

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Mikrocentrum Nederland

13-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Mikrocentrum Nederland 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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
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 hier geen zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Stichting Mikrocentrum Nederland (hierna te noemen Mikrocentrum). Zij waren bijna allemaal al bekend met Mikrocentrum en hun tevredenheid over eerdere trajecten is dan ook een belangrijke reden geweest om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. “Juist omdat we weten wat we aan ze hebben, is er bij ons geen twijfel. Ze bieden goede en praktische opleidingen en geven waar voor hun geld,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Verder geven respondenten aan dat er in het voortraject goed overleg plaatsvindt over de inhoud van trainingen: “Onze contactpersoon kent ons inmiddels maar hij vraagt toch altijd goed door en bepaalt aan de hand daarvan wat er het beste bij ons aansluit. Dat is een prettige manier van werken”. Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Mikrocentrum aan het voortraject vorm heeft gegeven.

Opleidingsprogramma

De manier waarop Mikrocentrum het opleidingsprogramma samenstelt, is naar wens van de respondenten. Iedereen is hier zonder meer tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Zij vinden dat het programma goed aansluit bij hun opleidingsbehoefte. Een van hen voegt hieraan toe: “Het prettige aan de samenwerking met Mikrocentrum vind ik dat we altijd onze eigen specifieke cases in kunnen brengen. Dit is echt van meerwaarde voor onze deelnemers”. Een andere tevreden referent zegt over dit onderdeel: “Het is heel prettig dat de gesprekken vooraf echt gelijkwaardig zijn. Er wordt goed geluisterd en geanticipeerd door Mikrocentrum. Hierdoor sluit de training zo goed mogelijk aan op de deelnemersgroep”. Verder geven de respondenten hier nog aan dat de offertes duidelijk en overzichtelijk zijn en dat er altijd de mogelijkheid is om nog wijzigingen aan te brengen: “Mikrocentrum is hier flexibel en klantgericht”.

Uitvoering

De manier waarop Mikrocentrum de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik heb alleen maar goede reacties gekregen, er was veel afwisseling in werkvormen en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers,” zo vertelt een van de enthousiaste referenten. De goede en gevarieerde werkvormen worden door meerdere referenten naar voren gebracht als sterk punt van de opleidingen. Een andere respondent noemt nog de praktische toepasbaarheid als positief punt: “Het zijn natuurlijk heel specifieke opleidingen dus dan verwacht je ook dat het echt gericht is op ons bedrijf. Dat was hier zeker het geval, onze deelnemers hebben al veel direct kunnen toepassen op de werkvloer maar ondervinden ook zeker de positieve indirecte gevolgen”.

Opleiders

Over de opleiders die door Mikrocentrum worden ingezet, zijn de respondenten erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De trainers waren deskundig en enthousiast en wisten de groep goed mee te krijgen” en “Ik ben heel tevreden over de trainer, hij had verstand van zaken en zorgde voor veel variatie zodat de deelnemers goed bij de les bleven”. Een andere respondent is vooral tevreden omdat de trainer vriendelijk was en goed in ging op vragen die leefden waardoor het maximale effect uit de training werd gehaald: “De training was op voorhand al aangepast aan onze wensen maar de trainer zorgde ervoor dat de puntjes op de i werden gezet zodat er veel stof direct in de praktijk kon worden gebracht door de deelnemers”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van Mikrocentrum wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal dat door Mikrocentrum is verschaft. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een score aan dit onderdeel. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn unaniem gestemd; zij zijn tevreden over het verschaft materiaal. “Het materiaal is divers en wordt aangepast aan onze specifieke wensen. Inhoudelijk sluit het goed aan bij wat er aan bod komt, er is goed mee te werken,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij vinden dat het materiaal het juiste niveau heeft en dat het actueel en toegankelijk is. Een van de geïnterviewden voegt hier nog aan toe: “Ik zou het leuk vinden als er in de toekomst meer met filmpjes of kennisclips zou worden gedaan. Dat zou een goede aanvulling zijn”.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerkonderzoeken buiten beschouwing.

Natraject

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Mikrocentrum vorm geeft aan het natraject. Soms worden de maatwerktrajecten afgesloten met een toets en vaak ontvangen de deelnemers een certificaat. Bij sommige referenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: “Ik heb tussentijds regelmatig overleg met onze accountmanager en na afloop nemen we dan alles nog een keer door. Ook de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten komen dan aan bod. Ik vind dit prettige en nuttige gesprekken, vaak is dit ook weer een uitgangspunt voor een volgend traject”. De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat Mikrocentrum voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: “We worden serieus genomen en er wordt op een nette wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen”.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Mikrocentrum zijn de referenten enthousiast; iedereen is hier tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met Mikrocentrum en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort en mijn contactpersoon reageert snel. Als ik vragen heb, worden deze altijd vakkundig beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat Mikrocentrum goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat Mikrocentrum behulpzaam is: “Ze denken echt met ons mee. Toen wij met enkele ziektegevallen te maken hadden, is het programma daaraan aangepast. Heel fijn!” Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn: “Geen klachten hierover, alles was bekend toen we instemden met de offerte en dit klopte met de factuur”.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Mikrocentrum vormgeeft aan het relatiebeheer. Het relatiebeheer wordt door Mikrocentrum onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met mijn accountmanager die altijd snel reageert,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van Mikrocentrum “zeker niet opdringerig” en “prettig en “zakelijk maar warm”. Een van de respondenten voegt hier nog aan toe: “Ik zie het Mikrocentrum echt als een kennisplatform en een partner. Samen krijgen we onze werknemers naar een hoger niveau”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van Mikrocentrum. Er wordt gezegd dat de prijzen “marktconform” zijn. Daarnaast worden de trajecten zelf “van uitstekende kwaliteit” genoemd. Een van de referenten heeft van tevoren prijzen en offertes bij verschillende aanbieders opgevraagd en vergeleken en koos toen voor Mikrocentrum om de volgende reden: “Ze zijn heel professioneel in hun aanbod, er werd echt geluisterd naar onze wensen en er werd een programma op maat ontwikkeld. Natuurlijk betaal je daar dan extra voor maar in vergelijking met anderen vind ik ze absoluut niet te duur”. Ook andere referenten noemen hier specifiek het hoge niveau van de trainingen. Dit is voor hen een goede verklaring voor de prijzen die worden gevraagd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Mikrocentrum komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden tot zeer tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van Mikrocentrum: "In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "Het doel was om onze medewerkers weer helemaal bij de tijd te krijgen. Dit heeft goed uitgepakt, de deelnemers waren enthousiast en voelen zich zelfverzekerder. Dat werkt door op de werkvloer". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met het Mikrocentrum en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met deze aanbieder: "We denken al na over een vervolgtraject en Mikrocentrum is dan de eerste die we gaan benaderen". Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze Mikrocentrum als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen dit als goede optie noemen".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				40%	
Accommodatie③				80%	
Natraject④				70%	10%
Organisatie en Administratie⑤				70%	10%
Relatiebeheer⑥				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ④ Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ⑤ Niet alle referenten hebben hier mee te maken
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier een oordeel over
- ⑦ Niet iedereen heeft zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open aanbod van Stichting Mikrocentrum Nederland (hierna te noemen Mikrocentrum) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een meerderheid van hen kent deze aanbieder via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij Mikrocentrum gevolgd: "Het is een vaste aanbieder van trainingen/opleidingen van mijn werkgever en daardoor maak ik regelmatig gebruik van hun aanbod". Andere referenten zijn bij Mikrocentrum terechtgekomen door te googelen of doordat zij van collega's of vakgenoten over deze aanbieder hebben gehoord. Alle referenten vinden dat er vooraf goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk vermeld op de website en in de bevestiging die ik na de aanmelding ontving". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig online te regelen. Een fluitje van een cent". Veel referenten hebben vooraf een gesprek gehad met iemand van Mikrocentrum. Hierin werd nadere uitleg gegeven over de training die men wilde gaan afnemen. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten eensgezind zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier tevreden tot zeer tevreden over

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel is iedereen tevreden tot zeer tevreden over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. De respondenten geven aan dat de inhoud van het lesprogramma van tevoren goed beschreven staat. “Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd moeilijk om een inschatting te maken maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de cursus wordt verteld. Deze informatie is duidelijk en volledig,” zo legt een van hen uit. Een andere referent zegt hier nog over: “Er is goed nagedacht over de programma's van Mikrocentrum zodat ze goed aansluiting vinden met de praktijk. Dat is op dit vakgebied erg belangrijk. Daarnaast hebben ze ook een breed aanbod, voor elk wat wils”. Hiernaast geven een aantal van de geïnterviewden nog aan dat ze telefonisch contact hebben gehad met Mikrocentrum over het opleidingsprogramma: “Ik had nog wat vragen en deze werden door een medewerker van Mikrocentrum op bevredigende wijze beantwoord”.

Uitvoering

Een overgrote meerderheid van de geïnterviewden is tevreden over de manier waarop Mikrocentrum de verschillende opleidingen en cursussen ten uitvoer heeft gebracht. Een referent is neutraal over gestemd en dat komt omdat hij de training inhoudelijk wat tegen vond vallen: “Ik had er meer van verwacht, een iets hoger niveau”. De overige respondenten onderschrijven dit niet, zij zijn juist zeer te spreken over het niveau van de gevolgde opleiding: “Het was voor mij de eerste keer dat ik een training bij Mikrocentrum volgde en ik ben aangenaam verrast. Een collega vertelde over zijn goede ervaringen en wist mij daarmee over te halen. En daar ben ik blij om! Het was echt een goede cursus”. Ook andere referenten noemen hier met name de praktische toepasbaarheid als positief punt van de gevolgde opleiding: “Door het vele oefenen in praktijksituaties leer je het meest. Dit kom je vervolgens ook echt tijdens je werk tegen en dan weet je hoe je het aan kan pakken”. Verder zeggen de respondenten nog over dit onderdeel dat de stof actueel is en van de laatste inzichten uitgaat: “Als het gaat om veiligheid is dat natuurlijk wel zo belangrijk. De wereld verandert en daar moet je in meegaan”.

Opleiders

Over de trainers of docenten die door Mikrocentrum bij de verschillende cursussen worden ingezet, komt tijdens dit onderzoek niets dan goeds naar voren. Alle ondervraagden zijn hier tevreden over en veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De trainers waren erg goed. Zij waren duidelijk zeer deskundig en ervaren maar wisten ook goed wat er voor ons belangrijk was en ze speelden hier op in met leuke en ter zake doende cases”, “Ik ben erg tevreden over deze trainers. Geduldig, duidelijk en vriendelijk zijn de woorden die zo als eerste bij mij opkomen” en “De trainers hebben duidelijk vaker met dit bijltje gehakt. Zij konden goed omgaan met de behoorlijke niveauverschillen die er bij ons in de groep waren. Ik denk dat iedereen het gevoel heeft gekregen actief deel te hebben genomen aan deze training. Dat is voor een belangrijk deel te danken aan de inzet van de trainers”.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal. Zij onthouden zich daarom van het geven van een score. Het trainingsmateriaal dat door Mikrocentrum (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar wens van alle overige respondenten. Deze referenten beschrijven het trainingsmateriaal als “zeer volledig” en “duidelijk”. Een van de tevreden respondenten voegt hier nog aan toe: “Bij dit soort trainingen, waarbij het mede gaat om het actueel houden van je kennis, is goed en actueel materiaal essentieel. Mikrocentrum zorgt ervoor dat we toegang hebben tot deze bronnen en wijst ons waar nodig ook op nieuwe regels en inzichten”.

Accommodatie

Ook over dit onderdeel hebben niet alle respondenten een oordeel. De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook”, “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Je reed er zo naar toe, geen ingewikkelde routes. Verder was er voldoende parkeergelegenheid en ten slotte waren de cursusruimtes zelf gewoon prima met mooi en modern materiaal” en “De locatie was uitstekend geschikt, alles was in orde en goed verzorgd”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over de door Mikrocentrum gebruikte locaties wordt gedacht

Natraject

Mikrocentrum heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Er wordt door een aantal referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat deelnemers vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door een aantal geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld door de deelnemers: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat wij al uitgebreid hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn". Sommige respondenten vertellen dat de deelnemers na afloop van de training er duidelijk op werden gewezen dat ze nog contact konden opnemen met de betrokken docenten: "Dat vind ik een goede service". De respondenten zijn eveneens tevreden over de behaalde resultaten; zij geven zonder uitzondering aan dat de vooraf gestelde leerdoelen zijn behaald. Twee referenten hebben geen mening over dit onderwerp.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten naar wens. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Mikrocentrum is goed bereikbaar en vragen worden snel beantwoord, aldus de referenten. "Je hebt te maken met een professionele organisatie en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen," zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: "Mikrocentrum heeft de zaken goed voor elkaar. De medewerkers zijn betrokken en geïnteresseerd, dat is fijn om mee te werken". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Mikrocentrum wordt gedacht. Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel, dit wordt bij hen door een collega afgehandeld.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de respondenten kort en bondig. Acht referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dat door Mikrocentrum wordt onderhouden. Deze respondenten zijn hier tevreden over. Zij vertellen dat ze met enige regelmaat een nieuwsbrief ontvangen en dat is voor deze respondenten voldoende. "Ik zit niet te wachten op een overload aan informatie. De nieuwsbrief is wat mij betreft genoeg". Een andere referent heeft te maken met een vaste contactpersoon en dat wordt door hem op prijs gesteld: "Hij kent ons bedrijf en weer waar wij behoefte aan hebben. Hij attendeert ons op mogelijkheden maar is zeker niet opdringerig". De overige referenten geven hier soortgelijke commentaren. Twee referenten onthouden zich hier van het geven van een oordeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Mikrocentrum. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. Twee referenten zijn zelfs 'zeer tevreden' over de prijs-kwaliteitverhouding. "Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk," zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over hetzelfde onderwerp: "Ter rechtvaardiging voor de prijs moet ik wel zeggen dat het goed georganiseerde en inhoudelijk zeer sterke trainingen zijn". De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn zoals gezegd tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar de open trainingen van Mikrocentrum, komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde cursus en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt alles zonder problemen en ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het Mikrocentrum: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben al met al heel tevreden over de cursus". Met name de praktische insteek van de trainers wordt als sterk punt van Mikrocentrum genoemd: "Je kan wel alleen maar theorie delen maar het is veel interessanter om bepaalde dingen te ervaren door te oefenen en/of door realistische cases te bespreken. Daar steken mensen meer van op. Dat Mikrocentrum hier oog voor heeft, is voor mij een reden om een eventuele volgende keer weer voor Mikrocentrum te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Mikrocentrum dan ook bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Mikrocentrum Nederland op 13-04-2023.

Algemeen

Als onafhankelijke kennis- en netwerkorganisatie ondersteunt Mikrocentrum al ruim 55 jaar de technische maakindustrie. Dat doet zij binnen drie pijlers: opleiden, ontmoeten en ondernemen. Binnen vijftien technische vakgebieden biedt Mikrocentrum rond de 150 cursussen aan en organiseert zij evenementen, zoals bijvoorbeeld vakbeurzen en themabijeenkomsten. Het doel van alle activiteiten is om kennis te vergroten, netwerken uit te breiden, bedrijfsprocessen te verbeteren en de concurrentiepositie van bedrijven te versterken. Dit wordt gerealiseerd door nauw samen te werken met een groot netwerk van industriële organisaties, (semi) overheden, kennis- en onderwijsinstellingen. Naast de technische opleidingen vormen trainingen voor persoonlijke ontwikkeling, communicatie en (project)management skills eveneens de basis binnen het portfolio. De kracht van Mikrocentrum zit vooral in het feit dat men als kenniscentrum een netwerkomgeving weet te creëren, waarin technologische ontwikkelingen en innovaties nauwgezet gevolgd en uitgewisseld worden. Hierdoor is het mogelijk om de kennis van de nieuwe ontwikkelingen al in een vroegtijdig stadium te verwerken in het opleidingsaanbod.

Kwaliteit

Uitgangspunt binnen de leertrajecten is maximaal leereffect en leerrendement. Een team van ruim 200 freelance docenten is aan Mikrocentrum verbonden. Zij helpen met het actueel en up-to-date houden van het programma-aanbod. Binnen dit aanbod staat de toepassing in de praktijk voorop. Opleidingen zijn verdeeld in sectoren waarbij een opleidingsmanager per sector overall verantwoordelijk is. Van trainers wordt verwacht dat zij nog steeds actief hun vak uitoefenen. Op deze manier combineert men de meest actuele informatie uit de branche met expertise en de laatste innovatieve ontwikkelingen en bereikt men een goede transfer van de theorie naar de werkpraktijk van de deelnemers. Met train-de-trainer programma's biedt Mikrocentrum de opleiders ondersteuning voor verdere ontwikkeling van de juiste didactische vaardigheden. Evaluaties, zowel met cursisten en opdrachtgevers als met de docenten zelf, vormen de basis voor het meten en bewaken van de kwaliteit.

Continuïteit

Mikrocentrum is in 2018 verhuisd naar een modern pand van 4.500 vierkante meter in Veldhoven. Naast een auditorium en diverse leslokalen is er ook veel aandacht geschonken aan de praktijkruimtes. In de loop der jaren is Mikrocentrum uitgegroeid tot een betrouwbare en zeer professionele organisatie. Er wordt gewerkt met een ervaren en praktijkgerichte docenten én in samenwerking met experts uit de diverse vakgebieden. Zowel uit de eigen evaluaties onder de deelnemers die door Mikrocentrum worden afgenomen als uit het klanttevredenheidsonderzoek onder de afnemers/inkopers dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid naar voren. Samen met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Mikrocentrum voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De kracht van Mikrocentrum is onder andere gelegen in het feit dat zij oplossingen biedt die nauw aansluiten op de behoefte in de markt. Dat komt onder meer omdat zij zich onderscheidt op het gebied van klantgerichtheid, flexibiliteit en communicatief vermogen. Naast de technische opleidingen weet zij als geen ander welke behoefte deze experts aan soft skills hebben. Daar probeert zij haar portfolio zo goed mogelijk op te laten aansluiten waardoor zij kan inzoomen op specifieke speerpunten. Mikrocentrum biedt gerichte ondersteuning aan een brede doelgroep, van MBO-niveau 2, HBO tot Academisch niveau.

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