

Klanttevredenheidsonderzoek

PIEK International Education Centre (I.E.C.) B.V.

04-06-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van PIEK International Education Centre (I.E.C.) B.V. 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
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarden 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij alle referenten is er sprake van een jarenlange relatie met PIEK International Education Centre B.V. (hierna te noemen PIEK). Verschillende redenen komen uit de interviews naar voren om bij dit instituut te blijven voor de trainingen. Het heeft onder andere te maken met de kwaliteit van de training en de docenten, het leveren van maatwerk en de flexibiliteit tijdens de uitvoering. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ze zijn heel flexibel en klantgericht. Ze werken heel erg op de manier, waarop het ook in onze dagelijkse praktijk gebeurt en ze zijn heel actueel met hun trainingen", "Ze zijn vernieuwend en leveren goede kwaliteit", "Alles verloopt naar tevredenheid. Het contact is prettig en snel met mijn vaste contactpersoon en ze denken goed mee. Verder is de prijs vergelijkbaar met andere aanbieders" en "Het is een gerenommeerd instituut dat altijd de afspraken nakomt en we hebben een prettig contact." In de voorbereiding op de cursus is er altijd contact met de klant om te informeren naar eventuele wensen en specifieke aandachtspunten. Vervolgens wordt in samenspraak met de klant het programma van de cursus vastgesteld. Allen geven een positieve beoordeling voor het voortraject bij PIEK.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat conform de wensen van de klant wordt aangeboden is men tevreden tot zeer tevreden. Er wordt vooraf in voldoende mate overlegd om tot een programma op maat te komen. Ter illustratie: “Er wordt heel goed geluisterd naar onze opleidingsvraag. Er wordt tijdens de cursus bijvoorbeeld ook gewerkt met onze eigen voorbeelden”, “We hebben te maken met een speciale werkplaats en daar is zeker goed rekening mee gehouden. Ze hebben goed geluisterd en een maatwerkprogramma aangeboden”, “Ze hebben in overleg met ons een programma gemaakt dat goed toepasbaar is voor onze situatie” en “We hebben voor het maatwerk een vaste trainer die de mensen kent. Vaak is telefonisch overleg voldoende en soms moeten we wat meer in detail overleg hebben over het programma.” De kosten van de training zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

In de interviews worden alleen maar positieve verhalen gehoord, als gevraagd wordt naar de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de deelnemers. Het is onder andere de praktijkgerichtheid en het kunnen oefenen op het soort apparatuur dat de klant zelf ook gebruikt, wat zorgt voor de positieve beoordeling. Ook spreekt men over het flexibel inspelen op de behoefte en vragen van de cursisten. Enkele citaten: “Om de twee jaar moet de cursus weer gevolgd worden en dat is altijd nuttig. Ze hebben altijd wel nieuwe dingen en nieuwe ontwikkelingen om over te vertellen”, “Ik vond het heel verhelderend. Ik heb er veel aan gehad in mijn eigen werk”, “Alles wordt behandeld en ze gaan heel flexibel en open in op alle vragen” en “Ik krijg altijd positieve geluiden terug van de cursisten. Zelf heb ik als deelnemer en als leidinggevende ook alleen maar goede ervaringen met hen.”

Opleiders

Met enthousiasme wordt door de respondenten gesproken over de kwaliteit van de opleiders van PIEK. Men spreekt onder andere over grote deskundigheid en veel praktijkervaring. Ook is er tijdens de training aandacht en ruimte voor de behoefte van de groep en wordt daarop flexibel ingegaan. Enkele uitspraken die passen bij deze positieve beoordeling: “Ik vind de kwaliteit heel hoog. Ze zijn zeer vaardig en kundig en voelen de mensen aan. Ze kijken naar de mensen en wat ze nodig hebben, zoals het geruststellen voor het examen”, “We hebben vaak dezelfde trainer, die ons goed bevalt en heel flexibel is”, “De kwaliteit is hoog. Ze weten heel goed om te gaan met de doelgroep”, “Hij kent het bedrijf en weet precies, wat wij nodig hebben”, “Ik heb twee trainers meegemaakt en die waren beiden prima. Ze wisten de lesstof goed uit te leggen en namen de tijd om alle vragen te behandelen” en “Ik hoor alleen maar positieve verhalen van de deelnemers en dan met name dat ze heel deskundig en flexibel zijn en veel praktijkervaring hebben.”

Trainingsmateriaal

Een van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op het gebruikte materiaal om een oordeel te geven. De anderen zijn goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal van het instituut. Als lesmateriaal wordt onder andere gesproken over boeken, hand-outs, cursusmappen en presentaties. Daarnaast wordt gezorgd dat geoefend kan worden met apparatuur, waar de deelnemers in de dagelijkse praktijk ook mee werken. Enkele uitspraken ter illustratie: “Van tevoren kunnen we opgeven, welke apparaten nodig zijn en welke apparatuur binnen ons bedrijf wordt gebruikt. Zij zorgen dan dat zij hetzelfde bij zich hebben voor de cursisten om mee te oefenen” en “Ze hebben altijd spullen van goede kwaliteit, waar de deelnemers mee kunnen werken.”

Accommodatie

Het gaat hier om incompanytrainingen en de referenten geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Men is positief tot zeer positief over het natraject bij PIEK. De trainingen worden afgesloten met een certificaat en na afloop van de training wordt aan de deelnemers feedback gevraagd over de training en de docent. Over het algemeen wordt na de cursus ook contact opgenomen met de opdrachtgever om het verloop en de behaalde resultaten te bespreken. Enkele citaten op dit gebied: "Na elke training hebben we contact en dan zien we dat de waardering van de deelnemers zeer hoog is voor de theorie en zeker ook de praktijk" en "Als er een cursist de cursus niet gehaald heeft, wordt er altijd naar een oplossing gezocht." Doordat er een jarenlange en goede relatie is met het instituut, menen de referenten dat nazorg en een stukje ondersteuning na afloop van de training naar behoefte altijd wel geleverd kan worden. Allen zijn tevreden over de resultaten die zijn behaald met de opleidingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van het instituut worden onder anderen het nakomen van de afspraken genoemd en de grote flexibiliteit naar de klant. Enkele citaten: "We hebben weleens te maken met afzeggingen en dan zijn zij bijzonder flexibel" en "Ook nu met de coronaperikelen hebben zij zich heel flexibel opgesteld." Er wordt gewerkt met vaste contactpersonen, waarvan de bereikbaarheid door de respondenten hoog wordt gewaardeerd. Er wordt snel gereageerd op vragen van de klant. Ter illustratie: "Het contact is goed. Ze kennen ons bedrijf en zijn heel goed bereikbaar" en "Ik heb twee vaste aanspreekpunten en vaak heb ik ook direct contact met de trainer. Dat loopt goed." Ook de facturatie verloopt zonder problemen. Alles bij elkaar ziet men PIEK als een professionele organisatie die de zaken goed geregeld heeft.

Relatiebeheer

De respondenten laten zich positief uit over de manier, waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over nieuwsbrieven en e-mails, waarin informatie over nieuwe ontwikkelingen en cursussen wordt gegeven. Ook spreken meerdere geïnterviewden over een prettige relatie met het instituut. Enkele citaten ter illustratie: "We weten hen te vinden. Ze sturen nieuwsbrieven en mails en we krijgen keurig een seintje, als er weer certificeringen verlengd moeten worden. Dat houden zij goed bij", "We krijgen nieuwsbrieven en e-mails over nieuwe trainingen, maar ze zijn daarbij niet opdringerig" en "Naast de nieuwsbrief is daar soms een telefoontje of een persoonlijk gesprek en dat is prima."

Prijs-kwaliteitverhouding

In meerderheid zijn de referenten goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij PIEK. De meeste referenten vinden de prijzen marktconform en de kwaliteit goed tot heel goed. Enkele uitspraken: "Het is altijd wel veel geld, maar als je kijkt naar het aantal deelnemers per training valt het mee", "Trainingen vind ik over het algemeen duur, maar de verhouding met de kwaliteit en het geleverde maatwerk is bij hen prima. Hun prijzen zijn marktconform" en "De prijzen zijn vergelijkbaar met andere instituten." Drie van hen geven een score drie, omdat zij de prijzen van de cursussen aan de hoge kant vinden. Ter illustratie van deze beoordeling: "Het is best een flinke kostenpost die iedere twee jaar terugkomt" en "De kwaliteit is goed. Ik vind echter de prijzen te hoog, maar ze hebben toch een soort machtspositie."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de opleidingen. Ook de samenwerking met het instituut wordt positief beoordeeld. Als sterke punten van het instituut komen onder andere naar voren: de flexibiliteit, het prettige contact, de snelheid van werken en het meedenken. Ter illustratie enkele citaten: "Het is van belang dat ze voor ons echt maatwerk kunnen leveren met de bijbehorende materialen en informatie", "Ze zijn altijd heel goed in het nakomen van de afspraken en dat vind ik belangrijk", "Ze hebben heel veel kennis van de industrie, waarin zij lesgeven. Ze blijven goed bij op het vakgebied en werken met goede apparatuur", "Ze doen wat ze moeten doen. We kunnen goede afspraken maken met hen en ze komen de gedane beloftes na", "Ze hebben heel veel kennis in huis en bieden de mogelijkheid van een incompanytraining" en "Er is in de training altijd ruimte om bij te stellen." Een van hen heeft als tip nog wel de volgende opmerking over de uitgebrachte offerte: "Ik vond de offerte wel heel erg uitgebreid. Dat mag van mij wel minder." Allen zijn bereid om PIEK als opleidingsinstituut aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met PIEK International Education Centre (I.E.C.) B.V. op 04-06-2020.

Algemeen

PIEK International Education Centre (I.E.C.) B.V, hierna voor het leesgemak verder PIEK genoemd, is een toonaangevend en internationaal opererend opleiding- en certificeringsinstituut. Men richt zich met de activiteiten op de elektronica producerende industrie. PIEK verzorgt wereldwijd maatwerk opleidingen en trainingen voor iedereen die werkzaam is op het gebied van elektronische modules en printplaten. Zo is men partner voor assemblage- en reparatiebedrijven, de automotive sector, luchtvaart en defensie en voor bedrijven die werkzaam zijn in de ontwikkeling, productie en integratie van elektronica. PIEK verzorgt alle IPC (her)certificeringen op het gebied van PCB Design, PCB Fabricage, PCB Assemblage, PCB Repair en Rework, Kabel en Kabeltechnieken en tevens diverse specialistische IPC verdiepingsprogramma's. Trainingsprogramma's worden op maat samengesteld in nauw contact met de opdrachtgever. Als onafhankelijk adviseur voor de technische verbindingsindustrie is PIEK testcentrum. Daarnaast is men als één van de weinige IPC opleidingscentra in Europa geautoriseerd om Validation en Qualification service aan te bieden. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten van PIEK en betreft de maatwerk/incompany opleidingen. Het gesprek met de heer B. Walls (directeur) vond telefonisch plaats vanwege de voorzorgsmaatregelen i.v.m. het Coronavirus.

Kwaliteit

Alle trainers zijn in vaste dienst om de kwaliteit te blijven waarborgen. Incidenteel maakt men gebruik van ZZP-ers als het gaat om specifieke deskundigheid die men zelf niet in huis heeft. Men heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Alle trainers zijn gecertificeerd, hebben diverse specialisaties en zijn breed inzetbaar. Eens per twee jaar doorlopen zij een herhalingstraject en moeten zijn opnieuw gecertificeerd worden. Hierbij is één van de harde eisen dat zij trainingen op regelmatige basis geven. PIEK heeft een nauwe samenwerking met leveranciers van de productieapparatuur. Deze leveranciers verzorgen trainingen voor PIEK-trainers zodat zij op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen, materialen en inspectieapparatuur. Mede dankzij de goede relatie en de tevreden en loyale klantenkring is de orderportefeuille structureel goed gevuld. PIEK besteedt veel aandacht aan het bewaken van de kwaliteit door in nauw contact met de klant te blijven en in alle trajecten goed de vinger aan de pols te houden. Evaluaties, aan het einde van het traject en tussentijds, vormen een belangrijke basis voor de meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Op veranderende omstandigheden in de diverse branches anticipeert PIEK snel. Men houdt alle technologische ontwikkelingen nauwgezet in de gaten. Zo heeft men een e-learning omgeving ontwikkeld die in diverse talen beschikbaar wordt gesteld en aansluit bij verschillende (opleiding)niveaus. De dienstverlening van PIEK is gericht op het maximaal ontzorgen van de klant. Trainingsfaciliteiten en trainers zorgen ervoor dat medewerkers diepgaande kennis krijgen op het gebied van het design- en productieproces. Hierbij speelt het kwaliteitsaspect een belangrijke rol. De trainingen zijn afgestemd op de wensen en behoeften van medewerkers en de organisatie. Daarnaast wordt er in de trainingen ook intensief geoefend met praktijkvoorbeelden. Op deze wijze krijgen deelnemers kennis en inzicht in de meest actuele normen die er op dat moment gehanteerd worden. De positieve feedback en de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, in combinatie met de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van PIEK voor wat betreft de maatwerktrainingen voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Al meer dan 50 jaar is PIEK een betrouwbare partner gebleken voor IPC trajecten. Men biedt trainingen voor zowel operators, als instructeurs, in de vorm van eigen PIEK trainingen en IPC certificeringen. Wereldwijd is PIEK leider in training en consultancy voor de elektronische verbindingindustrie. Binnen Europa is men één van de weinige Europese trainingscentra. PIEK is gecertificeerd om alle IPC certificeringen aan te bieden. De instructeurs die men inzet zijn wereldwijd bekend om hun kwaliteit van opleiden en hun branchekennis van verschillende disciplines. De waardering voor de kwaliteit blijkt uit de jarenlange relaties. Zo waarderen klanten de serviceverlening onder meer vanwege de actualiteit in de opleidingsprogramma's, maar is men ook (zeer) te spreken over het maatwerk waarmee PIEK goed weet aan te sluiten op de specifieke vraagstelling en opleidingsbehoefte van opdrachtgevers. Een ander voorbeeld van de bedrijfsgerichte opstelling van PIEK is de manier waarop men omgaat met de huidige situatie, ten tijde van COVID-19. Nu opleidingen geen doorgang kunnen vinden of worden verplaatst, investeert men in alternatieven in de vorm van online opleidingen. Daarnaast worden alle huidige trainingsprocessen verder gefinetuned met de focus op verdere deskundigheidsbevordering voor de professionals die in het werkveld werkzaam zijn.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu