



CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG

'INTEC BRUSSEL'

Auditor: Koen Jansegers

Datum: 20/08/2010



*Management Information – E. Bossaertlaan– 1081 Brussel, Tel. (02) 414 25 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



Inhoudstafel

1. Training	2
1.1. Synthese klantenonderzoek ¹	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect	3
<i>Voortraject</i>	3
<i>Uitvoering</i>	3
<i>Projectmanagement</i>	4
<i>Rapportering & Tools</i>	5
<i>Trainers</i>	6
<i>Natraject</i>	6
<i>Relatiemanagement</i>	7
<i>Administratie & Logistiek</i>	8
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>	8
<i>Algemene indruk</i>	8

Management Information nv

E. Bossaertlaan 18, 1081 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: audit@maninfo.be

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: open opleidingen en in-company opleidingen informatica voor werkzoekenden en werknemers

1. TRAINING

1.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van trainingsactiviteiten gedurende de periode van 01/01/2009 tot en met 30/04/2010.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 12.

Periode van het klantenonderzoek: van 28/06/2010 tot en met 05/07/2010.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de trainingsactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Intec Brussel. Eén klant is noch tevreden, noch ontevreden. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.²

Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	1	6	5	4,33/5
Voortraject	-	-	-	-	7	5	4,42/5
Uitvoering	-	-	1	1	7	3	4,00/5
Projectmanagement	-	-	1	2	5	4	4,00/5
Rapportering & tools	-	-	1	1	10	-	3,75/5
Consultants	-	-	-	2	5	5	4,25/5
Natraject	-	-	1	-	7	4	4,17/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	2	10	4,83/5
Administratie & logistiek	1	-	-	1	9	1	4,00/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	1	-	9	2	4,00/5

Legende scores:

nvt: niet van toepassing

1: heel ontevreden

2: ontevreden

3: neutraal

4: tevreden

5: heel tevreden

Percentage algemene indruk: 92%

Percentage tevredenheid aspecten: 89%

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,16/5

Homogeniteitsindex algemene indruk: 83%

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 78%

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,25/5

¹ Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

² De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

De deelnemers kennen Intec Brussel vooral van de VDAB of Actiris of van een opzoeking op internet. De inschrijving verloopt vlot en ze krijgen vooraf duidelijke en volledige informatie. Ze leggen eveneens vooraf een test af. Een uitnodigingsbrief met alle praktische informatie met betrekking tot de opleiding bevestigt de inschrijving. Bij een in-company opleiding worden samenwerkingsmodaliteiten en verwachtingen tijdens een voorafgaand gesprek afgetoetst.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb ze leren kennen van de RVA. Zij hebben me daar voorgesteld. Ik kende het systeem daar al van een test te doen en een gesprek. Alles is voor mij goed verlopen en het was allemaal duidelijk. Ook de inschrijving is probleemloos verlopen."
- "Ik heb via via van ze gehoord en ben ter plaaste gegaan om me in te schrijven. Ik heb veel en goede uitleg gekregen. De inschrijvingsprocedure is prima verlopen. Ik heb op tijd een brief gekregen met alle praktische uitleg. Alles erop eraan. Geen probleem."
- "Ik ben met ze in contact gekomen via Actiris. Ik ben er vervolgens langsgeweest en heb me ingeschreven. Dat is allemaal heel vlot verlopen. Ik werd goed geïnformeerd en op de hoogte gebracht van alles."
- "Ik ben via via bij hen terecht gekomen. Ik heb gebeld om me in te schrijven. Ik heb op tijd alle praktische informatie en een routebeschrijving gekregen. Prima in orde."
- "Ik heb ze leren kennen via een kennis. Ik ben de website gaan bezoeken. Daar staat al veel informatie op. De inschrijving is vlot verlopen. Uiteindelijk krijg je een bevestigingsbrief met alle praktische zaken in. In orde dus."
- "Ik heb op internet gesurft en ze zo gevonden, hun website. Ik heb meer informatie opgevraagd per e-mail. Ik heb die snel gekregen. De inschrijvingsprocedure is heel vlot verlopen. Ik heb op tijd een brief met de praktische afspraken in gekregen en ook het schema, het uurrooster."
- "Mijn vriend heeft ze me leren kennen. Hij heeft daar ook les gevolgd. Ik heb meer informatie gevonden op de website. Ik ben ingegaan op een uitnodiging, ben op afspraak gegaan om een sollicitatie te doen. Op die manier is de inschrijving verlopen. Ik heb dan op tijd een bevestiging gekregen van mijn inschrijving met de nodige praktische zaken in."
- "Ik ken ze van de VDAB. Ik heb een gesprek gehad, een soort sollicitatie. Dan volgde de inschrijving. Op een infosessie heb ik veel info gekregen. Uiteindelijk was alles duidelijk, ook de praktische zaken. Heel goed verlopen."
- "Ik heb zelf het initiatief genomen om een cursus te volgen nadat ik al een tijdje werkloos was. Ik heb me geïnformeerd bij de VDAB en zo bij hen terecht gekomen op een infodag. Ik heb testen gedaan en me dan elektronisch kunnen inschrijven. Die inschrijving is prima verlopen en ik heb alles op tijd gekregen."
- "Ik werk in de sociale sector, vandaar dat ik ze ken, maar ook van folders en andere publiciteit. Ze zijn in onze sector gekend voor informaticaopleidingen. Ik ben bij hen langsgeweest en afgetoetst of het mogelijk was om samen te werken. Dat is goed verlopen de voorbereidende fase. Ik ben daar tevreden over."

Uitvoering

De meeste deelnemers zijn tevreden tot heel tevreden over de opleiding zelf. De verhouding praktijk/theorie wordt gewaardeerd omdat de nadruk op de praktijk ligt. De lessen zijn bovendien goed gestructureerd en interactief. De cursisten zeggen dat ze bijleren. Twee deelnemers bemerken dat de cursus voor hen te basis was.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben tevreden. Het was wel moeilijk. Het was de eerste keer dat ik dat deed. De lesgever gaf uitleg aan de computer zelf. Het was dus heel praktijkgericht. Ik heb veel geleerd en kon veel vragen."
- "Voor mij was het iets te basis, kon het een stuk diepgaander. Voor de rest was het praktijkgericht en interactief. Ik heb toch iets bijgeleerd."
- "Ik vond het heel praktijkgericht en je kon gemakkelijk vragen stellen. Een goede verhouding praktijk/theorie. Ik heb zeker iets bijgeleerd."
- "Ik vond het interessant en heb bijgeleerd. De verwachtingen zijn ingelost. Uiteindelijk na die drie maanden heb ik het gevoel dat ik er toch nog niet voldoende van weet of voldoende gekwalificeerd ben om het al in de praktijk in de bureau voor een werkgever te doen."
- "Ik ben er zeer tevreden over. Je kon heel veel vragen stellen en dat gebeurde hier en daar op maat van wat wij wilden. Het heeft mij zeker vooruitgeholpen, ook qua vinden van werk. In die zin zijn ook de doelstellingen bereikt."
- "Ik vond het heel goed, interessant, leerrijk. Ik vond de combinatie van het praktijkgerichte met de theorie heel goed. Je kan ook gemakkelijk vragen stellen. De lesgever maakte de tijd om alles uit te leggen, wel tien keer desnoods en altijd vriendelijk. Vrijdagnamiddag was er geen les en dan konden we ook bijkomende dingen vragen."
- "Ik vond het eerder zwak. De communicatie tussen ons en de lesgever was niet zo goed, qua praktische afspraken dan. Ik heb wel iets geleerd, dat stuk van telefoneren vond ik wel tof en daar heb ik bijgeleerd. Voor de rest heb ik niet zo veel geleerd, ik heb meer van mijn vriend geleerd. Het werd allemaal niet voldoende in detail uitgelegd en daardoor konden velen niet mee. Je had wel de ruimte om vragen te stellen."
- "Een goede verhouding praktijk/theorie. Het was leerrijk, interessant en goed gestructureerd. We hebben veel oefeningen gemaakt en het was gemakkelijk om vragen te stellen."
- "Ik ben er zeer tevreden van. Ik heb heel wat bijgeleerd. Het heeft mij interessanter gemaakt op de arbeidsmarkt zeg maar. Het was heel interactief en de verhouding praktijk/theorie zat goed."
- "Of ik er tevreden over ben. Ja, zeker over de inhoud, het was heel praktijkgericht met de nodige theoretische ondersteuning. Het pakket dat ze aanbieden is goed. De deelnemers kunnen ook gemakkelijk vragen stellen."

Projectmanagement

De klanten vinden dat Intec Brussel zich doorgaans aan de praktische afspraken houdt inzake lesdata en een stipte timing hanteert. Twee deelnemers merken op dat de samenstelling van de groep beter kan, één deelnemer vond dat het tempo te hoog lag voor hem en één andere deelnemer vond dat de lesdata te onvoldoende werden gerespecteerd.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was een goede groep en een sterke groep. We hadden af en toe wat tijd over en die tijd werd geïnvesteerd om wat dieper in te gaan op vragen. Dat vond ik heel goed. Ze hebben zich gedurende die negen maanden telkens aan de lesdata en de timing gehouden."
- "Ze hebben zich aan alle afspraken gehouden, zeer zeker. De lesgever was altijd op tijd en hield zich aan de timing. De groep was goed, ook qua grootte."
- "Drie maanden opleiding. Ze hebben zich aan de praktische planning gehouden. Het was een grote groep, wel niet te groot. Het enige dat een beetje vervelend was, was dat sommige mensen meer kennis hadden dan andere. De samenstelling kan dus beter. Het tempo was wel goed, ze hebben rekening gehouden met diegene die nog niets van kennis hadden."

- "Het was een kleine groep, dat is heel belangrijk want daardoor duurde de installatie niet zo lang. Ik heb het bij andere opleidingen van dezelfde soort al heel anders geweten. Het waren drie maanden opleiding. Ze hebben zich aan de praktische afspraken gehouden. Het tempo was goed. De lesgever op tijd."
- "Het waren zeven dagen. Ze zijn die data ook nagekomen en de timing hebben ze ook gerespecteerd. De groep vond ik niet zo goed samengesteld, sommigen hadden een basiskennis, anderen kenden er echt niets van. Dat is dus het enige minpuntje. De grootte van de groep vond ik oké."
- "Het was wel een aantal dagen. Ze hebben de praktische afspraken gerespecteerd. De timing ook en ze waren altijd op tijd. We waren met tien, een goede groep, geen probleem. Het tempo was ook goed."
- "Het waren drie maanden. De groep was goed en plezant. Ze hebben zich aan de praktische afspraken en aan de lesdata gehouden. Ook de dagen zelf werd de timing strikt gevolgd."
- "De communicatie met de lesgever liep niet goed. Hij wijzigde nogal dikwijls de lesdata en gaf dat niet goed op voorhand door. Soms kwam hij ook te laat. De eerste keer kregen we ruim op tijd ons lessenrooster, de tweede maand moesten we zelf al herhaaldelijk vragen naar het uurrooster."
- "Een strikte timing, kleine groepen, altijd interessant voor de interactie. Ook het tempo was goed. Goed georganiseerd in het algemeen, niets op aan te merken."
- "Het was echt intensief, een beetje te. We hebben dat tussentijds besproken en dat wordt aangepast tegen de volgende keer. Het tempo lag dus iets te hoog ook voor het doelpubliek. Qua praktische afspraken geen probleem, daar houden ze zich aan."

Rapportering & Tools

Over het materiaal dat wordt gebruikt zijn alle deelnemers tevreden. Ze waarderen de kwaliteit van het computermateriaal en de nieuwe staat waarin het zich bevindt. Over de syllabi zijn de cursisten tevreden. Eén cursist heeft geen gekregen en een andere vond het spijtig dat een aantal documenten wat laat werden uitgedeeld.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We kregen een paar documenten, summier maar voldoende. Het computermateriaal was allemaal vrij recent en werkte prima."
- "Een syllabus gewoon over wat we geleerd hebben, was er spijtig genoeg niet. Het is een beetje triest dat we dat niet kregen. Een planning en documentatie met wat ze nog doen, hebben we wel gekregen. Dat is in orde."
- "We hadden recente computers, met recente software. Ook goede cursusboeken."
- "We hebben veel labo's gedaan, hadden elk onze pc. Goed materiaal, ook het cursusboek, we hadden er verschillende. Sommige mochten wel wat vlugger komen."
- "Ze werken stapsgewijs met kopies die de deelnemers krijgen en ze noteren ook zelf nog. Een echte syllabus is op zich niet nodig. Dit volstaat."
- "We hebben een soort van getuigschrift gekregen, geen cursus, maar dat was niet nodig. Het computermateriaal was in orde."
- "We kregen een cursusboek van Windows, van Excel, ... en op het einde het getuigschrift. Kwalitatief in orde. We hebben zowel met de laptop als met de pc gewerkt. Die toestellen waren goed in orde, geen technische mankementen of zo."
- "We hebben verschillende cursussen gekregen, allemaal goed en veel. Ook het materiaal dat ons ter beschikking werd gesteld was dik in orde."
- "De cursus is goed, ik gebruik die nog om sommige dingen op te zoeken. Ook het computermateriaal werkte prima."

- "We kregen documenten per les met een beschrijving van de doelstellingen. Dat was goed. Sommige documenten of cursussen kwamen wel wat laat vond ik, dat was spijtig. Het materiaal zoals de computers die we ter beschikking hadden, waren recent en goed."
- "De cursussen waren in orde, we kregen ze soms wel iets te laat. Je kan ze wel terugvinden op de website, met het loginsysteem, met paswoord. Dat vind ik wel heel goed."

Trainers

Over de trainers van de organisatie spreken de meesten zich positief tot heel positief uit. De trainers weten waarover ze spreken, zijn didactisch bekwaam en ervaren. Twee deelnemers vonden dat de trainer te snel wou gaan en zich dus niet aanpaste aan het doelpubliek.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Hij was niet slecht, hij kon wel lesgeven en wist waarover hij sprak."
- "De lesgever vond ik prima, hij is bekwaam absoluut. Met voldoende structuur en duidelijk. Niet iedereen is perfect tweetalig en dat was soms een probleem."
- "Hij was heel vriendelijk en geduldig, bekwaam. Ik vind het goed dat hij geduldig was. We konden hem ook alles vragen, wel tien keer en als we iets verkeerd deden, kwam hij direct uitleg geven."
- "We hadden één lesgever per vak. Ik vond ze allemaal goed. Niets op aan te merken. Je kon er gemakkelijk iets aan vragen en als ze het antwoord niet wisten, zochten ze het voor je op. Bekwame mensen."
- "We hadden verschillende lesgevers, allemaal goede en bewame mensen die konden lesgeven."
- "Ik vond ze allemaal stuk voor stuk goed, met praktijkervaring. Ze weten dus waarmee ze bezig zijn. Ze rammelden ook geen boek af, ze lieten ons de vrijheid en antwoordden goed op al onze vragen."
- "Sommige lesgevers zijn heel goed, heel bekwaam en rustig. Perfect zelfs. Andere wilden dan weer te snel gaan en gaven minder goede uitleg. Eén kon het Nederlands niet goed en moest altijd zoeken naar woorden. Hij kwam wel over alsof hij het niet wilde leren."
- "Het zijn bewame mensen die van alles op de hoogte zijn, gekwalificeerde mensen, die genoeg structuur in hun lessen steken en het op de goede manier uitleggen."
- "Er zijn twee trainers geweest. De ene was heel goed, had heel veel geduld en motiveerde de doelgroep ook, gaf een echte stimulans. De andere had te weinig kennis of inzicht in het doelpubliek en daardoor te hoge verwachtingen van hen en ging dus te snel, kon zich niet aanpassen. Ik heb dit met Intec besproken en zij zullen er rekening mee houden voor de volgende lessen."

Natraject

De deelnemers worden voor en na de cursus goed opgevolgd door de medewerkers van de organisatie. Ze worden bovendien bijgestaan in hun zoektocht naar werk en krijgen de nodige tips en raadgevingen. De deelnemers weten goed bij wie ze terecht kunnen na de opleiding en kunnen hun mening kwijt op de evaluatiedocumenten die ze invullen. Eén klant betreurt geen evaluatiedocument te hebben gekregen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We hebben contactgegevens gekregen en ik heb een evaluatiedocument ingevuld. Ze volgden je wel op ja."
- "Een evaluatiedocument hebben we niet gehad, ook geen test of examen of zo, dat is allemaal spijtig vind ik."

- "Ik heb de contactgegevens gekregen van de lesgever. Een evaluatieformulier of zo heb ik niet gekregen. Dat vind ik ook niet nodig, ik had geen opmerkingen. Je wordt verder goed begeleid en opgevolgd. Daar mag ik niet over klagen."
- "We hebben iets gekregen van evaluatiedocument van de VDAB, denk ik. Dat is voldoende. Ik heb ook veel ondersteuning en hulp en tips enzo gekregen bij het vinden van een bijhorende job."
- "Of ze me gevraagd hebben een formulier in te vullen of dat ze me goed opvolgden, dat kan ik niet direct zeggen, maar ik heb het zeker niet gemist want er waren geen problemen of bijkomende vragen of zo."
- "Ik heb mijn tevredenheid of ontevredenheid informeel mondeling geuit. Ze vonden dat goed. Ik heb ook een evaluatiedocument ingevuld."
- "Ze geven een goede begeleiding en opvolging voor en na de cursus. Ze bieden goede hulp bij het zoeken naar werk en geven tips en advies."
- "Voor vragen kan je steeds bij hen terecht, ook achteraf. Ik heb de contactgegevens gekregen. Een document of zo heb ik niet moeten invullen."
- "We kregen achteraf begeleiding onder de vorm van stage. Ze volgden je heel goed op. Ik heb ook een evaluatiedocument ingevuld."
- "Ik vond de begeleiding naar werk dik in orde, een goede opvolging na de opleiding. Ik heb verschillende evaluatiedocumenten ingevuld, dat vind ik goed."
- "We hebben samengezeten in een vergadering om te evalueren. Dat is goed."

Relatiemanagement

Eén van de sterke punten van Intec Brussel volgens haar cursisten is de bereikbaarheid en het relatiemanagement. De communicatie verloopt doorgaans vlot en de medewerkers zijn gemakkelijk te bereiken tijdens de openingsuren en helpen graag.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik vond ze heel gemakkelijk te bereiken per e-mail. Je kan ze ook altijd bellen en helpen je dan vriendelijk verder."
- "Ze zijn vriendelijk en de communicatie was heel goed. Ze zijn ook gemakkelijk te bereiken."
- "Heel vriendelijk en behulpzaam, gemakkelijk te bereiken ook en nooit te veel als er iets is. Je kan altijd bij iemand van de organisatie terecht."
- "Ze zijn vriendelijk en helpen je graag. Vlot te bereiken ook."
- "Ze zijn vlot, vriendelijk en hulpvaardig. Dat merk je. Een goede communicatie."
- "Je weet bij wie je terecht kan en het zijn vlote contacten, een goede communicatie."
- "Ik had een aantal vragen verstuurd per e-mail en daar hebben ze altijd goed en snel op geantwoord. Ook telefonisch waren ze vlot te bereiken en altijd heel bereidwillig."
- "Het zijn mensen die zich betrokken voelen en vlot en vriendelijk met je omgaan. Ze zijn ook gemakkelijk te bereiken."
- "Je kan hen altijd vragen stellen of naar hen toe stappen met vragen of problemen. Ze zijn vriendelijk en bereid je te helpen."
- "De communicatie en de contacten zijn vlot verlopen. Ik had één contactpersoon, soms moeilijk te bereiken omdat die het heel druk had, maar je kreeg altijd wel feedback en een goede reactie. Ze zijn ook enthousiast om mee samen te werken en zoeken mee naar oplossingen."

Administratie & Logistiek

De administratie gebeurt correct en de locaties te Brussel zijn gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. De lokalen zijn voldoende ruim en goed uitgerust. Eén cursist was ontevreden over de temperatuur in het lokaal.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was in Brussel, gemakkelijk te bereiken, niet ver van bij ons. De locatie en het lokaal zijn zeker geschikt."
- "Het is in Brussel, gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer, met de auto is het niet te doen. Het lokaal was geschikt, voldoende ruim. Ook de andere voorzieningen zoals koffie en water, dat was verzorgd."
- "In Brussel. Ik ben met het openbaar vervoer gegaan en dat was gemakkelijk. In het lokaal was het heel koud, gedurende drie maanden, er was gewoon geen verwarming. Het lokaal vond ik ook wat klein. De voorzieningen qua koffie en zo waren oké."
- "De locatie in Brussel is gemakkelijk te bereiken, vijf minuutjes stappen maar van het station. Het certificaat was ook correct en op tijd. Het lokaal was ruim en netjes en de drankvoorzieningen in orde."
- "Het certificaat heb ik al gekregen. Dat is correct opgesteld. De lessen vonden plaats in Brussel, gemakkelijk te bereiken met de trein. Het lokaal was ruim genoeg en er was koffie en water. Verzorgd allemaal."
- "De locatie is heel gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. Het is vlak aan het station. Het lokaal was oké, wel een oud gebouw, maar alles wat we nodig hadden, was zeker aanwezig."
- "Gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. Het lokaal, daar was het te warm, veel te warm. Het was wel goed ingericht en de nodige voorzieningen waren aanwezig."

Prijs-kwaliteitverhouding

De trainingen zijn gratis voor werkzoekenden. Ze vonden het allemaal wel de tijdsinvestering waard. De prijs-kwaliteitverhouding van de in-company trainingen is volgens de gecontacteerde klanten marktconform.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was gratis en zeker de moeite waard om naar toe te gaan."
- "Gratis en zeker de moeite waard om er tijd in te steken."
- "Zeker de moeite waard qua tijdsinvestering."
- "De moeite waard, geen twijfel aan."
- "Zeker de moeite waard om te doen."
- "Het was gratis, dus goed hé en ik heb zeker bijgeleerd."
- "Ik ben toch blij dat ik er tijd in gestoken heb, het was zeker de moeite."
- "Ik vond de kwaliteit niet voldoende. Het is wel gratis, maar dan toch niet echt de moeite waard geweest."
- "Het wordt gratis aangeboden en de kwaliteit is goed."

Algemene indruk

Alle klanten behalve één zijn tevreden tot heel tevreden over de opleidingsactiviteiten van Intec Brussel. De sterke punten die ze vermelden zijn: de bereikbaarheid van de organisatie en haar medewerkers, het goede niveau van de opleidingen, de kwaliteit van de trainers en de goede opvolging en begeleiding van

de mensen van Intec Brussel. Eén klant is deels ontevreden omwille van een communicatiestoornis bij het maken van de afspraken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben tevreden. Het is een goede organisatie en een vriendelijke dienstverlening."
- "Ik ben tevreden, absoluut. De sterke punten zijn de lesgever en de praktische insteek en de oefeningen."
- "Ik ben heel tevreden. De lesgever was vriendelijk en geduldig. Het materiaal was recent en vertoonde geen mankementen. Enkel spijtig dat het daar zo koud was altijd."
- "Ik ben heel tevreden. Ik heb veel bijgeleerd en veel ondersteuning gekregen, naar het zoeken naar werk toe. Een heel goede opleiding."
- "Ik ben tevreden. Vooral over de manier waarop ze het brengen, ze willen je echt helpen en zijn gemotiveerd om je aan een job te helpen."
- "Ik ben tevreden. Het sterke punt vind ik de goede doelgerichte inhoud, voor naar de toekomst toe."
- "Ik ben heel tevreden. De sterke punten: het lessenpakket dat inhoudelijk uitgebreid is en de mogelijkheid om de certificatie te behalen."
- "Ik ben tevreden. Hun programma is goed op maat en ze passen het goed aan in functie van de noden. De ene lesgever was wel minder. Ze zijn ook goed in de begeleiding naar het vinden van werk."
- "Ik ben heel tevreden. Ik heb door die opleiding ook direct werk gevonden. We hadden een kleine hechte groep en dat vond ik heel belangrijk. De inhoud was goed, er was een goede sfeer en we hadden veel vrijheid en konden gemakkelijk vragen stellen."
- "Ik ben gematigd tevreden. Qua werkgelegenheid was het heel goed, qua cursus, opleiding kantje boordje. Ze hebben enkele goede lesgevers, maar qua communicatie inzake praktische afspraken en een aantal lesgevers, dat kan toch beter."
- "Ik ben heel tevreden. De sterke punten zijn de inzet van de mensen van INTEC. Ze leveren een certificaat af, dat kan je daar ook behalen. Een goede algemene begeleiding."