

Klanttevredenheidsonderzoek

Tetrix Bedrijfsopleidingen

02-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Tetricx Bedrijfsopleidingen 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	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 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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering④				50%	40%
Opleiders⑤				40%	40%
Trainingsmateriaal⑥			10%	10%	20%
Accommodatie⑦				10%	40%
Natraject⑧				50%	30%
Organisatie en Administratie⑨			10%	40%	40%
Relatiebeheer⑩				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⓪		10%		30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal ①				40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Een referent heeft geen zicht op de uitvoering
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ⑥ Zes referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑦ Vijf referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑧ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject
- ⑨ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑩ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⓪ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding
- ① Een referent heeft geen zicht op het totaal

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Van de gesproken referenten die aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Tetrix Bedrijfsopleidingen (hierna Tetrix te noemen) hebben meegewerkt, is er een die geen score kan geven op alle onderdelen. De informatie waarover deze beschikt, is onvoldoende om een waardeoordeel te kunnen geven. De overige negen tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject zoals Tetrix dit aanbiedt. Men beschikt vaak over een vaste contactpersoon met wie men goed kan schakelen en die eveneens weet te anticiperen op de vraag.

Daarnaast geven meerdere referenten aan dat de nabijheid van een van de locaties van Tetric ook een rol speelt. “We kennen hen vanuit ons netwerk. Tetric heeft een goede naam. We hebben nauwe contacten en komen regelmatig bij elkaar over de vloer” en “Onze vestigingen zijn gevestigd in hetzelfde pand. Daardoor hebben we korte lijnen en is het logisch om samen te werken”, geven twee referenten als verklaring. Daarnaast is er een aantal opleidingsinstituten die gebruikmaken van de faciliteiten en de kennis van Tetric voor hun studenten: “We hebben al jaren met elkaar contact. De betrokkenheid van hen bij onze leerlingen is groot. Tetric verzorgt lessen in het kader van de praktische vaardigheden” en “Wij vormen eigenlijk een driemanschap tussen een bedrijf, onze opleiding en Tetric. Gezamenlijk bekijken we wat een student nodig heeft”, melden twee anderen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals Tetric dat samenstelt, sluit goed tot zeer goed aan op hetgeen in het voortraject is besproken, aldus de referenten. “We hebben een samenwerkingsconvenant op hoofdlijnen. In de praktijk blijkt dat we steeds meer met elkaar gaan samenwerken”, verklaart een geïnterviewde. Een volgende: “We hebben geen vast contract maar we bepreken heel veel zaken met elkaar om de kwaliteit van het onderwijs naar een hoger niveau te tillen.” Een derde respondent deelt mee dat Tetric heel goed kijkt waar een betreffende leerling behoefte aan heeft: “Dan zorgen zij ervoor dat een bepaald niveau wordt behaald zodat het voor ons rendabel is.” Ook blijkt uit de gesprekken dat beide partijen een barter-overeenkomst hebben. “Dat is voor ons beiden heel verdienstelijk in het kader van onze samenwerking”, verklaart een referent daarbij. Tevens geeft men aan het kostenplaatje helder te vinden.

Uitvoering

De uitvoering van de trajecten kent louter positieve en zeer positieve reacties. Uit de gesprekken blijkt dat er goed wordt gekeken naar wat een leerling nodig heeft. Tetric weet daarop te anticiperen. Zoals enkelen verklaren: “Ter plekke is de training uitgelegd en de trainer heeft daaraan voorafgaand een heel plan opgesteld”, “Wanneer iemand nieuw bij Tetric binnenkomt, wordt deze goed begeleid”, “De cursus zelf duurde een dag. Bij binnenkomst was er allereerst een ontvangst waarbij werd geïnventariseerd wat iedereen wilde bereiken en werden de verwachtingen besproken” en “Onze leerlingen werden voorbereid op de Proeve van Bekwaamheid. In dat traject heeft Tetric extra ondersteuning geboden.” Daarnaast merken enkelen nog op: “Alles is goed afgestemd op de werksituatie van de student” en “De markt schreeuwt om techniek mensen. Dat bindt ons aan een gezamenlijk doel.”

Opleiders

Voor de opleiders is er (heel) veel lof. Een van de referenten vertelt: “Bij Tetric is er ook veel expertise op het gebied van het puberbrein waardoor we de studenten binnen kunnen houden. Tetric anticipeert daarop door bijvoorbeeld hybride vormen aan te bieden. Omdat we steeds nauwer samenwerken, zorgen we voor optimale ondersteuning en begeleiding. Tetric speelt hierbinnen een grote rol.” Daarnaast geeft men de volgende kenmerkende citaten: “De begeleiders zijn inhoudelijk sterk en goed gericht op de techniek”, “De instructeur is klantvriendelijk en professioneel”, “Ik zou hen willen typeren als professioneel en deskundig. Als iemand nieuw binnenkomt, wordt dat goed opgepakt”, “We hebben regelmatig overleg; ook met onze eigen docenten. Tetric zorgt voor experts op het gebied van de praktische uitvoering” en “De begeleider heeft veel deskundigheid en praktijkervaring.” Twee referenten staan er te ver vanaf om een oordeel te geven.

Trainingsmateriaal

Zes referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een mening op dit onderdeel. Eén van hen is neutraal en verklaart het materiaal wat standaard te vinden. “Ik beoordeel hen wel als klantgericht maar dan mag het materiaal daarop meer worden afgestemd”, zegt hij erbij. De overige drie tonen zich (zeer) tevreden en merken het volgende op: “Alles is praktijkgericht. Voor de werkplaats wordt regelmatig nieuwe apparatuur aangeschaft. De studenten werken aan projecten en de computerprogramma’s sluiten daarop aan. Het geeft echt een surplus aan onze eigen opleiding”, “Voor het examen wordt er door de docent speciaal getraind op de praktijk en de inzet van de materialen” en “De leerlingen krijgen een klein boekje dat onderdeel is van de totale opleiding.”

Accommodatie

Vijf van de tien referenten hebben zicht op de locaties van Tetrix en zijn (zeer) te spreken over alle aanwezige faciliteiten. Dat oordeel heeft onder andere betrekking op zaken als machines en technische producten maar ook op de nabijheid van de locatie bij de opdrachtgever en bijvoorbeeld de catering. Enkelens melden dat men makkelijk bij elkaar binnenloopt omdat beide partijen in hetzelfde pand gevestigd zijn. Zoals een van hen verklaart: "Alles is aanwezig en functioneert prima." Ook blijkt dat Tetrix de veiligheidsmaatregelen die vereist zijn, goed in acht neemt. Vijf respondenten hebben geen zicht op de accommodatie en hebben van de leerling ook geen terugkoppeling ontvangen. Daarom onthouden zij zich van een oordeel.

Natraject

Twee referenten hebben geen zicht op het natraject waarbij een van hen meldt dat trajecten in elkaar overvloeien. De resterende acht respondenten tonen zich op dit onderdeel tevreden en zeer tevreden. Uit meerdere interviews blijkt dat er korte lijnen zijn en dat men geregeld met elkaar om de tafel zit. "Wij evalueren op regelmatige basis waarbij de docenten onderling ook contact met elkaar hebben", "Ik weet dat er contact is met onze leidinggevenden. Als HR word ik alleen ingeschakeld bij problemen", "We voeren de trajecten echt gezamenlijk uit en hebben afspraken over wie welke rol in de begeleiding pakt", "We communiceren heel vlot en direct met elkaar. Evaluaties doen we zelf intern en Tetrix doet dat ook. Mocht daar iets uitkomen, dan wordt onmiddellijk actie ondernomen", zijn enkele reacties ter toelichting. Ook blijkt dat een trainer aan het eind van een dag even kort contact opneemt met de opdrachtgever. Over de resultaten die worden behaald, mede door de inspanning van Tetrix, zijn allen positief. Leerlingen slagen voor een examen, hebben input gekregen voor het optimaliseren van hun eigen werkplek en/of kunnen het geleerde toepassen in hun dagelijkse werkpraktijk.

Organisatie en Administratie

Acht van de negen referenten die zicht hebben op de organisatie en administratie zijn hierover goed te spreken. Men is van mening dat Tetrix goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Meermaals geeft men aan dat er korte lijnen bestaan en dat beide partijen elkaar snel kunnen vinden. Zoals één van hen zegt: "De communicatie is erg goed. Tetrix reageert snel. We houden elkaar aan de gemaakte afspraken. Ook is men bereid extra te investeren mocht een leerling daar behoefte aan hebben. Ons gezamenlijke einddoel is dat we de student een goede werknemer laten worden." Ook blijkt uit de interviews dat alles tijdig wordt toegestuurd en, voor zover referenten daar zicht op hebben, de facturering in orde is. Een respondent is neutraal en zegt: "Er is soms wel gedoe over een certificaat. Ik denk dat Tetrix stappen richting digitalisering kan zetten."

Relatiebeheer

Het door Tetrix gevoerde relatiebeheer wordt door allen als positief en zeer positief bestempeld. De referenten geven aan dat ze een of meerdere contactpersonen hebben met wie zij een goede relatie onderhouden. Typeringen als 'klantvriendelijk', 'servicegericht' en 'flexibel', komen meermaals aan bod. Daarnaast schetst men nog: "Het gaat op een hele natuurlijke manier", "Ik word om de zoveel tijd gebeld", "Ik heb contact met meerdere vestigingen en dat loopt goed" en "Naast mijn vaste aanspreekpunt voor de logistiek, zijn er korte lijnen naar de trainer." Ook is een aantal referenten van mening dat een actief relatiebeheer voor hen niet nodig is. Zij weten Tetrix zelf te vinden wanneer daar behoefte aan is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en een vierde is neutraal. Hij baseert zijn oordeel met name op de hoge prijs. "Als tussenpersoon heb ik gehoord dat mijn klant heel tevreden is", verklaart een tevreden referent. Ter illustratie nog enkele citaten: "Ik ben van mening dat Tetrix veel waarde levert. Het is geen partij voor uurtje-factuurtje", "Het is een gedegen opleiding die veel geld kost. Maar ik vind het een prima prijs", "Ik denk dat het marktconform is" en "Het is gewoon goed. Wij krijgen er veel waarde voor terug."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek, luidt de conclusie dat alle referenten, die een oordeel kunnen vormen over de opleidingen en de samenwerking, tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal. Zij benoemen de volgende positieve kenmerken: “De kennis van onze interne cultuur is een pre”, “Zij zijn net zo betrokken bij een student als wij. Zij leveren echt de gewenste ondersteuning”, “Tetrix helpt de leerlingen naar hun niveau”, “Er is veel kennis aanwezig. Tetrix denkt niet alleen mee maar ook vooruit door ons uit te dagen wat onze wensen als bedrijf zijn”, “De communicatie en de korte lijnen”, “We werken echt als partners samen op basis van gelijkwaardigheid”, “Ik ervaar hen als klantgericht” en “Tetrix heeft een grote mate aan expertise, is transparant en makkelijk benaderbaar.” Naast de eerder in dit rapport gemelde tips, heeft een enkeling ook nog de volgende opmerking: “Kijk naar de punten op de ‘i’ ten aanzien van de communicatie” en “Blijf dynamisch en actueel. Waar kan een opleiding nog verbeterd worden.” Een aantal respondenten spreekt tot slot de verwachting uit de samenwerking nog verder te kunnen optimaliseren en allen geven aan bereid te zijn om de maatwerktrajecten van Tetrix aan te bevelen aan anderen. Daar melden enkelen bij dat zij dit ook al hebben gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ③ Zes referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals Tetrax dat vormgeeft bij trainingen met een open inschrijving, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Sommigen geven aan dat zij als partners samenwerken, bijvoorbeeld bij de invulling van opleidingen. "Wij kennen hen al jaren. Via de mail worden we op de hoogte gebracht. Twee kandidaten van ons bedrijf kwamen ervoor in aanmerking. Vervolgens hebben we gesprekken gevoerd", zegt een geïnterviewde. Anderen melden dat zij Tetrax uit het netwerk hebben leren kennen. "We kijken naar meerdere aanbieders en wat zij kunnen leveren. Dan kiezen we wat het beste past bij de vraag", verklaart een tweede. Daarnaast melden twee opdrachtgevers nog het volgende: "Voorheen namen we standaard opleidingen af. Sinds we onze werkplaats niet meer actief gebruiken, omdat we deze diensten geoutsourcet hebben, gaan er nog incidenteel medewerkers naar Tetrax. Zij hebben echt een ambacht dat ze aanbieden" en "Tetrax snapt wat wij nodig hebben. Wij schrijven kandidaten in en wanneer er voldoende aanmeldingen zijn, wordt er een groep gestart." Enkele cursisten vertellen dat zij al eerder positieve ervaringen hebben opgedaan of dat zij Tetrax via internet hebben gevonden.

Opleidingsprogramma

Het programma zoals men dat op de website, via de mail of via een apart voorstel heeft ontvangen, is voor allen helder en duidelijk. Een cursist vertelt: “Een keer per jaar mag ik een cursus uitkiezen van mijn werkgever. Ik heb me meteen bij Tetrix opgegeven.” Een tweede: “Ik wil altijd graag het naadje van de kous weten. Ik heb vooraf nog gebeld, ben goed te woord gestaan en vervolgens was alles duidelijk.” Opdrachtgevers melden onder meer dat zij Tetrix waarderen als gesprekspartner. “Met mijn collega heb ik gekeken wat de behoefte was en vervolgens contact opgenomen. We konden nog allemaal vragen stellen en hebben daarna de formulieren meegenomen en ingevuld” en “Wij doen jaarlijks intern een inventarisatie om het niveau van de medewerkers te verhogen. Elke keer ontvangen we een aparte offerte en die is helder genoeg”, vertellen twee van hen.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen of opleidingen stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Sommige opdrachtgevers delen mee dat ze nog nooit klachten van de medewerkers hebben ontvangen. Anderen baseren hun mening op de feedback van de leerlingen die onder meer wordt aangeduid als zijnde dat er een duidelijk programma is, dat zij praktijkgerichte lessen ontvangen en dat er voldoende persoonlijke aandacht en begeleiding is. Enkele citaten ter toelichting: “Je krijgt echt een goed gevoel bij het doel waar je voor aan het leren bent. Het sluit goed aan”, “Trainingen leiden echt tot resultaat. De medewerkers hebben beiden een project meegekregen dat zij in opdracht van ons bedrijf hebben uitgevoerd”, “Er is een keer een training gecancelld vanwege te weinig deelnemers. Tetrix denkt dan echt mee in oplossingen”, “Het geheel wordt conform afspraak uitgevoerd” en “We werken prettig met elkaar samen omdat Tetrix aansluit op onze behoefte en het niveau. Ook de adviserende rol weten zij goed te pakken.” Een deelnemer heeft nog wel een tip: “Er is mij verteld dat ik zonder kennis zou kunnen beginnen. Maar er kwam wel de nodige terminologie aan bod waar ik nog nooit van had gehoord. Ik zou in de folder of op de website wel vermelden dat enige technische basiskennis wordt aanbevolen.”

Opleiders

Drie referenten hebben zelf geen zicht op de opleiders en/of te weinig feedback ontvangen. Daarom onthouden zij zich van een oordeel. Enkele cursisten geven het volgende aan: “De begeleiding is goed waarbij de een wat meer aanspreekt dan de ander” en “Mijn begeleider heeft heel veel ervaring. Deze is perfect. Je krijgt praktische tips en tricks mee.” Eén van de opdrachtgevers merkt op dat de docent van Tetrix zeer goed is beoordeeld. Hij maakt daarbij wel een kanttekening: “De lessen waren erg gericht op processen die zich in een fabriek afspelen. Ik zou Tetrix adviseren om ook eens te kijken naar de omgeving waar de cursist zich in bevindt.” Anderen zijn vooral te spreken over het feit dat de medewerkers op een goede manier worden begeleid naar hun dagelijkse werkpraktijk. Zoals twee van hen het beschrijven: “De begeleiding gebeurt op een rustige en duidelijke manier” en “De docenten zijn vakbekwaam en enthousiast. Men heeft oog voor de leerlingen en Tetrix heeft eveneens een goede relatie met het plaatselijke bedrijfsleven.”

Trainingsmateriaal

Vier respondenten hebben een beeld van het trainingsmateriaal. Zij maken melding van de aanwezigheid van ondersteunende machines maar ook van boeken en syllabi. Sommigen hebben de theoretische materialen via school aangeschaft. Zij zijn dan ook met name tevreden over de apparatuur die bij Tetrix aanwezig is en waar ze vanuit praktijkoogpunt mee kunnen oefenen. Ook zegt een opdrachtgever: “De leerlingen maken praktijkopdrachten en werkstukken. Die zien er altijd keurig uit.” De overige zes hebben geen zicht op de materialen en geven geen oordeel.

Accommodatie

Men is goed tot zeer goed te spreken over de accommodaties van de vestigingen van Tetrix, voor zover men daar zicht op heeft. Sommige bedrijven bevinden zich in hetzelfde pand. Anderen merken op de nabijheid van Tetrix als een pre te zien. Zoals een van hen verklaart: “Alle faciliteiten die gewenst zijn, zijn ook aanwezig. Ook functioneert alles goed.” Een tweede: “Ik ben laatst bij een andere vestiging geweest. Daar zijn ze aardig aan het investeren in nieuwere banken zodat het nog beter aansluit.” Tot slot: “Er is bijvoorbeeld een goede afzuiginstallatie aanwezig, evenals de benodigde beschermingsmiddelen. Ook dat heeft Tetrix goed op orde.” Drie respondenten geven aan zij onvoldoende bekend zijn met de faciliteiten op de locatie om een mening te kunnen vormen.

Natraject

Van de negen referenten die een oordeel kunnen vormen over het natraject, zijn er twee neutraal gestemd. Dat heeft met name te maken met het feit dat er wat problemen rondom het certificaat zijn. Een deelnemer vindt het jammer dat hij geen certificaat heeft ontvangen. Een opdrachtgever vult aan dat deze om een certificaat moet leuren. "Ik weet dat de deelnemer het in de mailbox krijgt maar ik verzorg de verdere registratie intern. Ik zou Tetricx adviseren om het ook aan mij te sturen vanuit mijn rol als opdrachtgever." De overige zeven vinden dat Tetricx dit onderdeel goed op orde heeft. Sommigen geven aan dat er geen actief natraject is maar dat hoeft van hen ook niet. "Tetricx neemt contact op als daar aanleiding toe is", zegt een van hen daarover. Enkele anderen: "We hebben daar afspraken over gemaakt. Dat ligt vast in de portfoliogesprekken per leerling. Die doen we meerdere keren per jaar zodat we ook eventueel kunnen bijsturen" en "De lijnen zijn kort en het contact is laagdrempelig. Dat werkt voor ons prima zo." Allen geven aan dat zij uit de trajecten met Tetricx voldoende rendement voor het bedrijf halen. "Ik heb er veel profijt van in de praktijk. Het heeft heel erg geholpen vooral ook omdat er voor mijn machine geen standaard documentatie voorhanden is", licht een cursist desgevraagd toe.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij Tetricx in goede handen, aldus de referenten. Uit de gesprekken blijkt dat men Tetricx erg toegankelijk vindt en dat de bereikbaarheid in orde is. "We werken al zo lang samen dat we heel makkelijk schakelen", "Het hele proces loopt vloeiend. Van aanmelding tot afhandeling" en "Men komt de afspraken na en zorgt dat alles conform afspraak verloopt", zijn enkele reacties ter toelichting. Andere respondenten uiten zich in soortgelijke bewoordingen.

Relatiebeheer

De manier waarop Tetricx het relatiebeheer gestalte geeft, leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. De referenten geven aan dat zij een vaste contactpersoon hebben op wie men goed kan vertrouwen. "Het is echt fantastisch hoe dat wordt ingevuld", zegt een van hen daarbij. Een volgende: "Ik ervaar hen als erg behulpzaam." Ook melden enkelen dat zij geen vast aanspreekpunt hebben maar dat alle contacten die er zijn, vlot en soepel verlopen. "Ik vind hen service- en klantgericht en flexibel", deelt een geïnterviewde mee. Andere pluspunten die worden benoemd zijn de snelheid van handelen en de makkelijke communicatie. Een deelnemer vindt dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en onthoudt zich van een oordeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de respondenten (zeer) tevreden. Een van hen vertelt daarbij: "Wij kijken niet zozeer naar de prijs maar naar de nabijheid van een vestiging." Een volgende: "Het is erg goed. Ze zitten dichtbij, letterlijk en figuurlijk. Wij kijken niet naar andere aanbieders want de contacten zijn goed en het geheel loopt efficiënt." Anderen typeren de verhouding kort en krachtig als 'goed', 'normaal', 'netjes' en 'marktconform'. Twee referenten zeggen nog het volgende: "Ik heb in het verleden wel eens een andere partij benaderd maar bij Tetricx weet ik wat ik heb. Het is een betrouwbare partij" en "Ik vind hen wel prijzig maar ik heb er wel werk in gevonden."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot blijkt uit de interviews dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over het gevolgde opleidingstraject en de samenwerking met Tetricx. Zij benoemen onder andere de volgende positieve punten: "Ze doen wat ze zeggen en weten waar ze het over hebben", "Het is een laagdrempelige partij die de afspraken nakomt. Daarnaast neemt men geregeld nog even contact op of men nog wat kan betekenen", "Je kunt alles met hen bespreken en zij zoeken samen met jou naar de beste oplossing", "De behaalde resultaten en de open communicatie spreken mij aan", "Tetricx staat dicht op het bedrijfsleven", "Men weet wat er speelt in de markt" en "Het is echt op de praktijk gericht in een praktijkgerichte omgeving." Buiten de suggesties die al eerder aan de orde zijn gekomen, zegt men ook nog: "Laat de kwaliteit terugkomen op alle vestigingen", "Maak een online portal waar ik als opdrachtgever de voortgang kan zien. Zet daar bijvoorbeeld presentielijsten en diploma's in" en "Stuur eens een nieuwsbrief. Verspreid deze zo breed mogelijk om mensen te stimuleren om te gaan leren." Op de vraag of men bereid is om Tetricx aan te bevelen aan anderen, antwoorden allen bevestigend.

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 Tetrix Bedrijfsopleidingen op 02-05-2023.

Algemeen

Tetrix is de techniekopleider van Noord-Holland met vestigingen in Amsterdam, Den Helder, Heerhugowaard en Zaandam. Het ontstaan van Tetrix is een initiatief vanuit het bedrijfsleven in deze regio. Zij hebben hun krachten gebundeld in een stichting waarbij zij eigenaar zijn van Tetrix. De ontwikkelingen binnen de technische branches vormen het uitgangspunt voor de dienstverlening van Tetrix. Alle BBL+-opleidingen, cursussen en maatwerktrajecten sluiten dan ook goed aan op de vraag. Tetrix is met haar techniekopleidingen gevestigd op Techniekcampussen waardoor er korte lijnen zijn naar het bedrijfsleven en het onderwijs. Door deze krachtenbundeling ontstaat een ruim aanbod aan opleidingen voor de metaal- en elektrotechnische industrie en offshore. Mede dankzij de goede samenwerking, is ook het ontwikkelniveau geborgd.

Kwaliteit

De praktijkopleiders en docenten die Tetrix inschakelt, zijn afkomstig uit het bedrijfsleven. Daardoor verzorgen zij vaktechnische opleidingen die aansluiten op de behoefte. Omdat de lijnen tussen de partners kort zijn, is Tetrix actueel en kan zij goed inspelen op de behoefte van de deelnemers en leerlingen. Zowel de docenten die Tetrix in dienst heeft, als de ZZP-ers in de flexibele schil zijn experts op inhoud maar weten ook goed aan te sluiten bij de individuele student. In alle trajecten ligt de nadruk op de praktijkgerichtheid. Daarnaast spelen elementen als veiligheid en modernisering van de technische hulpmiddelen een belangrijke rol. De docenten vormen eveneens een belangrijke schakel tussen de praktijk en het onderwijs enerzijds én de individuele leerling anderzijds. Mede dankzij een goed monitoringssysteem wordt er extra aandacht besteed aan individuele wensen. Vakgroep-bijeenkomsten, zowel intern als landelijk, zorgen voor een continue stroom aan informatie-uitwisseling en kennisdeling. Evaluaties met zowel de opdrachtgevers als de deelnemers vormen de basis voor kwaliteitsmeting en borging.

Continuïteit

De komende periode staat in het teken van certificering en accreditering van alle modules volgens officiële MBO-richtlijnen, dan wel brancheorganisaties en de NLQF. Daarnaast ligt de focus op het Aanvalsplan Arbeidsmarkttekorten; oftewel: hoe zorgen de vijf technische branches ervoor, dat zij specialisten binnen de sector houden. Hierbij valt te denken aan een baan- en opleidingsgarantie voor een aantal jaren. Tevens speelt men hierbij in op een Leven Lang Ontwikkelen. Daarin wil Tetrix de komende tijd nog meer inzoomen op flexibilisering; zowel op inhoud als op onafhankelijkheid qua tijd en plaats. Daarbij maakt men gebruik van de expertise vanuit het bedrijfsleven. Zij spelen een belangrijke rol in het ondersteunen op inhoud in combinatie met toepassing van de meest actuele technologie. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals blijkt uit het voorliggende klanttevredenheidsonderzoek, heeft Tetrix een goede samenwerking met het bedrijfsleven en de opleiders in de regio. Daardoor is men goed op de hoogte van actuele vraagstukken uit de markt en weet men goed in te zoomen op de behoefte van de deelnemer(s) waarbij terdege rekening wordt gehouden met eisen vanuit het onderwijs en brancheverenigingen. Dat maakt dat Tetrix vanuit de markt wordt gezien als een betrouwbare, flexibele en servicegerichte partner die tot doel heeft het optimaliseren van het niveau van vaktechnische specialisten.

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