

Klanttevredenheidsonderzoek

STODT

28-02-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van STODT 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	13

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
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie②					
Natraject③				50%	40%
Organisatie en Administratie					
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

- ② Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.

- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van STODT geven desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het instituut. Goede ervaringen in het verleden zijn veelal reden om opnieuw voor STODT te kiezen: "Toen ik hier kwam, werd er al jarenlang naar tevredenheid zakengedaan met STODT", "Volgens mijn voorgangers is STODT altijd goed bevallen", "Zij zijn een betrouwbare partner. Ze staan ook buiten de trainingen om voor ons klaar. En bovendien: waar kun je anders terecht?", "De trainer doet het al 30 jaar. Hij is voor ons een van de belangrijkste redenen om bij STODT te blijven" en "De ervaringen van de afgelopen jaren zijn heel erg goed. Ze denken met ons mee." Degenen die recenter met STODT in aanraking zijn gekomen, lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder ieder als volgt toe: "We hebben wat offertes bekeken. STODT had de beste prijs-kwaliteitverhouding", "Ik heb nog contact gehad met een ander bedrijf dat hier wat dichterbij zit, maar dat kon niet zo goed voorzien in onze behoeften als STODT" en "Ik heb mij laten informeren hoe zij te werk gaan. Dat kwam zeer goed overeen met hoe ik kijk naar opleidingen."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De intake is naar wens. Enkele reacties: "We hebben netjes kunnen aangeven wat we wilden", "We hebben het samen met de trainer over de probleemstelling, het niveau en wat hij zou kunnen aanbieden", "We hebben goed aan de contactpersoon kunnen uitleggen wat onze specifieke wensen waren. Er is ook navraag gedaan naar het niveau van de cursisten", "Er wordt uitgebreid gevraagd naar onze problemen en doelen" en "De contactpersoon heeft prima uitgelegd hoe de aanpak zou zijn en hoe de dagdelen ingedeeld zouden worden." In sommige gevallen wordt onderzoek op de werkplek gedaan. Een referent ter illustratie: "De docent heeft vooraf een rondje gedaan door de fabriek om te zien waar wij tegenaan lopen." Een referent voegt nog toe: "Om de maatwerktraining voor ons mogelijk te maken, hebben ze ons samengevoegd met een concullega. Een goed idee. Het is prettig verlopen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is naar de mening van de referenten voldoende afgestemd op de organisatie en komt goed overeen met wat er in de intake is afgesproken. De beschrijving van de opleiding is volledig en geeft een reëel beeld van de daadwerkelijke gang van zaken. Enkele reacties: "Het opleidingsprogramma is duidelijk en compleet", "Het klopt met hoe het er in werkelijkheid aan toegaat", "We maken het programma samen, dus het is altijd ok" en "Het is perfect in orde." De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle referenten tevreden. Een grote meerderheid is zelfs zeer tevreden. De opleidingen worden beoordeeld als boeiend, inhoudelijk waardevol en praktijkgericht. De lesstof wordt naar de mening van de referenten goed uitgelegd. Een greep uit de reacties: "Wij krijgen alleen maar enthousiaste reacties. Onze medewerkers vinden het leuk en interessant", "Ik heb zelf ook de opleiding bij STODT gedaan. Ik ging er zonder enige technische bagage in. Het was pittig, maar het wordt allemaal goed uitgelegd. Fantastisch!" en "Het gaat netjes en soepel. Er is heel veel aandacht voor de praktijk. Als het nodig is, lopen ze even de fabriek in." Het interactief gehalte en het lesklimaat voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. Een referent: "Iedereen is heel positief. Voor ons is het belangrijk dat de deelnemers zich goed voelen in de klas en zich kunnen laten horen. Als dat niet het geval zou zijn, zouden ze zeker aan de bel trekken." Allen bevestigen desgevraagd dat er sprake is van maatwerk: "Het sluit heel goed aan op onze behoeften", "Het is ingericht op hoe wij het in de werkplaats willen hebben", "Wij hebben praktijkvoorbeelden en tekeningen meegenomen waarmee wij problemen hadden. Alles wordt netjes uitgelegd", "Omdat onze medewerkers uit diverse landen afkomstig zijn, worden alle trainingen in het Engels gegeven. Heel prettig dat die mogelijkheid er is" en "Het is helemaal op ons afgestemd. Er wordt per machine maatwerk geleverd." Men is te spreken over de aansluiting op de leerbehoeften van de individuele cursist: "Wanneer deelnemers de Nederlandse taal niet machtig zijn, wordt het gewoon opnieuw verteld", "Ze anticiperen goed op het niveau van de deelnemer" en "Als mensen meer vragen hebben of hulp nodig hebben, dan wordt daar werk van gemaakt." Iemand voegt nog toe: "De deelnemers kunnen zelfs na afloop nog bellen met vragen." Er is genoeg aandacht voor tussentijdse evaluatie: "Je krijgt tussentijds voldoende feedback over de aanwezigheid van de mensen en hun vorderingen" en "De accountmanager komt hier eens per week langs voor overleg. Dan bespreken we ook wat beter had gekund."

Opleiders

Aan de opleiders kennen alle referenten de hoogst mogelijke score toe. Ze prijzen hen om hun deskundigheid en praktijkervaring: "De docent is een toppertje. Hij wordt ingehuurd door bedrijven voor specialistische klussen", "De trainer is een heel kundige man. Hij komt uit de wereld van het draaien. Hij geeft deze opleidingen al 30 jaar", "De docent heeft van zijn werk zijn hobby gemaakt en omgekeerd. Hij heeft op elke vraag een antwoord" en "De instructeur is zelf werkzaam als matrijzenspecialist. Hij kan de theorie prima koppelen aan de praktijk." Ook qua didactische vaardigheden voldoen de docenten ruimschoots aan de verwachtingen. Ze weten naar de mening van de referenten de lesstof goed over te brengen: "De docent kan goed aansluiting vinden bij de jongens", "Voor zover ik van de deelnemers heb begrepen, zijn de docenten prettig in de omgang en kunnen ze het goed uitleggen", "De instructeur heeft na zijn technische opleiding de lerarenopleiding gevolgd", "De docent brengt het op een unieke manier. Hij maakt bijvoorbeeld geluidjes om problemen na te bootsen. Als iemand het dan nog niet begrijpt, gaat hij met de mensen naar beneden om het te laten zien."

Men geeft aan dat de instructeurs goed uit de voeten kunnen met cursisten van elk niveau: “Het was een gemengd gezelschap, van werkvoorbereiding tot fabriek. De docent speelde er goed op in” en “Onze groepjes bestaan vaak uit mensen van verschillend niveau en met wisselende praktijkervaring. De docent kan zich in iedereen inleven. Hij neemt mensen die aan het begin staan goed mee, maar kan ook zo weer switchen naar hoofdstuk 6.” Ook over de betrokkenheid en hulpvaardigheid van de trainers is men lovend: “De trainer wil graag helpen. Dat merk je. Hij is benaderbaar en laagdrempelig” en “De instructeur weet prima hoe hij met de mensen moet omgaan. Hij spreekt verschillende talen en doet erg zijn best.” In veel gevallen wordt er gebruik gemaakt van vaste instructeurs: Een referent: “De docent kent onze deelnemers. We hebben nog nooit negatieve evaluaties gehad.” Eén referent zet nog een kanttekening: “De instructeur had wel wat jonger mogen zijn, hoewel ik moet zeggen hij wel zeer goed met mensen kon omgaan, ook met de jongere jongens.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Het is in de optiek van de referenten up-to-date en in veel gevallen op maat gemaakt. Het voldoet qua inhoud en vormgeving ruimschoots aan de wensen. Het is goed bruikbaar als naslagwerk. Er is sprake van zowel ‘papieren’ als online materiaal. Een aantal reacties: “De mappen zijn prima verzorgd. Er staat zowel theorie als praktijk in. De medewerkers gebruiken ze later nog vaak. Ze hebben er echt iets aan”, “Alles wat in de lessen wordt behandeld, staat op papier en is als naslagwerk te gebruiken”, “Ik heb de mappen zien liggen in de werkplaats. Ze worden nog veel gebruikt”, “Het materiaal is voor een groot deel aangepast aan onze werkwijze. Het sluit aan op het niveau van de operators. Het ziet er prima uit” en “Het trainingsmateriaal is uitstekend voor mekaar. Het wordt regelmatig gereviewd. Het is heel goed up-to-date en helemaal geënt op ons.” Verder zegt men: “Ze hebben op ons verzoek het boek in e-learning gevangen. Heel veel theorie van de hijstraining staat nu online bij elkaar” en “Er is een digitale oefenomgeving waar geoefend kan worden met programmeren. Ook krijgen ze toegang tot een hub waarop ze vanuit huis kunnen oefenen. Als back-up kunnen ze per mail vragen stellen aan de docent.”

Accommodatie

Aan de accommodatie kent geen van de referenten een score toe. Er is veelal uitsluitend sprake van in-company trajecten. In de gevallen waarin gebruik wordt gemaakt van een accommodatie van STODT, hebben de betreffende referenten onvoldoende zicht op de accommodatie om een score toe te kunnen kennen.

Natraject

Alle referenten die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden of zeer tevreden over. De examinering verloopt naar wens, evenals de uitreiking van de certificaten. Een referent: “Soms is er een centraal examen, maar meestal doet STODT zelf de examinering. Mijn contactpersoon komt met diploma's en een taart.” De deelnemers evalueren mondeling met de docent en/of krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Ook met de opdrachtgever wordt geëvalueerd. Enkelen zeggen ieder: “Je krijgt na afloop altijd een mailtje of het naar tevredenheid is geweest” en “De docent vertelt na afloop netjes hoe de deelnemers zich hebben gedragen en of ze op tijd waren. Zitten er medewerkers tussen met een hoger niveau die zouden kunnen doorleren, dan geeft hij dat ook aan.” Ook over de opvolging is men tevreden: “De mensen moeten na de opleiding eerst twee jaar werkervaring opdoen om te kijken of ze geschikt zijn voor de praktijk. STODT begeleidt hen daarbij” en “Als mensen zich verder willen ontplooien, kan dat bij STODT. Ze hebben daar verstand van. Ze bekijken het samen met ons en komen met een advies op maat.” Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Over de resultaten van de opleidingen is men goed te spreken. Het slagingspercentage voldoet ruimschoots aan de verwachtingen. Verder zegt men: “De mensen beheersen het goed. Ze krijgen inzichtelijk wat ze nog missen qua kennis en waaraan ze verder kunnen werken”, “Ze krijgen weer een dosis enthousiasme”, “De mensen staan met veel vertrouwen achter de machine, ook compleet nieuwe mensen”, “Hoewel het van persoon tot persoon verschilt hoe ze ermee bezig gaan, zien we echt de meerwaarde ervan”, “Het was heel verhelderend. We werken alle dagen met tekeningen. Nu begrijpen we het ook wat beter. Ik heb in de afgelopen twee maanden geen afleesfouten meer gehad.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen allen tevreden of zeer tevreden. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon voor administratief-organisatorische zaken. De bereikbaarheid, de offerte en de facturering zijn naar wens. Hetzelfde geldt voor de snelheid van werken, de planning en de accuratesse. Enkele reacties: "Mijn vaste contactpersoon belt of mailt binnen een acceptabele tijdsduur", "Ze maken goede en duidelijke afspraken, zoals je het graag ziet. De offerte en de facturen zijn prima in orde" en "De certificaten worden netjes toegestuurd en de facturen goed gecontroleerd. STODT is snel, correct en duidelijk. Alles klopt en is op tijd. Ik heb hen nog niet op een fout kunnen betrappen." Ook de flexibiliteit en klantvriendelijkheid dragen bij aan de tevredenheid: "Om het ons mogelijk te maken de training in huis te halen hebben ze ons samengevoegd met een ander bedrijf", "Als ik een fout maak, denken ze even mee. Ze doen niet moeilijk" en "Dingen worden goed opgelost. Ze spreken onze taal."

Relatiebeheer

Alle referenten geven voor het relatiebeheer een score 'vier' of 'vijf'. Meerderen geven aan dat zij met enige regelmaat uitnodigingen, mailing en nieuwsbrieven ontvangen. Een referent: "Nieuwsbrieven, aanbiedingen, nieuwe trainingen, alles komt voorbij." Een docent of accountmanager fungeert als contactpersoon. Enkele reacties: "Onze contactpersoon kent ons bedrijf erg goed. Hij komt hier nu al 20 jaar. Al onze vragen worden beantwoord," "Het contact is goed. Zij springen goed in op onze opleidingsbehoefte", "We kunnen de docent altijd bellen. Ik spar regelmatig met hem over allerlei technische zaken. Hij is heel to-the-point en praktisch", "Elk probleem wordt opgelost" en "De olie- en gaswereld is een heel specifieke wereld. STODT begrijpt ons. Ze zijn altijd bereid om te sparren. Even een mailtje naar de accountmanager en je krijgt meteen de vraag wanneer hij kan langskomen." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Ze leveren zeer goede diensten af, waarvan vast meer mensen gebruik willen maken. Ze zouden wel wat meer aan marketing kunnen doen, bijvoorbeeld door middel van mailing over hun cursusaanbod."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen goed te spreken. Enkele reacties: "Ik heb niet zoveel kijk op prijzen, maar uit het feit dat de aanvragen hier worden goedgekeurd", "De prijs-kwaliteitverhouding is goed in balans", "Wij gaan voornamelijk voor de inhoud. Die is sowieso goed bij STODT, maar de prijs valt ook mee", "Het is redelijk aan de prijs, maar wij kunnen het declareren bij een opleidingsfonds en dan is het goed te doen" en "Wij hechten vooral belang aan de kwaliteit, maar kijken ook met een schuin oog naar de prijs. Die is heel goed." Iemand voegt nog toe: "Ik blijf alle opleidingen te duur vinden, maar STODT is wel goedkoper dan anderen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van STODT zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, wijst men onder meer op de kwaliteit van de docenten, de inhoud en de praktijkgerichtheid: "De trainer is de belangrijkste reden waarom wij nog steeds bij STODT zijn", "Het sluit duidelijk aan bij de mensen die er mee moeten werken, bij de praktijk", "De cursisten leren wat ze moeten leren. Niets meer en niets minder. Dat houdt hen gemotiveerd", "We krijgen alleen maar positieve reacties. De medewerkers zijn in het begin soms angstig. Ze zijn niet zo hoog opgeleid en moeten weer de schoolbanken in. Door de manier van trainen en de goede begeleiding raken ze super enthousiast. We zijn daarom enorm blij met de docent" en "Ik weet zeker dat iedereen 100% lovend is over de docent. Ook na jaren nog." Verder toont men zich tevreden over de onderlinge samenwerking en het maatwerk: "STODT is flexibel. Ze passen de planning en de inhoud van de trainingen op ons aan", "De docenten zijn in staat om dieper op de stof in te gaan naar gelang de mensen verder zijn in opleiding en ervaring" en "Het is erg prettig dat ze de trainingen voor ons in het Engels kunnen geven." Tot slot voegt men nog toe: "STODT is een betrouwbare partner", "Hoewel ze er natuurlijk dingen bij doen richting installatietechniek, zijn ze echt gespecialiseerd in de metaal. Dat maakt hen sterk" en "Ik kan goed met hen communiceren. Dat vind ik het belangrijkste." Eén referent brengt desgevraagd nog wel een verbeterpunt naar voren: "In de theoretische stof zitten af en toe wat taalfouten. Dat vind ik een beetje slordig. Ik heb dit al besproken met de vaste contactpersoon. Ze hebben toegezegd dat ze er kritisch naar gaan kijken." Desgevraagd bevestigen allen dat zij de maatwerkopleidingen van STODT zonder meer zouden aanbevelen bij derden. Meerderen geven aan dit regelmatig te doen. Een referent tot besluit: "Ik heb STODT al vaker aanbevolen en daar komen altijd goede dingen uit voort."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal③				30%	20%
Accommodatie④				20%	10%
Natraject⑤				50%	30%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer⑥			10%	10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van STODT bevestigt desgevraagd dat er sprake is van een al langer durende samenwerking met de opleidingsaanbieder. De keuze voor STODT wordt onder meer als volgt toegelicht: “STODT is onze vaste partner voor opleidingen”, “We deden al zaken met hen voordat ik bij deze organisatie kwam. De ervaringen zijn goed. De lijntjes zijn kort en ze houden zich aan de afspraken”, “STODT is voor ons een vertrouwde partner. Wat zij bieden, past goed bij onze behoefte. We werken al heel lang samen”, “STODT is een van de leveranciers die voor een groot deel aan onze vraagstelling voldoet” en “We kiezen voor STODT vanwege hun ervaring in de maakindustrie. Ze zijn expert als het gaat om nieuwe ontwikkelingen en deskundigheid op praktijkgebied.” Het voortraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. De gegeven adviezen voldoen aan de verwachtingen.

Enkele reacties: “Ze reageren vlot en adequaat”, “Ik hoef alleen maar de naam van de cursisten door te geven. De rest wordt geregeld”, “Ik kan altijd even overleggen over de beste keuze voor een opleiding. Het is heel laagdrempelig” en “Als ik advies wil over de meest geschikte cursus voor een medewerker, benader ik mijn vaste contactpersoon. Die verwijst mij soms door naar een collega. Ik word altijd goed geholpen.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleiding wordt er naar hun mening goed in omschreven. Ook de prijsopgave is correct. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma zit goed in elkaar”, “Het programma is helder en gedetailleerd genoeg. Ook de prijzen staan juist vermeld” en “Het was heel duidelijk wat er zou gaan gebeuren. De uren worden er goed in omschreven. Het is heel compleet.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Zij zijn te spreken over de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte. De afwisseling tussen praktijk en theorie draagt bij aan de grote tevredenheid. Enkele reacties: “Ik heb niet direct zicht op de uitvoering, maar als het niet goed was zou ik het zeker horen”, “We krijgen geen klachten over de lessen. Dat zegt mij genoeg”, “De mensen zijn tevreden. De theorie sluit goed aan op de praktijk”, “De evaluaties van de deelnemers zijn altijd prima. Ze vinden de lessen boeiend. Ze geven aan dat de opdrachten zijn gerelateerd aan de werkomgeving” en “Er wordt onder andere een praktijkopdracht gedaan in het eigen bedrijf. Wat wij van de medewerkers horen is dat het interactief, praktijkgericht en afwisselend is.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men beoordeelt hen als deskundig en didactisch vaardig. Men prijst hen om hun praktijkervaring. Enkele reacties: “Wij horen hele positieve verhalen”, “Ik hoor niet veel over hen, maar dat is een goed teken. Als er iets mis zou zijn, zouden we dat zeker vernemen”, “Vooral onze medewerkers die de wat meer diepgaande cursussen volgen, merken dat de docenten veel kennis in huis hebben en dat ze het goed kunnen overbrengen”, “De instructeurs hebben verregaande specialistische kennis”, “Eén van de docenten is een oud-medewerker van ons. Hij is deskundig genoeg en didactisch voldoende bedreven” en “De docenten zijn mensen die nog in de praktijk werken, of die lang in de praktijk gewerkt hebben. Ze hebben in ieder geval heel veel praktische kennis.”

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over: “Ik weet niet veel van het trainingsmateriaal, maar ik krijg nooit negatieve berichten”, “Ik ken het materiaal alleen van het maatwerk, en daar ziet het er uitstekend uit, dus ik durf wel te zeggen dat we tevreden zijn”, “De werkmappen en boeken zien er prima uit” en “Het materiaal is goed verzorgd.” De helft van de referenten geeft voor het trainingsmateriaal geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

De drie referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn (zeer) tevreden gestemd. Zij geven aan dat zij niet op de hoogte zijn van de details, maar dat de deelnemers tevreden zijn over de accommodatie, en dit voor hen voldoende reden is voor om een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe te kennen. Zeventig procent van de referenten onthoudt zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht op hebben op de accommodatie.

Natraject

Alle referenten die hun mening over het natraject uitspreken, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Bij sommige trainingen is er sprake van een examen en/of praktijkopdracht of presentatie, en wordt er een diploma uitgereikt. Bij andere opleidingen ontvangen de cursisten een certificaat op basis van aanwezigheid. De uitreiking van de certificaten en diploma's verloopt naar wens. Enkele referenten: “We hebben een slimme jongen gestuurd en die zei dat er een paar moeilijke vragen bij zaten, dus we gaan ervan uit dat het examen op niveau is” en “De certificaten worden zowel aan de deelnemer als de opdrachtgever toegestuurd. Heel netjes.”

Geen van de referenten kan met zekerheid bevestigen dat de cursisten een evaluatieformulier ter invulling krijgen aangeboden. Meerderen geven desgevraagd aan dat er op gezette tijden evaluaties met de opdrachtgever plaatsvinden. Een referent: “De accountmanager komt zo nu en dan op bezoek. Dan bespreken we de opleidingen en de kandidaten. Ook wordt er dan navraag gedaan of we tevreden zijn.” Twee referenten kennen het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. De resultaten van de opleidingen zijn naar wens: “We sturen nog steeds mensen naar deze training. Voor een aantal functies is deelname aan een training zelfs verplicht. Daaruit kun je concluderen dat we tevreden zijn”, “De medewerkers weten de kennis goed toe te passen in de praktijk”, “De medewerker wordt bijna te slim nu. Hij begint mij te corrigeren”, “De kandidaat vertelde me dat hij er veel aan heeft in zijn werk. Er is meer logica in gekomen” en “Wij hebben net de jaargesprekken met de cursisten achter de rug. Die geven aan dat ze de opleidingen goed vinden. Ze vinden datgene wat ze er leren prima toepasbaar.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. Men ervaart geen problemen met de facturering. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de informatievoorziening zijn naar wens. Er is veelal sprake van een vaste contactpersoon. De communicatie wordt omschreven als ‘vlot’ en ‘prettig’. Eventuele fouten worden snel hersteld. Een greep uit de reacties: “De cursussen gaan meestal gewoon door. Als je vragen hebt, krijg je snel antwoord van iemand met kennis van zaken”, “De facturering en de offerte zijn prima. Als ik de namen van de cursisten opvraag, krijg ik ze meteen”, “Er zat een paar fouten in de subsidieaanvraag. Die waren voor een deel aan ons te wijten. Ze hebben dat snel helemaal gecorrigeerd” en “Als ik er niet uitkom, weet ik hen goed te vinden.” Iemand voegt nog toe: “Ik kan echt niet lager geven dan een score 5 geven, ik zou werkelijk niet weten wat ik erop zou kunnen aanmerken.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept bij allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden reacties op, afgezien van één referent die het een score ‘drie’ toekent. STODT verstuurt nieuwsbrieven en is zichtbaar op de sociale media. Een referent: “Ik volg STODT op LinkedIn en ze sturen mailing. Als er iets interessants is dat aansluit bij onze praktijk, word ik op de hoogte gebracht.” Er is in de regel sprake van een vaste contactpersoon. Het contact verloopt naar wens. Enkele referenten: “De contactpersoon komt een paar keer per jaar langs om even af te stemmen”, “De accountmanager is een markante man die zijn werk goed doet. Hij is formeel en correct. Hij gedraagt zich beslist niet opdringerig” en “STODT is efficiënt en zakelijk, zoals het hoort.” Anderen zeggen ieder: “Ze staan in nauw contact met het bedrijfsleven. Ze weten heel veel. Ik kan altijd bij hen terecht met vragen” en “We hebben veel contact via mail en telefoon. Ze nodigen ons altijd uit om aanwezig te zijn op bedrijvenmarkten.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik zou het op prijs stellen als ze iets zouden sturen als ‘Weet je het nog?’ of als ik gepersonaliseerde mailtjes zou krijgen.” Drie van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er tevreden of zeer tevreden over. Enkele reacties: “Ze zijn onze vaste partner, dus we kijken niet zo naar de prijs, maar die is wel prima”, “Ik heb niet het idee dat als ik elders zoek, dat ik dan goedkoper uitkom”, “Ik vind alle opleidingen (te) duur, maar deze prijzen liggen in lijn met die van de rest, dus ik kan er niets van zeggen”, “De prijs-kwaliteitverhouding is goed” en “Ze denken mee met acties. Ze willen echt leveren. Je hebt nooit het gevoel dat je een poot wordt uitgedraaid.” Eén referent geeft voor de prijs-kwaliteitverhouding geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de open opleidingen van STODT. Ze prijzen het instituut allereerst om de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen: “De opleidingen zijn bedrijfs- en praktijkgericht. Ze proberen kort op de actualiteit te zitten”, “De jongens geven aan dat ze er echt iets van leren”, “Ik zie dat de medewerkers het in de praktijk gebruiken” en “Afgaand op de medewerkers is het prima toepasbaar.” Een referent voegt nog toe: “Ze zitten met vakgenoten in de opleiding. Dat heeft veel toegevoegde waarde.” Ook de veelzijdigheid van het opleidingsaanbod en de grote mate van specialisatie stemt de referenten positief: “Ze hebben dingen in huis die anderen niet hebben” en “Zij zijn de enige aanbieder die cursussen heeft waarvan wij vaak gebruik maken.”

Enkelen voegen ieder nog toe: “Ze zijn goed thuis in de praktijk van de maakindustrie en hebben veel contact met bedrijven” en “STODT is een technische aanbieder en wij een technisch bedrijf. We spreken dezelfde taal.” Een referent tot besluit: “Op STODT kun je rekenen.” Allen geven desgevraagd aan dat zij genegen zijn om de open opleidingen van STODT aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met STODT op 28-02-2025.

Algemeen

STODT verzorgt al 39 jaar technische bedrijfsopleidingen voor de maakindustrie, met name opleidingen over verspanen en meten. Het gaat om opleidingen met open inschrijving of maatwerkopleidingen. De ambitie is de maakindustrie mee te nemen in een kennistransitie. De opleidingen zijn kapitaalintensief door de benodigde apparatuur. STODT heeft vestigingen in Hengelo en Best waar zij opleidingsfaciliteiten bieden met de nieuwste machines. Dit wordt zeer gewaardeerd door de klanten. Door de kwalitatief hoogwaardige opleidingen die goed aansluiten bij de behoeften van de markt weten vele opdrachtgevers al jaren hun weg naar STODT te vinden.

Kwaliteit

STODT werkt vraaggestuurd, speelt in op de ontwikkelingen in de markt en blijft dan ook innoveren. Zo investeren zij in de nieuwste apparatuur. De ambitie is de maakindustrie de kennis van morgen te bieden. STODT gaat daarmee gelijk op met de topbedrijven loopt daarmee voor op de meeste andere bedrijven in de branche. Bij maatwerktrajecten traint STODT bij de klant zodat de medewerkers direct vertrouwd raken met de eigen apparatuur. Daarnaast willen klanten de medewerkers juist bij STODT de opleiding laten volgen omdat daar de nieuwste apparatuur beschikbaar is. STODT biedt kennis niet alleen aan via trainingsbijeenkomsten maar ook met digitale leermiddelen zoals video's, VR-brillen en e-learnings. Zo wordt bij een aantal trainingen een e-learning ingezet als introductie op een onderwerp. Deelnemers aan de betrokken opleiding doorlopen deze e-learning en sluiten deze af met een toets. Op die manier is het startniveau van de deelnemers gelijk. Ook zet STODT een e-learning in als het gaat om specifieke vakkennis voor een relatief kleine groep. De e-learnings worden onder andere aangeboden via oZOne, het leerplatform voor technische bedrijven. De kwaliteit van de opleidingen wordt gemonitord door evaluaties van cursisten (ook tussentijds) en opdrachtgevers. Bovendien vraagt STODT de docenten in een evaluatie aan te geven of zij voldoende worden gefaciliteerd. STODT beschikt over deskundige trainers die door de cursisten worden genoemd om hun ervaring, vakmanschap en didactische kwaliteiten. Voor dit laatste biedt STODT een train-de-trainersopleiding. De trainers zijn specialisten uit het vakgebied werkzaam als zzp'er of in dienst van een bedrijf. Zo beschikken zij over de benodigde praktijkervaring. STODT heeft enkele trainers in dienst, die zorg dragen voor de kwaliteit en ontwikkeling in hun vakgebied. Om up-to-date te blijven, krijgen de trainers bijscholing. Nieuwe trainers worden eerst intern beoordeeld of zij voldoende kwaliteit kunnen bieden. Het Bedrijfsbureau draagt zorg voor de juiste match tussen de vragen van de klant en de docenten. Deelnemers die een training of opleiding hebben afgerond, ontvangen een STODT-certificaat. Dit is niet een bewijs van deelname. De deelnemers moeten minstens 80% van de opleiding hebben gevolgd én zij moeten de bijbehorende toets voldoende hebben gemaakt.

Continuïteit

STODT is klantgericht en commercieel en wil daarom vooroplopen in nieuwe technieken en thema's. Zo bieden zij ook trainingen in digitale vaardigheden en actuele technieken als 3D-tekenen. Bovendien zijn zij alert op thema's die worden aangedragen vanuit opleidingsfondsen of UWV. STODT werkt samen met ROC's. Dit biedt over en weer voordelen. Het kan voor scholen lastig zijn de kennis en de apparatuur op peil te houden. Zij doen dan een beroep op STODT. STODT zoekt voortdurend naar nieuwe mogelijkheden in de markt om zo werknemers (verder) te ontwikkelen voor de maakindustrie. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit van STODT voldoende geborgd voor zowel opleidingen en cursussen met een open inschrijving als voor maatwerktrajecten.

Bedrijfsgerichtheid

STODT stelt zich proactief in de markt op door bedrijfsbezoeken, open dagen, kennisbijeenkomsten en workshops. De accountmanagers en productmanagers zijn de 'oren en ogen' van STODT in de markt. Zij zijn alert op de nieuwste ontwikkelingen zodat STODT hierop kan inspelen. Hierbij willen zij snel kunnen leveren. Een voorbeeld van een belangrijke ontwikkeling is de opkomst van het 3D-printen. Deze techniek concurreert met de verspaningstechniek. STODT onderzoekt in hoeverre zij zich moeten inzetten om mensen daarin op te leiden en zo de markt van dienst te zijn.

Een uitdaging is op dit moment de krapte op de arbeidsmarkt. STODT denkt daarin met de branche mee: hoe zorgen we ervoor dat leerlingen al vroeg in hun schoolcarrière enthousiast worden gemaakt voor de techniek? STODT ziet genoeg uitdagingen om te blijven groeien en de maatindustrie te blijven ondersteunen.

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