

# Klanttevredenheidsonderzoek

Global Knowledge Network Netherlands bv

28-03-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Global Knowledge Network Netherlands bv vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>13</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

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

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

### 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

- ② Twee referenten kennen de opleiders geen score toe.  
 ③ Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.  
 ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.  
 ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.  
 ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Global Knowledge Network Netherlands bv (hierna Global Knowledge genoemd) geeft aan dat er sprake is van een langdurige samenwerking met het instituut. In veel gevallen is Global Knowledge preferred supplier. Enkele referenten vertellen ieder: "Ik heb al zes jaar contact met Global Knowledge. Wij nemen meerdere trainingen bij hen af, zowel maatwerk als standaard", "We hebben een raamovereenkomst met prijsafspraken" en "We doen heel veel zaken. We nemen zowel softskill als hardskill trainingen af. De relatie is goed." De keuze voor Global Knowledge wordt onder meer als volgt toegelicht: "Ze hebben een goede naamsbekendheid en de collega's hadden uitstekende ervaringen met hen", "Bij een andere partij duurde dezelfde training een dag langer", "Het aanbod past prima bij onze organisatie. Bovendien denken ze goed mee", "De samenwerking is heel prettig en het aanbod groot. De laatste tijd kijken we niet eens meer wat er verder in de markt is" en "Je kunt goed afspraken met hen maken. Wij zetten nog weleens training uit bij een aantal partijen. Uiteindelijk valt de keuze dan meestal toch weer op Global Knowledge."

Een referent voegt nog toe: "Omdat Global Knowledge bij ons preferred supplier is, had ik in feite geen keuze, maar ik ben heel blij met hen." Over het voortraject zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd; daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend. In de regel is er sprake van een persoonlijke intake met accountmanager en/of trainer. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen en doelstellingen. Er wordt proactief meegedacht: "Er is uitgebreid gekeken naar waar we stonden en wat we moesten leren. Daar hebben ze prima op ingespeeld", "De docent heeft zich zeer goed op de hoogte gesteld en met ons meegedacht om de doelstellingen concreet te maken", "De accountmanager heeft eerst onze wensen opgenomen. Daarna hebben we met de trainer onze specifieke invalshoeken van datamanagement doorgesproken" en "Na het eerste contact met de accountmanager zijn er minimaal twee sessies met trainer om uit te leggen wat voor groep het is, wat het doel is en of er nog gevoeligheden zijn." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Onze accountmanager was vertrokken en ik had nog geen nieuwe. Ik kwam bij een soort receptie terecht en werd van het kastje naar de muur gestuurd."

### **Opleidingsprogramma**

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het is een goede weergave van de afspraken die in het voortraject zijn gemaakt. Het geeft een juist beeld van de daadwerkelijke uitvoering. Enkele reacties: "De offerte en het programma klopten met wat we hadden afgesproken", "Het is in principe standaard inhoud, maar het gaat om de finetuning. Alles komt goed op papier", "Het opleidingsprogramma nemen wij letterlijk over voor de deelnemers. We krijgen er niets dan positieve reacties op" en "Ze hebben goed van tevoren aangegeven hoe ze het zouden doen, en zo hebben ze het ook gedaan." Een referent voegt nog toe: "Ze hebben een prima website waarnaartoe wij doorgelinkt worden. De deelnemers kunnen alles er goed op vinden." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het programma was niet erg gedetailleerd. Er had wel wat extra toelichting bij gemogen." De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. Binnen dit onderzoek is er sprake van online, live en blended opleidingen. Men is goed te spreken over het niveau, de afwisseling in werkvormen, de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte: "Het is heel praktijkgericht en interactief. Dat wordt door de deelnemers als erg waardevol ervaren", "Het niveau en de inhoud sluiten goed aan. Als het niet goed zou zijn, zou ik dit zeker van de collega's terug krijgen", "De mensen kunnen het vanuit hun eigen situatie goed plaatsen. Ze krijgen goede tips en best practices" en "Er wordt op een leuke manier afgewisseld tussen verschillende werkvormen, zoals Kahoot!, vraagstukken en praktijkvoorbeelden." Ook het maatwerkgehalte is naar wens: "De training beviel met name goed omdat onze eigen situatie erin verwerkt was", "Er worden praktijkvoorbeelden gebruikt die bij ons passen", "Ik wilde specifieke kennis waarom ons team had gevraagd. Dat hebben ze waargemaakt" en "Naar gelang de al aanwezige kennis is er op sommige onderwerpen dieper ingegaan en op andere juist niet. Hiermee is aan al onze wensen voldaan." Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en terugkoppeling. Een referent in dit verband: "Ik heb een paar keer ruggespraak gehad, waarbij de trainer zijn inzichten heeft gedeeld. Dit was heel nuttig."

### **Opleiders**

Alle referenten die de opleiders een score toekennen, zijn (zeer) tevreden over hen. Er is veel lof voor hun inhoudelijke kennis en praktijkervaring: "De trainer heeft ongelooflijk veel kennis", "De trainers nemen enorm veel ervaring mee vanuit andere bedrijven waar ze komen. Dat merk je aan hun voorbeelden", "De trainer opereert zelf op directieniveau en kon prima voldoen aan de behoeften aan kennis op strategisch niveau" en "Wat ik van de deelnemers heb begrepen is dat de trainer ver boven de stof stond en ook goed kon ingaan op relevante vragen die net iets buiten de scope van de cursus vielen." Men is goed te spreken over de didactische vaardigheden van de trainers en hun gerichtheid op de deelnemers en de organisatie: "De trainer had goede verhalen en bracht het op een leuke manier", "Hij zorgde voor een goede sfeer en zijn didactisch niveau was zeker voldoende", "De trainer was goed in staat om mee te veren met de behoeften van de groep en snel op maat kennis over te dragen", "Ze sluiten aan bij onze mensen en ons bedrijf" en "Het was overduidelijk een ervaren trainer die zijn pappenheimers kende, als het ging om hun leerstijl en hoe ze in de training zaten." Men geeft aan dat er rekening wordt gehouden met hun voorkeur voor bepaalde trainers.

Enkele reacties: “Ik kan kiezen welke trainer ik wil, en de contactpersoon zorgt er dan voor dat dat geregeld wordt” en “Ik heb bewust nog een keer om dezelfde trainer gevraagd, omdat hij zo goed viel bij de deelnemers.” Een referent voegt nog toe: “Wij willen niet dat de trainingen gekaapt worden door bepaalde deelnemers. De trainers zijn hier alert op en stellen zich goed op de hoogte.” Twee van de tien referenten kennen de opleiders geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Trainingsmateriaal**

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen die het trainingsmateriaal een score toekennen tevreden tot zeer tevreden. Er is zowel sprake van online als van fysiek materiaal. De (zeer) tevreden gestemden geven ieder aan: “Het materiaal was allemaal online. De digitale omgeving is prettig en overzichtelijk. Het materiaal was heel compleet”, “We hebben de hele presentatie toegestuurd gekregen. Alles stond erin. Een aantal mensen heeft er goed gebruik van kunnen maken”, “Alles wat we nodig hadden was bij aanvang beschikbaar of werd uitgedeeld: handleiding, standaardmateriaal en voorbeelden” en “Het materiaal dat tijdens de training werd gebruikt was heel goed. Er waren prima vraagstukken bij en Kahoot! werd ook gewaardeerd.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Het aantal slides was wel heel groot.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het materiaal had wel iets meer op maat mogen zijn.” Vijf van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Accommodatie**

Omdat alle opleidingen binnen dit onderzoek online of in-company waren, geeft geen van de referenten op dit onderdeel een score.

### **Natraject**

Van de acht referenten die het natraject een score toekennen, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Twee referenten geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie. De deelnemers ontvangen in de regel een certificaat van deelname. Men is goed te spreken over de examenvorbereiding door Global Knowledge en de slagingspercentages: “De deelnemers hebben bruikbare tips meegekregen voor het examen” en “Iedereen is geslaagd.” Een aantal referenten geeft aan dat er een mondelinge evaluatie met de trainer of de accountmanager heeft plaatsgevonden. Indien er een evaluatieformulier wordt uitgereikt aan de deelnemers, worden de uitkomsten hiervan niet altijd besproken met de opdrachtgever. Enkele referenten met tegengestelde ervaringen op dit punt: “Wij doen zelf ook navraag en leggen dit in een gesprek naast hun uitkomsten. Ze schrijven de verbeterpunten op voor de volgende keer” en “Ik wilde graag de uitslag van de deelnemerevaluaties maar ik kreeg ze niet. De accountmanager had ze ook niet en vond dit zelf ook heel vervelend.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De evaluatie met de trainer had wel wat meer klantgericht kunnen zijn. Toen wij lieten blijken dat we misschien een volgende training wilden, werd daar nauwelijks op ingegaan. Wij moesten het zelf regelen. Het was slimmer geweest als ze er de accountmanager even op afgestuurd hadden.” Over de resultaten van de opleidingen is men over het geheel genomen positief: “De mensen zijn echt tevreden. Ze raden hun collega’s aan om deel te nemen. We hebben inmiddels ook al een wachtlijst voor de vervolgtraining”, “We merken dat gegevens beter beschikbaar zijn. We nemen nu betere beslissingen die tot concrete acties leiden”, “De opgedane kennis is goed toepasbaar”, “Het was zo’n training waarbij de deelnemers vooraf dachten dat ze alles wel zouden weten, maar waarbij dit toch heel anders bleek uit te pakken. Ze zijn heel blij dat ze nu mee kunnen praten”, “Heel veel mensen zijn er enthousiast uitgekomen. Leren en ontwikkelen wordt steeds meer deel van het dagelijks reilen en zeilen. De softskillskant is geen ondergeschoven kindje meer.”

### **Organisatie en Administratie**

Negentig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de organisatie en administratie; één iemand kent een score 'drie' toe. De accuratesse, de snelheid van handelen en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoen over het geheel genomen aan de verwachtingen: "Alles wordt keurig in orde gemaakt voor de start, de facturering is prima en de website zit goed in elkaar. Dingen worden goed geregeld", "Ze zijn goed bereikbaar en ze reageren snel. De accountmanager neemt ook veel administratieve taken op zich. Als ik iets vraag, hoef ik er niet achteraan of over na te denken" en "Hun administratie handelt de facturering en dergelijke goed af met de onze." Hetzelfde geldt voor de facturering en de planning. Men is te spreken over de flexibiliteit en klantvriendelijkheid: "De verwerking van facturen is bij ons nogal ingewikkeld. Zij zijn daar begripvol mee omgegaan" en "In de aanbieding was opgenomen dat iedereen examen zou doen. Toen wij ter elfder ure besloten daar geen gebruik van te maken, kregen wij ons geld terug." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Dingen kunnen wat beter opgevolgd worden. We moeten soms lang wachten, krijgen meerdere formulieren en weten niet bij wie we moeten zijn. Een fout in de adressering werd na terugkoppeling herhaald" en "Toen ik iets moest cancellen werd ik van hot naar her gestuurd."

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept bij acht van de negen referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden reacties op. Daarnaast wordt er één score 'drie' gegeven. Geen van de referenten kan met zekerheid bevestigen een nieuwsbrief te ontvangen. Het contact met de accountmanager voldoet bij de (zeer) tevreden gestemden ruimschoots aan de verwachtingen: "We spreken elkaar sowieso jaarlijks. Tussendoor wordt er ook contact opgenomen", "De contactpersoon is gedreven. Ze schakelt snel", "We hebben een goede samenwerking met de accountmanager. Wij hoeven niet voor alles te bellen, maar kunnen er vanuit gaan dat alles goed is geregeld" en "De contactpersoon is proactief. Hij komt regelmatig met opleidingen of die voor ons interessant zouden kunnen zijn en waaraan ik zelf niet heb gedacht." Enkelen voegen ieder nog toe: "De contactpersoon belde ons in het begin regelmatig. Wij hebben toen laten weten dat wij dat niet nodig vonden. Hij houdt zich daar keurig aan. Hij is er wanneer wij hem nodig hebben" en "Wij spreken voornamelijk de trainer. Wij huren hem nog in als consultant, in goed overleg met Global Knowledge." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Alles gaat per mail en telefoon. Ik had het liefst de accountmanager een keer live gesproken." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Toen mijn accountmanager vertrok, is het niet goed aan de nieuwe overgedragen. Het was heel lastig om een nieuwe training aan te vragen." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding; daarnaast worden er twee 'drieën' toegekend. Enkele (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "Hun prijzen zijn vergelijkbaar met die van anderen" en "Voor mijn gevoel was het zijn geld waard." Een ander voegt nog toe: "Ten opzichte van open inschrijvingen is de prijs zeker goed. Daar komt bij dat je in een maatwerkopleiding onder collega's bent." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ze zijn misschien wel concurrerend, maar het blijft heel erg duur" en "Het is fors aan de prijs ten opzichte van wat je krijgt."



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Global Knowledge zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijst men op de kwaliteit van de docenten en het geleverde maatwerk: “De docent staat boven de stof en gaat in op verzoeken om aandacht te besteden aan bepaalde onderwerpen”, “De kwaliteit van de content en de trainers staat buiten kijf”, “De trainer sluit goed aan en heeft heel veel kennis”, “De sterke kant was dat het op maat gemaakt was. Er kwam alleen aan bod waar wij behoefte aan hadden”, “Het wordt wat betreft data en locaties, maar ook content aangepast aan de opdrachtgever” en “Door het directe contact met de trainers en de goede opvolging kan de inhoud steeds snel worden aangepast.” Ook voor de onderlinge samenwerking is er veel waardering: “De accountmanager pakt alles op en zorgt ervoor dat het contact persoonlijk blijft”, “Je wordt goed ontzorgd”, “Je hebt een band opgebouwd. Ze weten precies wat wij nodig hebben”, “Ze denken goed mee, je krijgt eerlijk advies waar je iets aan hebt en ze handelen snel” en “Het is een grote aanbieder, die snel is met serviceverlening.” Hetzelfde geldt voor het grote en gevarieerde aanbod: “Je kunt met veel verschillende vragen bij hen terecht”, “Ze kunnen een groot aantal basisvakken aanleveren tegen een goede prijs” en “Nadat ze gefuseerd zijn, is hun aanbod nog breder. Je hoeft niet meer naar vier verschillende partijen.” Enkelen brengen ieder nog wel een soortgelijk aandachtspunt naar voren: “De band is heel persoonlijk. Ze weten precies wat wij nodig hebben. Dat vinden wij heel belangrijk, en we hopen dat dat wel zo blijft” en “Ze zijn nu net gefuseerd en ik kan bij het open aanbod merken dat de lijnen niet meer zo kort zijn. Ik hoop niet dat het bij het maatwerk ook die kant opgaat.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij genegen zijn de maatwerkopleidingen van Global Knowledge aan te bevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	10%	70%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③					30%
Natraject		10%		30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer④				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.  
 ③ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.  
 ④ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.  
 ⑤ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Global Knowledge geeft aan dat de opleidingsaanbieder preferred supplier is voor de eigen organisatie. Een referent: "Mijn werkgever doet al 20 jaar zaken met Global Knowledge, dus het lag voor de hand dat ik bij hen terecht kwam." In sommige gevallen is er sprake van een abonnement: "Wij nemen naast standaard- ook maatwerktrainingen af. We hebben een strippenkaart voor technische examens", "Ik heb in het kader van het abonnement dit jaar drie of vier opleidingen gedaan" en "Mijn collega's hadden voor mij dit pakket gekocht. Je kon een jaar lang ongelimiteerd cursussen volgen." De keuze voor een opleiding van Global Knowledge wordt verder als volgt toegelicht: "Ik had al goede ervaringen bij hen", "Ze doen zaken met de grootste IT fabrikanten en kunnen training en certificering goed regelen", "Ik heb ook bij andere aanbieders rondgekeken. Deze training leek mij de meest interessante" en "Ik zocht een training in het Engels. Mijn collega's hebben mij deze van Global Knowledge aanbevolen." Op één neutraal- en één ontevreden gestemde na, kennen alle referenten het voortraject een score 'vier' of 'vijf' toe.

De inschrijving verloopt over het geheel genomen snel en naar wens, evenals de toezending van inloggegevens en materiaal: “Je kon je per e-mail aanmelden en kreeg meteen een bevestiging met een uitnodiging”, “Ik kon snel terecht” en “De deelnemers schrijven zich in op de website en kunnen meteen aangeven of ze examen willen doen. Global Knowledge neemt zelf contact met hen op en stuurt hen de info en het trainingsmateriaal. Er wordt prima voor hen gezorgd.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De training is tot twee keer toe uitgesteld. Dat nam bij elkaar een half jaar in beslag. Het had niet langer moeten duren.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het cursusboek was een dikke pil. Wij kregen het pas het weekeind voor de training of helemaal niet. Ook de inlogcodes kwamen laat of niet.”

### **Opleidingsprogramma**

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het wordt beoordeeld als duidelijk, overzichtelijk en in overeenstemming met de werkelijkheid: “Je kon goed uit het programma opmaken wat er ging gebeuren”, “De doelen, de technische knowhow en het vakmanschap binnen de functie komen duidelijk aan bod”, “Het was helder waarover het zou gaan en achteraf klopte het tot in detail” en “Het programma geeft een goed overzicht. Je staat niet voor verrassingen.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Als je nog niet precies weet wat je zoekt, is het aanbod niet goed te overzien omdat subcategorieën ontbreken.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik zou het opleidingsprogramma graag aangeleverd willen hebben voor mijn intranet.” De prijsopgave is helder en correct.

### **Uitvoering**

Alle respondenten kennen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Men beoordeelt de opleidingen als goed van inhoud, interactief en afwisselend: “Het was heel vernieuwend. Er werden veel dingen besproken waarvan ik niet eerder had gehoord”, “Het was een heel interessante training. Hij zat goed in elkaar. Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen en je kreeg uitgebreid antwoord” en “De theorie werd goed afgewisseld met individuele opdrachten, groepsopdrachten en quizzen. Het was niet moeilijk om je aandacht erbij te houden.” Een referent voegt nog toe: “Er werd goed op de tijd gelet en gezorgd dat alles aan bod kwam.” Men is goed te spreken over de groeps grootte. “Doordat het zo’n klein groepje was, was je zó aan de beurt”, aldus een referent. Men is enthousiast over de mogelijkheid die wordt geboden om afwisselend online en live deel te nemen. Een referent in dit verband: “Het is prettig om naar keuze live aanwezig te zijn en afhankelijk van je beschikbare tijd op andere momenten online mee te doen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Scrum wordt steeds vaker ook door niet IT gerelateerde afdelingen gebruikt, maar toch kon de trainer mijn vragen buiten IT development niet beantwoorden.”

### **Opleiders**

Over de opleiders zijn alle referenten positief. Men prijst hen om hun ervaring, kennis van zaken en persoonlijke en didactische vaardigheden: “De trainer had een heel brede kennis en speelde goed in op vragen”, “Het was een ervaren iemand, ook als docent”, “Zijn manier van overdragen was heel prettig. Hij had er voldoende verstand van om goede voorbeelden te kunnen geven. Je kon merken dat hij er zin in had”, “Hij legde het goed uit. Hij verdeelde zijn aandacht prima tussen de online deelnemers en de mensen die live aanwezig waren”, “De trainer was zelf engineer en gecertificeerd. Hij had voldoende praktijkervaring” en “Het was een aimabel iemand, deskundig genoeg om flexibel met de lesstof om te gaan. Hij speelde in op de situatie. Hij liet merken dat hij het fijn vond om niet alleen maar te zenden.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “De trainer gaat soms weleens te lang op iets door, maar als je dan aangeeft dat het wel genoeg is, draait hij bij.”

### **Trainingsmateriaal**

Voor het trainingsmateriaal worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Het grootste deel ervan is digitaal. Verder is er sprake van boeken en hand-outs. Enkele reacties: "Ze verwijzen voornamelijk naar de Microsoft learning omgeving. Daar staan oefenvragen en een oefenexamen", "Het materiaal is altijd gebaseerd op Microsoft. Daarnaast vermelden ze handige linkjes", "Het boek is inhoudelijk goed", "Het materiaal past goed bij de training en het is compleet", "De hoeveelheid materiaal en oefenvragen is gigantisch. De hand-outs dekken ruimschoots de lading", "De presentatie en de links naar websites waren goed en bruikbaar." De digitale leeromgeving en de onlinecursussen zelf blijven ook na afloop van de training nog enige tijd beschikbaar: "Ik kon de hele cursus nog een week lang terugkijken, en alle smartboard notities zijn gemaild" en "De cursus bleef nog een jaar beschikbaar." Enkele referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: "Het boek is geschreven voor de hogere managementlaag. Het is oubollig en moeilijk leesbaar", "Ik zou baat hebben gehad bij een handleiding. Ze pronken met laboratoria, maar die gaan heel snel dicht na de cursus", "Het materiaal is vendorafhankelijk en niet altijd up to date" en "De online geluidskwaliteit was erbarmelijk. Hetzelfde probleem deed zich voor met de opname." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Zeventig procent van de referenten onthoudt zich op dit onderdeel van het geven van een score, omdat in hun situatie de opleiding in zijn geheel online was, of omdat zij uitsluitend online hebben deelgenomen. De drie referenten die wel een oordeel over de accommodatie geven, kennen een score 'vier' of 'vijf' toe. Eén van hen vat zijn tevredenheid als volgt samen: "De bereikbaarheid was goed. Er was voldoende parkeergelegenheid. De klaslokalen waren prettig en de lunch in het restaurant uitstekend. Het enige minpunt was de temperatuurbeheersing."

### **Natraject**

Over het natraject is negentig procent van de referenten positief; er wordt één score 'twee' toegekend. De examenvorbereiding is naar verwachting. Enkele referenten: "Als je de training hebt gevolgd, is het examen goed te doen", "Je krijgt bij de training een voucher voor het examen. De trainingsdag leidde goed naar het examen toe" en "Je krijgt een e-mail met tips om je voor te bereiden op het examen en nog wat ondersteuning." De deelnemers krijgen na afloop een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Zij krijgen daarop geen terugkoppeling. Een referent: "Ik heb aangegeven dat de geluidskwaliteit slecht was, maar heb daar geen reactie op gekregen." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik krijg van Global Knowledge de uitkomsten van de deelnemerevaluaties niet terug." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: "Ik heb genoeg nieuwe informatie opgedaan op het securityvlak", "Wij zaten toen net in overgang naar Microsoft Cloud, dus het kwam goed van pas. Het heeft echt geholpen, ik kan er mee uit de voeten", "Het was voornamelijk de theorie, het stukje architectuur, waar ik veel aan heb gehad", "Ik heb meer perspectief en overview van volledige stof. Het is toepasbaar en fijn" en "Ik heb alles geleerd wat ik wilde leren."

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie roepen bij negen van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op; één respondent toont zich niet helemaal tevreden. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de snelheid van handelen, de accuratesse en de facturering. Enkele referenten: "Je krijgt snel antwoord op je mailtjes. Het certificaat komt binnen een week. Je krijgt netjes de linkjes naar websites toegestuurd", "De aanmelding verloopt heel soepel. Ik kon boeken vanaf het mailadres van mijn organisatie", "Als werkgever word je goed ontzorgd. Je doet een aanvraag en hoeft er niet meer achteraan. Alles gaat automatisch" en "Alles komt op tijd, de bevestiging, het materiaal en de vouchers. Ze zijn goed bereikbaar en de facturering verloopt prima. Ik heb er niets op aan te merken." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Mijn examenvouchers waren allemaal verlopen. Ik wist niet dat je ze binnen een jaar moest gebruiken. Ik heb hen gemaild maar ik kreeg een vrij harde reactie terug. Ze hadden wel even kunnen waarschuwen."

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Geen van de referenten kan bevestigen dat er een nieuwsbrief wordt verstuurd. Global Knowledge is actief op LinkedIn. In enkele gevallen is er sprake van een vaste accountmanager. Men is tevreden over de relatie met deze persoon: "De contactpersoon is heel goed benaderbaar. Hij belt soms zomaar even. Hij is goed op de hoogte van onze organisatie. Hij kent onze collega's goed" en "Onze accountmanager wijst ons op acties, en reageert goed en snel." De referent merkt daarbij wel het volgende op: "Ik zou graag structureel met de accountmanager afstemmen, bijvoorbeeld twee of drie keer per jaar." Anderen zeggen: "Ik zou wel meer informatie willen, bijvoorbeeld over een eventueel online leerplatform. Ik krijg dat soort info alleen als ik erom vraag" en "Wat ik mis, is een nieuwsbrief om door te sturen en mensen mee te triggeren." Twee van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Aan de prijskwaliteitverhouding kennen allen die er een mening over geven een score 'vier' of 'vijf' toe. Een greep uit de reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is op zich goed. Ze hebben bovendien regelmatig interessante acties", "De prijzen zijn vergelijkbaar met die van andere aanbieders", "De verhouding is heel netjes, zeker als je kijkt naar de inflatie" en "Ik heb heel veel trainingen gedaan bij een andere aanbieder. Global Knowledge biedt betere kwaliteit voor dezelfde prijs." Eén referent zet nog een kanttekening: "Het is misschien wel marktconform, maar ik vind toch best aan de prijs voor een online training." Drie referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Global Knowledge. Men prijst de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de trainers en de inhoud van de trainingen: "Global Knowledge heeft ervaren trainers. Wat ze niet hebben, huren ze in", "De trainers zijn goed tot zeer goed. Ze weten inhoudelijk wat ze aan het doen zijn", "Het zijn capabele mensen. Vooral de Nederlands sprekenden zijn erg gericht op interactie", "De trainer was heel sterk. Hij ging niet alleen maar door de slides heen, maar ging echt in op vragen", "De training was heel breed. Alles wat nodig was voor het examen is besproken" en "De training ging over een belangrijk onderwerp. Je werd er goed doorheen geloodst." Ook het brede aanbod wordt als pluspunt aangemerkt: "Het aanbod is erg divers en compleet. Op het gebied van IT zijn ze wel een van de sterkste partijen", "Het cursusaanbod op het gebied van IT is heel breed. Ze hebben het meeste wel in huis en het is goed te vinden, of anders bel je even" en "Ik ken niet veel aanbieders die zoveel vendoren hebben. Ze hebben een groot marktaanbodeel en een groot aanbod. Naast de technische kant hebben ze ook softskills in huis. En ze blijven van contstante kwaliteit." Ook over de organisatie en klantvriendelijkheid is men te spreken: "Het systeem van aanmelden verloopt heel soepel en automatisch. Mensen krijgen een bevestiging en kunnen het verder zelf. Als werkgever word je goed ontzorgd" en "Als je eenmaal klant bent, hoef je maar een mailtje te sturen. Ik krijg dezelfde dag nog antwoord. De wachttijd is kort." Tot slot merkt men nog op: "Doordat ze zo groot zijn is de kans bij hen groot dat een training doorgaat, en zelfs op de plek waar de cursist is ingeschreven" en "Hun goede reputatie en het abonnement maakt het voor ons makkelijk om het bij onze afdeling Opleidingen voor elkaar te krijgen." Naast deze lovende woorden hebben de referenten ook een aantal niet eerder genoemde verbeterpunten: "Ik had liever gehad dat de training twee dagen had geduurd in plaats van één, om opdrachten te maken en er dieper op in te gaan", "Het zou makkelijk zijn als je je via een portal kon aanmelden", "De lunch in het nieuwe lesgebouw in Nieuwegein is wat karig", "Het zou fijn zijn als er een les- en examenlocatie kwam in de buurt van Zwolle" en "Toen ik solliciteerde bij een ander bedrijf, kreeg ik te horen dat de opleiding bij Global Knowledge niet officieel scrum-gecertificeerd is." Desgevraagd tonen alle referenten zich bereid de open opleidingen van Global Knowledge aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Global Knowledge Network Netherlands bv op 28-03-2024.

### Algemeen

Global Knowledge is wereldwijd marktleider in trainingen voor IT-professionals, zowel op het gebied van kennis als vaardigheden. Als onafhankelijke aanbieder levert de organisatie IT- en managementprofessionals een uitgebreid pakket aan cursussen van meerdere vendors. Global Knowledge levert een breed kennisportfolio in meer dan 100 landen, dankzij een internationaal netwerk van trainingslocaties en kantoren. Het aanbod is divers en gericht op het scala van technische trainingen, professional skills en eindgebruikerstrainingen. In juni 2021 is Global Knowledge samengegaan met Skillsoft om zich te ontwikkelen tot dé wereldwijde corporate leerorganisatie. Het bureau levert zowel maatwerk- en in-company trajecten als trainingen in het open aanbod. Dat doet men op meerdere manieren zoals klassikaal onderwijs, e-learning, virtuele classrooms en coaching.

### Kwaliteit

Als marktleider heeft Global Knowledge kwaliteit hoog in het vaandel staan. Men maakt gebruik van de diensten van vaste trainers en ingehuurde experts. Deze laatste groep krijgt een compleet onboardings-traject aangeboden. Referenties, proefflessen, train-de-trainer programma's en screening op inhoud en pedagogische kwaliteiten maken daarvan onderdeel uit. Alle trainingen worden geëvalueerd; zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers en inkopers. Meting en borging vormen dan ook belangrijke speerpunten in de totale dienstverlening. Het business operations team bespreekt wekelijks de uitkomsten van de evaluaties bij de opdrachtgevers. Daar waar gewenst dan wel noodzakelijk neemt men actie om de kwaliteit te optimaliseren. Zo heeft Global Knowledge de aandachtspunten uit het vorige Cedeo-rapport nauwkeurig bestudeerd en aanpassingen doorgevoerd. Dat heeft tot een verhoging van de klanttevredenheid geleid, zowel bij maatwerk als bij open inschrijving.

### Continuïteit

Het aanbod van Global Knowledge is ingericht op alle vormen van hybride leren met een diversiteit aan leermiddelen. Alle benodigde tools op het gebied van hard - & soft skills zijn via Global Knowledge en Skillsoft te krijgen. Deze krachtenbundeling biedt een enorm palet aan mogelijkheden waarbij de klant op elk niveau kan worden bediend. Als deskundig expert partner én vanuit haar intermediaire rol gaat het bureau nog meer investeren in co-creatie trajecten met opdrachtgevers om te anticiperen op de veranderende vraagstellingen vanuit de markt. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Global Knowledge voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Global Knowledge om haar vakinhoudelijke expertise maar ook om hun klantvriendelijkheid en servicegerichtheid. Dat is mede te danken aan de verbindende rol van de accountmanager die zowel intern als extern goed weet te schakelen. Ook de inzet van de beste specialisten op hun vakgebied zorgen ervoor dat de klanttevredenheid is toegenomen. Global Knowledge wordt door de respondenten bestempeld als een betrouwbare partner voor IT-professionals.

## 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](http://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