vorige week hebben we intern besproken dat ook de certificering afgenomen moet worden. Want dit liep nu niet altijd goed. Integraal aan het opleidingstraject aanbieden lijkt ons het beste. Dit verkopen als onderdeel van het opleidingsaanbod zou een upselling mogelijkheid voor Vijfhart kunnen zijn."

### **Organisatie en Administratie**

Ook over de organisatie en administratie zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Dit wordt door velen omschreven als het sterke punt van Vijfhart. Veel respondenten geven aan snel en makkelijk in contact te kunnen komen met Vijfhart. Een respondent licht toe: "Ik heb altijd goed contact met hen. Als ik bel word ik binnen zeer korte tijd teruggebeld." Ook de snelheid van het aanmeldproces wordt als positief punt benoemd. "Als ik een cursist aanmeld, krijg ik altijd snel een reactie", zegt een van hen. Ook het feit dat men met vaste contactpersonen werkt wordt als prettig ervaren: "Heel fijn dat wij een vaste contactpersoon hebben. Hij kent de organisatie en denkt ook goed mee", aldus een geïnterviewde. Mede hierdoor worden "problemen" volgens de respondenten altijd snel opgelost. "Als er iets is dan laat ik dit aan Vijfhart weten en dan wordt dit gelijk opgelost", zegt men.

### **Relatiebeheer**

Respondenten delen eenzelfde mening over de kwaliteit van het relatiebeheer bij Vijfhart. “Daar zijn ze heel goed en attent in. Zo denken ze mee en laten ze altijd weten waar ze je verder mee van dienst kunnen zijn”, lichten diverse respondenten toe. Ook geven respondenten aan door hun contactpersoon goed op de hoogte te worden gehouden van het aanbod van opleidingen en diensten. “Door ons vaste contactpersoon blijven wij altijd op de hoogte van wat Vijfhart voor ons kan betekenen”, zegt men. Ook worden sommige respondenten telefonisch op de hoogte gehouden: “Ze bellen af en toe om te vragen hoe het gaat en of zij hun opleidingsaanbod nog beter op ons kunnen afstemmen. Erg fijn dat zij zo goed meedenken!”, aldus een van hen. Dit telefonisch contact vindt vaak plaats aan het eind van het jaar volgens één respondent die daarbij jaarlijks graag gebruik maakt van de dan goedkopere strippenkaart. “Ze denken ook mee over het cursusaanbod. En aan het eind van het jaar hebben ze vaak een aanbieding voor de strippenkaart, dus dan komen ze vaak commercieel in de lucht”, zegt hij. Naast de commerciële kant van het relatiebeheer worden ook de informeel aangeboden webinars als positief ervaren. “Ik heb ook deelgenomen aan gratis webinars om te leren wat er speelt in IT-land. Sommige webinars triggeren ons om bij te blijven. Het laatste webinar ging over ChatGPT; erg interessant!”, vertelt een respondent.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle respondenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Sommigen vinden Vijfhart wel aan de dure kant, maar vinden de prijzen wel kloppend bij de geboden kwaliteit. Zo zegt een respondent: “Vijfhart is niet de goedkoopste opleider, maar ze bieden wel kwaliteit.” Andere respondenten vinden juist dat de prijs wél in lijn is met overige aanbieders. Een respondent licht toe: “De concullega’s houden elkaar goed in de gaten. De prijzen bij alle leveranciers zijn in lijn.” Meerdere respondenten geven aan dat als je een strippenkaart aan het eind van het jaar koopt dit erg veel scheelt in de prijs. “Wij nemen altijd de strippenkaart af; en dan ben je altijd een stuk voordeliger uit. Een strip is een dag; en hoe meer strippen je afneemt hoe goedkoper de dagprijs”, aldus een van hen.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de cursussen van en de samenwerking met Vijfhart. Geen van de respondenten heeft hier verdere verbeterpunten voor Vijfhart. Zo zegt men: “Ik heb geen klachten, ze doen het hartstikke goed! Ik ben blij met de samenwerking.” En een ander: “Vijfhart is gewoon een fijne partner om mee samen te werken op het gebied van IT-opleidingen.” Als sterke punten worden de interne bedrijfsvoering, de uitvoering van de trainingen en het relatiebeheer door Vijfhart benoemd. Tot slot enkele uitspraken van (zeer) tevreden respondenten: “Volgens mij hebben zij hun interne bedrijfsvoering prima op orde!”, “Wij zijn erg tevreden over Vijfhart en hoe zij de relatie beheren maar vooral over hoe ze de trainingen verzorgen” en “Ik vind de samenwerking helemaal top. Dit komt door het persoonlijk contact. Even snel een berichtje en vervolgens snel antwoord krijgen is heel prettig.” Allen zijn van harte bereid de opleidingen van Vijfhart aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Vijfhart IT-Opleidingen op 30-08-2023.

### Algemeen

Vijfhart IT-Opleidingen (hierna: Vijfhart) is een familiebedrijf dat al veertig jaar IT-diensten aan IT-professionals en IT-eindgebruikers uit diverse branches levert. Vijfharts missie is om Nederland nog slimmer te maken en zo veel mogelijk mensen op te leiden tot IT'er. Zo draagt Vijfhart bij aan de digitale transformatie van de samenleving. Vijfhart levert complete opleidingen, cursussen met een open inschrijving en maatwerktrajecten. Bovendien worden alle opleidingen en cursussen klassikaal (fysiek, online, hybride), persoonlijk begeleid (fysiek, online) en/of door middel van E-learning aangeboden.

### Kwaliteit

Om haar klanten zo goed mogelijk te bedienen heeft Vijfhart cursussen die altijd doorgaan. Daarmee laat Vijfhart zien een betrouwbare organisatie te zijn. Naast betrouwbaarheid zijn samenwerken, vernieuwen en klantgerichtheid belangrijke waarden bij Vijfhart. Alle opleidingen en cursussen worden uitgevoerd door veelal eigen docenten die prominenten zijn in hun vakgebied en ruime (werk)ervaring hebben binnen de IT-branche.

### Continuïteit

Vijfhart heeft de afgelopen periode een enorme groei doorgemaakt en groeit nog steeds door. Daarnaast is er een enorme slag gemaakt in het online lesgeven. Alle cursussen worden in verschillende lesvormen aangeboden. Met gebruikmaking van state of the art apparatuur is er een enorme professionaliseringsslag gemaakt qua techniek. Op basis van de (wederom) uitstekende resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Vijfhart voor zowel open- als maatwerkopleidingen voor de komende periode geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Vijfhart kent een loyaal en gevarieerd klantenbestand en zet de behoeften van haar klanten centraal. Vijfhart speelt in op nieuwe ontwikkelingen en wordt veel gevraagd door innovatieve bedrijven om gezamenlijk leerpaden te maken voor de banen van de toekomst. In het streven naar het delen van kennis biedt Vijfhart haar klanten onder meer wekelijks gratis webinars aan. De aandacht voor het persoonlijk contact met de klant, de goede uitvoering van de opleidingen en cursussen waarbij de vraagstelling van de klant centraal wordt gezet, alsmede de uitstekende interne bedrijfsvoering van Vijfhart maakt dat zij met vele klanten een (vaak al jarenlange) goede relatie heeft opgebouwd.

## 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](http://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