

Klanttevredenheidsonderzoek

Computrain

03-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Computrain vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				22%	78%
Opleidingsprogramma				78%	22%
Uitvoering				44%	56%
Opleiders				33%	67%
Trainingsmateriaal②				56%	22%
Accommodatie③		11%			
Natraject				33%	67%
Organisatie en Administratie				33%	67%
Relatiebeheer④				11%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				22%	44%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				44%	56%

- 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 Bij acht referenten heeft de training in-company plaatsgevonden
 ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op
 ⑤ Drie referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de maatwerktrainingen van Computrain, zijn tevreden en zeer tevreden over het voortraject. Zij zijn van mening dat er goed wordt geluisterd naar hun specifieke wensen en dat daarop wordt geanticipeerd. Zoals een van hen zegt: "Zij zitten bij ons in een mantel, zogezegd. Het is lastig om de teamleden tegelijk op training in te plannen. Dan heb ik veel contact met de accountmanager om te kijken wat er mogelijk is. In ons geval hebben we een extra dag kunnen inplannen. Het fijne is dat deze echt met ons meedenkt." Een volgende meldt: "Ik had Computrain geselecteerd. Vervolgens hebben zij snel contact opgenomen, onder meer om te inventariseren wat de wensen van de deelnemers zijn. We hebben alle details doorgenomen en zij hebben goed geluisterd en geadviseerd. Ook hebben zij goed doorgepakt." Daarnaast blijkt dat Computrain in veel gevallen een preferred supplier is, zoals blijkt uit de volgende citaten: "We doen al lang zaken met hen en hebben een goede relatie. Bij maatwerktrainingen weten zij alles goed af te stemmen en te regelen" en "Het is een fijne aanbieder aan wie je echt gerichte vragen kunt stellen." Sommigen melden in dit stadium dat er geen specifieke wensen waren en dat men vooral een standaardtraining heeft ingekocht die op de eigen locatie kon worden verzorgd.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, dat vloeit uit hetgeen in het voortraject is besproken, sluit daarop aan, aldus de respondenten. In hun ogen is alles duidelijk verwoord en zijn eveneens de kosten helder. Enkelens melden daarbij dat er prijsafspraken zijn gemaakt, onder meer in het kader van een aanbestedingstraject. “De financiële afspraken zijn via ons hoofdkantoor gemaakt”, zegt een van hen daarbij. Een tweede zegt dat deze een programmaproject plus inhoud van de opleiding heeft gekregen en dat de kosten erin staan vermeld, conform de afspraken die zijn gemaakt. Ook vertelt een geïnterviewde: “Er is genoeg ruimte geweest om eigen vragen in te brengen.” Dat maakt dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over het project.

Uitvoering

Over de uitvoering komen alleen maar positieve reacties naar voren, vanuit de interviews. Men ervaart dat er een juiste balans in de programma's zit en dat er alle ruimte wordt geboden aan het stellen van vragen. Ook de toepasbaarheid van het geleerde in de eigen praktijk wordt gewaardeerd. Enkele citaten: “Het geheel heeft vier dagen in beslag genomen, verspreid over een maand. De deelnemers waren heel tevreden ook al heeft een aantal van hen het examen niet gehaald”, “Het was meteen de volgende dag toepasbaar”, “De drie verschillende trainingen waren voor verschillende doelgroepen. Het geheel werd als heel interessant ervaren en men kon eigen casussen inbrengen”, “Het eerste deel was vooral luisteren waarbij er scenario's als voorbeelden werden gegeven. Het tweede deel bleek erg interactief waarbij groepjes met een eigen casus aan de slag gingen. De trainer wist dingen heel goed op te pakken” en “Het was vooral veel theorie die de deelnemers zich eigen moesten maken. Maar er was tevens alle ruimte voor discussie.” Daarnaast geeft een enkeling nog aan dat de trainer eveneens wist in te spelen op het niveauverschil in de groep. Ook merkt een referent nog op: “Het was een heel gedoe om de deelnemers tegelijk op training te krijgen. Uiteindelijk is het online gelukt maar ons interne systeem maakte het wel lastig. Toch hebben de cursisten het als heel positief ervaren, mede vanwege het interactieve gehalte en het feit dat ze veel vragen konden stellen.”

Opleiders

Voor de opleiders is er (zeer) veel lof. De trainers blijken niet alleen inhoudelijk bekwaam maar eveneens voeling te houden met de (individuele) deelnemers. Zo worden zij onder meer getypeerd: “De trainer beschikt over veel kennis, is vriendelijk maar ook straight. Zo was er een deelnemer die veel sneller wilde gaan dan de rest van de groep. Op een juiste manier heeft hij deze toch weer terug kunnen brengen zodat de groep dezelfde aansluiting hield”, “Niet alleen was de opleider deskundig maar ook enthousiast. Het geheel is boeiend gebracht, ook voor niet technici”, “Het is fijn als een trainer direct kan schakelen op processen in de groep” en “De trainer was vriendelijk, geduldig, duidelijk en deskundig.” Een referent merkt op dat de trainer een week voor aanvang contact heeft opgenomen om te kijken of er nog specifieke vragen vanuit de deelnemers aan de orde zouden moeten komen. Ook komt uit de gesprekken naar voren dat er soms met twee trainers wordt gewerkt, zoals blijkt uit het volgende citaat: “Hierbij was de een senior die communicatief zeer vaardig was en tevens oog had voor de resonantie in de groep. De tweede leek wat meer in opleiding en wist de theorie goed te duiden.” Een geïnterviewde merkt tot slot nog wel op dat deze vanuit de deelnemers de feedback heeft gekregen dat de aansluiting op de eigen werksituatie wat minder naar voren kwam.

Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en geven hier geen mening. De anderen tonen zich tevreden. Deelnemers krijgen toegang tot een online leerportaal plus een of meerdere boeken. Ook spreekt men over aanvullende documenten, voorbeeld-casussen en presentaties. “Een keer was er te weinig opgestuurd. Daarover hebben we contact opgenomen en dat is netjes nagestuurd”, verklaart een respondent nog. “Het is voldoende als ze de PowerPoint slides ontvangen”, meldt een volgende. Men denkt dat het als naslagwerk bruikbaar is maar of de deelnemers dat ook daadwerkelijk doen, weten zij niet.

Accommodatie

Bij veruit de meeste referenten heeft een training in-company plaatsgevonden. Een van hen heeft gebruik gemaakt van de accommodatie die Computrain heeft ingezet en is daarover ontevreden. Hij zegt: “Het is een groot trainingscentrum. Op zich is alles in orde maar de ruimtes ervaar ik als heel benauwd. Het zijn smalle gangen voor de hoeveelheid mensen die daar rondlopen. De kantine was ook erg vol. Al met al voelde ik me daar niet prettig.”

Natraject

Het natraject wordt, aldus de referenten, door Computrain op een goede manier verzorgd. Deelnemers krijgen een evaluatieformulier aangeboden en krijgen eveneens een certificaat of bewijs van deelname. In een enkel geval hebben cursisten examen moeten doen. Indien zij daarvoor zijn geslaagd, ontvangen zij een officieel diploma. Op de vraag wat de betreffende training heeft opgeleverd, wordt onder meer het volgende geantwoord: “Het is een verrijking geweest. Hoe de constructie werkt en men heeft eveneens veel data ontvangen”, “Ze hebben veel inzicht gekregen in het framework. De theorie heeft gezorgd voor een bredere en inhoudelijke kijk die gekoppeld is aan de eigen werkomgeving”, “Er is begrip ontstaan voor de terminologie waardoor mensen elkaar nu beter kunnen vinden”, “De deelnemers hebben meer kennis en expertise gekregen en geven aan er veel van te hebben geleerd” en “Ze hebben tips en tools ontvangen waarmee ze uit de voeten kunnen.” Ook merkt een opdrachtgever nog op: “Het examen bestond uit multiple choice vragen dat de cursisten vanuit een online leeromgeving moesten maken. Maar dat werkte niet bij de externe examenleverancier. Daarna hebben we een herexamen op papier uitgedeeld.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij Computrain in goede handen. Mensen zijn snel bereikbaar en de afspraken worden nagekomen. “Ze reageren vaak dezelfde dag. En wat ik fijn vind, is dat er tijdens de uitvoering een vaste contactpersoon beschikbaar is. Ook overleggen ze met ons waar de spullen naar toe gestuurd kunnen worden. Alles is mogelijk en via track&trace kan ik bijhouden waar het materiaal is gebleven”, geeft een van hen hier als toelichting. Een volgende: “Ze hanteren een goede en duidelijke communicatie. Alles is ruim op tijd voorhanden. En omdat we de afspraken vanaf het begin met een vast aanspreekpunt hebben kunnen vastleggen, is alles goed verlopen.” Anderen melden kort en krachtig dat zij goede ervaringen met Computrain hebben opgedaan. De financiële afhandeling vindt in de meeste gevallen via een andere afdeling plaats.

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer tonen de referenten zich, die hier zicht op hebben, overwegend zeer tevreden. Uit de gesprekken blijkt dat Computrain achteraf nog contact opneemt om te checken hoe de training is ervaren en wat het de gebruikers heeft opgeleverd. Zoals een van hen zegt: “Ze bouwen echt aan een duurzame relatie.” Een tweede meldt: “Het is uitstekend. Ook tussendoor houden zij vinger aan de pols of er nog bijgestuurd moet worden.” Een van hen geeft aan geen vaste contactpersoon te hebben maar verklaart: “Er is iemand die altijd reageert via het algemene mailadres en dat is vaak dezelfde persoon. Dat doen ze goed.” Tot slot meldt een respondent: “De accountmanager is prettig in de omgang en klantgericht. Deze is altijd op zoek naar feedback om te kijken waar het nog verbeterd kan worden.” Twee referenten hebben hier geen ervaring mee en onthouden zich van een oordeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding als goed tot uitstekend. Sommigen maken melding van een mantelovereenkomst waarbinnen de afspraken over prijzen vastliggen. Men noemt deze bijvoorbeeld ‘scherp’. Anderen melden dat zij aanbieders met elkaar hebben vergeleken. “En dan is Computrain in verhouding heel netjes, zeker ook omdat het een fysieke training is”, vertelt een van hen daarbij. Ook typeert men de verhouding als ‘marktconform’. Drie van hen hebben hier geen zicht op en onthouden zich van een mening.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met Computrain. Zo beschrijven zij de positieve kenmerken: “Het wordt prima vormgegeven en op een snelle en prettige manier geregeld”, “Het maatwerkgehalte plus de korte lijnen spreken aan”, “De trainers zijn zeer deskundig”, “We ontvangen altijd complete informatie en het contact is snel en adequaat. De trainers zijn professioneel, deskundig en vaardig”, “Men denkt snel mee en sluit aan bij de wensen. Het is een betrouwbare partij” en “De communicatie is makkelijk, mede dankzij de korte lijnen. Het maatwerk dat zij kunnen leveren, spreekt ons aan.” Een enkeling geeft ook nog een tip: “Omdat het echt een prettige partij is om mee samen te werken, zou ik hen adviseren om meer zichtbaar te worden en de naamsbekendheid te vergroten.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie③				20%	40%
Natraject		10%	10%	50%	30%
Organisatie en Administratie④			20%	30%	40%
Relatiebeheer⑤		10%	10%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%		40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ④ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑥ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject, zoals Computrain dat aanpakt bij trainingen met een open inschrijving, zijn negen van de tien referenten (zeer) tevreden. Sommigen maken melding van een intern leerportaal waar zij de informatie op vinden. Zij geven ook aan dat Computrain bij hen intern een van de preferred suppliers is. Anderen vertellen dat ze naar een specifieke training op zoek zijn gegaan via een zoekmachine. Al met al is men van mening dat in dit stadium de informatie helder is en dat men zich ook makkelijk kan inschrijven. "Ik kreeg een nieuwe functie en daarbij was het een verplichting om meerdere trainingen te volgen", zegt een van hen. Een volgende: "We kunnen intern aangeven welke opleidingen we willen volgen. In onze eigen leeromgeving staat alle informatie." Tot slot meldt een respondent dat deze een training heeft gezocht die aansluit op de behoefte. Een referent heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een oordeel.

Opleidingsprogramma

De informatie via een externe zoekmachine of via een intern leerportaal, is voor negen van de tien referenten duidelijk genoeg. “Er stond ook een opsomming van de onderwerpen aangegeven en dat vond ik heel prettig” en “We hadden al een paar projecten gedaan maar die waren voor verbetering vatbaar. Na een rondje in het netwerk, kwamen we uit bij Computrain. Alle informatie was helder”, geven twee referenten als verklaring. Of de kosten ook duidelijk worden vermeld, weten de meesten niet omdat de werkgever het betaalt. Een van hen meldt dat er een meer actuele versie van het besturingsprogramma voorhanden is maar dat dit nog niet staat vermeld. Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale oordeel.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. Men is vooral te spreken over de balans tussen theorie en praktijk en het interactieve karakter. Ook blijkt uit de gesprekken dat er ruimte is voor de inbreng van eigen vragen en dat men ook heeft geleerd van gesprekken met andere cursisten. Enkele citaten: “De training duurde een dag en met het programma konden we meteen aan de slag. Het was vooral een invul exercitie en we kregen uitleg over het gedachtegoed erachter”, “We kregen kleine werkopdrachten”, “Het geheel was intensief met een kleine groep”, “We konden in ons eigen systeem werken en dat ging prima” en “Eigen casussen mochten worden ingebracht en de trainer kwam zelf ook met voorbeelden.” Ondanks dat een aantal referenten een tevreden score geeft, heeft men ook nog een paar opmerkingen: “De datum voor de training is een aantal keren aangepast vanwege te weinig deelnemers. Vervolgens zou het online plaatsvinden maar toen werd de trainer ziek. Het duurde erg lang voordat er een nieuwe datum werd gevonden” en “Twee dagen achter elkaar hebben we veel uitleg over de theorie gekregen. Het was een virtuele training die ik best pittig vond. Wat mij betreft hadden er meer pauzes ingelast kunnen worden en persoonlijk had ik het fijner gevonden als de trainer de camera uit zou hebben gezet. Daar had ik bij een andere training ervaring mee opgedaan en dat werkte voor mij rustiger.”

Opleiders

De trainers krijgen veel lof toegezwaaid. Zij worden onder meer ervaren als deskundige opleiders die veel tips geven. Daarnaast typeert men hen nog als volgt: “De trainer kon goed inspelen op vragen uit de groep”, “Het was een kleine groep die goed werd opgevangen en begeleid. Ook kregen we de mogelijkheid om elkaar te helpen”, “De docent had veel ervaring in het werkveld en had bij grotere organisaties gewerkt”, “Er werd regelmatig getoetst waar we in de praktijk tegenaan liepen, wat we nodig hadden en wat we wilden bespreken. De trainer bleek deskundig en kon goed schakelen”, “De opleider was open, enthousiast, vakkundig en wist waar hij over sprak”, “De trainer gaf duidelijke voorbeelden” en “De saaie stof wist hij boeiend te maken. We kregen ook handige tips.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt als duidelijk en van toegevoegde waarde beoordeeld. Men spreekt over boeken, een online leeromgeving en oefenopgaven. “Bij dat laatste kregen we ook de uitwerkingen en dat was heel fijn”, verklaart een referent. Anderen vertellen ook dat ze een map hebben ontvangen en dat er achteraf nog aanvullende informatie is verstuurd. “Het boek kregen we een week voor aanvang thuisgestuurd” en “Achteraf hebben we nog de PowerPointpresentatie nagestuurd gekregen.” De meesten melden dat het materiaal ook als naslagwerk bruikbaar is. Tevens vertellen ze dat de online leeromgeving nog een tijd open blijft staan zodat ze daar altijd op kunnen terugvallen. Ook merkt een referent op dat het boekje verouderd was: “Er is een nieuw besturingssysteem beschikbaar. Dan zou het fijn zijn als we daar ook het trainingsmateriaal over kregen.”

Accommodatie

Bij vier referenten heeft de training online plaatsgevonden. Hierdoor geven zij geen mening op dit onderdeel. De overige zes zijn (zeer) tevreden over de locatie die Computrain inzet. “De faciliteiten waren in orde en er was alle ruimte om koffie te halen. De lunch werd aan de overkant genuttigd. Daar werden we overladen met eten”, “De ruimtes waren prima en het was goed bereikbaar met de trein” en “Ook met de auto kon ik het prima bereiken”, geven enkelen als verklaring. Men maakt melding van locaties in Amsterdam, Utrecht en Zwolle. De lunch wordt door allen hoog gewaardeerd.

Natraject

Het natraject, zoals Computrain dit vormgeeft, stemt acht referenten positief. De deelnemers hebben een evaluatieformulier gekregen plus een certificaat of bewijs van deelname. Een enkeling heeft examen gedaan en een officieel diploma behaald. Een respondent is ontevreden en zegt: "De training is een aantal keren uitgesteld. Daarna hebben ze mij nooit meer benaderd met de vraag wat ik eruit heb gehaald. Bovendien kreeg ik de factuur plus het bewijs van deelname voordat de training had plaatsgevonden." Een tweede is neutraal en meldt dat er helemaal geen nazorg is geweest. Ook een tevreden respondent plaatst nog een opmerking: "Een terugkomdag of intervisie zou gewenst zijn vooral omdat ik nog niet veel ervaring heb." Het rendement van de betreffende training wordt door enkelen als volgt verwoord: "Ik kan het geleerde meteen in de praktijk brengen", "Ik heb meer kennis gekregen", "Het is voor mij echt een opfriscursus geweest waarbij ik nog handige tips heb meegekregen" en "Ik heb meer kennis en inzicht gekregen."

Organisatie en Administratie

Voor zeven van de negen referenten die hier zicht op hebben, verloopt de organisatie en administratie op een goede manier. Zij zijn van mening dat Computrain goed bereikbaar is en alle informatie tijdig toestuurt. "Alles in de online leeromgeving is netjes op tijd opengezet. Wel kwam een mail in mijn spambox maar die heb ik er op tijd uit kunnen halen", geeft een geïnterviewde aan. "Sowieso is alles op tijd aangekomen", vertelt een volgende. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Toch is er ook een kritische noot te horen: "Trainingen vallen regelmatig uit vanwege het geringe aantal deelnemers. Dat vind ik vervelend omdat ik deze al had ingepland." Twee referenten zijn neutraal: "De factuur is uiteindelijk gecorrigeerd. We gingen namelijk van een live training naar online maar op de factuur stond de lunch nog vermeld" en "De afhandeling laat nog wel eens wat te wensen over. Er waren te weinig deelnemers. Vervolgens hebben we ons met een aantal collega's aangemeld waarbij er wel voldoende cursisten waren om het door te kunnen laten gaan. Maar toen bleek er geen trainer. Het was echt sleuren en trekken." Een van hen geeft geen oordeel op dit onderdeel omdat deze hen niet nodig heeft gehad. "En al het andere loopt via onze inkoopafdeling", zegt hij erbij.

Relatiebeheer

Een referent vindt dat er geen sprake is van relatiebeheer en geeft dan ook geen oordeel. Een volgende is neutraal omdat er helemaal geen contact of nazorg is geweest. Een derde is ontevreden omdat er alleen een evaluatie is geweest. "Ik had het op prijs gesteld als ik nog een keer zou zijn benaderd met de vraag wat het heeft opgeleverd en wat ik eventueel verder nog nodig heb." Ook tevreden respondenten melden dat er niet veel contact is na afloop behalve dat zij af en toe nog eens een mail ontvangen. De meesten van hen geven te kennen dat zij liever het initiatief bij zichzelf houden en weten Computrain te vinden wanneer dat nodig zou zijn. Daarnaast merkt een van hen nog op dat deze regelmatig in de online leeromgeving kijkt en dat er dan ook nog eventueel vragen aan de trainer gesteld kunnen worden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Degene die ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding is, is van mening dat het een dure training is. "Maar de werkgever betaalt. Wel vind ik het vreemd dat er geen prijsverschil zit tussen de online en de live variant", zegt deze erbij. Vier referenten hebben hier geen zicht op en de overige zes denken dat de verhouding in balans is. Computrain is preferred supplier in de organisatie van de deelnemer waardoor er centraal afspraken zijn gemaakt. Enkelen denken dat de prijsstelling marktconform is. Wel is men van mening dat de training veel heeft opgeleverd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen van de tien referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en de inzet van Computrain. Enkele positieve kenmerken die zij benoemen, luiden: "Het lesmateriaal is goed en Computrain beschikt over bekwame docenten. En de locatie is goed bereikbaar alsmede de totale verzorging", "Het is een zinvolle training en Computrain hanteert duidelijke communicatie", "Ik ervaar hen als transparant en open. De trainers zijn deskundig en ervaren" en "Overall is het prima." Daarnaast geeft men eveneens nog een aantal tips die nog niet eerder in het rapport aan de orde zijn gekomen: "Normaal worden boeken thuisgestuurd maar omdat wij met meerdere deelnemers vanuit onze organisatie waren, kwamen de boeken naar kantoor, waar ze zijn kwijtgeraakt. Laat ook dit via de organisator, ik dus, lopen" en "De driedaagse training achter elkaar is fijn maar er is zeker ook wat voor te zeggen om er meer tijd tussen te laten zodat we kunnen oefenen." Allen zijn bereid om Computrain aan te bevelen aan anderen maar een van hen aarzelt. Deze zegt nog tot slot: "Nadat de training een aantal keren is geannuleerd, hadden ze dat na een tweede keer niet meer mogen doen wat mij betreft. Ook al zijn er te weinig deelnemers."

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 Computrain op 03-07-2024.

Algemeen

Computrain, onderdeel van Salta Group (voorheen NCOI-groep), verzorgt al ruim veertig jaar IT-opleidingen, trainingen, certificeringsprogramma's en examens. De programma's zijn gericht op IT-specialisten en eindgebruikers in verschillende vakgebieden en op verschillende niveaus. Met een compleet en up-to-date aanbod van IT-trainingen en -opleidingen behoort Computrain tot de drie grootste aanbieders van IT-opleidingen in Nederland. Computrain maakt gebruik van leslocaties verspreid door heel Nederland. Naast klassikale lessen verzorgt men e-learning en lessen in virtual classrooms. De trainingen worden aangeboden als maatwerk/incompanytraject en/of als opleiding met open inschrijving.

Kwaliteit

Computrain werkt met docenten in vaste dienst en freelancers die nauw bij hen zijn betrokken. De professionals zijn allen afkomstig uit de praktijk. Computrain is in haar veertigjarig bestaan meegegaan in de ontwikkelingen van de behoefte van mens en organisatie. Kwaliteit en kwaliteitsbewaking staan bij hen hoog in het vaandel. Aan de voorkant vindt er dan ook een nauwkeurige selectie plaats welke trainer op welk traject ingezet kan worden. Bij maatwerktrainingen vindt er eerst een intake plaats met de klant en wordt de trainer in het voortraject voorgesteld. Het is van belang dat docenten afkomstig zijn uit het werkveld zodat zij de processen, die bij een opdrachtgever een rol spelen, begrijpen en daarnaast weten welke kennis en vaardigheden er nodig zijn om de (strategische) doelstellingen te kunnen realiseren. De kwaliteitsnormen liggen hoog waarbij er elke maand een rating plaatsvindt op basis van evaluaties, zowel met de opdrachtgevers als met de deelnemers. Ook aan de marketing wordt veel tijd en aandacht besteed. Zo organiseert men bijvoorbeeld webinars, schrijft men blogs, houdt men interviews en wordt er een leertraject binnen de academy's aangeboden om te bekijken waarbinnen een docent zich nog verder wil ontwikkelen. Mede dankzij de samenwerking met de andere partners binnen de Salta Group beschikt Computrain over een veelzijdig aanbod aan expertises.

Continuïteit

Binnen het aanbod van Computrain is er veel vraag naar trainingen gericht op AI en data, projectmanagement en security. Daarnaast is het Office-pakket ook nog steeds in trek. Computrain heeft in al die jaren sterk meebewogen in de ontwikkelingen, gericht op de behoefte van de mens in relatie tot actuele en veranderende vraagstellingen met betrekking tot IT-specificaties. Met een groot deel van de opdrachtgevers heeft men langlopende relaties waardoor er nauwe samenwerkingen zijn ontstaan. Als marktleider op het gebied van IT monitort Computrain nauwgezet alle relevante aanpassingen van IT-leveranciers en vertaalt deze vervolgens in trajecten en trainingen die daarop aansluiten. Zo heeft men zogenoemde 'roadmaps' (een sociaal en inhoudelijk competentiekader) ontwikkeld die de klant ondersteunen in het aangeven van benodigde competenties in combinatie met individuele wensen ten aanzien van iemands eigen ontwikkeling. Gezien de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Computrain voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn zowel over de inhoudelijke expertise alsmede over de logistieke organisatie eromheen goed te spreken. Men spreekt over een betrouwbare partij met wie men al langer zaken doet. Daarnaast benoemt men zaken als de vloeiende transfer van theorie naar directe toepasbaarheid in de dagelijkse werkpraktijk, de inbreng van eigen casuïstiek en het interactief gehalte als grote pluspunten van Computrain.

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