

Klanttevredenheidsonderzoek

Capgemini Academy

02-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Capgemini Academy 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

- ② Omdat de trainingen incompany worden verzorgd, is er geen beoordeling van de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Capgemini Academy hebben in totaal tien referenten deelgenomen. Het merendeel was al vertrouwd met het opleidingsinstituut, waarbij meerdere referenten een langdurige samenwerking hebben die is voortgekomen uit een aanbesteding. Door de bestaande relatie en de gewonnen aanbesteding heeft Capgemini een aantal vaste trainingen in hun pakket, wat voor continuïteit zorgt. De samenwerking wordt gekenmerkt door flexibiliteit en het proactief meedenken van Capgemini Academy: 'Als er wijzigingen zijn, worden die altijd snel doorgegeven, en we hebben meerdere keren per jaar een evaluatiemoment om de voortgang te bespreken,' aldus een referent.

De meeste referenten hebben een vaste contactpersoon, die een cruciale rol speelde in het verloop van de samenwerking. Het frequente contact en het afstemmen van verwachtingen zorgen ervoor dat de wensen van de opdrachtgevers goed worden meegenomen in de maatwerktrajecten. Een tevreden referent deelt: 'Het goede contact zorgt ervoor dat onze wensen goed worden meegenomen en we helder hebben wat we van elkaar kunnen verwachten.'

Zowel de samenwerking als het voortraject worden door de referenten als soepel ervaren: 'Ze denken mee, zijn duidelijk, en de communicatielijnen zijn kort waardoor we snel op elkaar kunnen inspelen,' aldus een enthousiaste respondent. 'Capgemini levert maatwerk dat goed aansluit bij onze behoefte, en hoewel dit soms complex is, weten ze steeds de juiste ondersteuning te bieden,' concludeert een andere tevreden respondent. Alle gesproken referenten zijn tevreden over de vormgeving van het voortraject van Capgemini Academy.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Capgemini Academy voldoet aan de verwachtingen en wordt door de referenten positief beoordeeld. De vaste contactpersoon speelde hierbij ook een belangrijke rol: 'We hebben twee keer per jaar een fysiek overleg om alles door te nemen, en als er tussentijds iets speelt, kunnen we altijd snel schakelen,' aldus een referent. Bij signalen dat het programma niet aan de behoefte voldoet, wordt er direct actie ondernomen. 'Een keer sloot de docent niet goed aan bij onze groep, dit hebben we toen meteen aangegeven. Capgemini schakelde snel en zette een andere docent in,' deelde een tevreden respondent.

Het proces om tot een planning te komen start altijd na de financiële afstemming, wat zorgt voor een heldere basis en duidelijke verwachtingen. Referenten geven aan dat de opleidingen die zij hebben aangevraagd, goed aansluiten bij hun behoeften: 'Er zijn nooit problemen geweest met het aanbod; we krijgen altijd wat we nodig hebben,' geeft een tevreden referent aan. Dankzij de duidelijke afspraken worden alle opleidingsdoelen gerealiseerd, wat bijdraagt aan de algemene tevredenheid over het opleidingsprogramma. Al met al waren de referenten positief over het meedenken en de uitvoering van Capgemini Academy.

Uitvoering

De wijze waarop Capgemini Academy de diverse maatwerktrajecten heeft uitgevoerd, leidt bij alle referenten tot tevredenheid. De uitvoering van het opleidingsprogramma door Capgemini Academy verloopt soepel en voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgevers: 'Capgemini neemt een groot deel van de uitvoering voor hun rekening, maar we stemmen de inhoud regelmatig met elkaar af,' aldus een referent. Vooral de balans tussen theorie en praktijkgerichte cases wordt gewaardeerd. De trainers spelen goed in op praktijkvoorbeelden die door de deelnemers zelf werden ingebracht. Dit maakt de trainingen meer relevant: 'Voor ons is de praktijk essentieel, en Capgemini zorgt ervoor dat de opdrachten en cases specifiek zijn afgestemd,' deelt een referent. Een ander merkt op dat de goede communicatie ervoor zorgt dat er tussentijds aanpassingen gedaan konden worden indien nodig: 'Er is regelmatig contact, en korte lijnen zorgen ervoor dat de communicatie efficiënt verloopt. Daarnaast hebben wij tussentijdse evaluaties om eventuele aanpassingen te bespreken.' Over het algemeen beoordelen de referenten de uitvoering van de opleidingen als professioneel en goed georganiseerd.

Opleiders

De opleiders van Capgemini Academy worden door de referenten als zeer deskundig en vakinhoudelijk sterk ervaren. 'De trainers beschikken over veel kennis en kunnen goed inspelen op de behoeften van de deelnemers,' laat een tevreden respondent weten. Vaak worden dezelfde trainers ingezet, wat bijdraagt aan continuïteit en een goede band met de deelnemers. De terugkoppeling van deelnemers laat een grote tevredenheid zien over de kwaliteit van de opleiders. Een referent merkt op: 'We ontvangen regelmatig positieve feedback, en als er een keer een klacht is, wordt dit meteen opgelost, maar dit komt zelden voor.'

Naast de vakinhoudelijke kwaliteiten van de opleiders, wordt er ook directe ondersteuning geboden aan de deelnemers, wat als prettig wordt ervaren door de cursisten. 'De casussen en voorbeelden waren toegespitst op onze sector, hierdoor kon de theorie meteen toegepast worden in de praktijk met een passend voorbeeld.'

De trainers communiceren proactief met de deelnemers en zijn bekend met de (digitale) leeromgeving. Dit draagt bij aan een soepel verloop van de trainingen. Over het algemeen zijn de referenten zeer enthousiast over de trainers wat betreft hun deskundigheid en inzet.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van Capgemini Academy wordt door de referenten als effectief en up-to-date beoordeeld. De deelnemers krijgen toegang tot een online platform met naslagwerken en, indien van toepassing, examenmateriaal. 'Iedereen ontvangt een persoonlijke toegangscode waarmee ze op elk moment kunnen inloggen en het materiaal na de training als naslagwerk kunnen gebruiken,' aldus een referent. 'Voor trainingen die met een examen worden afgesloten, zijn er vaak ook fysieke boeken beschikbaar, wat een waardevolle aanvulling vormt op het digitale aanbod,' deelde een tevreden respondent.

Het materiaal varieert per training en is flexibel inzetbaar: 'Naast het online platform werd gebruik gemaakt van presentaties en andere interactieve middelen om de lesstof toegankelijk te maken.' Over het algemeen zijn de referenten positief over de digitale leeromgeving en de actuele inhoud van het materiaal.

Accommodatie

Omdat de trainingen incompany worden verzorgd, is er geen beoordeling van de accommodatie.

Natraject

Het natraject bij Capgemini Academy wordt door de referenten als zorgvuldig en betrokken ervaren. Na elke training ontvangen de deelnemers een evaluatieformulier, waarop de reacties over het algemeen positief waren. Een referent deelt: 'Tot op heden hebben we van onze deelnemers alleen maar positieve feedback ontvangen.'

Daarnaast merkt een andere referent op: 'Ze zijn heel benaderbaar, waardoor evaluaties tussentijds ook mogelijk zijn.'

Capgemini verzorgt de evaluatie en koppelt de resultaten terug aan de opdrachtgever. Een tevreden referent benadrukt dat de goede samenwerking en communicatie ervoor zorgen dat beide partijen niet hoeven te wachten op een evaluatiemoment: 'We hoeven niet te wachten op een evaluatiegesprek om dingen te bespreken; Capgemini is altijd benaderbaar en pakt signalen van de klant snel op.' De evaluaties maken het mogelijk eventuele verbeterpunten direct aan te pakken en dragen bij aan een continue afstemming van de opleidingsbehoeften. De referenten geven aan tevreden te zijn met deze werkwijze, die zorgt voor een helder beeld van de resultaten en een goed overzicht van het traject. Over het algemeen verloopt het natraject soepel, en deelnemers krijgen de kans feedback te geven, waarbij de feedback positief is.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Capgemini Academy worden door de referenten als zeer toegankelijk en efficiënt ervaren. Capgemini is goed bereikbaar, onder andere via app-contact, e-mail en telefoon, en houdt de opdrachtgever actief op de hoogte van ontwikkelingen binnen het afgesproken perceel. 'Ze sturen updates zodra er nieuwe trainingen zijn die aansluiten op onze behoefte, en informeren ons proactief,' aldus een referent.

'We maken gebruik van een Microsoft-Teamskanaal voor directe communicatie, wat zorgt voor korte lijnen en snelle afstemming wanneer nodig,' deelt een zeer tevreden referent. Sommige referenten geven aan jaarlijks een evaluatiegesprek met Capgemini Academy te hebben, terwijl anderen meerdere evaluaties gedurende het jaar uitvoeren, afhankelijk van de samenwerking. 'We hebben geen vaste evaluatiemomenten, maar schakelen wanneer dit nodig is,' benoemt een respondent. Een andere referent deelt: 'Er is een jaarlijks evaluatiegesprek; daarnaast is er alleen contact als er iets specifiek speelt. Capgemini begrijpt dat wij geen reclame van leveranciers wensen en respecteert dit. Nieuwe ontwikkelingen worden echter wel gedeeld, en we nodigen hen soms uit om deze toe te lichten.'

Referenten waarderen vooral dat Capgemini meedenkt en inhoudelijke kennis biedt. 'We horen via Capgemini Academy wat er in de markt speelt en zij brengen relevante trainingen naar voren die aansluiten op onze behoeften,' geeft een referent aan. Capgemini blijkt proactief in hun aanpak. Bovendien wordt alle benodigde informatie tijdig gedeeld. Dit alles draagt bij aan een soepele samenwerking.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Capgemini Academy wordt door de referenten als prettig en efficiënt ervaren. Er is een vaste contactpersoon die zorgt voor een soepele communicatie en tijdige updates. 'Het contact verloopt heel fijn,' aldus een zeer tevreden referent, die aangeeft tevreden te zijn met een vaste medewerker van de Capgemini Academy als accountmanager die ook toegankelijk is. Hoewel niet alle referenten intensief contact met Capgemini onderhouden, hebben andere referenten evaluatiemomenten ingepland staan: 'We hebben maandelijks met de accountmanager een moment om nieuwe ontwikkelingen en mogelijke verbeterpunten te bespreken.'

Referenten geven aan dat Capgemini relevante updates en ontwikkelingen deelt, waardoor de opdrachtgevers goed op de hoogte worden gehouden. Een referent benoemt: 'Het contact is precies goed, niet te veel, maar ook niet te weinig. Bij relevante informatie worden we altijd tijdig geïnformeerd.' De communicatie wordt als open en transparant ervaren. Over het algemeen zijn de referenten tevreden met het relatiebeheer en vinden zij de aanpak van Capgemini volledig passend bij hun verwachtingen en behoeften.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij Capgemini Academy wordt over het algemeen als marktconform en passend ervaren. 'De kwaliteit is heel goed, en de prijs past daar prima bij,' deelt een referent. 'Capgemini is een 'preferred supplier'; het is niet de goedkoopste optie, maar je weet precies wat je krijgt. De afspraken worden altijd nageleefd, wat vertrouwen geeft in de samenwerking,' aldus een tevreden respondent.

Een andere respondent benoemt: 'Bij nieuwe aanvragen wordt regelmatig vergeleken met andere aanbieders om te bekijken of de prijs aansluit bij het aanbod in de markt. Als we ergens anders een vergelijkbaar aanbod zien, gaan we in gesprek met Capgemini, en zij denken altijd met ons mee.' Al met al ervaren de referenten de prijs-kwaliteitverhouding als eerlijk, waarbij de kwaliteit consistent hoog blijft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Capgemini Academy is overwegend positief, met referenten die de organisatie omschrijven als betrouwbaar, professioneel en klantgericht.

Capgemini neemt zelf initiatief en houdt de marktontwikkelingen nauwlettend in de gaten. 'Ik werk alleen met partners waar ik een goed gevoel bij heb, en Capgemini voldoet hier ruimschoots aan,' aldus een tevreden referent. De snelheid waarmee Capgemini handelt en de toegankelijkheid van contactpersonen worden vaak genoemd als sterke punten in de samenwerking. 'Mijn contactpersoon is een benaderbaar persoon en we hebben goed contact,' deelt een zeer tevreden respondent. Een referent benadrukt de informele en open communicatie: 'Capgemini is een betrouwbare partij, altijd goed op de hoogte van de ontwikkelingen en bereid om mee te sparren. Als er een maatwerkverzoek komt, pakken ze dit serieus op en denken ze echt met ons mee binnen de kaders van de aanbesteding.' Hoewel Capgemini soms niet de meest voordelige optie is, waarderen referenten de transparantie en marktconforme prijzen die worden aangeboden.

Over het algemeen geven de referenten aan Capgemini Academy zeker aan te bevelen aan andere organisaties. De samenwerkingen verlopen soepel, eventuele problemen worden snel opgelost, en de opleidingskwaliteit blijft consistent hoog. 'Capgemini is heel professioneel maar wel toegankelijk. Ze hebben een goede naam, en dat maken ze wel echt waar,' deelt een tevreden referent. De combinatie van professionele service, marktkennis en klantgerichtheid maakt Capgemini een gewaardeerde opleidingspartner.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie				90%	10%
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject met Capgemini Academy kenmerkt zich door heldere afspraken en een sterke focus op kwaliteit. Meerdere referenten geven aan dat de samenwerking met Capgemini Academy voortkomt uit een aanbesteding, waarbij het opleidingsinstituut als preferred supplier is geselecteerd vanwege het beste aanbod en het brede, relevante opleidingsportfolio: "Capgemini kwam als beste uit de aanbesteding en biedt precies wat we nodig hebben om ons leerportaal optimaal te vullen," aldus een referent die al sinds 2019 met Capgemini samenwerkt.

Sindsdien is Capgemini een vaste partner in het leveren van trainingen, met vooraf nauwkeurige afstemming van verwachtingen. 'We hebben duidelijke gesprekken vooraf, zodat het aanbod goed aansluit op de specifieke opleidingsbehoeften,' deelt een tevreden referent. Referenten waarderen het vaste aanspreekpunt en de organische opzet van het proces, waarbij regelmatig wordt afgestemd over nieuwe ontwikkelingen en trends. 'Het is geen afgebakend proces; we evalueren doorlopend en passen het aanbod continu aan,' geeft een tevreden respondent aan.

Capgemini biedt daarnaast een transparante en efficiënte administratie. 'Wij kunnen ons nu richten op de inhoud zonder ons zorgen te maken over de administratieve taken,' merkt een tevreden respondent op. Ook de proactieve houding en voortdurende evaluatie van het aanbod door Capgemini worden gewaardeerd: 'Capgemini blijft proactief meedenken en zet alles op alles om aan onze eisen te voldoen.' Capgemini komt altijd zijn afspraken na en is zeer transparant. 'De combinatie van professionaliteit en flexibiliteit maakt het voor ons een ideale opleidingspartner.' Alle gesproken referenten zijn tevreden over de vormgeving van het voortraject bij Capgemini Academy.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Capgemini Academy wordt over het algemeen positief beoordeeld door de referenten, die aangeven tevreden te zijn op basis van de ontvangen evaluaties en eigen deelname. 'Tot nu toe zijn we tevreden met de resultaten en bespreken we de minder goede evaluaties, hoewel dat er niet veel zijn,' aldus een tevreden referent. Capgemini verzorgt zelf ook evaluaties na elke training en deelt deze met de opdrachtgever, wat zorgt voor transparantie en inzicht in verbeterpunten. 'Wij schrijven de deelnemers in en daarna neemt Capgemini alles over, wat erg prettig werkt,' benoemt een referent.

Het open aanbod staat ter beschikking aan de klant, en indien er specifieke wensen zijn, worden deze toegevoegd aan het programma. De diversiteit in het aanbod wordt erg gewaardeerd onder de gesproken referenten: 'Mijn collega's zijn erg blij met de trainingen die goed aansluiten bij hun behoeften.' Het aanbod dat Capgemini biedt, wordt als sectorgericht en relevant ervaren. 'De inhoud kwam goed overeen met het curriculum en was uitstekend toegespitst op onze sector,' aldus een tevreden referent. Al met al ervaren de respondenten de inhoud als kwalitatief hoog en goed afgestemd op de leerdoelen.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen door Capgemini Academy wordt als goed en professioneel ervaren, met aandacht voor het werkveld en de specifieke behoeften van de deelnemers. 'De online training was soms wat chaotisch,' gaf een deelnemer aan.' Echter, al met al was de ervaring positief: 'De docent was erg goed en ik heb alles geleerd wat ik wilde weten.' Capgemini voert alle afspraken nauwkeurig uit en zorgt ervoor dat de inhoud van de trainingen aansluit bij de functie en interesses van de deelnemers.

Hoewel sommige trainingen theoretisch van aard zijn, wordt de theorie effectief gecombineerd met praktijkcases die specifiek zijn afgestemd op de bedrijfsomgeving van de deelnemers. Na afloop van de trainingen worden evaluaties gehouden met de deelnemers om te reflecteren op de leerdoelen en eventuele verbeterpunten. In het algemeen beoordelen de referenten de uitvoering van de trainingen als professioneel en goed afgestemd op de organisatie.

Opleiders

De opleiders van Capgemini Academy worden door referenten als zeer deskundig en betrokken ervaren. 'De trainers komen heel kundig over en zijn inhoudelijk goed op de hoogte, wat helpt om onze behoeften effectief aan te vullen,' aldus een tevreden referent. De trainers zijn vaak aanwezig bij gesprekken in het voortraject, wat zorgde voor een beter inzicht in de specifieke leerdoelen van de deelnemers. Hoewel het soms vooraf niet altijd bekend is wie de training gaat geven, zijn de evaluaties van de opleiders doorgaans zeer positief en worden de trainers ver boven gemiddeld gewaardeerd in de eigen tevredenheidsanalyse van de opleiding.

'De trainers zijn actief en ervaren, en kijken goed naar wat de studenten nodig hebben,' geeft een respondent aan. De opleiders hebben uitstekende kennis en kunnen inhoudelijke vragen altijd deskundig beantwoorden. Daarnaast gaan zij professioneel om met niveauverschillen binnen een groep: 'Er waren wel niveauverschillen, maar de trainer wist daar goed mee om te gaan, waardoor het voor iedereen waardevol bleef,' aldus een referent. Capgemini Academy zorgt ervoor dat de opleiders aan de verwachtingen voldoen. Dit resulteert in positieve feedback en een hoge mate van tevredenheid onder de deelnemers.

Trainingsmateriaal

De gesproken referenten zijn positief over het aangeboden trainingsmateriaal. Een respondent geeft aan: 'Het lesmateriaal verschilt per training, en dit is ook bewust zo afgestemd, wat prettig werkt.' Dit wordt bevestigd door een andere referent: 'Er was een goede balans tussen fysiek en online materiaal, afhankelijk van het type training.' De online leeromgeving biedt een overzichtelijke opzet, waar deelnemers opdrachten konden uitvoeren en toegang hadden tot extra materiaal. Een andere respondent merkt op dat het materiaal is vormgegeven als naslagwerk en minder als een lesboek met gerelateerde opdrachten: 'Het lesmateriaal was goed, maar ik vond het meer een naslagwerk dan een lesboek.' Het materiaal voldoet verder ruimschoots aan de kwaliteitscriteria en wordt per onderwerp zorgvuldig afgestemd, waardoor het goed aansluit bij de leerdoelen. 'Het materiaal is heel gestructureerd en er is een duidelijke rode draad,' merkt een tevreden referent op. De trainers maken gebruik van diverse hulpmiddelen, zoals slides en handout om de vaak theoretische inhoud helder en overzichtelijk te presenteren. Al met al zorgt het trainingsmateriaal voor een effectieve ondersteuning van de leerstof en wordt het door de deelnemers goed ontvangen.

Accommodatie

De accommodatie voor de trainingen van Capgemini Academy ervaren de referenten als goed geregeld en betrouwbaar ervaren. 'Capgemini verzorgt dit elke keer uitstekend, en we hebben nog nooit klachten hierover gehoord,' aldus een tevreden referent. Voor trainingen met open inschrijving wordt gebruikgemaakt van locaties van Capgemini, waaronder hun hoofdkantoor in Utrecht: 'Het was goed bereikbaar met het openbaar vervoer.' De trainingsruimtes van Capgemini zijn verzorgd en bieden alles wat nodig was voor de opleiding. 'De lunch en andere faciliteiten zijn goed geregeld,' deelt een tevreden referent. Deelnemers die zich inschrijven voor een training op locatie gaan naar een van locaties van Capgemini. In het algemeen wordt de accommodatie beoordeeld als goed georganiseerd.

Natraject

Het natraject met Capgemini Academy verloopt soepel en gestructureerd, met regelmatige leveranciersgesprekken om de voortgang en kwaliteit van de trainingen te evalueren. 'We hebben periodiek overleg waarin we alle aspecten, vooral de trainingen, meenemen en opvolgen,' aldus een referent. 'Hoewel er na elke training geen specifiek evaluatiegesprek plaatsvond, wordt er actie ondernomen wanneer dit nodig is, en Capgemini pakt dit samen met ons goed op.' Capgemini biedt maandelijks een overzicht van de boekingen, zodat het budget kan worden bewaakt. 'Aan het eind van de maand ontvangen we een rapportage van de boekingen, waarna we een overleg hebben om te kijken wat er speelt en welke aanpassingen mogelijk zijn,' deelt een tevreden referent. Daarnaast heeft Capgemini een standaard workflow waarin na elke training een evaluatieformulier wordt verzonden om inzicht te krijgen in de ervaringen van de deelnemers. Een referent merkt op: 'Soms wordt een evaluatieformulier voor de deelnemers verstrekt en andere keren niet.' Er wordt aangegeven dat een constante evaluatie en terugkoppeling naar de organisatie gewenst zijn om een compleet beeld van de trainingsresultaten te behouden. Al met al waren de referenten tevreden over de vormgeving van het natraject.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Capgemini Academy worden door de referenten als servicegericht en efficiënt ervaren. Capgemini neemt actief een groot deel van de operationele taken op zich, wat de opdrachtgever veel werk uit handen neemt. 'We zijn heel tevreden over de samenwerking; ze denken mee en nemen veel werk van ons weg,' aldus een zeer tevreden referent. Met meerdere trainingen per jaar is Capgemini goed ingesteld op het bieden van ondersteuning en informatievoorziening. 'Als ik een vraag heb, wordt deze snel behandeld.' 'We hebben tot nu toe nog geen klachten gehad,' deelt een andere referent. Ook wordt het opleidingsinstituut geprezen om zijn meedenkendheid: 'Als we merken dat er iets niet goed verloopt, nemen we snel contact op, en dat wordt altijd goed opgepakt,' aldus een referent.

De communicatie verloopt voornamelijk via e-mail en wordt als betrouwbaar en tijdig ervaren. Capgemini houdt de opdrachtgevers op de hoogte van de benodigde informatie. 'Daarnaast dacht Capgemini continu mee over verbeteringen en informeerde ons over relevante marktontwikkelingen, zodat wij altijd op de hoogte waren van wat er speelt.' Over het algemeen wordt de administratie als soepel en professioneel ervaren, zonder noemenswaardige problemen.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer met Capgemini Academy verloopt soepel en wordt door referenten als betrouwbaar en proactief ervaren. 'We worden goed op de hoogte gehouden, en hebben een vaste contactpersoon,' aldus een referent, die de continuïteit van het contact waardeert. 'Daarnaast is er contact met de accountmanager bij Capgemini, voor specifieke vragen en verdere ondersteuning.' Hoewel sommige referenten voornamelijk contact hebben met de administratie en minder rechtstreeks met Capgemini zelf, wordt eventuele miscommunicatie snel opgepakt en opgelost. 'Als er bijvoorbeeld een deelnemer per ongeluk bij de verkeerde training is ingeschreven, bespreken we dit direct, en het wordt altijd netjes opgelost,' geeft een tevreden referent aan.

De samenwerking wordt goed ingeregeld met vaste afspraken, inclusief een helder financieel overzicht. 'Het verloopt precies zoals we het willen hebben en we hebben een goede band opgebouwd,' benoemt een referent. Capgemini is goed bereikbaar en denkt proactief mee, waarbij ze tijdig aangeven welke documenten of informatie nodig zijn voor een soepel proces. Alle referenten zijn tevreden over het relatiebeheer van Capgemini Academy.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van Capgemini Academy ervaren referenten als marktconform en passend. 'De samenwerking verloopt via aanbesteding en Capgemini komt altijd met het beste aanbod, dus we zijn tevreden,' deelt een respondent. Capgemini biedt goede voorwaarden en dat draagt eraan bij de trainingen betaalbaar te houden voor de klanten. 'Er wordt meegedacht over de prijs, en de percentages zijn zeer gunstig,' voegt een referent toe. Capgemini houdt ook goed rekening met het beschikbare budget en denkt mee over kostenbesparende mogelijkheden. Meerdere referenten uiten hun tevredenheid: 'De prijzen zijn marktconform en alles verloopt in goed overleg', 'De prijs vonden we prima en we zijn heel tevreden over de samenwerking. De standaardtrainingen waren van hoge kwaliteit en marktconform,' deelt een andere referent. Over het algemeen ervaren referenten de prijs-kwaliteitverhouding als solide, waarbij Capgemini zich flexibel opstelt en aansluit bij de financiële mogelijkheden van de opdrachtgever.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Capgemini Academy is zeer positief, waarbij referenten de organisatie omschrijven als flexibel, meedenkend en zeer gedreven. 'Onze contactpersoon, is ontzettend betrokken en zorgt ervoor dat eventuele problemen direct worden opgelost,' deelt een zeer referent. De vaste contactpersonen en het stabiele team geven vertrouwen en de flexibiliteit van Capgemini om data aan te passen zonder financiële gevolgen wordt zeer gewaardeerd.

Het brede aanbod van trainingen, de open communicatie en het actief delen van informatie worden genoemd als sterke punten. "Het is fijn dat alle informatie tijdig wordt gedeeld en er altijd iemand beschikbaar is voor vragen of ondersteuning," geeft een tevreden referent aan. Capgemini wordt gezien als een betrouwbare opleidingspartner, en de ondersteuning bij het opstellen van interne leerplannen en matrixen wordt als zeer waardevol ervaren. Hoewel er enkele wensen zijn om het aanbod verder uit te breiden, bijvoorbeeld voor meer specifieke tooltrainingen, is de algehele indruk dat Capgemini zich sterk inzet om aan de klantwensen te voldoen. De referenten geven aan Capgemini Academy zeker aan te bevelen bij andere organisaties. 'Ze doen echt hun best om onze leerdoelen te halen en werken samen met ons aan het meest optimale aanbod.' Het partnerschap met Capgemini wordt gezien als een nauwe samenwerking, waarin zij een betrouwbare en waardevolle opleidingspartner zijn om gezamenlijke doelen te realiseren.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Capgemini Academy op 02-12-2024.

Algemeen

Capgemini Group is een wereldwijde leider in consulting, technologie- en engineeringdiensten. Het bedrijf is marktleider op het gebied van ICT en heeft meer dan 350.000 medewerkers wereldwijd. Al bijna 50 jaar is de Capgemini Academy actief op het vlak van digitale skills, persoonlijke vaardigheden en leiderschapsvaardigheden met trainingen voor zowel externe klanten als voor de eigen medewerkers. De opleider is actief in de publieke, de private sector en de financiële sector. De dienstverlening van de Academy steunt op drie pijlers: Training, Digital Learning Services en Learning Advisory. Onder Training worden trainingen verzorgd via open inschrijving en als maatwerktrajecten. De pijler Digital Learning Services omvat eigenlijk alles wat nodig is om digitaal te kunnen leren. Het gaat hier dan onder andere over online learning journeys, platformbased learning solutions en gamification. Bij Advisory gaat het om strategisch advies aan de klant bijvoorbeeld bij een transitie, waarbij ook training en coaching kan worden ingezet. Ook Workforce Skilling valt hieronder. Bij het ontwerp van de opleidingen maakt de opleider gebruik van wetenschappelijk onderbouwde methodes. Het onderzoek uitgevoerd door Cedeo, heeft betrekking op de open opleidingen en de maatwerkopleidingen.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Capgemini voorop. Alle trainers zijn inhoudelijk deskundig en beschikken over voldoende praktijkervaring. Het gaat erom dat de deelnemers training krijgen van mensen die het zelf in de praktijk hebben meegemaakt. Een aantal trainers is in vaste dienst. Daarnaast is er een flexibele schil van consultants uit het veld, vaak collega's van Capgemini, die naast hun advieswerk bij de klant graag training geven. Een derde groep trainers wordt gevormd door de externe zzp'ers.

De Academy is onderdeel van het wereldwijde Capgemini en zo blijven de betrokken trainers op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied. De trainers onderhouden hun vak. Ze zijn co-eigenaar van het materiaal en dat betekent dat zij de inhoud van hun opleiding blijven vernieuwen.

Trainers komen periodiek bij elkaar om ervaringen en kennis te delen en de actuele vraagstellingen vanuit de markt te bespreken. Nieuwe trainers volgen een traject 'Licence to train' waarin didactische vaardigheden aan de orde komen. Ook lopen zij mee met ervaren trainers en worden zij beoordeeld door een flitsbezoek aan een trainingsbijeenkomst.

Een deel van de opleidingen leidt tot certificering, zoals Prince 2. Het spreekt voor zich dat Capgemini Academy dan ook voldoet aan de kwaliteitseisen die aan een dergelijk certificering zijn verbonden.

Ook beschikt de opleider over certificeringen als ISO 27001.

Capgemini Academy monitort de kwaliteit van de trainingen aan de hand van evaluaties. Een half uur voor het einde van de training ontvangen de deelnemers daarvoor een mail. Hierop komt veel respons. De Operations Manager leest elke dag de binnengekomen reacties en onderneemt waar nodig direct actie richting de organisatie, de backoffice en de trainer. In stand-up meetings worden de verbeterpunten aangepakt. De Serviceline Training blijft altijd kritisch kijken naar het opleidingsaanbod en de inhoud daarvan.

Continuïteit

Capgemini Academy kent een solide basis als trainingspartner én begeleider van de klant in transformatieprocessen gecombineerd met coaching en training on the job. Vanuit de drie pijlers Advisory, Training Services en Digital Learning sluit de Academy aan op de steeds veranderende behoeften van de markt. De opleider zet erop in dit elke dag weer beter te doen.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Capgemini Academy voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Capgemini Academy onderhoudt het contact met de klant via client managers. Deze bespreken op reguliere basis met de klant wat de wensen en behoeftes zijn. Op die manier zit de Academy steeds meer bij de klant aan tafel om mee te denken over wat nodig is. Ook blijven de client managers zo

goed op de hoogte van de actuele en relevante ontwikkelingen. Bij maatwerktrajecten gaat ook de trainer mee naar de klant in het voortraject.

Capgemini Academy ziet als ontwikkeling dat de maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen in zekere mate leiden tot onzekerheid bij opdrachtgevers. De opleider speelt hierop in met nieuw en flexibel aanbod. Daarbij is het streven de totaalervaring van de klant en van de deelnemer bij alle aspecten van een training blijvend te verbeteren.

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