

Klanttevredenheidsonderzoek

itsme Industrial Automation
Opleidingen

22-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van itsme Industrial Automation 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 OPEN 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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	40%
Opleidingsprogramma③				60%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal④				60%	30%
Accommodatie				50%	40%
Natraject⑤				60%	30%
Organisatie en Administratie⑥				50%	30%
Relatiebeheer⑦				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧					20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑦ Vijf referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Acht referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Itsme Industrial Automation (hierna Itsme te noemen) hebben op verzoek van hun werkgever aan een opleiding deelgenomen. De keuze voor de opleidingen van Itsme was veelal gebaseerd op goede ervaringen in het verleden. Er wordt vaak ook op ander gebied zaken gedaan met Itsme. Enkele referenten: "Mijn leidinggevende heeft mij gestuurd. Wij bestelden er altijd spullen. Op een gegeven moment kwamen we te weten over hun opleidingspakket", "Itsme is onze partner in elektrische componenten. De opleiding was nodig in verband met mijn werk", "Een vertegenwoordiger die jaarlijks langs komt, kwam met deze cursussen. Het leek mij wel leuk", "Een aantal collega's had al eerder de opleiding gevolgd en met positieve resultaten" en "Ik heb in het verleden wel vaker trainingen gedaan bij Itsme. Dat is altijd goed bevallen."

Over het voortraject zijn alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot naar wens. Hetzelfde geldt voor de toezending van materiaal. Enkelen vertellen: "Het was snel geregeld. Ik kreeg keurig een bevestiging met alle info waar ik moest zijn, waar ik kon parkeren en waar ik me moest melden" en "Bij het materiaal zat een duidelijke toelichting over het kennisniveau en welke stukken we moesten bestuderen." Twee van de tien referenten kennen het voortraject geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. Het geeft naar de mening van de referenten een helder en correct beeld van de inhoud van de opleidingen. Enkele reacties: "Je kunt goed uit het programma opmaken wat er gaat gebeuren", "Het programma gaf genoeg informatie om te weten wat je te wachten stond, en de inhoud klopte" en "Het was een grove opzet van de dag, maar alles wat je moest weten stond erin." Iemand voegt nog toe: "Het programma was voor mij niet zo relevant. Het was voor mij namelijk maatwerk. Ik ging voor één dag voor één onderdeel." Twee referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Ze zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de balans tussen theorie en praktijk, de diepgang en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: "Het is goed bevallen. Het was een duidelijke, interactieve cursus", "Je kon ruimschoots vragen stellen en oefenen", "Je kreeg eerst een stukje uitleg van de basis en 's middags kon je dingen testen. Als je vragen had, kwam de docent bij je langs", "Je bent de hele dag bezig met het oefenen van verschillende risicoscenario's", "Het was een soort beurs die ging over toekomstmogelijkheden. Het was heel interessant. Je kon van alles vragen en kreeg heldere antwoorden" en "Het was een stukje aanvulling op mijn normale werkzaamheden. Het sloot goed aan. We kregen duidelijke uitleg over de basisstappen en hoe we programma's moeten opvragen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "De eerste dag was te makkelijk. Het was bekende kost voor mij. De tweede dag was interessanter."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid. Ook is men lovend over hun didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: "De docenten leggen het prima uit. Ze hebben er voldoende verstand van en kunnen de vragen goed beantwoorden", "De docent was vriendelijk en kon het prima overbrengen. Er waren weinig vragen waarop hij geen antwoord had", "De docent was duidelijk in zijn uitleg. Hij stond open voor discussie. Hij wist duidelijk meer dan wij" en "De docent was van mijn leeftijd en nog wat onzeker, maar dat maakte hem wel meer benaderbaar." Men is tevreden over de persoonlijke aandacht voor de deelnemer: "De docent zorgde dat ik aangehaakt was, ondanks dat ik vier dagen gemist had" en "De docenten hadden aandacht voor iedereen." Een referent voegt nog toe: "De docenten van Itsme zijn onafhankelijk van de producten en kunnen er ook weleens kritisch over zijn. Dat is bij de opleidingen van producenten zelf niet altijd het geval."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De gebruikte hardware en software zijn goed in orde: "Ze hebben laptops beschikbaar en er was een scherm aanwezig. Alles doet het", "Er stond een klein stukje van een machine opgesteld. Dat werkte goed" en "Er waren zeven tot acht stations aanwezig. Je kon aan de hand van een boek naar storingen zoeken. Ik ben tegen niets aangelopen wat niet in orde was." Er is ook sprake van boeken, cursusmappen en digitale informatiedragers. Het materiaal is naar de mening van de referenten geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: "Alle informatie en theorie stonden op de USB stick", "Ik heb in het begin nog regelmatig in het boek gekeken. Dat was echt nodig, dus goed dat dat er was" en "Ik gebruik de map nog steeds om dingen in op te zoeken. Er kwamen veel dingen aan bod die ik tot dan toe gemist had." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Ik wil dingen liever online, maar je kreeg het allemaal op papier." Eén ander kent geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Voor de accommodatie geven allen een score 'vier' of 'vijf'. Men is tevreden over de bereikbaarheid, de parkeergelegenheid en de catering: "Het is bijna naast de snelweg. De receptioniste vangt je goed op. De lunch is lekker. Het is tot in de puntjes geregeld" en "Het is goed bereikbaar. Je kunt aan de overkant parkeren. De catering is heel verzorgd." Ook de lesruimten en de voorzieningen zijn naar wens: "Het praktijklokaal is goed ingericht en ziet er netjes uit", "Het lokaal was ruim genoeg en voorzien van genoeg testopstellingen waar je in tweetallen mee kon oefenen" en "De ruimte was fris en prettig."

Natraject

Alle referenten die het natraject een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. In sommige gevallen is er sprake van een eindtoetsing. Een referent: "De test bestond uit meerkeuzevragen en was gebaseerd op de behandelde technieken." Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij een evaluatieformulier aangeboden hebben gekregen en/of dat er een mondelinge eindevaluatie heeft plaatsgevonden. Eén referent geeft geen oordeel over het natraject, bij gebrek aan informatie. Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "We hebben er zeker iets aan gehad. We hoeven minder na te denken en te vragen. We hebben onze doelstellingen bereikt", "Het heeft aan mijn verwachtingen voldaan. Ik heb geleerd wat ik wilde leren", "Het was een goede opfrisser", "Het was een goede kennismaking met de programmeeromgeving van de leverancier", "De modules en onderwerpen ken ik nu vlekkeloos" en "Het is een goede basis. Het heeft echt toegevoegde waarde."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten die op dit punt een score toekennen goed te spreken. Men is lovend over de accuratesse en de snelheid van handelen. Enkele reacties: "Ze antwoorden snel, je hoeft nergens op te wachten en alles is goed geregeld", "Je krijgt netjes een bevestiging en de lessen beginnen op tijd" en "Alles is aanwezig en perfect in orde. Ik heb er niets op aan te merken." Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Alle referenten die hun mening uitspreken over het relatiebeheer, zijn er (zeer) tevreden over. De helft van de geïnterviewden onthoudt zich van het geven van een score, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer. Itsme verstuurt met enige regelmaat mailing en legt bezoeken af. "Je krijgt af en toe een mailtje met het opleidingsaanbod en de nieuwe cursusdata", "Ze komen zo nu en dan langs om over vervolgoopleidingen te spreken", "Je krijgt heel gedetailleerd uitleg. Ze hebben een prima servicehelpdesk. Ze houden je goed op de hoogte van welke cursussen ze in de toekomst gaan geven" en "Je bent niet zomaar een nummer. Ze stellen cursussen voor die aansluiten op wat je al hebt gedaan."

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts twee van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score toe. Zij tonen zich zeer tevreden en zeggen ieder: "Volgens mij klopt de prijs wel met wat je ervoor krijgt" en "Zeker vergeleken bij andere aanbieders is het niet gek." Acht geïnterviewden geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Itsme zijn de referenten zonder meer positief. Gevraagd naar de sterke kanten van Itsme, prijzen zij het bureau allereerst om de kwaliteit van de uitvoering en de docenten: "Ze pakken de basis en dat is ook juist wat wij willen", "Er was een duidelijke afstemming tussen theorie en praktijk", "Wat mij vooral goed is bevallen, was de openheid van de docent en het feit dat hij op alle vragen antwoord had. En als je het niet begreep, legde hij het nog een keer uit", "Alles werd stap voor stap doorgenomen", "De docent toonde interesse in ieders voorgeschiedenis en probeerde de lesstof voor iedereen begrijpelijk te maken" en "Er was ook ruimte voor vragen buiten de directe cursusstof om. Niets werd afgeketst. Er werd steeds samen gezocht naar een antwoord." Verder voegt men nog toe: "De uitwisseling met anderen die ook risicoanalyses doen heeft mij veel nieuwe inzichten opgeleverd" en "Het was gezellig en informatief." Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de open opleidingen van Itsme aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met itsme Industrial Automation Opleidingen op 22-05-2023.

Algemeen

itsme is een internationale bedrijvengroep van drie organisaties. Gezamenlijk biedt de bedrijvengroep innovatieve techniek en distributie aan industrie, machinebouw, modulebouw en industrieel installateurs. itsme is industrieel marktleider en levert elektrotechnische en mechanische componenten. De naam itsme staat voor Industrial Technology and Supply for Mechanical and Electrical. De bedrijven die onder itsme vallen zijn gevestigd in Nederland, België en Spanje. Met itsme-specialisten en een gevarieerd aanbod richt de totale organisatie zich op industriële eindgebruikers. Voor de opleidingsactiviteiten is itsme Industrial Automation opleidingen in het leven geroepen. Met kennis en expertise profileert men zich als een betrokken en professionele partner. Het aanbod is breed en varieert van opleidingen, trainingen, cursussen en workshops. Daarnaast biedt men eveneens applicatiegerichte incompany- en maatwerktrainingen waarbij men inspeelt op specifieke problemen. Het kennis- en trainingscentrum van itsme Industrial Automation opleidingen is gevestigd in het hoofdkantoor in Raamsdonksveer. Er worden ook cursussen landelijk georganiseerd op itsme locaties of incompany. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de trajecten met open inschrijving. Het gesprek heeft plaatsgevonden met Charlotte Coppens (Frontdesk) en William van Heel (Teamleider).

Kwaliteit

itsme Industrial Automation opleidingen heeft veel aandacht voor kwaliteit en kwaliteitsbewaking. Het instituut werkt structureel volgens interne procedures. De consequente, heldere werkwijze van het instituut wordt gewaardeerd door de referenten van het klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast is men goed te spreken over de toegankelijkheid van de website en de leesbaarheid van de opleidingengids. itsme Industrial Automation opleidingen hanteert een branche- en expertisegerichte benadering. Hierdoor kan men alert inspelen op ontwikkelingen in de markt. Alle trainingen worden geëvalueerd en er is regelmatig interne controle op de productkwaliteit en op de deskundigheidsbevordering van de trainers. De inspanningen en de aandacht van het instituut voor de kwaliteit zijn niet onopgemerkt gebleven bij de cliënten, gezien de zeer positieve terugkoppeling en het uitstekende resultaat van het Cedeo-onderzoek.

Continuïteit

Na de economische situatie rondom COVID-19 is de vraag naar trainingen en het trainen van medewerkers na de lockdown weer op gang gekomen. Nieuwe systemen vereisen nieuwe vaardigheden, updates en nieuwe ontwikkelingen blijven elkaar snel opvolgen. Mede dankzij de landelijke dekking, de bekendheid met de branche, het brede aanbod en de praktijkgerichte invulling weten veel klanten itsme Industrial Automation opleidingen te vinden. Dankzij de zorgvuldige werkwijze en de nauwe samenwerking met andere partijen binnen de itsme bedrijvengroep houdt men binding met de markt en signaleert men nieuwe ontwikkelingen. Op basis van de marktsignalen wordt het aanbod structureel aangepast en speelt men in op de behoefte. Gekeken naar de zeer goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de verstrekte informatie tijdens het gesprek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van itsme Industrial Automation opleidingen voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

In samenwerking met andere onderdelen binnen de groep van itsme beschikt itsme Industrial Automation opleidingen over een totaalpakket aan diensten. Vanuit het eigen expertisegebied verzorgt men training, advies en begeleiding op maat. Belangrijke voorwaarden voor een goede invulling daarbij zijn; betrokken en ervaren trainers die bekend zijn met de praktijk. Op deze manier kan men een zo optimaal mogelijke vertaalslag naar de werksituatie maken. De trainers van itsme Industrial Automation zijn allen productspecialist. Naast het verlenen van support, geven zij ook cursussen en houden zich bezig met de ontwikkeling van deze cursussen. Opgedane ervaring wordt gebruikt in trainingen, waardoor er een optimale aansluiting is op de praktijk. De flexibele en klantgerichte instelling, de visie en de adequate wijze waarop men inspeelt op nieuwe ontwikkelingen, zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van itsme Industrial Automation opleidingen.

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