

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Mikrocentrum Nederland

14-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Mikrocentrum Nederland vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering③		10%		20%	50%
Opleiders④		10%		20%	50%
Trainingsmateriaal⑤			10%	70%	10%
Accommodatie⑥					
Natraject⑦				70%	20%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer		10%		40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		60%	30%

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

- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ④ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ⑥ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ⑦ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van het Mikrocentrum wordt door de geïnterviewden als uitermate positief ervaren. Deze gesprekken worden doorgaans gevoerd door de accountmanager, toekomstige trainers of andere functionarissen van het instituut. Veel respondenten melden dat zij het instituut hebben leren kennen via langdurige samenwerkingen, bestaande werkrelaties of aanbevelingen van collega's. Een respondent verklaart: "Wij werken al jarenlang samen met het Mikrocentrum. Bij elk nieuw traject hebben we eerst een gesprek met de accountmanager en trainers. Deze persoonlijke benadering en het begrip voor onze behoeften zijn voor ons cruciaal." De keuze voor dit specifieke instituut wordt vaak gebaseerd op goede ervaringen met de accountmanager en positieve ervaringen van anderen met het instituut. De voorbereidende activiteiten worden als zeer effectief en nuttig beschouwd. Een andere geïnterviewde benadrukt: "Ik was op zoek naar een alternatieve cursus en via mijn netwerk kwam ik bij dit instituut terecht. Het gesprek met de business development manager verliep bijzonder prettig en alles werd snel geregeld. Dit persoonlijke en efficiënte contact gaf voor mij de doorslag om voor het Mikrocentrum te kiezen."

Opleidingsprogramma

Het programma is meestal goed afgestemd op de vragen en wensen van de deelnemers en er is voldoende mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen. Een tevreden respondent geeft aan: "Goede gesprekken, ze denken goed met ons mee over waar het aan moet voldoen. De afstemming voor de offerte loopt in principe goed." De deelnemers worden vooraf goed geïnformeerd over het programma, de beoogde resultaten en doelstellingen. De meeste respondenten zijn zeer tevreden over de snelheid en duidelijkheid van de offerte. Een geïnterviewde merkt op: "De offerte volgt altijd heel snel en afspraken zijn heel duidelijk." De financiële kant van de zaak wordt als helder en correct ervaren. Respondenten waarderen de aanpassingen die worden gedaan om het programma beter te laten aansluiten. Eén respondent zegt hierover: "Ze kwamen van tevoren met goede aanpassingen om het passend te maken bij onze organisatie. De communicatie loopt heel vlot." Hoewel de meeste respondenten positief zijn, merkt een enkele neutrale respondent op dat er soms problemen zijn met de manier waarop informatie wordt aangeleverd. "Meestal gaat het goed, maar er zijn sommige programma's waar we over de inhoud worden geïnformeerd en dan klopt de manier van aanleveren niet. Wij willen het altijd in pdf. We moesten hier veel over heen en weer mailen."

Uitvoering

De meeste respondenten geven aan dat de uitvoering conform de afspraken in het opleidingsprogramma en de offerte is verlopen. Tussentijdse evaluaties worden bijna altijd ingezet en zeer positief ontvangen. Een respondent merkt op: "De tussentijdse evaluaties zorgden ervoor dat het programma steeds beter werd afgestemd op onze behoeften." De didactische werkvormen, zoals groepsopdrachten, rollenspellen, presentaties en werken in subgroepen, worden zeer positief beoordeeld. Referenten zeggen hierover: "De afwisseling tussen theorie en praktijk, samen met de interactieve werkvormen, maakte de training heel effectief en boeiend" en "Het was een kleine groep, dus we deden veel opdrachten en er werden veel goede en passende voorbeelden gegeven." De cursussen zijn goed afgestemd op de organisatie van de deelnemers. De inhoud is relevant en direct toepasbaar, mede doordat de trainers de organisaties goed kennen. Een geïnterviewde merkt op: "De trainers begrijpen onze werkomgeving en passen de lesstof hier perfect op aan, waardoor de training zeer waardevol en direct toepasbaar is." Een verbeterpunt betreft de flexibiliteit van de docenten. Een respondent meldde: "De docent was heel star en wilde niet meegaan in het stukje maatwerk. Hij hield zich echt vast aan het boek, wat niet aansloot bij wat er van tevoren was afgesproken. De accountmanager heeft ook meegekeken, maar er veranderde niets aan de training." Daarnaast werd de training soms eerder afgerond dan gepland, wat voor extra teleurstelling zorgde. Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel. Eén omdat hij geen contact heeft met deelnemers over hun ervaringen en de ander omdat de training nog niet heeft plaatsgevonden.

Opleiders

De opleiders van het instituut worden door de geïnterviewden als zeer deskundig en didactisch sterk beoordeeld. De meeste respondenten geven aan dat de trainers al jarenlang bekend zijn binnen de organisatie en hierdoor een goede aansluiting hebben bij de deelnemers. Een respondent merkt op: "De trainers zijn zeer deskundig en staan echt gelijkwaardig tussen de mannen, wat door iedereen als zeer prettig wordt ervaren." De samenwerking met de trainers wordt als prettig en flexibel ervaren. Een geïnterviewde zegt: "De trainers kennen onze organisatie goed en zijn hierdoor heel flexibel in het bespreken van dilemma's of actuele vraagstukken." De begeleiding van de cursisten wordt als voldoende ervaren, waarbij de trainers goed ingaan op de vragen van de deelnemers en waardevolle feedback geven. Een respondent merkt op: "De docent had veel praktijkervaring. Dat was zeer prettig omdat hij ons goed begreep." Er zijn echter ook een ontevreden ervaringen gemeld zoals bij het onderdeel uitvoering al besproken is. Dezelfde respondent geeft aan over de opleiders: "De trainer was heel star en hield zich strikt aan het boek, wat niet aansloot bij de eerder gemaakte afspraken over maatwerk." Eén omdat hij geen contact heeft met deelnemers over hun ervaringen en de ander omdat de training nog niet heeft plaatsgevonden.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit standaard materialen zoals mappen met geprinte artikelen, hand-outs, slides met filmpjes en af en toe specifieke tools of checklists. Men is over het algemeen zeer te spreken over de kwaliteit van het materiaal. Als naslagwerk blijkt het lesmateriaal nuttig te zijn voor de meeste deelnemers. Een respondent merkt op: "Deelnemers krijgen een map mee waarin ze de informatie later kunnen teruglezen, wat handig is voor het opzoeken van informatie achteraf." De meeste respondenten vinden de informatie up-to-date en adequaat. Het trainingsmateriaal is vaak voldoende toegesneden op de behoeften van het bedrijf. Een geïnterviewde zegt: "Wat ik heel goed vond, was een bepaalde tool/checklist die mensen konden gebruiken in het voeren van gesprekken. Dit werd zeer positief ontvangen." Er waren enkele opmerkingen over de uitvoering van het materiaal. Een neutrale respondent geeft aan: "We hebben allemaal een map mee met geprinte artikelen en informatie. Het enige minpunt was dat de paginanummers ontbraken. Dat was wel slordig." Eén referent kon zich niet herinneren dat er materiaal gebruikt was.

Accommodatie

Alle trainingen vinden incompany plaats.

Natraject

Het natraject van de training wordt door de geïnterviewden als nuttig en effectief ervaren. De meeste respondenten geven aan dat de training wordt afgerond met een diploma, certificaat of bewijs van deelname. Een respondent zegt: "We hebben een checklist samengesteld in de training die mensen moeten gebruiken, zodat wij ook kunnen meten of het gebruikt wordt. Ze krijgen een certificaat van het instituut." Eindevaluaties worden vaak uitgevoerd, zowel mondeling als schriftelijk, en er wordt regelmatig een verslag ontvangen. Deze evaluaties helpen niet alleen bij het terugblikken op de training, maar bieden ook adviezen en tips voor de implementatie. Een geïnterviewde merkt op: "Je gaf een eindpresentatie aan de grotere groep in de subgroepjes. We zien zeker effect op de werkvloer, dat mensen echt meer kennis hebben." De meeste respondenten zijn van mening dat de trainingsdoelen zijn bereikt en dat de resultaten zichtbaar zijn in de praktijk. Eén geïnterviewde geeft aan: "Mensen krijgen een bewijs van deelname en ik heb absoluut het gevoel dat mensen er wat aan hebben in de praktijk. Het hangt wel af van het werk dat je doet; voor sommige medewerkers was het nuttiger dan voor anderen." Enkele respondenten merken op dat de impact van de training varieert afhankelijk van de functie en opleidingsniveau van de medewerkers. Een geïnterviewde zegt: "Voor de medewerkers die wat hoger opgeleid waren, was het minder nuttig dan voor onze lager opgeleide medewerkers." Eén traject is nog niet afgerond dus deze referent kan nog geen score geven op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten geven aan dat het instituut telefonisch en via e-mail gemakkelijk bereikbaar is en dat de communicatie met de accountmanager soepel verloopt. Een respondent zegt: "Ja, het loopt eigenlijk altijd prima, de accountmanager is onze contactpersoon en alles is altijd op tijd." Het instituut wordt ook geprezen om zijn flexibiliteit in het verschuiven van data en het aanpassen aan specifieke wensen van de klant. Een geïnterviewde merkt op: "Wij moesten de training verplaatsen en daar waren ze heel flexibel in om dat snel aan te passen." De gevraagde informatie wordt meestal op tijd verstrekt en de gemaakte afspraken worden nagekomen. Er is echter één referent die een neutrale score geeft op dit onderdeel: "Normaal gesproken gaat het heel goed en zijn ze goed georganiseerd. Met aanleveren van de cursusinhoud in het juiste formaat blijft het echter fout gaan. We hebben meerdere keren aangegeven hoe we de gevraagde informatie aangeleverd willen hebben. Echter dit blijft maar misgaan."

Relatiebeheer

Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden met het relatiebeheer van het instituut. De vaste contactpersonen, de regelmatige communicatie en de positieve ervaringen met de contactpersonen dragen bij aan een goede samenwerking. De meeste respondenten zijn positief over de wijze waarop het instituut de relatie onderhoudt, ook buiten de momenten waarop trainingstrajecten worden uitgevoerd. Een respondent zegt: "Het is een langdurig contact dat niet te veel wisselt, wat heel fijn is. We schakelen prettig met een heel innemende persoon." Het contact wordt meestal onderhouden met een vaste contactpersoon, wat als zeer positief wordt ervaren. Een geïnterviewde merkt op: "Het contact is heel prettig, iemand die met goede voorbeelden komt en initiatief neemt." De communicatie verloopt voornamelijk via e-mail en is frequent genoeg om up-to-date te blijven. Een respondent geeft aan: "Normaal gesproken sturen ze ons een e-mail als er nieuwe cursussen zijn. En als wij iets willen vragen, benaderen wij hen." Naast de vele positieve ervaringen is er één referent die niet tevreden is over het relatiebeheer van het Mikrocentrum. Deze geïnterviewde vertelt: "Het contact is niet zo goed meer. We waren ontevreden over de docenten en hebben dit aangegeven. De accountmanager heeft meegekeken met de training, maar er werd niets gedaan om het probleem op te lossen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, met positieve opmerkingen over de redelijke prijs. De prijs van de trainingen wordt vaak als marktconform beschouwd. Een geïnterviewde merkt op: "Ik ben zeker tevreden over de prijs; het is volgens mij echt marktconform." Een andere respondent voegt toe: "De verhouding tussen prijs en kwaliteit is zeker goed." Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn, is er ook een kritische noot. Een respondent zegt: "Normaal gesproken ben ik heel tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, maar ze worden wel duurder in het nieuwe traject. Ik verwacht wel dat we hier uitkomen." Een andere geïnterviewde die eerder al zijn ontevredenheid over het maatwerk had aangegeven, geeft een negatieve beoordeling. Hij stelt: "Ik ben echt niet tevreden over de kwaliteit van het maatwerk. Dit is iets waarvoor we extra betalen, maar wat in dit traject niet naar tevredenheid is geleverd."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het instituut wordt door de meeste geïnterviewden als zeer positief ervaren. Veel respondenten prijzen de sterke punten van het instituut, zoals de maatwerkbenadering, de voortdurende ontwikkeling als organisatie, en de deskundigheid van hun trainers. Een respondent zegt: "Wat ik het sterkste punt van hen vind, is dat ze echt maatwerk leveren en zichzelf als organisatie blijven ontwikkelen en vernieuwen." Een ander sterk punt is het grondige evaluatieproces van het instituut. Een geïnterviewde merkt op: "We hebben een uitgebreide evaluatie gehad en het instituut belt nu weer om feedback te vragen. Dit toont hun betrokkenheid en inzet voor verbetering." Enkele geïnterviewden hebben geen verbeterpunten en zijn volledig tevreden met de dienstverlening. Een respondent zegt: "Ik heb geen verbeterpunten, ik vond het gewoon heel erg goed." Toch zijn er ook enkele kritische geluiden. Een respondent zegt: "Ik ben niet tevreden omdat er niet aan de afspraken werd gehouden, zowel qua tijden als inhoud. Ondanks meerdere keren contact hierover, werd er niets aan gedaan, noch door de accountmanager, noch door de trainer zelf." Andere suggesties voor verbetering zijn onder andere het beter aanleveren van informatie in de gevraagde formats, zoals eerder beschreven. Daarnaast geeft een geïnterviewde aan dat er weinig jonge trainers zijn. Deze persoon legt uit waarom dat een verbetering zou zijn: "Ze zouden er goed aan doen om meer jonge trainers in te zetten die nog actief zijn in het huidige werkveld. Aan sommige trainers merk je echt dat ze al lang niet meer in de praktijk hebben gewerkt." De meeste respondenten zouden het instituut aanbevelen aan anderen, mede door de positieve ervaringen met de maatwerkbenadering en de algemene tevredenheid over de samenwerking.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	
Opleidingsprogramma③				80%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④				80%	10%
Accommodatie				80%	20%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie⑤			10%	50%	20%
Relatiebeheer⑥				40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ⑥ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ⑦ Acht referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van het Mikrocentrum wordt door de geïnterviewden als positief ervaren. De meeste respondenten geven aan dat zij het instituut via hun werkgever of collega's hebben leren kennen. Dit laat een sterke bekendheid binnen organisaties zien. Een respondent zegt hierover: "Dankzij de aanbeveling van mijn werkgever ben ik bij dit instituut terechtgekomen. Dat wekte meteen vertrouwen." Het gemak en de snelheid van het inschrijfproces worden eveneens gewaardeerd. Een geïnterviewde merkt op: "Het inschrijven ging vlot en probleemloos, iets wat we al jaren als zeer prettig ervaren." De contacten met het instituut worden als professioneel en duidelijk ervaren. Dit wijst op een efficiënte en soepele communicatie tussen de organisaties en het instituut. Eén respondent zegt hierover: "De communicatie met het instituut is altijd helder en professioneel, waardoor alles soepel verloopt." Vijf referenten geven aan geen zicht te hebben op dit onderdeel omdat de communicatie en inschrijving via hun werkgever loopt.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van het instituut wordt door de geïnterviewden als duidelijk en informatief ervaren. De meeste respondenten geven aan dat zij via hun werkgever of de website op de hoogte zijn gebracht van het standaardopleidingenaanbod. Een respondent merkt op: “De informatie op de website was helder en volledig. Dat vergemakkelijkt mijn keuze.” Wat betreft de inhoud van het lesprogramma op papier, zijn de reacties positief. De informatie wordt als helder en goed gestructureerd beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: “Alles stond duidelijk beschreven in het lesprogramma, hoewel enige voorkennis soms nodig bleek. Ik denk dat het handig was als die vermeld was geweest.” De financiële kant van het opleidingsprogramma wordt door de geïnterviewden als helder en correct ervaren. De prijsopgaven zijn duidelijk en zonder fouten gepresenteerd, wat bijdraagt aan de tevredenheid van de respondenten. Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel omdat dit allemaal via hun werkgever is gelopen.

Uitvoering

De opleidingen worden volgens afspraak uitgevoerd en bieden een goede balans tussen theorie en praktijk. Een zeer tevreden respondent merkt op: “De cursus sloot goed aan bij mijn werksituatie en bestond uit een combinatie van theorie en praktijk, wat ik erg waardeerde.” De didactische werkvormen worden afwisselend toegepast, wat bijdraagt aan een interactieve en effectieve leeromgeving. Een geïnterviewde zegt hierover: “Door de kleine groep was er veel discussie en rollenspellen, echt een hele effectieve werkvorm.” De begeleidende rol van de cursusleiders wordt als positief ervaren, vooral vanwege de persoonlijke aandacht en interactie tijdens de lessen. De tussentijdse evaluaties en het inspelen op signalen van de deelnemers dragen bij aan een op maat gemaakte leerervaring. Ook de evaluaties achteraf worden positief beoordeeld, waarbij zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers wordt teruggekoppeld over de voortgang en de resultaten van de cursus. Hoewel alle geïnterviewden tevreden zijn over de uitvoeringskant van de opleidingen, wordt als verbeterpunt door twee deelnemers genoemd dat er wel erg veel informatie in een te korte tijd aan bod komt. Een respondent zegt hierover: “Het tempo lag wel echt heel hoog, en er werd heel veel informatie op ons afgevuurd.”

Opleiders

De trainers van het Mikrocentrum worden door alle geïnterviewden positief beoordeeld. De meeste respondenten geven aan zeer tevreden te zijn over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. Een respondent merkt op: “De docenten hadden veel kennis en konden de stof goed en boeiend overbrengen.” De begeleiding van de cursisten wordt als voldoende ervaren. De trainers nemen de tijd om vragen te beantwoorden en zorgen voor een interactieve leeromgeving. Een geïnterviewde zegt hierover: “De docent nam goed de tijd om mijn vragen te beantwoorden.” Ook de feedback van de trainers aan de deelnemers wordt positief beoordeeld. De trainers geven constructieve en bruikbare feedback, wat bijdraagt aan de leerervaring van de cursisten. Bovendien wordt genoemd dat de trainers goed inspelen op niveauverschillen tussen de deelnemers, al merken sommigen op dat het tempo soms hoog ligt. Een respondent merkt op: “De docent probeerde extra persoonlijke aandacht te geven aan mensen die niet mee konden komen.” Hoewel alle geïnterviewden tevreden zijn over de opleiders, wordt als verbeterpunt door een respondent genoemd dat het tempo soms hoog ligt en er meer ruimte zou kunnen zijn voor degenen die moeite hebben met het tempo bij te houden. Ondanks dit punt blijft de algehele tevredenheid over de professionaliteit en deskundigheid van de trainers hoog.

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten geven aan tevreden te zijn met de kwaliteit en relevantie van het gebruikte materiaal. Een respondent merkt op: "Lesmateriaal was echt heel goed, heel informatief en ook heel relevant. Ik gebruik het regelmatig als naslagwerk." Het trainingsmateriaal bestond voornamelijk uit boeken, mappen met hand-outs en opdrachten die tijdens het praktijkgedeelte uitgevoerd moesten worden. Dit materiaal sloot goed aan bij de lesinhoud en de verwachtingen van de deelnemers. Een geïnterviewde zegt hierover: "Er waren voorafgaand enkele boeken uitgedeeld en opdrachten die je moest uitvoeren tijdens praktijkgedeelte. De stof sloot ook aan bij lesinhoud en bij wat ik verwacht had." Daarnaast wordt door sommige respondenten aangegeven dat het materiaal ook na afloop van de cursus bruikbaar is als naslagwerk. Een respondent vermeldt: "Veel sheets zijn uitgeprint in een map en er was een boek. Ik ben eigenlijk gewoon tevreden over de informatie en het was voor mijn gevoel heel volledig." Hoewel het merendeel van de geïnterviewden positief is over het trainingsmateriaal, benoemt één respondent dat het prettig zou zijn geweest om het materiaal vooraf te ontvangen om zich beter te kunnen voorbereiden. Desondanks blijft de algehele tevredenheid over het trainingsmateriaal hoog.

Accommodatie

De accommodatie van het opleidingsinstituut wordt door de geïnterviewden als zeer positief beoordeeld. De meeste respondenten geven aan dat de bereikbaarheid en parkeergelegenheid goed zijn. Een respondent zegt hierover: "Het was goed bereikbaar en er was genoeg parkeerplek. Ook andere faciliteiten zijn prima daar." De opleiding vond plaats bij het instituut zelf of op een door het instituut geregelde locatie, waarbij de faciliteiten als uitstekend worden ervaren. Een geïnterviewde merkt op: "Mooi nieuw pand, faciliteiten zijn goed." Daarnaast worden de lesruimtes, catering en overige voorzieningen als zeer goed beoordeeld. Een respondent zegt: "Dit was allemaal heel goed geregeld en goed voor elkaar." Hoewel één respondent aangeeft dat een last-minute verandering van de locatie enigszins ongemak veroorzaakte, blijft de algehele tevredenheid over de accommodatie hoog. De positieve beoordelingen van de bereikbaarheid, parkeergelegenheid en faciliteiten wijzen op een goed georganiseerde en professionele leeromgeving.

Natraject

De meeste respondenten geven aan dat de opleiding wordt afgerond met een toets en een certificaat of bewijs van deelname. Een respondent merkt op: "Je sluit het af met een toets en een certificaat, wat voor mij waardevol was." De praktische benadering van de training zorgt ervoor dat de opgedane kennis goed toepasbaar is in de praktijk. Een geïnterviewde zegt hierover: "De kennis uit de training neem ik echt mee in mijn werk, vooral omdat het heel praktisch benaderd is." Er zijn echter geen vermeldingen van extra activiteiten zoals terugkomdagen of telefonisch consult na afloop van de cursus. De meerderheid van de geïnterviewden geeft echter aan dat de gestelde opleidingsdoelen zijn bereikt en dat ze de resultaten van het geleerde in de praktijk kunnen zien. Een respondent vat dit samen: "Ik merk dagelijks hoe de praktische kennis uit de training mijn werk efficiënter en effectiever maakt." Een verbeterpunt dat door een respondent wordt genoemd, is de relevantie van het examen. Een geïnterviewde merkt op: "Sommige opdrachten in het examen kwamen letterlijk uit de lessen, wat de uitdaging en de diepgang van de toetsing enigszins verminderde." Desondanks blijft de algemene tevredenheid over het natraject hoog.

Organisatie en Administratie

Veel respondenten geven aan tevreden te zijn over de organisatorische en administratieve afhandeling. Eén respondent merkt op: "Ja, dit was eigenlijk allemaal prima geregeld." Veel communicatie verloopt via de werkgever, waardoor meerdere respondenten geen specifieke score kunnen geven op dit onderdeel. De medewerkers van het instituut worden als gemakkelijk en snel bereikbaar ervaren en gevraagde informatie wordt op tijd verstrekt. Een respondent zegt: "Er is één dame die de communicatie doet naar ons en dat ging altijd heel goed. Verder beginnen ze altijd op tijd en eindigden ze altijd op tijd wat heel fijn is." Een respondent geeft een neutrale score en merkt op: "Vond het wel jammer dat last minute de cursus werd verplaatst naar een andere locatie en datum. Dit kwam mij niet zo goed uit. Ze hadden mij misschien wel wat eerder kunnen informeren."

Relatiebeheer

Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden over de wijze waarop het instituut de relatie onderhoudt. Veel communicatie verloopt via de werkgever, waardoor meerdere respondenten geen specifieke score kunnen geven op dit onderdeel. Voor degenen die direct contact hebben, verloopt dit meestal via e-mail. Een respondent merkt op: "Ik word via e-mail goed op de hoogte gehouden van ontwikkelingen." Respondenten die een vaste contactpersoon hebben, zijn hierover te spreken. Een geïnterviewde zegt: "Ik heb af en toe persoonlijk contact, en we kennen elkaar al heel goed, wat het contact erg prettig maakt." Sommige respondenten missen echter wat frequentie in de communicatie. Eén respondent geeft aan: "Het is prima dat ik weinig direct contact heb, maar het zou nuttig zijn om iets meer informatie over nieuw cursusaanbod of actuele ontwikkelingen te krijgen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de tien referenten hebben acht geen zicht op dit onderdeel doordat de betaling via hun werkgever is verlopen. De twee respondenten die wel zicht hierop hebben, geven aan tevreden te zijn. Zij vinden dat de prijs in verhouding is tot de geboden kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en de samenwerking met het Mikrocentrum wordt door de geïnterviewden als positief ervaren. De sterke kanten van het instituut worden breed erkend. Eén respondent zegt: "Wat ik heel goed vond, is dat ze informeerden waar iedereen vandaan kwam en dat ze een locatie zochten in het midden van het land." Dit toont aan dat het instituut aandacht heeft voor praktische zaken en de behoeften van de deelnemers. Een ander sterk punt dat naar voren komt, is het betrekken van de cursisten tijdens de lessen. Een geïnterviewde merkt op: "Wat ik heel goed vond, was dat iedereen erbij betrokken werd in de cursus; mensen werden echt geactiveerd." Er zijn echter ook enkele punten ter verbetering genoemd. Een respondent merkt op: "Er kwamen wel heel veel mensen langs het klaslokaal. Dat was best onrustig." Een ander punt dat genoemd wordt, is de communicatie over het niveau van de cursus. Een geïnterviewde geeft aan: "Ik vind dat ze iets beter kunnen kijken naar het niveau van de deelnemers en of dit wel aansluit bij de cursus. Duidelijkere communicatie over de inhoud van de cursus aan het begin zou wel helpen." De meeste respondenten geven aan dat ze het instituut voor alle standaardopleidingen zouden aanbevelen. Ze zijn vooral tevreden over de inhoud van de cursus, de docent en de samenstelling van de groep. Eén respondent zegt: "Ten opzichte van andere cursussen die ik heb gedaan, vind ik dat het instituut het gewoon goed doet. Ik kan niks bedenken wat ze zouden moeten verbeteren."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Stichting Mikrocentrum Nederland op 14-08-2024.

Algemeen

Als onafhankelijke kennis- en netwerkorganisatie ondersteunt Mikrocentrum al ruim 55 jaar de technische maakindustrie. Dat doen zij aan de hand van drie pijlers: opleiden, ontmoeten en ondernemen. Binnen vijftien technische vakgebieden biedt Mikrocentrum rond de 120 cursussen aan en organiseert de stichting evenementen, zoals vakbeurzen en themabijeenkomsten. Het doel van alle activiteiten is kennis te vergroten en te delen, netwerken uit te breiden, bedrijfsprocessen te verbeteren om zo de branche verder te ontwikkelen. Hierbij werkt de stichting nauw samen met een groot netwerk van industriële organisaties, (semi) overheden, kennis- en onderwijsinstellingen. Naast technische opleidingen biedt Mikrocentrum trainingen aan voor persoonlijke ontwikkeling, communicatie en (project)management. De kracht van Mikrocentrum is dat zij een kenniscentrum zijn met een netwerkomgeving waarin technologische ontwikkelingen en innovaties nauwgezet gevolgd en uitgewisseld worden. Hierdoor is het mogelijk de kennis van nieuwe ontwikkelingen in een vroeg stadium te verwerken in het opleidingsaanbod.

Kwaliteit

Het uitgangspunt bij de trainingen is maximaal leereffect en leerrendement. Een team van ruim 150 freelance docenten is aan Mikrocentrum verbonden. Zij helpen met het actueel en up-to-date houden van het programma-aanbod. Binnen dit aanbod staat de toepassing in de praktijk voorop. Van docenten/trainers wordt verwacht dat zij actief hun vak in de techniek uitoefenen. Op deze manier bieden zij een combinatie van expertise, actuele informatie en de laatste innovatieve ontwikkelingen. Met train-de-trainerprogramma's biedt Mikrocentrum de opleiders ondersteuning in didactische vaardigheden. Ook zijn er twee bijeenkomsten per jaar voor alle docenten voor een update van kennis en het uitwisselen van ervaringen.

Evaluaties worden digitaal op maat gemaakt en uitgevoerd. De resultaten worden gedeeld met de klant, de accountmanager en de docent. Met de digitale evaluaties is gerichte managementinformatie beschikbaar om gericht kwaliteit te bewaken en te verbeteren.

Continuïteit

Mikrocentrum is in 2018 verhuisd naar een pand van 4.500 vierkante meter in Veldhoven met een auditorium, diverse leslokalen en praktijkruimtes. Er is sprake van langdurige, goede relaties met klanten, docenten en personeel. Er wordt gewerkt met ervaren en praktijkgerichte docenten en experts uit de diverse vakgebieden. Uit het klanttevredenheidsonderzoek onder de afnemers/inkopers dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid naar voren. Samen met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Mikrocentrum voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mikrocentrum blijft zich richten op wat er in de branche speelt. Zo zet de stichting in op verdere digitalisering van de opleidingsinhoud. Hiervoor hebben zij een learning specialist aangetrokken. Daarnaast heeft Mikrocentrum de primeur in de branche met een succesvolle publiek-private samenwerking met Fontys Hogeschool, waarbij de eerste microcredentials zijn uitgereikt. De ambitie is om onder andere door samenwerking met particuliere opleiders zoals Fontys en het Summa College, leidend te zijn in de Brainportregio en aan te sluiten bij Leven Lang Ontwikkelen. Ook richt Mikrocentrum zich op samenwerking met partijen in andere regio's, zoals Zuid-Holland. De stichting is bovendien alert op leer- en kennisprogramma's geïnitieerd en gefinancierd vanuit fondsen. Op deze manier blijft Mikrocentrum ook in de toekomst het verbindende platform voor de hightech- en maakindustrie.

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