

Klanttevredenheidsonderzoek

Vijfhart IT-Opleidingen

16-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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				40%	60%
Opleidingsprogramma		10%		30%	60%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders②				40%	50%
Trainingsmateriaal③				70%	10%
Accommodatie④					
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie		10%		20%	60%
Relatiebeheer		10%		10%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ④ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de geïnterviewden kiest voor Vijfhart omdat hun organisatie al langer met hen samenwerkt. Vaak is Vijfhart onderdeel van een raamovereenkomst of aangemerkt als preferred supplier, waardoor het kiezen voor een traject bij Vijfhart een logische keuze is. In veel gevallen is er een vaste accountmanager betrokken, wat zorgt voor continuïteit en soepel contact. Een respondent zegt: "We hebben een vaste accountmanager die met ons meekijkt wat handig is. Schakelen gaat daardoor heel snel." De afstemming in het voortraject wordt als flexibel en prettig ervaren. Respondenten geven aan dat er goed wordt geluisterd, dat aanpassingen in planning of inhoud mogelijk zijn, en dat Vijfhart actief meedenkt. Zoals een van hen het verwoordt: "Ze passen zich goed aan, aan mijn tijdsschema, kunnen snel inplannen en denken echt mee. Alles is ook heel overzichtelijk op de site." Waar nodig worden onderdelen gecombineerd of praktijkvoorbeelden aangepast.

Een respondent licht toe: “We stemmen altijd even af of praktijkvoorbeelden aangepast kunnen worden, zodat het meer aansluit bij onze mensen. Dat werkt heel prettig.” Ook de snelheid van reageren wordt gewaardeerd. “Er is altijd van alles mogelijk. We kunnen makkelijk schakelen en aanpassingen worden altijd goed opgepakt,” aldus een van de respondenten.

Opleidingsprogramma

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de offerte en het programma. Ze ervaren de communicatie als duidelijk en vinden dat het programma goed aansluit op wat in het voortraject besproken is. De offertes worden als overzichtelijk en correct beoordeeld. Een respondent zegt hierover: “Met de trainer hebben we alles nog een keer besproken en het was allemaal heel duidelijk en in orde. Ze waren ook heel flexibel.” Een ander voegt toe: “Ik werk met meerdere leveranciers samen, maar bij Vijfhart klopt echt altijd alles. Ze zijn wat mij betreft de beste.” Ook de inschrijfprocedure en de manier waarop aanpassingen worden verwerkt, worden positief beoordeeld. In sommige gevallen worden onderwerpen gecombineerd of afgestemd op specifieke wensen. Eén referent is niet tevreden vanwege onduidelijkheid rond de examenprocedure bij het externe exameninstituut. Respondenten geven aan dat de financiële kant helder is en dat de communicatie daarover soepel verloopt. “De prijsafstemming is altijd goed en duidelijk. We weten waar we aan toe zijn,” aldus een referent.

Uitvoering

Voor de meeste referenten geldt dat ze weinig zicht hebben op de details van de uitvoering, maar evaluaties of signalen van deelnemers bevestigen dat het traject naar wens verloopt. De inhoud wordt als relevant en leerzaam ervaren en deelnemers zijn doorgaans positief. Meerdere referenten geven aan dat zij zelf navraag doen of eigen evaluaties afnemen, waarbij vrijwel altijd tevreden reacties terugkomen. Eén referent zegt hierover: “We spreken mensen altijd even na de training en nemen zelf een enquête af. De reacties zijn heel positief, vooral over de inhoud.” De balans tussen theorie en praktijk wordt meestal als goed beoordeeld. In een enkel geval wordt expliciet benoemd dat de afwisseling prettig is en dat er voldoende ruimte is om te oefenen en eigen casussen in te brengen: “De training was verdeeld over twee blokken van drie dagen. De combinatie van theorie, praktijk en casussen werkte heel goed. Het was lekker interactief en het tempo zat er goed in.” Ook over de afstemming op het niveau van de groep en de praktische toepasbaarheid is men positief. “We horen altijd terug dat de trainingen goed aansluiten bij de deelnemers en de praktijk,” aldus een referent.

Opleiders

De kwaliteit van de trainers wordt unaniem positief beoordeeld. Respondenten geven aan dat de trainers veel kennis van zaken hebben en inhoudelijk sterk zijn. Eén referent licht toe: “Wat ik begreep is dat de trainer goed weet waar hij het over heeft en ook alle technische vragen goed beantwoordt.” Een ander merkt op: “De trainer had veel kennis en kon goed inspelen op de vragen en behoeften van de deelnemers.” De praktijkervaring van de opleiders wordt regelmatig benoemd als sterk punt. Een referent licht toe: “Wat mensen heel prettig vonden is dat de trainer met veel goede praktijkvoorbeelden kwamen, hierdoor ging de stof echt leven.” De didactische aanpak wordt in de meeste gevallen als prettig ervaren, al wordt in één geval genoemd dat de trainer soms wat lang van stof is en zichzelf herhaalt. De persoonlijke benadering en betrokkenheid van de trainers worden gewaardeerd. Eén referent zegt hierover: “Wat ik heel prettig vond, is dat de trainer echt de tijd nam voor iedereen. Je voelde je gezien, ook als je wat meer uitleg nodig had.” Een ander vult aan: “Hij bleef rustig en betrokken, ook als iemand het tempo niet meteen kon volgen.” In één geval wordt geen score gegeven omdat de referent zelf geen direct contact heeft gehad met de trainer en ook geen feedback heeft gehad van de deelnemers op dit punt.

Trainingsmateriaal

Respondenten geven aan dat het materiaal duidelijk gestructureerd is, goed aansluit bij de inhoud van de training en geschikt is om achteraf nog eens te raadplegen. Eén referent zegt hierover: “Het portaal is overzichtelijk en alles staat er netjes in. Het lesmateriaal is makkelijk toegankelijk en up-to-date.”

Een ander merkt op: “De online leeromgeving bevat oefenvragen en oefententamens, en dat werkt heel prettig.” In enkele gevallen wordt benoemd dat het materiaal in het verleden wat verouderd was, maar dit lijkt inmiddels goed opgepakt te zijn. Respondenten geven aan dat de materialen nu actueel zijn en afgestemd op de laatste versie van bijvoorbeeld programmatuur: “Alles is heel up-to-date, en dat is essentieel. Zeker als je werkt met de nieuwste softwareversies.” De digitale leeromgeving wordt regelmatig genoemd als gebruiksvriendelijk en prettig in gebruik. Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en geven geen score op dit onderdeel.

Accommodatie

Alle trainingen worden incompany gegeven.

Natraject

Veel opleidingen bij Vijfhart worden afgesloten met een certificering en een bijbehorend examen. Respondenten geven aan dat dit doorgaans goed verloopt en dat deelnemers zich goed kunnen voorbereiden. Eén referent merkt op: “Deelnemers plannen hun examen zelf in en dat gaat altijd soepel.” Een ander geeft aan dat het portaal extra oefenopdrachten bevat, wat de voorbereiding versterkt: “Het is echt ideaal dat er extra opdrachten beschikbaar zijn. Zo kunnen mensen zich beter voorbereiden.” Een referent geeft aan ontevreden te zijn over het examenproces dat zoals eerder vermeld voor zijn organisatie niet helder was.

In de meeste gevallen vindt er een evaluatie plaats. Sommige organisaties kiezen ervoor om dit intern te organiseren, bijvoorbeeld met eigen evaluatieformulieren. In andere gevallen wordt de evaluatie verzorgd door de leverancier van de software.

Enkele referenten geven aan dat het stukje implementatie bewust bij de eigen organisatie wordt belegd: “De toepassing van het geleerde ligt echt bij ons. Het is een kennistraining, en de implementatie doen we in de praktijk zoals we dat zelf nodig achten.”

Organisatie en Administratie

De referenten zijn over het algemeen zeer tevreden over de organisatie en administratieve afhandeling door Vijfhart. De communicatie verloopt meestal via een vaste contactpersoon, wat als prettig wordt ervaren. Referenten noemen de dienstverlening snel, accuraat en klantvriendelijk. Eén respondent zegt: “Ik ben heel tevreden over hoe zij dingen regelen. Zelfs als wij zelf iets verkeerd aanvragen, wordt het snel rechtgezet zonder extra kosten. Ze zijn gewoon ontzettend klantvriendelijk.” Ook de bereikbaarheid per telefoon en e-mail wordt als uitstekend ervaren en er is waardering voor de flexibiliteit en behulpzaamheid van het team: “Heel goed georganiseerd, ze reageren snel en denken echt mee.” Eén respondent geeft aan minder tevreden te zijn. Zo werd volgens hem gemeld dat alle deelnemers aanwezig waren, terwijl dit naar zijn idee niet klopte. Toen hij hier een opmerking over maakte, kreeg hij de indruk dat de reactie wat afwachtend was: “In plaats van ‘sorry, we gaan er gelijk achteraan’ werd het niet direct opgepakt zoals ik had verwacht.”

Relatiebeheer

De relaties met de vaste contactpersonen bij Vijfhart worden omschreven als persoonlijk, laagdrempelig en klantgericht. Een referent licht toe: “We hebben superfijn contact met onze accountmanager. We hebben een vast moment per week dat we overleggen, dus dat is super.” Een ander zegt: “Onze accountmanager begrijpt ons supergoed en dat is heel fijn. Voelt echt als een partner. Hij neemt ook zelf vaak initiatief tot contact.” Ook de flexibiliteit en betrokkenheid van de contactpersonen worden gewaardeerd. Eén respondent geeft aan: “Onze contactpersoon denkt altijd mee en kijkt met ons hoe dingen beter of anders kunnen. We maakten zelf een fout in de aanvraag van trainingen, en dat werd heel snel en kosteloos rechtgezet.”

De bereikbaarheid wordt als goed ervaren, en in de meeste gevallen zijn de lijnen kort. Respondenten noemen het ook prettig dat vervanging tijdens vakanties goed geregeld is en dat de vervangers eveneens prettig in het contact zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van Vijfhart wordt over het algemeen positief beoordeeld. Respondenten vinden de prijs marktconform, zeker in verhouding tot de geleverde kwaliteit. Eén referent zegt hierover: "De kwaliteit is goed en we zijn daar heel tevreden over. We werken niet voor niets al jaren samen." Anderen benadrukken de voordelen van de strippenkaartconstructie of andere kortingsafspraken: "In verhouding met de strippenkaart is het goed te doen en zitten ze zeker marktconform," en: "Door de prijsafspraken die we hebben gemaakt, zijn zij een stuk voordeliger dan andere aanbieders." Sommige respondenten geven aan geen actieve prijsvergelijkingen te maken, maar op basis van ervaring te weten dat het tarief goed aansluit bij wat in de markt gebruikelijk is. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Deze score hangt samen met eerder benoemde knelpunten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten geven aan (zeer) tevreden te zijn over de gevolgde opleiding en de samenwerking met Vijfhart. Wat daarbij het meest opvalt, is de grote waardering voor het relatiebeheer en de vaste accountmanagers. Het contact wordt omschreven als persoonlijk, betrokken en professioneel. Eén referent zegt: "Hoe ze opvolgen en reageren is heel aangenaam. Ze zijn prettig om mee samen te werken. Ik heb eigenlijk geen verbeterpunten. We zijn al bezig met het volgende traject." Een ander vult aan: "De relatie is uitstekend, en ook hoe ze alles organiseren verloopt soepel. Het is prettig dat ze onze organisatie goed kennen." Ook inhoudelijk en organisatorisch wordt Vijfhart als meedenkend en klantgericht gezien. Een referent zegt hierover: "Ik ben ontzettend tevreden. Ze denken met ons mee, ook over combinaties van pakketten waarmee we kunnen besparen."

De snelle en persoonlijke afhandeling van vragen of problemen wordt eveneens gewaardeerd: "Wat ik waardeer, is dat zaken snel en persoonlijk worden opgelost." Vijfhart wordt daarnaast gezien als een betrouwbare partner, ook bij minder concrete opleidingsvragen. Zoals een respondent aangeeft: "Het is een fijne leverancier. Ook als we nog niet precies weten wat we willen, denken ze actief mee. We vertrouwen ze echt." De kwaliteit van de trainers wordt regelmatig genoemd als sterk punt. Een respondent zegt: "Het kennisniveau van de trainer is hoog en de uitleg prettig."

Eén referent is minder tevreden. Deze persoon waardeert de trainer en de training, maar vindt de organisatie daaromheen onvoldoende. Vooral het contact met de accountmanager en de afhandeling van praktische zaken vielen hem tegen. De overgrote meerderheid van de respondenten spreekt echter vertrouwen uit in Vijfhart en zou de organisatie zonder aarzeling aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering②				70%	30%
Opleiders③				50%	20%
Trainingsmateriaal				50%	10%
Accommodatie				70%	30%
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				10%	90%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle respondenten hebben een langdurige samenwerking met Vijfhart waar ze erg tevreden over zijn. In veel gevallen is sprake van een raamovereenkomst of is de organisatie de preferred supplier. Dit leidt ertoe dat Vijfhart vaak de eerste keus is, mede vanwege goede ervaringen in het verleden. Eén respondent zegt hierover: "Wij hebben al een jarenlange relatie met Vijfhart. We worden wel vaker verleid tot zaken doen met anderen, maar we zijn gewoon heel tevreden over de samenwerking en zij kennen onze organisatie gewoon heel goed, wat afstemmen ook makkelijker maakt." Er is veel waardering voor de vaste accountmanager, die als aanspreekpunt fungeert. Respondenten beschrijven het contact als prettig en laagdrempelig. Een respondent merkt op: "Onze accountmanager is heel snel bereikbaar, denkt goed mee en voelt dingen ook goed aan. Wat heel fijn is, is dat hij onze organisatie erg goed kent, waardoor het makkelijk schakelen is." Ook het gemak waarmee trajecten kunnen worden afgestemd op de planning van de organisatie of individuele deelnemer wordt benoemd: "Het is heel fijn dat trajecten snel ingepland kunnen worden." Inschrijvingen verlopen over het algemeen soepel.

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten vinden het opleidingsaanbod van Vijfhart duidelijk en overzichtelijk gepresenteerd. De informatie op de website en in de offerte sluit goed aan bij de verwachtingen, en ook de prijsopgave wordt als helder en marktconform ervaren. Eén respondent zegt daarover: "Ik werk met meerdere leveranciers samen, maar Vijfhart springt er echt uit. Alles klopt gewoon, van offerte tot uitvoering."

Het systeem van strippenkaarten wordt door meerdere organisaties als bijzonder prettig ervaren. Het zorgt voor inzicht in de kosten en geeft flexibiliteit bij het inzetten van opleidingen. Een respondent licht toe: "Dankzij de strippenkaartconstructie is alles heel overzichtelijk. We weten precies waar we aan toe zijn, ook omdat we vrijwel alleen standaardopleidingen afnemen."

Een enkele respondent merkt op dat het bij blended varianten soms onduidelijk is welke vorm een deelnemer kiest, wat leidt tot dubbele inschrijvingen. "Bij één traject werden twee varianten naast elkaar aangeboden, maar voor één deelnemer werden beide ingepland. Dat was niet de bedoeling. Het zou fijn zijn als Vijfhart daarin proactiever meedenkt." Ook wordt benoemd dat deelnemers soms pas laat inzicht krijgen in het studiemateriaal. Eén respondent geeft aan: "De informatie over de opleiding is duidelijk, maar het studiemateriaal komt pas een paar dagen van tevoren binnen. Als je dan ineens 800 pagina's ziet, kan dat best overweldigend zijn."

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door alle respondenten positief beoordeeld. De trainingen sluiten goed aan op de verwachtingen van de deelnemers, met een heldere opbouw en een goede balans tussen theorie en praktijk. Eén referent licht toe: "Deelnemers zijn gewoon tevreden over de inhoud van de training. Benoemd wordt dat er genoeg ruimte is voor vragen en dat de inhoud professioneel wordt gebracht." Een ander voegt toe: "Men is heel tevreden en Vijfhart is gewoon heel betrouwbaar in wat ze leveren, we weten wat we kunnen verwachten. Alle programma's zijn goed opgebouwd en zitten degelijk in elkaar."

Respondenten geven aan dat het tempo goed aansluit bij het niveau van de deelnemers en dat er voldoende tijd is om de stof te verwerken. In een enkel geval wordt benoemd dat de training sterk theoretisch van aard is. Hoewel de training zeker wel interactief is, voelt het door de aard van de stof soms als veel zenden. Een respondent zegt hierover: "De training is sterk gefocust op theorie. Er zitten zeker opdrachten in, maar het interactieve wordt een beetje overschaduwd door de grote hoeveelheid theoretische inhoud. Daardoor voelt het soms als veel zenden."

Opleiders

De respondenten zijn unaniem positief over de trainers van Vijfhart. Referenten benoemen de deskundigheid, praktijkervaring en prettige manier van begeleiden. Eén referent zegt: "De trainers hebben echt veel kennis en praktijkervaring, en dat merk je. Ze geven duidelijke uitleg en er is ruimte voor vragen." Ook de afstemming op het niveau van de deelnemers wordt gewaardeerd: "We hebben veel onderling niveauverschil tussen mensen die deelnemen, maar iedereen lijkt gewoon mee te kunnen komen en de docent heeft goed aandacht voor iedereen. Ik vraag het altijd uitgebreid na, omdat dit een belangrijk onderdeel is voor ons."

In één geval wordt opgemerkt dat de trainer graag vertelt over persoonlijke ervaringen en internationale opdrachten. Hoewel dit niet per se negatief is, vindt deze respondent dat dit afleidt van de kern van de training: "Ze hadden veel praktijkervaring, maar gingen soms iets te lang door over waar ze allemaal gewerkt hadden. Daar zit ik persoonlijk niet op te wachten." Drie referenten geven geen beoordeling op dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben op de kwaliteit van de trainers.

Trainingsmateriaal

Het materiaal wordt als duidelijk en inhoudelijk sterk ervaren en referenten zijn tevreden over de kwaliteit. Eén respondent zegt: "Je weet precies wat je moet doen, het staat allemaal helder uitgelegd." Een ander voegt toe: "De boeken sluiten goed aan bij wat je in de training leert, het is logisch opgebouwd en toepasbaar."

In twee gevallen wordt benoemd dat het cursusmateriaal verouderd is. Eén respondent merkt op dat dit inmiddels is verbeterd, terwijl een ander aangeeft dat het ging om materiaal van een externe opleider die via Vijfhart werd ingezet. Daarnaast wordt in één geval benoemd dat het materiaal niet in het Nederlands beschikbaar is, wat als een gemis wordt ervaren. Vier respondenten geven aan dat zij geen zicht hebben op het materiaal, bijvoorbeeld omdat zij niet zelf deelnamen aan de training.

Accommodatie

De accommodatie wordt door de meeste respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Opleidingen vinden plaats op locaties van Vijfhart, incompany of op externe locaties verspreid door het land. Respondenten geven aan dat deze locaties goed bereikbaar zijn, ook met het openbaar vervoer, en dat er voldoende parkeergelegenheid is. Eén respondent zegt hierover: "Locatie is altijd goed bereikbaar voor iedereen, ook met het openbaar vervoer. Fijn dat ze daar echt rekening mee houden." Ook over de catering zijn de reacties positief: koffie, thee en lunch zijn volgens meerdere respondenten goed verzorgd. De voorzieningen op locatie, zoals audiovisuele middelen, worden als passend en compleet ervaren. Twee respondenten geven aan dat zij zelf geen directe ervaring met de locatie hebben, maar terugkrijgen van deelnemers dat alles goed geregeld is.

Natraject

Bij vrijwel alle opleidingen binnen Vijfhart is certificering een belangrijk onderdeel. De meeste trainingen worden afgesloten met een toets of examen, waarbij het behalen van een officieel certificaat centraal staat. Respondenten geven aan dat dit goed geregeld is en goed aansluit bij de opleiding. Eén van hen zegt: "De trainingen en het examen zijn echt relevant voor de werkpraktijk en van goede kwaliteit." Een ander vult aan: "Mensen kunnen het examen zelf inplannen, en dat gaat heel goed."

Een respondent is neutraal over het examen, omdat de vragen niet overeenkwamen met de oefenstof: "Het voelde alsof de vragen in het examen gericht waren op instinkers." Een ander noemt als verbeterpunt dat de toets in het Engels was, terwijl de training Nederlandstalig was. Hoewel hij verder positief is, noemt hij dit verwarrend.

Het natraject met de accountmanager wordt als waardevol ervaren. Evaluaties met de accountmanager en worden ervaren als prettig om goed te kunnen bijsturen. Evaluaties met deelnemers worden soms door Vijfhart verzorgd, soms door de organisatie zelf, en in enkele gevallen door externe partijen zoals bij Microsoft-trainingen. Een referent merkt hierover op: "Ik vind het lastig dat de evaluatie-uitkomsten soms bij een externe partij liggen. Het is een gedoe om die op te vragen." De verantwoordelijkheid voor het borgen van transfer en vervolgtrainingen ligt meestal bij de organisatie zelf. Leidinggevend en teamleiders pakken dit vaak op.

Organisatie en Administratie

Respondenten zijn bijna allen zeer tevreden over de organisatie en administratie van Vijfhart. De communicatie verloopt vlot, gemaakte afspraken worden nagekomen en eventuele onduidelijkheden of fouten worden snel opgepakt en opgelost. Eén respondent merkt op: "We maakten zelf een fout bij het aanvragen van trainingen, maar dat werd direct rechtgezet, zonder extra kosten. Ze zijn gewoon ontzettend klantvriendelijk." Een ander bevestigt dit: "Als er iets misgaat, wordt het altijd snel en netjes opgelost. Ze zijn goed bereikbaar en handelen accuraat." Ook de bereikbaarheid per mail en telefoon wordt als uitstekend ervaren. Respondenten geven aan dat ook medewerkers binnen de organisatie die zelf contact opnemen met Vijfhart altijd snel geholpen worden. De communicatie wordt als vriendelijk, professioneel en secuur omschreven. Hoewel er soms kleine knelpunten zijn, zoals het wat laat verzenden van studiemateriaal, doet dit weinig af aan de positieve waardering.

Relatiebeheer

De referenten zijn unaniem positief over het relatiebeheer van Vijfhart. De vaste contactpersonen worden als prettig, professioneel en benaderbaar ervaren. Respondenten waarderen vooral dat het contact persoonlijk is en dat er echt wordt meegedacht. Een respondent zegt: "Onze accountmanager komt regelmatig langs om een kop koffie te drinken en denkt actief met ons mee. Het contact is informeel en tegelijkertijd heel professioneel." Een ander vult aan: "Hij is altijd goed bereikbaar en ook sterk in het onderhouden van contact. Je merkt dat hij echt betrokken is." In meerdere gevallen wordt benoemd dat het fijn is om langdurig met dezelfde contactpersoon te werken. Dit maakt het schakelen makkelijker en zorgt voor een vertrouwde samenwerking. Ook bij afwezigheid van de vaste accountmanager wordt het contact als prettig ervaren: "Soms is onze contactpersoon op vakantie, dan krijgen we iemand anders. Maar ook dat verloopt altijd soepel." Accountmanagers nemen geregeld zelf het initiatief voor afstemming en nazorg. Het contact wordt door meerdere respondenten omschreven als "proactief" zonder "opdringerig" of "te salesgericht" te zijn. Daarnaast worden, indien gewenst, ook trainers benaderbaar gehouden na afronding van een cursus.

Prijs-kwaliteitverhouding

Respondenten geven aan dat Vijfhart marktconform geprijsd is en dat er vaak gewerkt wordt met strippenkaarten of kortingen, waardoor alle referenten tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding. Eén respondent licht toe: "Ze zitten redelijk gemiddeld, maar door alle extra kortingen komen ze bij ons veel voordeliger uit." Een ander zegt: "In verhouding met de strippenkaart is het goed te doen en zitten ze zeker marktconform." Sommige respondenten geven aan dat de prijzen aan de hoge kant zijn, maar dat dit niet ongebruikelijk is binnen de branche. "Ik vind het heel duur, maar het is nog steeds marktconform," merkt een respondent op.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De geïnterviewden zijn over het algemeen zeer tevreden over de trajecten en de samenwerking met Vijfhart. Ze waarderen vooral het persoonlijke contact, de betrokkenheid van de accountmanagers en het vermogen om mee te denken in oplossingen, zowel inhoudelijk als financieel. Een respondent zegt hierover: "Ik ben gewoon ontzettend tevreden. Ze denken met ons mee, geven advies over combinaties waarmee we besparen, en dat is heel prettig." Het contact met de accountmanagers wordt als een sterke troef gezien. Eén van de respondenten merkt op: "Hun sterkste kant is het persoonlijke contact en de relatie met onze accountmanager." Een ander voegt toe: "Als we nog niet precies weten wat we willen, kan onze contactpersoon zo goed meedenken met ons. We vertrouwen ze echt in hun oordeel." Ook de klantgerichtheid en het snelle handelen van de backoffice bij vragen of problemen worden als positief ervaren. Een respondent verwoordt dit als volgt: "Wat heel positief is, is dat problemen gewoon heel snel en persoonlijk worden opgelost." Daarnaast is er veel waardering voor de deskundigheid en kwaliteit van de trainers. Respondenten ervaren hen als vakbekwaam, met veel praktijkervaring en een prettige manier van uitleggen. Eén respondent zegt hierover: "De trainers zijn echt sterk - ze brengen de stof helder over en weten waar ze het over hebben." Vrijwel alle referenten geven aan in de toekomst zeker met Vijfhart te zullen blijven werken en de organisatie ook zeker aan te bevelen aan andere partijen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Vijfhart IT-Opleidingen op 16-05-2025.

Algemeen

Vijfhart IT-Opleidingen is een familiebedrijf dat al veertig jaar IT-diensten levert aan IT-professionals en IT-eindgebruikers uit diverse branches. Het is Vijfharts missie Nederland nog slimmer te maken en zo veel mogelijk mensen op te leiden tot IT'er. Zo draagt Vijfhart bij aan de digitale transformatie van de samenleving. Vijfhart levert complete opleidingen, cursussen met een open inschrijving en maatwerktrajecten. De opleidingen en cursussen worden in vijf lesvormen aangeboden: klassikaal (fysiek, online, hybride), active learning, zelfstudie met begeleiding, e-learning en blended learning. De cursussen van Vijfhart gaan grotendeels altijd door. Dat draagt bij aan de betrouwbaarheid van deze opleider. De opleidingen en cursussen leiden tot certificering op basis van examens die door externe instituten wordt afgenomen. Hiermee bewaakt Vijfhart zijn onafhankelijkheid.

Kwaliteit

Als familiebedrijf werkt Vijfhart continu aan kwaliteit en aan het verder uitbouwen van het bedrijf voor de volgende generatie. Dit betekent onder meer dat ze klanten persoonlijk benaderen - alsof het familie is. Alle opleidingen en cursussen worden uitgevoerd door veelal eigen docenten die prominenten zijn in hun vakgebied en ruime ervaring hebben binnen de IT-branche. Zij ontwikkelen zichzelf op basis van de vragen uit de markt. De docenten evalueren elkaar om zo kennis te delen en elkaar te versterken.

Continuïteit

Vijfhart blijft groeien en opent een nieuwe locatie in Eindhoven om daar dichtbij Eindhoven Brainport actief te zijn. De opleider maakt deel uit van De Complementair Groep van in totaal acht opleidingsbedrijven waarbinnen aanvullende expertise wordt aangeboden aan IT'ers, zoals coaching, veilig werken en vitaliteit. Vijfhart heeft altijd oog voor innovatieve onderwerpen. Zo beschikken zij over grote kennis van open source. Ook kwamen zij als een van de eerste IT-opleiders met trainingen over AI. Vanuit hun missie om kennis te delen, organiseren zij om de week een gratis webinar over de actuele ontwikkelingen op het gebied van AI.

Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Vijfhart voor zowel open opleidingen als maatwerktrajecten voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Vijfhart kent een loyaal en gevarieerd klantenbestand en zet de behoeften van haar klanten centraal. De focus ligt op IT-medewerkers van bedrijven de volgende stap te laten maken. De opleider maakt voor hen inzichtelijk: welke kennis of training heb je nodig voor je rol en wat is dan je leerpad? Deze leerpaden bieden zij aan op de verschillende niveaus van de IT-professionals.

Vijfhart heeft aandacht voor het persoonlijk contact met de klant met vaste accountmanagers, wat zeer wordt gewaardeerd. De opleider biedt een goede uitvoering van de opleidingen en cursussen en zet daarbij de vraag van de klant centraal. Op deze manier heeft Vijfhart met vele klanten een vaak al jarenlange goede relatie opgebouwd.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, 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