

Klanttevredenheidsonderzoek

Firebrand Training BeNeLux BV

14-11-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Firebrand Training BeNeLux BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	20%	40%	30%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering			20%	20%	60%
Opleiders②		10%	10%	20%	40%
Trainingsmateriaal③		10%	10%	30%	30%
Accommodatie④				10%	20%
Natraject⑤			10%	10%	40%
Organisatie en Administratie		10%	20%	30%	40%
Relatiebeheer⑥			10%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	40%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee van de respondenten geven aan hier geen inzicht in te hebben.
- ③ Twee van de respondenten geven aan hier geen zicht op te hebben.
- ④ Acht respondenten kennen hier geen score toe.
- ⑤ Vier respondenten geven aan hier geen zicht op te hebben.
- ⑥ Drie respondenten geven aan hier geen zicht op te hebben.
- ⑦ Een referent kent hier geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Acht van de tien gesproken referenten geven aan dat Firebrand Training BeNeLux BV (hierna Firebrand genoemd) een preferred supplier is. "We hebben goede ervaringen met hen, daarom kijken wij altijd eerst of zij de training die wij zoeken aanbieden", geeft één van de respondenten aan. Firebrand biedt zowel standaardcursussen aan, waarvan de inhoud is vastgesteld door de softwareontwikkelaar, als cursussen die aangepast kunnen worden op de vraag van een organisatie. Zo komt naar voren uit één van de interviews. "Wij werken normaal gesproken met een vast omkaderde trainingen zodat onze medewerkers certificering ontvangen om met bepaalde software te werken. Maar de laatste keer hebben wij een training op maat laten maken voor het bedrijf." Over de samenwerking tijdens het ontwikkelen van een maatwerk training zijn de geïnterviewden ook tevreden. "Het was perfect. Ik ben altijd in contact geweest met dezelfde persoon en dat verliep vlot. Ze hebben goed rekening gehouden met onze wensen", vertelt een tevreden referent.

Twee van de geïnterviewden geven een neutrale score wat betreft het voortraject. Een referent geeft aan: "Ik wilde graag korting op een cursus. Dit behoorde tot de mogelijkheden, maar dan moest ik wel binnen een bepaalde tijd tekenen. Ik vind dat geen nette manier van zaken doen." Een andere respondent geeft de volgende reden voor zijn neutrale score: "Zowel het boek als het advies om het van tevoren te bestuderen kwam te laat." De referent met een ontevreden score verklaart: "De persoon die de sales deed, had ik goed contact mee. Maar zijn manager probeerde mijn manager meerdere keren te bellen om een training te verkopen, waarna hij dit ook bij mij probeerde. Dit was geen prettige manier van samenwerken; het voelt als agressieve verkoop."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma en de duidelijkheid van de offerte zijn respondenten tevreden. Zij geven aan dat duidelijk is wat er wordt aangeboden voor welke prijs. Ook kunnen er gemakkelijk aanpassingen worden gedaan wanneer er specifieke wensen zijn. Dit wordt in veel gevallen via persoonlijk contact gedaan. Enkele voorbeelden: "We krijgen de offerte en dan kun je nog bespreken wat er precies gaat gebeuren en wanneer. Eigenlijk heel makkelijk, maar dat komt vooral door het persoonlijk contact.", "Er werd van tevoren contact met ons opgenomen, ook al was het een standaard training. Er werd met ons afgestemd welke manier van trainen past bij het bedrijf, dat was heel positief." en "Alles was duidelijk. Als wij zelf de locatie zouden regelen, vroegen ze een andere prijs. Ze hebben dit alles duidelijk met ons gecommuniceerd." Eén van de geïnterviewden geeft aan dat er een probleem was rondom de offerte. "Ze kwamen er niet door in ons systeem. Wij hebben dit toen via de Engelse tak van Firebrand geprobeerd te regelen. Er zaten fouten in de offerte en er zijn verkeerde correcties gedaan. Dat was niet professioneel geregeld", zo verklaart de referent.

Uitvoering

Zeven geïnterviewden zijn (zeer) positief over de uitvoering van de training. "Deze training was de beste tot nu toe. We konden tussen de informatieoverdracht door veel oefenen. Ook bleef de trainer ons vragen stellen zodat wij actief aan het denken werden gezet", aldus een tevreden referent. Een ander vult aan: "Wat ze aanbieden is prima. We kunnen onze wensen aangeven en daar spelen ze op in. Het zegt wat als je de cursus haalt, want het is veel informatie, maar dat ligt niet aan Firebrand. Soms is een werknemer nog niet zelfredzaam genoeg of heeft hij wat meer ervaring nodig." De uitvoering van de training wordt door twee van de geïnterviewden met een neutrale score beoordeeld. Eén van hen omschrijft: "De trainer gaf les in het Engels maar had een heftig accent. Als Engels niet je moedertaal is, wordt het heel moeilijk de training te volgen." De tweede respondent verklaart: "Ik vond de training niet slecht maar ook niet goed, net voldoende. Ik had gehoopt om meer de diepte in te gaan maar dat kon niet. Ook is de groep niet geprikkeld om het examen te gaan doen. Het tempo was niet snel en het materiaal dat wij hadden gekregen was anders dan dat van de trainer. Ik had gehoopt op praktijkvoorbeelden, maar de trainer kwam met voorbeelden die niet meer passen bij de ontwikkelingen van nu."

Opleiders

De meeste referenten hebben aangegeven tevreden of zeer tevreden te zijn over de trainers. Zij geven aan dat de trainers "kennis hebben van de stof" en "gecertificeerd zijn als trainer voor dat speciale softwareprogramma." Eén van de geïnterviewden geeft aan dat de trainers de aandacht van ervaren en onervaren cursisten weten vast te houden. "Het is standaard materiaal en het komt op de trainer aan de inhoudelijke kennis over te brengen. Zij herkennen het niveau waarop de cursisten zich bevinden en zorgen ervoor dat ze getraind worden op een verdiepend niveau", aldus de referent. Eén van de gesproken respondenten beoordeelt de kwaliteit van de trainer onvoldoende en geeft hiervoor dezelfde reden als eerder genoemd bij de uitvoering. "We vonden de taalbarrière zeer vervelend. Omdat hij woorden anders uitsprak dan wij gewend waren in het Engels, was het lastig om bij te houden", verklaart een van de geïnterviewden. Ook is er een neutrale score gegeven; hiervoor geeft de desbetreffende referent als reden: "Ze hadden niemand die de door ons gevraagde training kon geven. Daarom hebben ze iemand ingehuurd, maar het leek er niet op dat hij de training vaker had gegeven. Hij gaf soms incorrecte informatie die ik dan moest corrigeren."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn uiteenlopende meningen gegeven. Zes referenten zijn content met het trainingsmateriaal. Enkele citaten: “Er werd gebruik gemaakt van een online leeromgeving, dit was zeer positief. Ook konden we bij de officiële instantie van het programma de boeken bestellen. Firebrand leverde schrijfblokken en pennen, dit was netjes verzorgd.” en “Er is gewerkt met PowerPoint en de docent had zelf nog boeken meegenomen, deze gebruik ik nog als naslagwerk. Ook heeft hij in Excel nog een extra lijst uitgewerkt specifiek met informatie die relevant was voor ons bedrijf.” Eén respondent geeft een neutrale score voor het materiaal. “Sommige collega’s hadden aangegeven nog graag een introductie te krijgen zodat ze wat meer tijd zouden hebben zich goed voor te bereiden op de cursus en het materiaal door te nemen”, verklaart deze respondent. De referent met een ontevreden score licht dat als volgt toe: “Er wordt een PowerPoint gebruikt waaraan de trainer zijn kennis toevoegt, maar de trainer was niet duidelijk te verstaan.”

Accommodatie

Acht van de tien geïnterviewden geven aan dat zij de training ofwel online hebben gevolgd of dat de training incompany was. Om deze reden hebben zij geen mening over de accommodatie van Firebrand. Twee van de gesproken respondenten zijn wel op locatie geweest en hebben hier het volgende over verteld: “Het hotel ligt naast de trainingsruimte, je kunt je daar de eerste dag melden. Er zitten mensen van Firebrand die je informatie geven over waar je naartoe kunt en hoe laat je bijvoorbeeld kunt lunchen. Alle benodigdheden zijn er, het is een goed concept voor het volgen van de training”, aldus één van hen. De ander vult aan: “Een prima locatie. Ze hebben daar ook het examen centrum naast, dat vind ik keurig geregeld.”

Natraject

Vier respondenten geven aan dat er geen sprake is van een natraject of dat zij niet de persoon waren die met Firebrand evalueert. Eén van deze personen geeft aan: “Ik weet dat er met ons geëvalueerd wordt door Firebrand, maar ik vind niet dat het aan mij is met hen het gesprek hierover aan te gaan.” Vijf andere respondenten vertellen dat er wel degelijk wordt geëvalueerd. Zij worden dan gebeld door de accountmanager of geven aan zelf contact op te nemen. “Er is altijd een evaluatie. We hebben zelfs een keer samen bedacht een borrel te geven na het examen, maar dat wilde de werknemers zelf niet. Firebrand biedt wel zulke dingen aan en dat wordt gewaardeerd”, aldus een tevreden referent. Ook geven sommige van hen aan dat de trainer zijn contactinformatie achterlaat voor het geval mensen nog vragen hebben over de stof. Bijvoorbeeld: “Aan het einde van de training gaf de trainer zijn contactgegevens. We hebben nog steeds contact en ik weet dat er meer collega’s van mij zijn die af en toe een e-mail sturen en altijd antwoord van hem krijgen.” Eén van de gesproken referenten geeft een neutrale score; de reden hiervan is: “Misschien hadden wij meer contact willen hebben over de afstemming van de training op de wensen van onze werknemers. We hebben het hier later niet meer met Firebrand over gehad.”

Organisatie en Administratie

70 procent van de referenten is (zeer) tevreden met de manier waarop Firebrand zijn administratie organiseert: “Ik heb er absoluut een goed gevoel bij. Alles is zeer vlot verlopen. Vooral kregen we goede en duidelijke informatie in de offerte vooruitgestuurd en er konden ook nog extra collega’s aansluiten”, aldus een zeer tevreden referent. Twee referenten beoordelen de organisatie en administratie neutraal; zij geven aan de manier waarop zij benaderd zijn in het begin van het traject niet prettig te vinden. Eén van hen vertelt: “De salespersoon met wie ik contact had was prettig, hij leek te letten op ons gezamenlijke belang. Maar toen zijn manager zich ermee ging bemoeien, leek het meer op agressieve verkoop. Zo doen wij liever geen zaken.” De ander vult aan: “Het feit dat ik meteen moest tekenen voor de training om korting te krijgen, vind ik niet netjes. Zaken doe je door eerlijk te zijn, als je geen korting wilt geven is dat ook prima.” Over de administratie is één van de geïnterviewden niet tevreden. De respondent verklaart: “Ik denk dat ze last hebben gehad van het feit dat we het via de Engelse tak hebben laten lopen. Dat hadden we niet moeten doen. Er zaten rekenfouten in en de factuur moest meermaals opnieuw gemaakt worden, dat was niet best.”

Relatiebeheer

De respondenten geven aan tevreden te zijn over het relatiebeheer. De relatie wordt volgens hen actief onderhouden door een salespersoon of accountmanager. Respondenten waarderen het dat er tijd wordt genomen om hun vragen te beantwoorden en dat Firebrand meedenkt wanneer er een specifieke vraag is. “Ze onderhouden de relatie met ons actief. Wij hebben contact met de persoon die de sales doet. Voor IT-gerelateerde trainingen zijn we op het moment constant in gesprek. Ze helpen ons met problemen oplossen wanneer wij dat nodig hebben.” “Ze proberen het van alle kanten goed te doen voor ons, daar zijn ze in gespecialiseerd. Ze bieden veel meer dan wij nodig hebben.” en “We hebben een vast contactpersoon waar we naartoe kunnen met vragen. Ook ontvangen wij e-mails met trainingsaanbod.” Een persoon beoordeeld het relatiebeheer neutraal; hij geeft hiervoor de volgende reden: “We nemen meerdere trainingen bij hen af. Ik zou het prettig vinden als ze mij vanuit zichzelf tegemoet zouden komen, dan zou ik vaker voor ze kiezen.”

Prijs-kwaliteitsverhouding

Twee van de gesproken referenten beoordelen de prijs-kwaliteitsverhouding neutraal. Zoals ook bij het relatiebeheer wordt aangegeven door de referent, zou hij graag zien dat Firebrand hem als zelf tegemoet komt. De andere respondent geeft als reden: “Ik schrok zelf niet van de prijs, maar mijn leidinggevende wel. Na onderzoek bleek het ook duurder te zijn dan bij een andere aanbieder, maar dan zouden we ook langer bezig geweest zijn met de opleiding.” De overige acht referenten zijn (zeer) content met de prijs-kwaliteitsverhouding. “Gebaseerd op vergelijkingen met andere aanbieders zitten ze op hetzelfde level”, vertelt een van hen. Een ander geeft aan: “De kwaliteit is erg goed, ik was onder de indruk.” Eén van de geïnterviewden legt uit dat Firebrand eigenlijk een tussenpersoon is voor trainingen van internationale (software)programma's. Je kunt hem ook volgen bij de ontwikkelaar zelf; hierover zegt de referent: “De prijs ligt betrekkelijk dicht bij de prijs die je betaalt als je hem volgt bij de ontwikkelaar zelf en bij Firebrand krijg je er ook nog een overnachting en trainingslocatie bij.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden met de samenwerking. Zij zouden Firebrand aanraden om de volgende redenen: “Ze zijn betrouwbare partners en bieden verschillende onderwerpen aan. Wanneer je iets op maat wilt, zijn ze bereid met je mee te denken.” “De bootcamps zijn interessant. Je stuurt er iemand heen voor vijf dagen en die komt terug met een certificaat.” en “Ze zijn zeer flexibel wanneer je iets wilt aanpassen of de planning veranderd moet worden.” Uit de interviews blijkt dat de punten waarop nog winst te behalen valt vooral de trainers en de beschikbare tijd voor een training zijn. Respondenten die een goede trainer hebben gehad, zijn zeer tevreden en geven aan veel te hebben gehad aan de extra kennis die zo'n trainer meebrengt. Omdat de trainingen snel gaan, is het van belang dat de trainer goed te verstaan is, voldoende kennis heeft en zich bij de lesstof houdt. De tevredenheid over de inhoud van de cursus daalt wanneer de trainer niet voldoet aan de verwachtingen. Enkele voorbeelden: “De trainer maakt de training. Wanneer deze niet goed te verstaan is, mis je informatie.” en “Wanneer we in plaats van vier dagen achter elkaar vier weken één dag per week zouden kunnen trainen, zou de informatie beter blijven hangen.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				10%	90%
Opleidingsprogramma			10%	20%	70%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal			20%	30%	50%
Accommodatie②			20%		40%
Natraject③		10%		10%	30%
Organisatie en Administratie		10%		30%	60%
Relatiebeheer④					60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Vier van de respondenten hebben hier geen zicht op.

③ Vijf van de respondenten hebben hier geen zicht op.

④ Vier van de respondenten hebben hier geen zicht op.

⑤ Eén respondent heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Vrijwel alle respondenten waren al bekend met Firebrand Training BeNeLux BV (hierna genoemd Firebrand) omdat zij al eerder een cursus bij hen hadden gevolgd. Voor de organisaties van twee van de geïnterviewden is Firebrand een preferred supplier. Zo verklaart een van hen het volgende: "Omdat mijn werkgever een warme relatie heeft met Firebrand was het voor de hand liggend dat ik eerst bij Firebrand zou kijken of de cursus die ik zocht door hen werd aangeboden." Een ander vertelt: "Ik heb voor hen gekozen omdat de ervaring in het verleden goed was. Dat is makkelijk, dan weet je wat je krijgt." Eén respondent geeft aan dat hij Firebrand heeft gevonden via Google. Hij kon zijn e-mailadres achterlaten en werd later teruggebeld voor nadere toelichting. "Je kunt je e-mail of telefoonnummer achterlaten, dan bellen ze je terug om meer over de opleiding te vertellen. Ik kon pas later de cursus volgen en zij hebben mij netjes na de aangegeven periode teruggebeld", verklaart de respondent.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma en de offerte die verstuurd wordt. Zij geven aan dat de website globale informatie bevat voor de cursus die je wilt volgen. Dit vinden zij geen probleem omdat er ook nog wordt na gebeld door iemand van Firebrand wanneer je je telefoonnummer op de website achterlaat. Enkele citaten: “Er staat genoeg informatie op de website, ik word ook altijd nog door een accountmanager gebeld, maar ik denk niet dat het nodig is om te begrijpen wat de cursus inhoudt.”, “De hoofdlijnen zijn duidelijk, de modules staan vast want het zijn internationale titels dus de inhoud van de cursus is internationaal vastgelegd.” en “Wanneer je specifiek de inhoud van een cursus wilt weten kun je beter op de website van het programma waar de cursus over gaat kijken. Het lijkt me logisch dat Firebrand dit niet van al die websites gaat kopiëren en plakken.” Ook hier heeft een van de respondenten een score drie gegeven. Hij verklaart: “De prijs van de cursus is pas te zien wanneer ik mijn e-mail invoer. Dat ik interesse heb betekent niet dat ik meteen een nieuwsbrief wil ontvangen. Ze hebben ook een goede prijs dus die hoeven ze niet geheim te houden.”

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering. Enkele voorbeelden: “Het was intens, dat was van tevoren bekend. Toch was er afwisseling tussen groepsdiscussies, opdrachten in groepjes en theorieoverdracht.”, “Voor mij was het een calculated risk dat ik het misschien niet zou halen, je wordt er voor gewaarschuwd niet te onderschatten hoeveel stof je in één keer krijgt.” en “Voor mij werkt dit, het is hun unique selling point. Je krijgt een heleboel informatie en als je de juiste combinatie van theorie en tussentijdse check-ins hebt, dan haal je het meest uit de oefenexamens.” Eén van referent geeft een neutrale score en geeft aan: “De trainer was heel snel een PowerPoint aan het doorklikken en daardoor niet echt interactief. Het is alles wat je moet weten er doorheen rammen, dat maakt dat er geen ruimte was voor discussies.”

Opleiders

Over de kennis van de trainers zijn de referenten (zeer) positief. De kennis over de programma's wordt vaak benoemd in de interviews. Ook wordt het gewaardeerd wanneer de trainers de cursus voor iedereen duidelijk en interessant kunnen houden ondanks het niveauverschil. Hierover zegt één van de geïnterviewden: “De trainer had een hele goede balans tussen uitleg en uitdaging, zo bleef iedereen opletten en was de cursus voor iedereen interessant.” Een ander vult aan: “De trainer was behulpzaam, hij wist wanneer je op welke knop moest klikken en kon goed uitleggen waarom. Hij kende de theoretische onderbouwing goed.” Ook vinden respondenten het prettig wanneer een trainer ruimte creëert voor discussies zodat je van elkaar kunt leren. “De trainer stond open voor discussies, ook al was hier niet echt ruimte voor. Hij kon de balans goed houden. Ook was hij niet bang om toe te geven wanneer hij iets niet wist”, aldus de geïnterviewde. Er is één respondent die een drie scoort voor de trainer. “De training werd in het Engels gegeven maar de trainer had een accent waardoor ik de cursus niet altijd goed kon volgen in dit tempo,” verklaart hij. Ook andere referenten hebben aangegeven dat het soms lastig is de trainer te volgen wanneer deze Engels spreekt met een accent. Dit heeft geen invloed gehad op hun tevredenheid over de trainer.

Trainingsmateriaal

Over de trainingen waar het lesmateriaal up-to-date was en er hardcopy's van de e-books toegestuurd worden zijn de referenten (zeer) tevreden. Eén van de referenten vertelt hierover: “Ik was heel tevreden met het materiaal. We kregen een boek opgestuurd en hadden zes maanden toegang tot een online oefenomgeving. Ook stonden er inloggegevens in het boek zodat ik kon inloggen op een pagina met oefenvragen.” Soms zendt de trainer additionele informatie toe, hierover zegt een respondent: “Ik vond het heel netjes dat de extra informatie die de trainer toevoegde aan de slides elke dag werd rondgestuurd.” De respondenten die met een neutrale score geven aan: “We mochten de PowerPoint niet gebruiken en ik had alleen beperkte toegang tot de website van de softwareontwikkelaar. Ik heb dus zelf nog wat videocursussen ingekocht om mijzelf te bekwamen.” De ander vult aan: “Ik vond het jammer dat ik het boek alleen online kon inzien. Daar had ik maar een half jaar toegang toe. Ik gebruik zelf liever tastbare boeken zodat ik deze als naslagwerk kan gebruiken.”

Accommodatie

Firebrand biedt de optie om de trainingen zowel online als op locatie te volgen. Vier respondenten hebben de cursus online gevolgd en hebben daarom geen beeld van de accommodatie. Drie respondenten waren zeer tevreden en kiezen soms speciaal voor een cursus bij Firebrand omdat zij goed verzorgd worden. “Het was perfect. De locatie is prachtig en de faciliteiten zijn netjes. Het is de reden dat ik voor een tweede keer voor Firebrand heb gekozen,” vertelt de geïnterviewde. Twee van de geïnterviewden beoordelen de accommodatie neutraal. Eén respondent vond zo'n chique accommodatie juist niet nodig. “Ik kom om iets te leren, als het hotel twee sterren was geweest had ik dat prima gevonden en dat had in kosten gescheeld.” Een andere referent geeft aan: “Omdat ik mij last minute had aangemeld kon ik niet meer in het hotel slapen waar we ook de cursus hadden. Met zulke lange trainingdagen wil je niet ook nog moeten reizen. Ik vond het hotel waar ik sliep niet prettig, het was daar onrustig.”

Natraject

Volgens zes van de respondenten is er geen sprake van een natraject. Zij geven aan dat je na de training gelijk examen doet. “Je doet na de training gelijk examen, wanneer je het niet haalt kun je wel gratis herexamen doen, de faciliteiten moet je dan zelf bekostigen”, verklaart een van hen. De drie respondenten die aangeven dat er wel sprake is van een natraject zijn hier content over. Twee van hen geven aan dat Firebrand zelf contact met hen heeft opgenomen om te vragen of ze het herexamen al hadden ingepland. Zij vertellen bijvoorbeeld: “Ik werd gebeld of ik mijn examen nog ging doen en of ik geslaagd was. Als ik niet geslaagd was mocht ik de cursus nog een keer volgen. Ook mocht ik de trainer achteraf nog vragen stellen.” Een ander vult aan: “De trainer biedt aan om met je te oefenen en vragen te beantwoorden wanneer je meer context nodig hebt voordat je het examen maakt.” De ontevreden referent licht de score als volgt toe: “Ik kreeg het materiaal en de oefenvragen veel te laat om nog goed voor het examen te kunnen oefenen”.

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Men is over het geheel genomen positief over de communicatie, de accuratesse en de klantvriendelijkheid: “Alles was goed georganiseerd en er wordt duidelijk gecommuniceerd”, Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kanttekening en vertelt dat Firebrand tussen de cursisten en de aanbieder van de cursus, namelijk de software eigenaar/ontwikkelaar, inzit en delen van het proces hierdoor niet altijd vlekkeloos verlopen. “Het is lastig want zij zitten tussen de cursist en de aanbieder in, hierdoor kunnen missende links of onjuiste inlogcodes niet meteen worden hersteld.” Eén van de geïnterviewden is ontevreden over de administratie en heeft hiervoor de volgende redenen: “Op de site wordt aangegeven dat de cursus twee dagen duurt en dat er zondag een korte kennismaking is. Nu bleek dat het zondagavond drie uur duurde en dat het eerste deel van de stof al werd behandeld. Wanneer ik dit had geweten had ik mij vast kunnen voorbereiden.”

Relatiebeheer

De helft van de geïnterviewden geeft aan dat er niet aan relatiebeheer wordt gedaan door Firebrand. De andere helft is zeer positief over de manier waarop Firebrand de relatie beheert. Zij geven aan dat er wordt gebeld door Firebrand en dat er e-mails worden verstuurd met interessante aanbiedingen. Enkele citaten zijn: “Ik ben gebeld door mijn vaste contactpersoon of ik nog een training wilde doen. Helaas was mijn budget voor dat jaar op dus heb ik aangegeven dat ze mij over een paar maanden wel konden bellen. Dit hebben ze ook gedaan.”, “Ze proberen contact te houden en doen dit op een vriendelijke manier.” en “Ze sturen e-mails met aanbiedingen zodat je op de hoogte blijft. Misschien zijn het er wel wat veel.”

Prijs-kwaliteitsverhouding

De prijs-kwaliteitsverhouding wordt door acht referenten als tevreden tot zeer tevreden beoordeeld. Men vindt dat ze veel krijgen voor wat zij betalen. "Als ik mij bedenk dat ik materiaal heb ontvangen, een hotelovernachting, eten, een trainer, het examen en een certificaat, dan ben ik zeer tevreden", aldus een tevreden referent. Toch geeft een referent die tevreden is ook aan dat de prijs aan de hoge kant is. "Ik vind het wel prijzig. Ik denk dat dat vaak zo is bij cursussen waar je een internationaal certificaat behaalt. Als het een minder gerenommeerd instituut zou zijn dan had ik deze prijs er niet voor betaald." Er is één referent die de prijs-kwaliteitsverhouding beoordeelt met een drie score en licht dat als volgt toe: "Ik had meer verwacht voor deze prijs. Slides doorklikken kan ik zelf ook. De waarde van zo'n training zit in de trainer maar die had door de beperkte tijd geen mogelijkheid om waardevolle discussies aan te gaan of dieper in te gaan op de stof," aldus de geïnterviewde.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden met de opleiding en de samenwerking in totaal. Een reden om voor Firebrand te kiezen is dat zij goed verzorgde trainingen bieden en een betrouwbare organisatie zijn. Zo vertelt één van hen: "Het is een degelijke, betrouwbare organisatie. Ik heb prettig contact met de personen op kantoor, dat was fijn." Een ander geeft aan: "Als je je niet twaalf uur per dag onder kan dompelen en informatie kan opzuigen om daarna een examen te maken, heb je misschien een paar maanden de tijd nodig. Maar voor iemand die dit een prettige manier van leren vindt zou ik zeggen honderd procent Firebrand. Het is dé manier om snel je papiertje te halen." Ook worden er wat suggesties voor verbetering genoemd. Een aantal citaten: "Er mag meer ruimte voor discussie zijn, de consequentie daarvan is dat het meer tijd zou kosten. Maar leren van elkaar is ook het voordeel van een klassikale training.", "Je merkt dat het een pressure cooker is, dus de informatie gaat snel. Wanneer je moedertaal geen Engels is, heb je meer tijd nodig om de informatie te verwerken.", "Dit is een goede training als je voorkennis hebt, maar wanneer je nog niets weet over het onderwerp gaat het te snel." en "Zeker met softwareprogramma's is het zo dat je ze moet blijven gebruiken, anders zakt je kennis weg. Ik zou het prettig vinden als naslagwerk had om informatie op te zoeken", verklaart één van hen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Firebrand Training BeNeLux BV op 14-11-2024.

Algemeen

Firebrand Training Benelux, kortweg Firebrand, is een gerenommeerd opleidingsinstituut en specialist in Versnelde IT Opleidingen. Met een aanbod van meer dan 1.500 cursussen, vaak met leverancierscertificering, biedt Firebrand een unieke, versnelde trainingsmethode voor professionals. Deelnemers kiezen zelf hoe ze willen studeren: residentieel, online of op locatie.

Het onderscheidende model van Firebrand combineert een afleidingsvrije leeromgeving, intensieve begeleiding (lecture, lab en review) en een geïntegreerde certificering direct na afronding van de training. Tijdens residentiële trainingen zijn accommodatie, maaltijden en certificeringsvouchers inbegrepen, wat zorgt voor een volledig verzorgde leerervaring.

Met trainingscentra verspreid over Europa en een kernteam van tien docenten, aangevuld met circa 250 freelance experts, bedient Firebrand IT-professionals, projectmanagers en IT-securityspecialisten uit diverse sectoren. De focus ligt op het efficiënt en effectief behalen van certificeringen in een hoogwaardige leeromgeving.

Kwaliteit

Bij Firebrand Training staat kwaliteit centraal. Het instituut streeft ernaar individuen en organisaties te ondersteunen bij het behalen van hun doelen door hen te voorzien van essentiële kennis en vaardigheden. Dit wordt gewaarborgd door een grondig kwaliteitsproces, waarbij elke klacht zorgvuldig wordt behandeld en evaluatieformulieren en NPS-scores worden ingezet om continue verbetering te stimuleren.

In het voortraject wordt kwaliteit geborgd door persoonlijke benadering via een accountmanager, zelfs bij eigen inschrijvingen. Het Learning Department zorgt ervoor dat trainingen actueel blijven, door interne ontwikkeling met officiële vendormaterialen en accreditaties. Deze aanpak sluit nauw aan bij de marktvraag.

Het Resources Department werft en screent trainers zorgvuldig via verschillende kanalen. Trainers ondergaan een microteach, krijgen training in de Firebrand-methodiek en worden bij hun eerste sessies begeleid door een controleur. Regelmatige evaluaties en bijscholing, intern of extern, dragen bij aan hun professionele ontwikkeling. Trainers mogen alleen lesgeven in onderwerpen waarvoor zij officieel gecertificeerd zijn. Master trainers (SME's) spelen een sleutelrol in de onboarding en ontwikkeling van nieuwe trainers, terwijl ze zelf ook regelmatig trainingen verzorgen.

Firebrand's structurele inzet op kwaliteit garandeert hoogwaardige opleidingen die bijdragen aan het succes van deelnemers en organisaties.

Continuïteit

Firebrand Training verschuift zijn focus van individuele trainingen naar het enthousiasmeren van enterprise-organisaties voor raamcontracten. Deze strategische beweging speelt in op de groeiende vraag naar maatwerkoplossingen binnen grote organisaties. Tegelijkertijd blijft Firebrand inspelen op de uitdagingen die ontstaan door leveranciers die korte e-learningmodules gratis aanbieden en door technologische trends zoals automatisering, AI, en tools zoals CoPilot.

Binnen de veranderende IT-markt ontstaat een groeiende behoefte aan andere typen IT-professionals en begeleiding bij het effectief inzetten van digitale tools in het dagelijks werk. Firebrand benadrukt dat technologie een toevoeging moet zijn, geen vervanging.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo en aanvullende gesprekken blijkt dat de continuïteit van zowel open inschrijvingen als maatwerkopleidingen goed is gewaarborgd. Door actief te anticiperen op ontwikkelingen in het educatieve landschap, versterkt Firebrand zijn positie als betrouwbare partner voor hoogwaardige IT-opleidingen.

Bedrijfsgerichtheid

Firebrand onderscheidt zich door een proactieve benadering van marktontwikkelingen en klantbehoeften. De marketingafdeling voert continu marktonderzoek uit, waarbij ze nieuwe trends en veranderingen bij leveranciers nauwlettend volgen. Door analyse van zoekgedrag en interessemetingen via platforms zoals Google, stemt Firebrand haar cursusaanbod af op de actuele behoeften van klanten. Daarnaast worden inzichten verkregen uit gesprekken met zowel leveranciers als klanten, waardoor Firebrand in staat is om haar diensten voortdurend te optimaliseren en aan te passen aan de dynamische eisen van de markt.

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