

Klanttevredenheidsonderzoek

Fast Lane Benelux BV & Fast Lane Nederland BV

01-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Fast Lane Benelux BV & Fast Lane Nederland 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
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering②			10%	40%	30%
Opleiders③			10%	50%	20%
Trainingsmateriaal④			10%	40%	30%
Accommodatie⑤				20%	
Natraject⑥				70%	10%
Organisatie en Administratie		10%		30%	60%
Relatiebeheer⑦				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧		10%		60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ③ Twee referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ④ Twee referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ⑤ Acht referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ⑥ Twee referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ⑦ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑧ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject van Fast Lane Benelux BV & Fast Lane Nederland BV, hierna te noemen Fast Lane, zijn referenten zeer positief. Men benadrukt de flexibiliteit en het aanpassingsvermogen van het instituut van organisatorische behoeften. Zo merkt een respondent op: "We werken samen vanwege bestaande contracten. Fast Lane toont grote flexibiliteit, met name in het aanpassen van trainingen aan onze situaties, wat zeer gewaardeerd wordt." De keuze voor Fast Lane lijkt voornamelijk gebaseerd op eerdere ervaringen, aanbevelingen van collega's, en hun sterke online aanwezigheid. Een geïnterviewde licht toe: "Ik koos voor Fast Lane vanwege hun goede online content en de mogelijkheid om standaardtrainingen af te nemen."

De betrokkenheid van het instituut in de voorbereidende fase wordt positief beoordeeld. Respondenten waarderen met name de samenwerking met accountmanagers en trainers. “De gesprekken met de salesmanager waren prettig en leverden een waardevolle samenwerking op,” vertelt een respondent. De goede inbreng van het instituut in het bepalen van leerdoelen en evaluatiemethoden wordt als cruciaal beschouwd. Een respondent benadrukt: “Samen met trainers van Fast Lane stellen we leerdoelen vast en maken we afspraken over evaluaties, wat resulteert in meetbare resultaten.” De samenwerking met Fast Lane wordt algemeen beschreven als ‘prettig’ en ‘flexibel’, met een nadruk op maatwerk en aanpassingsvermogen aan klantbehoeften. Zo merkt een geïnterviewde op: “De interactie met Fast Lane is fijn, ze bieden goede input en denken actief mee, wat onze maatwerktrainingen versterkt.”

Opleidingsprogramma

Op dit onderdeel zijn er wederom unaniem positieve ervaringen. Men is vooral weer erg te spreken over de flexibiliteit en duidelijkheid die Fast Lane biedt in haar opleidingsprogramma's en offertes. Veel respondenten benadrukken dit aanpassingsvermogen van Fast Lane aan de specifieke behoeften van hun organisatie. Een respondent illustreert dit met: “Fast Lane is zeer flexibel in het plannen en houdt rekening met vanuit ons een minimum aantal deelnemers, wat zeer gewaardeerd wordt.” De communicatie over de opleidingsprogramma's, inclusief doelstellingen en verwachte resultaten, wordt als helder en vlot ervaren. Een geïnterviewde deelt mee: “De offerte werd snel opgestuurd en alles wat we nodig hadden stond erin.” Respondenten merken op dat de offertes correct, duidelijk en foutloos zijn. “De offerte is helder en dat de training plaatsvindt volgens onze planning is geweldig,” zegt een respondent. De overeenstemming tussen de aangeboden diensten en de verwachtingen van de klanten lijkt consistent te zijn. “Wat ze aanbieden voelt altijd passend voor ons,” deelt een andere respondent.

Uitvoering

De feedback over de uitvoering van de trainingen bij Fast Lane is grotendeels positief, met nadruk op de combinatie van theorie en praktijk en het interactieve en flexibele karakter van de trainingen. Er is echter één referent die minder tevreden is en een neutrale score geeft. Twee respondenten geven aan dat de trainingen nog niet hebben plaatsgevonden en kunnen daarom geen score geven op dit onderdeel. Meerdere referenten waarderen de balans tussen theorie en praktijk. “Er is een goede mix tussen theorie en praktijk; met de trainer kunnen we goed schakelen voor eventuele aanpassingen,” en “De balans tussen theorie en praktijk is over het algemeen goed. We hebben enkele keren gehad dat het praktijkgedeelte niet helemaal aansloot bij het theoretische deel, maar dit werd snel opgelost na bespreking met de trainer.” De interactie tijdens de trainingen wordt ook positief beoordeeld. “De training was zeer interactief en uitdagend,” deelt een respondent. Een ander voegt hieraan toe: “De afwisseling tussen verschillende werkvormen is goed; zelfs in grote groepen lukte het om interactief te blijven werken.” Een kritisch punt betreft de voorbereiding en het niveau van de trainingen. Een referent vertelt hierover: “Het niveau was soms te hoog, wat moeilijk was voor sommigen om te volgen. We kregen mailtjes via een onbekend e-mailadres waardoor medewerkers de mail niet openden en daardoor ook onvoorbereid waren in de training. Ook de beginners training viel erg tegen. Het ging te snel de diepte in op inhoud waardoor veel mensen het niet konden volgen.” Deze referent geeft aan dat dit echter een uitzondering was en dat normaal gesproken de trainingen bij Fast Lane altijd goed op niveau zitten en medewerkers op de juiste manier geïnformeerd worden.

Opleiders

De meningen over de trainers bij Fast Lane lopen uiteen, maar overwegend zijn ze positief, vooral wat betreft hun inhoudelijke expertise, didactische bekwaamheid en het vermogen om aansluiting te vinden bij de doelgroep. Eén referent heeft een neutrale beoordeling gegeven, en twee anderen konden geen oordeel vellen over dit aspect, aangezien de trainingen nog moeten plaatsvinden. Verschillende referenten uiten hun tevredenheid over de trainers, die goed bekend zijn met de doelgroep en veel interactie met de deelnemers hebben om hun behoeften in kaart te brengen. Dit blijkt onder meer uit uitspraken als: “De trainers zijn zeer betrokken, kennen onze organisatie en doelgroep goed en begrijpen onze behoeften, wat zeer prettig is,” en “De trainer was uitstekend, zeer actief, en vroeg de groep veel naar hun wensen.” Er wordt echter ook melding gemaakt van variërende kwaliteit onder de trainers.

Zo merkt een referent op: “Er zijn verschillende trainers betrokken, over het algemeen is de kwaliteit goed, maar sommigen zijn minder.” Dit kan verklaren waarom een andere referent aangeeft dat ze niet tevreden waren of hun trainer. Deze referent geeft aan: “De trainer was onvoldoende geïnformeerd, leek niet te begrijpen dat we een laagdrempelige training zochten en had niet door dat ons niveau laag was.” Andere punten waar men zeer over te spreken is, is de ruime praktijkervaring van de trainers zeer gewaardeerd. Velen noemen dat deze ervaring cruciaal is in het succes van de training aangezien veel trainingen technisch van aard zijn. Men zegt onder andere: “Onze trainers hebben veel praktijkervaring, waardoor ze goed kunnen illustreren hoe het er in de praktijk aan toegaat,” en “We zijn zeer tevreden over de achtergrond van de trainers; velen hebben zelf praktijkkennis, wat hen geloofwaardig maakt als trainer en helpt bij het uitleggen.” Ondanks een enkele mindere ervaring wordt de expertise en betrokkenheid van de trainers bij Fast Lane over het algemeen zeer gewaardeerd.

Trainingsmateriaal

De meningen over de trainers bij Fast Lane lopen uiteen, maar overwegend zijn ze positief, vooral wat betreft hun inhoudelijke expertise, didactische bekwaamheid en het vermogen om aansluiting te vinden bij de doelgroep. Eén referent heeft een neutrale beoordeling gegeven, en twee anderen konden geen oordeel vellen over dit aspect, aangezien de trainingen nog moeten plaatsvinden. Verschillende referenten uiten hun tevredenheid over de trainers, die goed bekend zijn met de doelgroep en veel interactie met de deelnemers hebben om hun behoeften in kaart te brengen. Dit blijkt onder meer uit uitspraken als: “De trainers zijn zeer betrokken, kennen onze organisatie en doelgroep goed en begrijpen onze behoeften, wat zeer prettig is,” en “De trainer was uitstekend, zeer actief, en vroeg de groep veel naar hun wensen.” Er wordt echter ook melding gemaakt van variërende kwaliteit onder de trainers. Zo merkt een referent op: “Er zijn verschillende trainers betrokken, over het algemeen is de kwaliteit goed, maar sommigen zijn minder.” Dit kan verklaren waarom een andere referent aangeeft dat ze niet tevreden waren of hun trainer. Deze referent geeft aan: “De trainer was onvoldoende geïnformeerd, leek niet te begrijpen dat we een laagdrempelige training zochten en had niet door dat ons niveau laag was.” Andere punten waar men zeer over te spreken is, is de ruime praktijkervaring van de trainers zeer gewaardeerd. Velen noemen dat deze ervaring cruciaal is in het succes van de training aangezien veel trainingen technisch van aard zijn. Men zegt onder andere: “Onze trainers hebben veel praktijkervaring, waardoor ze goed kunnen illustreren hoe het er in de praktijk aan toegaat,” en “We zijn zeer tevreden over de achtergrond van de trainers; velen hebben zelf praktijkkennis, wat hen geloofwaardig maakt als trainer en helpt bij het uitleggen.” Ondanks een enkele mindere ervaring wordt de expertise en betrokkenheid van de trainers bij Fast Lane over het algemeen zeer gewaardeerd.

Accommodatie

Bij de evaluatie van de accommodatie van de door Fast Lane verzorgde trainingen, blijkt uit de gegeven feedback dat de meeste referenten geen ervaring hebben met de trainingslocatie van het instituut. Van de tien geïnterviewden hebben slechts twee referenten de training op een door Fast Lane verzorgde locatie bijgewoond, terwijl de overige acht referenten de trainingen op locatie van de klant hebben gevolgd. Van de twee referenten die wel op een locatie van Fast Lane zijn geweest, zijn de reacties positief. Ze benadrukken de goede bereikbaarheid, zowel met de auto als met het openbaar vervoer, adequate parkeergelegenheid en de kwaliteit van de catering. Deze tevredenheid wordt geïllustreerd door uitspraken als: “De trainingen wisselden soms tussen onze locatie en die van hen; ze boden goede faciliteiten, een uitstekende lunch en het parkeren was ook prima in orde,” en “De lunch was goed, parkeren was goed geregeld en de locatie was ook met het openbaar vervoer goed bereikbaar; alles was netjes en zeer verzorgd op de locatie.”

Natraject

In de interviews alle referenten een positieve beoordeling over de afronding van de trainingen, die vaak een certificaat of diploma omvat. De meerderheid van de referenten geeft aan dat de trainingen effectief zijn afgesloten en dat het geleerde toegepast wordt in de praktijk. Verschillende referenten benadrukken de waarde van de certificering als afsluiting van de training. Citaten zoals “Ja, we hebben een examen, een proeve van bekwaamheid en een opleidingscertificaat ontvangen, wat een goede afsluiting vormde,” en “De certificering was effectief, het hielp echt om actief met de stof bezig te zijn,” tonen aan dat het behalen van een certificaat of diploma als een positieve stimulans en bevestiging van de opgedane kennis wordt ervaren. Enkele referenten geven aan dat er in het natraject activiteiten zijn die de implementatie van het geleerde bevorderen, vaak in de vorm van vervolgtrainingen waarin eerder behandelde onderdelen worden herhaald. Dit wordt geïllustreerd met uitspraken als: “In de vervolgtrainingen worden bepaalde onderdelen herhaald, wat zeker helpt bij het toepassen in de dagelijkse praktijk,” en “Er worden meerdere trainingen afgenomen die oplopen in complexiteit.” Hoewel sommige referenten aangeven dat de implementatie meer aan hun kant ligt en niet direct afhankelijk is van het opleidingsinstituut, zoals blijkt uit “De implementatie zit meer aan onze kant in de uitvoering van het project,” is er over het algemeen een gevoel van tevredenheid over hoe de trainingen worden afgerond en hoe de geleerde stof wordt toegepast in de praktijk.

Organisatie en Administratie

Op dit onderdeel is negentig procent van de referent tevreden tot zeer tevreden. De meeste geïnterviewden geven hoge scores, wat wijst op een positieve ervaring met de bereikbaarheid, flexibiliteit, tijdigheid van informatie, het nakomen van afspraken en het oplossen van eventuele klachten. Een referent geeft echter aan ontevreden te zijn. Verschillende referenten prijzen de efficiëntie en professionaliteit van het instituut. Reacties zijn onder meer: “Ik ben heel tevreden, vooral over hoe snel ze reageren op het inplannen van trainingen of het regelen van extra trainingen die nodig zijn,” en “Alles is zeer goed en professioneel geregeld door het instituut.” Er wordt ook specifiek gewezen op de snelle en duidelijke communicatie, met opmerkingen zoals: “De communicatie via e-mail is altijd efficiënt,” en “Ze reageren snel, er zijn korte lijntjes en ik krijg altijd direct antwoord op mijn vragen.” Daarnaast waardeert men het persoonlijke aspect van de dienstverlening. Zo wordt opgemerkt: “Met twee vaste contactpersonen verloopt alles soepel en wordt alles goed en in de juiste taal opgestuurd” en “Ik heb wekelijks contact met hun supportteam, en alles wordt heel snel en effectief geregeld.” Echter, een referent uit zorgen over de communicatie en geeft aan ontevreden te zijn: “Het was erg onhandig dat ze laat vanuit een ander e-mailaccount communiceerden, waardoor mensen onvoorbereid aan de training begonnen.” Hoewel er overwegend positieve ervaringen worden gerapporteerd, wordt het belang van consistente en tijdige communicatie benadrukt, evenals het belang van herkenbare en vertrouwde communicatiekanalen.

Relatiebeheer

De tevredenheid over het relatiebeheer van het opleidingsinstituut wordt duidelijk bevestigd door de positieve feedback van de referenten. De algemene toon van de reacties is zeer positief, waarbij de kwaliteit van de communicatie en de aandacht voor het onderhouden van relaties centraal staan. Verschillende referenten benadrukken de persoonlijke aandacht en het begrip dat ze van hun contactpersonen bij het instituut ontvangen. Uitspraken als “Ik ben heel tevreden over de contactpersoon die ons snel begrijpt en altijd extra tijd heeft voor onze vragen,” en “Wekelijks heb ik contact met een van de directeurs, waarbij we niet alleen samenwerking bespreken maar ook zoeken naar passende oplossingen en creatieve maatwerkopties,” illustreren dit. De referenten waarderen ook de proactieve benadering van het instituut. Zo wordt opgemerkt: “De contactpersoon onderhoudt proactief contact, we organiseren vaak koffiemomenten om over allerlei zaken te praten,” en “Het contact met onze accountmanager is uitstekend, hij neemt zelf initiatief om met ons te schakelen en mailt na de training om te vragen hoe het ging.” Eén referent geeft aan geen direct zicht te hebben op het relatiebeheer omdat zij meer een tussenpersoon zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

De perceptie van de prijs-kwaliteitverhouding van het opleidingsinstituut varieert onder de referenten. Hoewel veel geïnterviewden de verhouding tussen de prijs en de geboden kwaliteit als marktconform en billijk beschouwen, is er één referent die uitdrukkelijk ontevredenheid uit over de waarde die zij voor hun geld hebben ontvangen. Een andere referent heeft geen zicht op het kostenplaatje en kan geen score geven op dit onderdeel. Verschillende referenten uiten hun tevredenheid over de prijsstelling. Zo wordt opgemerkt: “Ik ben heel tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding, het is marktconform,” en “De prijzen zijn redelijk uniform binnen deze certificering van Cisco.” Dit suggereert een algemeen gevoel van redelijkheid en marktconformiteit in de prijsstelling. Een referent wijst op de verandering in de prijsstructuur: “We merken dat prijzen tegenwoordig op andere manieren worden berekend. Vroeger werd er meer per onderdeel betaald, en nu zien we vaak een totaalprijs bij grotere partijen. Gelukkig doet Fast Lane dit minder dan andere partijen, wat fijn is.” Dit geeft aan dat er waardering is voor de prijsstructuur van het instituut in vergelijking met andere aanbieders. Echter, één referent geeft aan geen goede waar voor hun geld te hebben gekregen, vooral vanwege de kwaliteit van één training die het gemiddelde drukt: “Omdat de beginnerstraining echt slecht was, hebben we zelf nog een andere training moeten volgen om te compenseren, dus geen waar voor ons geld gehad. De andere training die wij afgenomen hebben bij Fast Lane was heel goed, maar dat dit onderdeel niet goed was heeft gewoon veel impact voor ons gehad.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het instituut wordt door de referenten positief beoordeeld. Een opvallend sterk punt is het vermogen van de organisatie om effectief af te stemmen op de behoeften van de klant. Deze afstemming is zowel zichtbaar tijdens de intakefase voor het vaststellen van behoeften als bij het tussentijds bijstellen en evalueren van de trainingen. Referenten benadrukken het prettige en effectieve contact met hun vaste contactpersoon, wat significant bijdraagt aan hun tevredenheid. Dit wordt geïllustreerd door citaten als: “De manier waarop onze contactpersoon onze behoeften in kaart bracht tijdens de intake en hoe deze gedurende het traject werden bijgesteld, getuigt van een diepgaand begrip van onze organisatie,” en “De gesprekken met onze contactpersoon zijn altijd grondig en reflectief, wat ons helpt om steeds tot creatieve oplossingen te komen. Dit stukje maatwerk is voor ons de belangrijkste reden om met Fast Lane te werken.” Daarnaast waardeert men de planning, flexibiliteit en het brede aanbod van gecertificeerde opleidingen. Uitspraken zoals “De sterke punten zijn de planning en flexibiliteit, maar een snellere respons zou nog beter zijn,” en “Hun brede portfolio van gecertificeerde opleidingen is echt een sterk punt,” onderstrepen dit. Enkele referenten geven aan geen verbeterpunten te zien, zoals blijkt uit: “Er is geen verbeteringslag nodig, alles is uitstekend geregeld,” en “Tot nu toe ben ik heel tevreden; het is lastig om een verbeterpunt te noemen aangezien we nog midden in het traject zitten.” Maar er zijn ook wel enkele specifieke verbeterpunten genoemd. Zo merkt een referent op: “De zoekfunctie op de website zou gebruiksvriendelijker mogen zijn,” en een ander geeft aan: “Op het vlak van communicatie kan het soms sneller, maar hun vermogen om mee te denken is absoluut een sterk punt.” Een referent uitte ontevredenheid over een specifieke trainer en een beginnerscursus die volgens hem ondermaats is, zoals eerder in dit rapport benoemd. Dit leidt ertoe dat deze referent een neutrale eindscore geeft. Samenvattend zijn de referenten over het algemeen tevreden tot zeer tevreden met de opleiding en samenwerking met het instituut, met waardering voor de flexibiliteit, het aanbod en de creativiteit in het bieden van maatwerk. Hoewel er enkele verbeterpunten zijn, lijken deze de algehele positieve ervaring niet te overschaduwen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Fast Lane Benelux BV & Fast Lane Nederland BV op 01-02-2024.

Algemeen

Fast Lane Benelux BV & Fast Lane Nederland BV, hierna te noemen Fast Lane werd in 1996 opgericht en is op dit moment wereldwijd vertegenwoordigd in meer dan 60 landen met hoofdkantoren in Berlijn, Cary/NC, San Jose (Costa Rica), Ljubljana, Sint-Petersburg, Singapore, Sydney, Bangalore, Beijing en Johannesburg. Fast Lane is een wereldwijde IT-opleider, gespecialiseerd in geautoriseerde trainingen over de Cloud stack voor IT-professionals en -gebruikers. Fast Lane Benelux opereert in de Benelux, met een hoofdkantoor in Utrecht. Zij werken nauw samen met vendors als Cisco, NetApp, VMware, Microsoft, AWS, Google, Citrix en Salesforce. In aanvulling op de officiële trainingscurricula van de vendors ontwikkelt Fast Lane technische en sales-trainingen. Fast Lane biedt de trainingen in verschillende leervormen aan zodat de manier van leren optimaal aansluit op de wensen, behoeften en doelstellingen van zowel de deelnemer als de organisatie. Zo maken blended learning-trajecten, klassikale trainingen, online trainingen, FLEX-trainingen en e-learningtrainingen onderdeel uit van het aanbod. Naast trainingen in een open rooster stelt Fast Lane op maat gemaakte, klant specifieke trainingsprogramma's samen. Fast Lane is een door SBB erkend stagebedrijf, een door het LPI geaccrediteerd opleider, lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en opgenomen in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO). Het opleidingsinstituut beschikt over een compact intern team. Voor de trainers maken zij gebruik van een uitgebreid en flexibel netwerk van professionals binnen Nederland en België alsmede internationale medewerkers en freelancers uit landen zoals het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. Binnen dit netwerk werkt de opleider intensief samen met een vaste kern van ongeveer 25 specialisten, aangevuld met incidentele trainers en freelancers naar behoefte. De samenwerkingsverbanden strekken zich voor specifieke vragen uit tot trainingsbureaus die consultants en trainers in dienst hebben of inhuren. Deze samenwerking is wederzijds voordelig: enerzijds verzekeren deze bureaus Fast Lane van kwalitatief hoogwaardige docenten, anderzijds bieden zij trainers de kans op samenwerking en het behouden of verkrijgen van certificeringen door het verzorgen van een vereist aantal trainingen per jaar.

Kwaliteit

De borging van kwaliteit in alle facetten van de dienstverlening begint bij de nauwe samenwerking tussen de accountmanagers, trainers en klanten gedurende het gehele opleidingstraject. Door middel van sparren, directe feedback in het voortraject en de voortdurende communicatie wordt er gezorgd dat de verwachtingen helder zijn en dat de geleverde diensten hier naadloos op aansluiten. Kwaliteit wordt verder gewaarborgd door intensieve evaluaties met de deelnemers tijdens en na afloop van de trainingen, waarbij zowel hun tevredenheid als de verworven kennis grondig worden beoordeeld. Deze feedback vormt de basis voor eventuele vervolgoopdrachten en helpt in het continu verbeteren van de cursussen en dienstverlening. Fast Lane hanteert een zorgvuldig selectieproces voor het rekruteren van trainers. De bekendheid in deze gemeenschap stelt hen in staat om potentiële trainers grondig te identificeren en te evalueren. Wanneer een kandidaat-trainer in overweging wordt genomen, initieert Fast Lane een gestructureerd onboardingproces. Dit begint met het organiseren van een uitgebreide bespreking waarin de kandidaat diepgaand wordt bevraagd over zowel praktische als inhoudelijke aspecten. Essentieel in deze fase is het overleggen van relevante certificaten en evaluaties, die een licht werpen op de expertise en ervaring van de trainer. Een kritiek onderdeel van het selectieproces, vooral bij buitenlandse trainers, is de beoordeling van een correcte beheersing van de Engelse taal. Taalvaardigheid is cruciaal voor het waarborgen van een effectieve communicatie en leerervaring binnen internationale cursussen. Fast Lane hecht grote waarde aan de kwalificaties van de trainers. Daarom ondersteunen ze hen, indien nodig, bij het behalen van benodigde certificaten. Dit wordt gefaciliteerd op kosten van Fast Lane, in ruil voor een commitment waarbij de trainer zich akkoord verklaart om vervolgens een aantal keer tegen een gereduceerd tarief ingepland te worden. Deze aanpak creëert een wederzijds voordelige situatie, waarbij trainers de kans krijgen om zich verder te ontwikkelen en Fast Lane verzekerd is van hooggekwalificeerde professionals om onze cursussen te leiden. Verder worden trainers gemotiveerd om hun expertise te delen. Deze benadering versterkt niet alleen hun eigen professionele ontwikkeling, maar verhoogt ook de waarde van de opleidingen voor alle betrokken partijen.

Continuïteit

Fast Lane staat voor kwaliteit, innovatie en betrokkenheid, met als doel het leveren van hoogwaardige IT-opleidingen die niet alleen voldoen aan de huidige marktbehoeften maar deze ook vooruit helpen. Door continue feedback, evaluatie en verbetering, zorgen zij ervoor dat zowel onze klanten als onze cursisten de beste leerervaring krijgen, wat onze positie als marktleider in IT-opleidingen versterkt. In Nederland worden binnenkort Webinars georganiseerd om mensen te informeren over AI, waarmee de basis wordt gelegd voor verdere educatieve groei. De groei mogelijkheden voor Fast Lane zijn divers, variërend van technische trainingen tot het bereiken van nieuwe doelgroepen binnen organisaties. Dit omvat trainingen voor HR-medewerkers en C-level executives, die essentiële vaardigheden en bewustwording rondom het gebruik van AI-tools zullen moeten ontwikkelen. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en daarmee de gerichte zorg voor kwaliteit, acht Cedeo de continuïteit voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

'Kennis maakt organisaties succesvol en mensen gelukkig', is Fast Lane's visie over opleiden. Certificering (examen) is volgens het instituut niet zozeer een meetmoment, maar meer een rendementsmoment. Tevreden klanten kun je niet realiseren als de eigen organisatie niet op orde is. Fast Lane heeft op dit moment een goed en hecht team. De trainers zijn expert in hun vakgebied. Ze zijn gecertificeerd volgens de voorwaarden van de leveranciers en wisselen het verzorgen van trainingen af met het werken in eigen projecten. Daardoor kennen zij de uitdagingen in de praktijk waarmee de deelnemers van de trainingen dagelijks te maken hebben en gebruiken hun praktijkervaring ter verrijking van de theorie in de klas. Naast de gegarandeerde opleidingen speelt Fast Lane ook een rol bij 'omscholing', in samenwerking met het UWV en diverse gemeentes, gericht op het trainen van mensen in uitkeringssituaties of statushouders bij het vinden van geschikt werk door hen essentiële IT-basiskennis te bieden, in samenwerking met erkende vendors zoals Microsoft en Cisco. Dit stelt hen in staat om te beginnen als algemeen supportdesk medewerkers, met verdere leertrajecten in het vooruitzicht. Bovendien is het instituut actief met projecten buiten de landsgrenzen, zoals in Afrika, waar zij 400 individuen opleiden voor soortgelijke rollen om te voorzien in de grote vraag naar gekwalificeerde IT-professionals, zowel lokaal als in Europa.

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