

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Mikrocentrum Nederland

09-06-2020



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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet 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 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 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				70%	30%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	20%	70%
Accommodatie②					
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				30%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

- ② Tien referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tien referenten die hun medewerking hebben verleend aan dit onderzoek, geven aan dat er sprake is van een langdurige relatie met Stichting Mikrocentrum Nederland (hierna te noemen: Mikrocentrum). Het instituut is gespecialiseerd in technische vakopleidingen. De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Enige opmerkingen hierover: "We hebben een jarenlange samenwerking. De keuze is op hun gevallen, omdat ze docenten hebben die uit de praktijk komen. We doen specialistisch werk en hier wordt goed op ingespeeld", "Bij een vorige werkgever werkte ik al met hen samen. Dit beviel zo goed, dat ik hen bij mijn nieuwe werkgever heb geïntroduceerd. Ook hier bevalt het goed en inmiddels is hun aandeel flink uitgebreid" en "Een aantal van onze ondernemingen deed al met hen zaken. We kopen de opleidingen inmiddels centraal in en hebben bewust Mikrocentrum als partner gekozen voor al onze ondernemingen. We geven jaarlijks onze opleidingsbehoefte op en op basis hiervan worden de opleidingen gepland. Onze medewerkers kunnen zich op eenvoudige wijze via ons eigen onlinesysteem aanmelden voor een training." Het inschrijven is eenvoudig. Eén respondent vertelt: "Normaal gesproken loopt alles soepel. Dit jaar loopt het iets stroever. Dit heeft te maken met onze nieuwe contactpersoon. Ik ga ervan uit dat het een kwestie van gewenning is."

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Hierover zegt men: "We bespreken ieder jaar onze behoefte met onze contactpersoon. Hij werkt dit uit en komt dan terug met een voorstel. Dit loopt prima", "Door ons wordt de opleidingsbrochure gebruikt. De trainingen worden meestal aangepast naar onze specifieke bedrijfssituatie. In sommige gevallen ontwikkelt men cursus speciaal voor ons", "Het lesprogramma is goed, indien nodig wordt het voor ons op maat gemaakt. Dit gaat in goed overleg" en "We zijn heel tevreden over onze contactpersoon. Vaak hebben we twee keer per dag contact met elkaar. Een aantal jaar geleden zijn we overgestapt van een gedecentraliseerd systeem, maar een gecentraliseerd systeem. Het is nu zo ingericht dat al onze medewerkers via ons online portaal een cursus kunnen boeken. Dit is rechtstreeks gelinkt aan het systeem van Mikrocentrum en werkt probleemloos." Men is unaniem van mening dat inschrijven voor een cursus soepel verloopt en dat de kosten voor de trainingen transparant zijn.

Uitvoering

De uitvoering beantwoordt bij alle referenten aan de verwachtingen. Men baseert zich hierbij op de evaluaties van de eigen medewerkers. De deelnemers zijn goed te spreken over de inhoudelijke kwaliteit en de praktijkgerichtheid: "Er is een goede balans tussen theorie en praktijk. Tussendoor wordt regelmatig geëvalueerd", "Onze medewerkers zijn goed te spreken over de uitvoering van de opleiding. Ze worden goed begeleid", "De uitvoering van de trainingen komt overeen met de afspraken. Wij hebben zelf praktijkvoorbeelden aangeleverd en we horen van onze medewerkers dat deze ook gebruikt worden tijdens de trainingen" en "We laten onze medewerkers altijd een schriftelijke evaluatie invullen. Hieruit blijkt dat de training in het overgrote gedeelte van de gevallen aan de verwachting voldoet." Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering.

Opleiders

Alle respondenten zijn (zeer) positief over de docenten. In sommige gevallen wordt om een bepaalde docent gevraagd. Meestal wordt dit gehonoreerd. In andere gevallen vinden de opdrachtgevers dit niet nodig. Eén van de respondenten zegt hierover: "Ik neem aan dat het zeker mogelijk is om bij een training naar een specifieke docent te vragen. Wij vinden dit niet nodig, omdat uit de evaluaties blijkt dat er een grote tevredenheid heerst bij onze medewerkers over de docenten van Mikrocentrum." Daarnaast zegt men nog: "We zijn heel tevreden over de docenten. Het zijn mensen uit de praktijk en ze hebben dan ook altijd een heel goede kennis van de onderwerpen waar ze les ingeven" en "De docenten zijn erg goed. Ze weten de deelnemers op de juiste manier te stimuleren en bij de les te houden."

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Enkele (zeer) tevreden respondenten: "De deelnemers krijgen door Mikrocentrum ontwikkeld materiaal. Het ziet er goed uit. Onze medewerkers gebruiken dit materiaal vaak als naslagwerk" en "Het soort materiaal is afhankelijk van de training. Ze krijgen een map, maar vaak ook hand-outs en andere materialen." Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: "Het cursusmateriaal ziet er goed uit, is inhoudelijk in orde, zit netjes in een map en is zeker te gebruiken als naslagwerk. We vinden het jammer dat het materiaal alleen als hard copy wordt uitgedeeld aan onze cursisten. We zouden deze materialen graag digitaal aangeleverd krijgen, zodat we dit op onze server kunnen zetten. Deze bestanden kunnen dan als naslagwerk dienen voor de cursisten."

Accommodatie

De tien geïnterviewden geven aan dat ze niet voldoende zicht hebben op de accommodatie, of dat hun eigen accommodatie voor de trainingen wordt gebruikt.

Natraject

Over het natraject zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. De opleidingen worden meestal afgerond met een bewijs van deelname en bij een klein deel van de trainingen moet een toets worden afgelegd om een certificaat te behalen. Aan het bewijs van deelname worden wel eisen gesteld. Een cursist moet minstens 70% van de tijd aanwezig zijn geweest, anders wordt het niet uitgereikt. De afwezigheid van een deelnemer, wordt altijd teruggekoppeld naar de opdrachtgever. Na afloop van een training vindt er een schriftelijke evaluatie plaats die naar de opdrachtgever wordt gestuurd. Als dit nodig is, wordt de evaluatie met de opdrachtgever besproken. Enkele uitspraken over het natraject: “De cursussen worden geëvalueerd en teruggekoppeld. Na de cursus is er geen verdere begeleiding. Meestal is dit niet nodig, hoewel er wel trainingen zijn waar wij het prettig zouden vinden als de deelnemers na afloop begeleid zouden worden op hun werkplek” en “We zijn heel tevreden. Er is normaal gesproken geen begeleiding na de training. We hebben onlangs een handboek geschreven naar aanleiding van een training en toen heeft de docent wel achteraf materiaal aangeleverd om het handboek te completeren.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) positief. De bereikbaarheid is naar wens, evenals de informatievoorziening. “Men is prima bereikbaar en ondersteunt ons heel goed. Ze helpen ons zelfs met subsidieaanvragen voor de opleidingen”, “Ze komen hun afspraken na. Klachten hebben we nog niet gehad. Door het regelmatige contact wordt alles gaandeweg opgelost. We zijn bijzonder tevreden en ik kan werkelijk geen verbeterpunten bedenken” en “De communicatie verloopt soepel. De facturen ontvangen we op tijd en zonder fouten. We hebben een afwijkend boekjaar, maar hier wordt goed rekening mee gehouden.”

Relatiebeheer

Mikrocentrum is proactief in het relatiebeheer. De opdrachtgevers ontvangen regelmatig een nieuwsbrief en worden hiermee op de hoogte gehouden van allerlei nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast hebben ze een High Tech Platform. Een collectief van een paar honderd bedrijven uit de technische maakindustrie. Eén van de doelen is het delen van kennis tussen deze ondernemingen. Dit wordt erg op prijs gesteld. Eén respondent meldt: “We hebben veel contact met elkaar. We krijgen een nieuwsbrief, maar ook onze contactpersoon meldt het als er nieuwigheden zijn.” Dit alles maakt dat de respondenten positief tot zeer positief zijn over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs-kwaliteitverhouding is naar de mening van de referenten in orde. Men noemt de prijzen van Mikrocentrum ‘marktconform’. Sommigen hebben de prijzen in het voortraject ook met andere aanbieders vergeleken. Zo zegt één referent: “We vergelijken ieder half jaar de prijzen en de opleidingen die worden aangeboden. Ze komen iedere keer op een heel positieve manier uit die vergelijking.” Allen geven een positieve score op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Eén van de geïnterviewden geeft een neutrale score. Hij geeft het volgende verbeterpunt op: “We zouden graag zien dat er meer gedigitaliseerd werd, bijvoorbeeld het cursusmateriaal.” De resterende respondenten zijn (zeer) tevreden over de opleidingen van en de samenwerking met Mikrocentrum. Als pluspunt van de organisatie benoemt een referent dat ze goed luisteren naar de wensen en behoeften van de klant en dat ze dit goed weten om te zetten naar een opleidingsprogramma met een praktische toepasbaarheid. Er worden geen verdere verbeterpunten genoemd. Allen zijn desgevraagd bereid de opleidingen aan te bevelen aan anderen. Een greep uit de opmerkingen: “Eén van de sterke kanten is de kennis van de docenten. Ze staan heel dicht bij ons als bedrijf. Door hun vakinhoudelijke kennis kunnen ze voorbeelden uit ons bedrijf toepassen in de trainingen” en “Ze geven functiegerichte opleidingen en tonen daarbij grote kennis van ons bedrijf.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③				50%	30%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tien referenten die hun medewerking hebben verleend aan dit onderzoek naar trainingen met een open inschrijving, geven aan dat er sprake is van een langdurige relatie met Stichting Mikrocentrum Nederland (hierna te noemen: Mikrocentrum). De respondenten zijn tevreden over de opleidingen zelf, maar ook over het handelen van het instituut. Het opleidingsaanbod bestaat uit een grote variatie van technische vakopleidingen. Deze opleidingen sluiten heel goed aan bij de werkzaamheden. Verder zijn alle referenten te spreken over de manier van handelen van het instituut. Enige uitspraken hierover: "We zijn erg tevreden over de kennis van de docenten en de medewerkers. Ook als we lastminute nog een cursus willen regelen, doen ze er alles aan om ons te helpen", "De opleidingen passen prima bij ons bedrijf. Een groot voordeel vinden we, dat ze ook maatwerktrainingen kunnen aanbieden" en "Ze zijn proactief en niet met de focus op verkoop, maar in ondersteuning. Ze denken heel goed en probleemoplossend met ons mee." De inschrijvingen gebeuren allemaal online. Soms via de website van het instituut en soms via een eigen systeem. De hoeveelheid deelnemers varieert sterk per bedrijf. Het aantal loopt uiteen van vier tot honderden per jaar. Uit de scores blijkt dat alle geïnterviewden tevreden of zeer tevreden zijn over de contacten, voorafgaand aan een traject.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Hierover zegt men: "Mikrocentrum heeft een breed cursusaanbod. Dit cursusaanbod is niet alleen divers, maar ook op meerdere niveaus. Onze monteurs worden door hen opgeleid maar ook onze managers", "We ontvangen ieder jaar een nieuwe opleidingsbrochure. Onze accountmanager brengt deze persoonlijk, en geeft aan welke trainingen voor ons interessant kunnen zijn" en "Ze hebben een gevarieerd opleidingsprogramma. Voor 70% maken we gebruik van de standaardopleidingen, de resterende trainingen zijn gedeeltelijk of compleet maatwerk." Alle referenten zijn tevreden over de afwerking van de financiële kant van de opleidingen. De gemaakte afspraken worden schriftelijk bevestigd en de facturatie komt altijd overeen met deze afspraken.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn de respondenten positief; een ruime meerderheid is zelfs zeer positief. Daarbij baseert men zich onder meer op de feedback van de deelnemers. Enkele citaten: "De opleidingen komen overeen met de beschrijvingen in de opleidingsbrochure en zijn heel afwisselend", "Onze medewerkers zijn heel tevreden over de manier waarop de trainingen worden uitgevoerd. Ze zijn meestal heel afwisselend, dit wel afhankelijk van het soort cursus. Sommige cursussen brengen met zich mee, dat ze meer theoretisch zijn" en "Ik ontvang veel positieve geluiden van de cursisten. Twee van onze medewerkers hebben voor de eerste keer meegedaan aan een cursus van Mikrocentrum. Beiden waren heel aangenaam verrast over de inhoud en de uitvoering." Wanneer de cursus is afgelopen, vullen alle deelnemers een schriftelijke evaluatie in. Deze wordt gedeeld met de opdrachtgever. In sommige gevallen wordt de evaluatie besproken, maar in de meeste gevallen gebeurt dat alleen wanneer hier aanleiding toe zou zijn.

Opleiders

Alle deelnemers zijn positief over de docenten. Ook hier baseert men zich onder meer op de feedback van de deelnemers. De tevredenheid heeft onder andere betrekking op de manier van lesgeven en de afwisseling tussen theorie en praktijk. De docenten zijn ervaringsdeskundigen en kunnen hierdoor inzoomen op de problematieken waar de deelnemers mee te maken hebben en weten vaak een goede oplossing voor de problemen aan te dragen. Enkele respondenten verklaren hierover het volgende: "Inhoudelijk en didactisch zijn de docenten heel goed. Ze spelen in op de vragen van de deelnemers, zonder hierbij de hoofdlijn uit het oog te verliezen", "De docenten zijn heel goed thuis in de materie. Hierdoor is het ijs snel gebroken" en "De cursisten worden adequaat begeleid door de docent en er wordt goed ingespeeld op vragen. Dit wordt zeer gewaardeerd door onze medewerkers." In sommige gevallen heeft de opdrachtgever invloed op de docent die wordt ingezet tijdens de training. Overigens vinden de referenten waarbij dit niet het geval is, dit geen probleem.

Trainingsmateriaal

Eén referent onthoudt zich van een score, omdat hij te weinig zicht heeft op het trainingsmateriaal. De overige negen zijn tevreden tot zeer tevreden en melden onder meer: "Onze deelnemers krijgen een map met cursusmateriaal. Dit materiaal is ontwikkeld door Mikrocentrum. We ontvangen alleen positieve geluiden over het trainingsmateriaal. In de praktijk worden deze mappen veel gebruikt als naslagwerk" en "Het cursusmateriaal is een combinatie van informatie van het instituut en informatie van ons eigen bedrijf. We hebben specifieke processen die we verwerkt willen zien in het trainingsmateriaal. We merken dat deze samengestelde mappen veel gebruikt worden als naslagwerk."

Accommodatie

Twee referenten onthouden zich van een score, omdat er te weinig zicht is op de accommodatie. In de meeste gevallen wordt er zowel van een eigen locatie gebruik gemaakt, als ook van de locatie van Mikrocentrum. De verhouding hiervan verschilt sterk per onderneming. Het opleidingsinstituut is nog niet zo lang geleden, iets meer dan een jaar volgens de respondenten, verhuisd naar een nieuwe locatie. Deze locatie is naar ieders tevredenheid. De lokalen zijn ruim, goed en volledig ingericht. Er zijn meer dan voldoende parkeerplaatsen aanwezig. Enige uitspraken hierover: "Op basis van de evaluaties merken we dat onze medewerkers de locatie van Mikrocentrum heel prettig vinden. Ze zijn vorig jaar naar een nieuw pand gegaan. Het ziet er goed verzorgd en strak uit" en "We krijgen positieve feedback over de locatie. Als de cursus op locatie van het instituut is, wordt er door hen catering verzorgd. Dit valt duidelijk in de smaak bij onze medewerkers."

Natraject

De meeste geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Het is afhankelijk van de training zelf hoe deze wordt afgesloten. Meestal is het een bewijs van deelname, maar in sommige gevallen moet er een toets worden afgelegd. Er vindt altijd een evaluatie plaats aan het einde van de training, die naar behoefte wordt besproken met de opdrachtgever. Soms zijn deze evaluaties aanleiding om veranderingen in de training door te voeren. De resultaten van de trainingen zijn in veel gevallen merkbaar in de praktijk. De referenten zeggen het volgende over het natraject; "Onze medewerkers worden op basis van hun functie en functioneren ingeschreven voor een training. We zien dat deze trainingen vaak in de praktijk worden gebracht. Een goed voorbeeld hiervan is machineveiligheid. Nadat onze medewerkers deze training hebben gevolgd, is er duidelijk een beter begrip waarom machineveiligheid nodig is en zijn onze mensen hier veel alerter op" en "Eén van onze medewerkers heeft de training "troubleshooting" gedaan. Na afloop zien we dat hij de situatie heel anders analyseert en ook met gerichte oplossingen komt." Eén geïnterviewde geeft een neutrale score op dit onderdeel, omdat hij vindt dat er niet echt sprake is van een natraject.

Organisatie en Administratie

Alle respondenten zijn positief tot zeer positief over het organisatorische en administratieve handelen van Mikrocentrum. De bereikbaarheid is goed, de afspraken worden nagekomen en problemen worden opgelost. Enkele referenten verklaren hierover: "We zijn heel tevreden. De medewerkers zijn per telefoon en per mail goed bereikbaar. De administratieve afwerking is volgens afspraak. Incidenteel sluipt er bijvoorbeeld in een factuur een foutje, maar als we hierover bellen, wordt dit direct opgelost", "Administratie is mensenwerk. Er kan altijd iets misgaan, maar we komen hier altijd goed uit. We hebben regelmatig contact", "Onze contactpersoon is heel goed bereikbaar. Als hij er niet is en ik laat een bericht achter, word ik heel snel teruggebeld" en "De medewerkers zijn goed bereikbaar. De gewenste informatie is volgens afspraak. Incidenteel moet je nog een keer bellen om bepaalde informatie te verkrijgen, maar dit is te verwaarlozen. Alles wordt goed afgewerkt, ook de facturen."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle respondenten tevreden; tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score op dit onderdeel. Uit de gesprekken blijkt dat er regelmatig contact met Mikrocentrum is en dat zij klantgericht handelen. De meeste geïnterviewden werken met een vaste contactpersoon bij het instituut. De contacten buiten de trainingsmomenten om zijn goed. Iedereen wordt op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen door een nieuwsbrief. Daarnaast worden regelmatig seminars gehouden. Eén respondent licht toe; "Het contact is heel goed. We worden goed op de hoogte gehouden over nieuwe ontwikkelingen. Als er nieuwe trainingen zijn, die voor ons interessant kunnen zijn, worden we hierover gebeld en vaak komt onze contactpersoon persoonlijk toelichten, waarom de nieuwe training goed bij ons zou passen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs en de kwaliteit zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De respondenten vinden de prijzen marktconform. Enkele uitspraken hierover: "We hebben het afgelopen jaar de prijzen vergeleken met andere instituten. Hieruit bleek dat de tarieven voor de cursussen niet afwaken van die van de andere opleidingsinstituten. Op basis van de prijzen en onze tevredenheid in het algemeen, hebben we weer voor Mikrocentrum gekozen" en "De dienstverlening is heel goed. Qua prijs zitten ze aan de bovenkant van de markt, maar het totaalplaatje is goed. Wel vinden we dat het niet duurder mag worden, want dan is het niet meer marktconform."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de opleiding en de samenwerking. Hierover wordt het volgende gezegd: “De functiegerichte opleidingen die ze bieden, bevallen ons erg goed. We zijn heel tevreden over onze samenwerking”, “Ze weten wat er binnen ons bedrijf speelt en denken echt mee” en “De proactieve houding van Mikrocentrum ervaren we als heel prettig. Ze weten hoe onze onderneming in elkaar zit en spelen hier heel goed op in.” Als verbeterpunten worden de volgende punten naar voren gebracht: “Bij sommige opleidingen vinden we het jammer dat deze niet méér praktijkgericht zijn. Daarmee bedoelen we dat we het prettig zouden vinden als een gedeelte van de opleiding zich zou verplaatsen naar de werkvloer. Onze werknemers kunnen dan zien hoe de theorie in praktijk kan worden toegepast” en “We ontvangen pas op het laatste moment een mail met de data en de tijden. Wij zouden deze gegevens graag eerder online kunnen inzien, zodat we hier beter op kunnen anticiperen.” Alle respondenten melden tot slot dat zij Mikrocentrum zouden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Stichting Mikrocentrum Nederland op 09-06-2020.

Algemeen

Als onafhankelijke kennis- en netwerkorganisatie ondersteunt Mikrocentrum al meer dan 50 jaar de technische maakindustrie. Dat doet zij binnen drie pijlers: opleiden, ontmoeten en ondernemen. Binnen vijftien technische vakgebieden biedt Mikrocentrum 170 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 200 freelance docenten heeft men aan zich weten te binden zodat Mikrocentrum haar portfolio op een goede manier kan vullen en uit kan rollen. Binnen het 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 december 2018 verhuisd naar een hypermodern pand van 4.500 vierkante meter in Veldhoven. Naast een auditorium en twaalf leslokalen is er ook veel aandacht geschonken aan de praktijkruimtes. Helaas heeft de pandemie grote gevolgen. De afgelopen maanden heeft alles stil gelegen. Op dit moment wordt er opgestart met kleine aantallen cursisten die volledig volgens de juiste protocollen worden begeleid. Naast basisregels hanteert Mikrocentrum een plus-servicepakket. Dat houdt onder meer in dat deelnemers gedurende de looptijd van een training over een eigen tafel beschikken waarop alles gedurende de uitvoering wordt neergezet. Waar mogelijk past men online varianten aan scholing toe. Maar, omdat Mikrocentrum technisch hoogwaardige en specialistische opleidingen aanbiedt, zijn deze moeilijk op een andere manier dan 'live' uit te voeren. Op dit moment onderzoekt men vooral vormen van hybride varianten. Examinering voor branche erkenningen hebben prioriteit en probeert men zoveel mogelijk door te laten gaan. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Mikrocentrum voor de komende periode voldoende geborgd.

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 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 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