

Klanttevredenheidsonderzoek

itsme Industrial Automation
Opleidingen

16-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport 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	7

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	10%
Opleidingsprogramma③				80%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal④		10%		50%	20%
Accommodatie⑤				30%	60%
Natraject		10%		80%	10%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑥				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				10%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		80%	20%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten, die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de open trainingen van itsme, zijn tevreden over het voortraject. De meesten komen via hun werkgever of eerdere ervaringen in contact met het instituut. Het instituut biedt voor een aantal organisaties waar respondenten werken ook de technische support voor een aantal producten die zij afnemen. Een respondent vermeldt: "Ik heb voor hen gekozen omdat ze echt bepaalde specifieke kennis hebben die ik heel goed vond." De inschrijvingsprocedure wordt als gemakkelijk en vlot ervaren. Echter, één respondent merkt op dat de trainingslocatie ver weg was, wat als minder prettig werd ervaren. Vier referenten geven aan dat ze geen zicht hebben op het inschrijfproces omdat dit via de werkgever loopt.

Opleidingsprogramma

De informatievoorziening via de website en mail wordt als duidelijk en volledig beschouwd. Enkele respondenten zeggen: “Op de website kun je goed zien welke data er zijn. Ik heb meerdere keren informatie gekregen over de tijden en wat het in zou houden” en “Het is gewoon heel duidelijk wat we gaan doen en wat ik kan verwachten; ik heb eigenlijk nooit vragen.” Zij zijn dan ook unaniem tevreden over de informatievoorziening. Eén respondent kan zich niet meer herinneren hoe hij geïnformeerd is en geeft geen oordeel op dit onderdeel.

Uitvoering

De uitvoering wordt door de geïnterviewden positief tot zeer positief beoordeeld. De balans tussen theorie en praktijk wordt als prettig ervaren en sluit goed aan bij de werksituatie van de deelnemers. Een respondent merkt op: “Er is veel afwisseling tussen theorie en praktijk; ook worden er goed pauzes genomen wanneer dat nodig is, dus het is allemaal goed te volgen.” De praktische aanpak wordt bijzonder gewaardeerd. Deelnemers kunnen ter plekke oefenen met het product. Meerdere geïnterviewde zijn hier erg tevreden over zoals blijkt uit de volgende citaten: “Je gaat ter plekke oefenen met het product op hun laptops, en dat is heel fijn om lekker praktisch aan de slag te gaan” en “Ik vind het heel fijn dat het echt een hands on training is, je gaat gelijk oefenen met wat je ook in het werk moet doen op de laptops. Echt heel nuttig.” Ook is er aandacht voor evaluatie en feedback. Een deelnemer geeft aan: “We moesten evaluatieformulieren achteraf invullen maar ook de trainer checkte regelmatig bij ons of iedereen het nog begreep en of we bijvoorbeeld een pauze wilden.” Eén deelnemer geeft wel aan dat hij het tempo hoog vond liggen: “Het was absoluut een goede cursus, maar voor iemand zoals ik die nog nooit geprogrammeerd had, was het wel heel lastig te volgen. Ik zou wel meer tijd willen om ook te kunnen oefenen met de theorie.”

Opleiders

De trainers worden hoog gewaardeerd om hun inhoudelijke en didactische kwaliteiten. Ze zijn deskundig, toegankelijk en kunnen goed inspelen op vragen van de cursisten. Een respondent merkt op: “Alle trainers die ik gehad heb hadden veel kennis in huis, konden ook goed ingaan op alle vragen, zelfs die een beetje buiten de inhoud van de cursus vielen.” Een ander geeft aan: “De kwaliteit van de docent was echt goed. Het was een vrij nieuw product toch wist hij er echt veel vanaf.” De informele en enthousiaste manier van lesgeven draagt bij aan een prettige leerervaring. Referenten zeggen hierover: “De docent was lekker kort en krachtig en dat was heerlijk, niet te langdradig” en “De trainer was echt een hele prettige man. Hij ging ook niet boven ons staan; soms was het net of hij een van ons was.” De trainers houden ook rekening met niveauverschillen tussen de deelnemers, zoals een referent illustreert: “Ik kon niet altijd alles evengoed volgen als de rest en de trainer nam waar hij kon echt even extra tijd om te checken hoe het ging. Een hele fijn man.”

Trainingsmateriaal

De meningen over het trainingsmateriaal zijn overwegend positief. De meeste respondenten zijn tevreden met het ontvangen materiaal, zoals hand-outs, mappen, cursusboeken en USB's. Deelnemers lichten toe: “De informatie was allemaal heel duidelijk, we kregen een mooie map waar alles instond” en “Dit was supergoed geregeld. Alle informatie die we nodig hadden kregen we op tijd opgestuurd en ik vond het ook goed te begrijpen. Het was ook fijn dat er opdrachten bijzaten zodat je een beetje kon oefenen.” Echter, één respondent is ontevreden en geeft aan: “Ik onthoud niet altijd alles evengoed dus ik had het wel fijn gevonden om meer op papier te hebben zodat ik het terug kon lezen. Wat we kregen was heel summier. Ik had veel meer uitgebreide en praktisch gerichte info gewild.” Twee referenten hebben hier geen zicht op en onthouden zich van een oordeel.

Accommodatie

Negen van de tien referenten die hier zicht op hebben, zijn positief over de accommodatie waar de opleidingen plaatsvinden. De meeste trainingen worden gegeven op de locatie van het instituut, dat goed bereikbaar is en voldoende parkeergelegenheid biedt. De lunch en catering worden als zeer goed ervaren, wat bijdraagt aan de algehele tevredenheid. Een respondent merkt op: “Het is allemaal prima goed geregeld. Je hoeft geen parkeergeld te betalen en ze hebben een goede kantine.” Een ander geeft aan: “Het was zeer goed geregeld: genoeg ruimte om te parkeren, fijne grote lokalen, alles was lekker schoon en een lekkere lunch.” Eén respondent ervaart de locatie als ver weg, wat als minder prettig wordt gezien. Eén referent heeft alleen een training op eigen locatie gehad waardoor hij hier geen oordeel kan geven.

Natraject

Veel referenten ontvangen na afloop een bewijs van deelname of certificaat. De meeste deelnemers vinden dat ze daadwerkelijk iets hebben geleerd, kunnen dit toepassen in de praktijk en zijn positief over de impact van de training. Een geïnterviewde stelt: "Ik heb zeker wat gehad aan de training in hoe ik dingen efficiënter uit kan voeren." Een ander voegt toe: "Ik heb echt meer kennis op technisch gebied, en mijn collega's en ik die de training hebben gevolgd, passen dat ook zeker toe." Echter, één respondent is ontevreden vanwege het ontbreken van goed trainingsmateriaal, wat heeft geleid tot het snel wegzakken van de geleerde informatie: "Omdat ik heel mager trainingsmateriaal heb ontvangen, is alle informatie snel weggezaakt. Waardoor ik er voor mijn gevoel weinig aan heb gehad." Enkele deelnemers uiten de wens voor meer verdieping of vervolgmogelijkheden. Een respondent licht toe: "Ik merk dat ik nog wel een verdieping zou willen op termijn. Dat wordt nog niet geboden, maar het is dan ook een nieuw product. Met wat ik geleerd heb tijdens de training kan ik zeker een stapje verder dus daar ben ik tevreden over." Naast het bieden van trainingen, verzorgt itsme voor een aantal bedrijven ook de technische support. Veel deelnemers geven aan dat ze dit erg prettig vinden in combinatie met de training. Zoals één referent verwoordt: "Wat echt een voordeel is aan deze training, is, dat als je na de training nog ergens tegenaan loopt, je altijd kunt bellen met support."

Organisatie en Administratie

Alle respondenten geven scores van 4 of 5 op dit onderdeel, wat duidt op een hoge mate van tevredenheid met de organisatie en administratie van het instituut. Medewerkers zijn gemakkelijk en snel bereikbaar, en afspraken worden correct nagekomen. De communicatie verloopt tijdig en volledig, wat bijdraagt aan een soepele organisatie. Een respondent merkt op: "Ze zijn gewoon op tijd met alles en de mail is heel volledig, dus dikke tien." Een ander geeft aan: "Alles is keurig geregeld, ook goed dat ze nog even van tevoren mailen. Ook de cursusleider was op tijd aanwezig."

Relatiebeheer

De mate van contact met itsme na de training is heel wisselend. Een gedeelte van de referenten hoort niks of weinig en enkelen krijgen een nieuwsbrief. Daarnaast heeft een aantal referenten nog regelmatig contact met de technische support van itsme. Sommige respondenten zijn tevreden met het huidige niveau van contact, terwijl anderen graag meer proactieve communicatie zouden zien. Een deelnemer geeft aan: "Ik hoor vrij weinig maar ik vind dat wel fijn, ik krijg al genoeg mail." Een andere respondent zou juist wel wat meer willen horen: "Dit is een nieuw product dus ik zou wel behoefte hebben aan af en toe een mail over relevante ontwikkelingen op dat gebied. Ik zou dat persoonlijk wel interessant vinden." Twee respondenten geven geen score op dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben op het relatiebeheer; zij horen niets van het instituut en denken dat communicatie via de werkgever loopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen referenten hebben geen zicht op de prijs omdat dit via de werkgever verloopt. Diegene die hier wel een oordeel kan geven, vindt de prijs-kwaliteitverhouding goed in balans.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over itsme en de samenwerking is overwegend positief. De sterke punten liggen in de diepgaande technische kennis en de combinatie van diensten die het instituut biedt. Een respondent stelt: "Ze zijn echt effectief in het ondersteunen; ze bieden naast de training ook andere diensten zoals consultancy en technische support. Dat is gewoon een hele fijne combi." Daarnaast waarderen de deelnemers de kwaliteit van de trainers en de praktische opzet van de trainingen. Een geïnterviewde merkt op: "Ze hebben heel veel kennis in huis, en de trainers zijn echt goed. Ook de trainingen zijn lekker praktisch opgezet. Ik heb echt wat geleerd." Een ander waardeert de diverse samenstelling van de trainingsgroepen: "Wat ook heel leuk is, is dat het een hele gemengde groep is van mensen met allerlei achtergronden." Als verbeterpunt noemt een respondent dat het instituut meer aan zichtbaarheid zou kunnen werken: "Eigenlijk doen ze bijna niet aan reclame. Ze zouden wel wat commerciëler kunnen denken." Echter, één respondent is ontevreden en geeft een score van twee vanwege het naslagwerk: "Ik heb er gewoon echt niks aan gehad, vooral omdat er geen goed naslagwerk is waardoor alles in de training gewoon weggezaakt is. Eigenlijk heel zonde." De meeste deelnemers zijn echter tevreden tot zeer tevreden en zouden hun collega's ook zeker aanbevelen om de training te volgen.

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 itsme Industrial Automation Opleidingen op 16-10-2024.

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 tot cursussen en workshops. Het kennis- en trainingscentrum van itsme Industrial Automation opleidingen is gevestigd in het hoofdkantoor in Raamsdonksveer. Dit Cedeo onderzoek richt zich op de opleidingen binnen het open aanbod.

Kwaliteit

itsme Industrial Automation opleidingen heeft veel aandacht voor kwaliteit en kwaliteitsbewaking. Op jaarbasis verzorgt men circa 80 trainingen voor ongeveer 400 cursisten. De trainers zijn in vaste dienst en leveren tevens de technische ondersteuning. Zo kunnen zij vragen vanuit de praktijk direct integreren in de uitvoering van een training. Ook wanneer er ontwikkelingen zijn ten aanzien van aanpassingen aan de apparatuur, wordt dat onmiddellijk verwerkt. De trainers worden een jaar lang intern verder opgeleid en begeleid via een gedegen inwerkperiode. Hun kennisniveau is optimaal en aanscherping van didactische vaardigheden gebeurt door het train-de-trainer programma dat eveneens jaarlijks wordt aangeboden. Evaluaties van alle opleidingen gebeurt aan de hand van een geautomatiseerd programma. Mocht daar aanleiding toe zijn, dan wordt het intern besproken en eventueel aangepast in het programma.

Continuïteit

Omdat itsme Industrial Automation praktijkgerichte opleidingen verzorgt, vinden de trainingen klassikaal plaats. Daardoor krijgen cursisten veel persoonlijke aandacht en wordt er gewerkt in kleine groepen. Men heeft dan de beschikking over de juiste apparatuur en ervaringen kunnen onderling worden besproken. Mede dankzij de directe steun van de afdeling 'technical support' kan er direct geschakeld worden. Men kiest er dan ook bewust voor om niet via blended- of online-vormen les te geven. Het aantal cursisten blijft redelijk stabiel maar er is wel een vergrijzings-trend zichtbaar. Ook AI speelt een rol in het aanbod. itsme Industrial Automation monitort deze ontwikkelingen nauwgezet om zo alert mogelijk in te spelen op de trends en de trainingen daarop af te stemmen. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de verstrekte informatie tijdens het gesprek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van itsme Industrial Automation voor opleidingen binnen het open aanbod 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. Ook consultancy maakt onderdeel uit van het servicepakket waardoor men kort op de markt zit. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn met name te spreken over de kwaliteit van de technische kennis en support en de ondersteuning die itsme Industrial Automation aan hen levert. Op die manier kunnen zij de opgedane kennis direct vertalen naar hun eigen praktijk.

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