

# Klanttevredenheidsonderzoek

itsme Industrial Automation  
Opleidingen

07-10-2020



## 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

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# 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, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

## 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie				90%	10%
Natraject		10%	30%	60%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer②			20%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ③ 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 itsme Industrial Automation geeft aan al langere tijd zaken te doen met het bureau. In veel gevallen worden er naast opleidingen ook elektronische componenten afgenomen. Enkele referenten vertellen: "Het sluit zowel op het gebied van software als op dat van hardware goed aan", "Ze zijn onze vaste leverancier voor elektronische componenten. Ze hebben de juiste specialistische kennis in huis. De trainingen verlopen goed en de relatie is prima", "Zij zijn een van onze grotere leveranciers. Bij instroom van service-ingenieurs wordt steeds alle kennis gelijkgetrokken" en "We doen een aantal keer per jaar opleidingen bij hen. Ze zijn degenen met het breedste assortiment op dit vakgebied. We zijn in alle opzichten tevreden." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt naar wens. De beschikbaarheid van trainingen is meestal voldoende. Een referent: "We kunnen altijd wel bij hen terecht. De deelnemers kunnen zich gewoon via de website aanmelden. Zij krijgen een bevestiging en ik als opdrachtgever ook. Ook wordt er korte tijd van tevoren nog een herinnering gestuurd met de routebeschrijving." Indien gewenst, ontvangt men een persoonlijke toelichting op de inhoud van de opleidingen. Een referent: "Er is een trainer bij ons op bezoek geweest die duidelijke uitleg heeft gegeven over het niveau en de inhoud van de cursussen."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma roept bij negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; er wordt één score 'drie' toegekend. Het geeft naar hun mening een duidelijke indruk van de inhoud en de structuur van de opleidingen. Ook de doelstellingen en het vereiste niveau van voorkennis worden er helder in omschreven. Verder geeft het een juist beeld van de opleidingen zoals deze daadwerkelijk zijn. Een referent: "Je wist precies waaraan je toe was en wat je nodig had. Zelfs voor een leek was het te begrijpen." Een ander voegt nog toe: "Het programma liet nog voldoende ruimte om in de les dieper op de materie in te gaan." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Inmiddels kan ik een beetje wegwijs uit alle opleidingen en mijn deelnemers hebben er geen probleem mee, maar in het begin komt het over als een wirwar van namen." De prijsaanduiding is correct en geeft geen ruimte voor misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de opleidingen is negentig procent van de referenten (zeer) tevreden. Eén geïnterviewde geeft een score 'drie'. Bij de (zeer) tevreden gestemden voldoet de uitvoering wat betreft niveau, interactief gehalte en praktijkgerichtheid ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: "Ik verneem nooit klachten over de opleidingen, dus ik ga ervanuit dat deze goed zijn", "De inhoud is altijd naar wens", "Er is veel gelegenheid om vragen te stellen en de vragen worden netjes afgehandeld", "Er zijn volop mogelijkheden om te oefenen", "Er worden genoeg praktijkvoorbeelden gegeven", "De inhoud van de les is veel breder dan die van het cursusboek" en "Er is altijd ruimte om cases voor te leggen en een beetje af te wijken van de cursusinhoud." Men is tevreden over de groepsgrootte. Een referent: "De groepen worden bewust klein gehouden, zodat iedereen aan bod komt." Eén overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: "De cursus wordt wel een beetje gebruikt om promotie te maken. Dat gaat overigens niet ten koste van de informatieoverdracht." Degene die niet helemaal tevreden is, geeft de volgende reden voor zijn score: "Eén van de trainingen was wat chaotisch. Je was steeds de draad kwijt en wist niet bij welk hoofdstuk je was aanbeland."

### **Opleiders**

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, kennen allen op dit onderdeel een score 'vier' of 'vijf' toe. Men is goed te spreken over de deskundigheid en didactische vaardigheden van de opleiders. Enkele vertellen: "We krijgen heel positieve reacties over de docenten", "We hebben nog nooit een klacht gehad", "Ze hebben verstand van zaken en kunnen het goed overbrengen" en "Ze zijn goed op de hoogte. Het zijn mensen uit de praktijk. Dat is een groot voordeel voor de deelnemers omdat ze goed ervaringen met hen kunnen uitwisselen." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "We hebben één keer een iets minder goede docent gehad. Hij bracht het op een wat rommelige manier en leek niet voldoende kennis te hebben."

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit cursusmappen, boeken en oefenmateriaal. De boeken en cursusmappen zijn inhoudelijk goed en volledig. Ze zijn geschikt als naslagwerk. Een greep uit de reacties: "De cursusmappen zijn heel breed van inhoud. De docenten halen de belangrijkste dingen eruit. Je kunt er heel goed naderhand nog iets in terugvinden" en "De mappen en hand-outs zijn prima te gebruiken als naslagwerk. Alles staat er netjes in uitgewerkt. Het geeft een goede basis." Ook het oefenmateriaal voldoet aan de verwachtingen. Een referent: "De testpanelen en het overige praktijkmateriaal zijn goed. Alles is in voldoende mate aanwezig." Eén referent zet bij dit onderdeel nog wel een kanttekening: "Als ik mij goed herinner, was de inhoud van het cursusmateriaal een beetje oppervlakkig. Het bestond voornamelijk uit de presentaties. Ik had nog wel graag wat aanvullende informatie gekregen."

### **Accommodatie**

Over de accommodatie is men unaniem positief. Deze voldoet over het geheel genomen aan de wensen wat betreft bereikbaarheid, parkeergelegenheid, lesruimte en catering. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: "Er is voldoende parkeerplek. Het is een net gebouw. De ruimtes zijn prima en ze hebben lekkere broodjes. De cursusleider betaalt voor je en er is een tafel gereserveerd, zodat je tijdens de lunch kunt overleggen." Twee referenten maken ieder nog een vergelijkbare kritische opmerking: "Niet alle locaties zijn voor ons even goed bereikbaar" en "Soms is het te ver weg en moet er worden overnacht. Dat is een beetje jammer." Eén referent voegt nog toe: "Soms is het mogelijk om de opleidingen in-company te doen. Dat is makkelijk, omdat onze mensen worden gedetacheerd."

### **Natraject**

De meningen over het natraject lopen enigszins uiteen. Een meerderheid van de referenten toont zich tevreden, terwijl er vier 'drieën' worden toegekend en één geïnterviewde een score 'twee' geeft. Afhankelijk van de training wordt er soms aan het einde van de training een proeve van bekwaamheid afgenomen. "De jongens werken aan een proefopstelling", zo licht een referent toe. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt of toegezonden. Ook krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. In sommige gevallen wordt er ook met de opdrachtgever geëvalueerd. Een referent: "Onze vaste accountmanager belt altijd even" en "De opleidingsmanager heeft goed naar onze feedback geluisterd." Degenen die een score 'drie' toekennen, geven hiervoor ieder als reden: "Het ontbreekt aan een evaluatie met mij als opdrachtgever", "Er wordt niet met mij geëvalueerd" en "Wij hadden op het evaluatieformulier geschreven dat we niet zo tevreden waren over de docent. Daar zijn zij niet op ingegaan. Ik heb toen zelf maar contact opgenomen." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik word nooit door de trainer gebeld hoe de jongens het hebben ervaren." Over de resultaten is men in meerderheid goed te spreken. Enkele reacties: "De jongens leren wat ze moeten leren", "Het resultaat is top. Ik krijg in dat opzicht nooit klachten", "We hebben de materie uitgelegd gekregen en ook nog extra vragen kunnen stellen. We zijn er wijzer van geworden", "We zijn heel tevreden. De collega's komen met de verwachte parate kennis terug" en "De basis wordt gelegd. De kennis die ze beloven, wordt ook gegeven."

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie roepen uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is positief over de bereikbaarheid per e-mail en telefoon. De facturering verloopt naar hun mening correct. Ook over de snelheid en de klantvriendelijkheid laat men zich goedkeurend uit. Enkele referenten: "Als ik hen nodig heb, kan ik hen altijd bereiken", "Je krijgt altijd keurig antwoord terug", "Ze staan je altijd vriendelijk en netjes te woord", "Ze zijn vlot met het toesturen van certificaten" en "Ze denken erg met ons mee bij de planning. Onze mensen zijn veel onderweg. Het is prettig dat de trainingen half in de middag en half in de avond kunnen plaatsvinden." Een referent voegt nog toe: "De lijnen zijn vrij direct. Je hebt vooral persoonlijk contact met mensen." Er is nog wel één kanttekening van de kant van een referent: "Als een training niet doorgaat omdat er te weinig deelnemers zijn en de facturatie al heeft plaatsgevonden, moet je in de gaten houden dat er bij de definitieve training niet nog een factuur komt."

### **Relatiebeheer**

Zeven van de negen referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich op dit punt (zeer) tevreden; er worden twee 'drieën' gegeven. Een enkeling ontvangt een nieuwsbrief. Meerderen hebben contact met een accountmanager of opleidingscoördinator. Ook de trainer fungeert wel als contactpersoon. Enkele referenten: "De trainer doet regelmatig navraag hoe het ermee staat" en "De contactpersoon komt weleens langs voor een praatje. Het is echter nooit te veel of opdringerig." Een ander voegt toe: "Ze vallen mij niet onnodig lastig en dat vind ik wel prettig. De vraag moet bij ons vandaan komen. Dat weten ze en dat is prettig." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ik word niet echt geïnformeerd over nieuwe trainingen. Ik krijg geen nieuwsbrief. Het zou verstandig zijn als zij hun eigen cursussen wat meer onder de aandacht zouden brengen" en "Ik hoor of zie niets van hen. Ik zou het fijn vinden als ik af en toe persoonlijk iets van hen zou vernemen, bijvoorbeeld als er een nieuwe opleiding is." Eén referent geeft hier geen mening, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen die hun mening op dit onderdeel uitspreken, tevreden. Men noemt de prijs-kwaliteitverhouding 'normaal', 'marktconform' en 'redelijk'. Enkelen voegen nog toe: "We hebben hen vergeleken met anderen. Het scheelt niet veel in prijs", "Ik vind alle cursussen te duur maar het wijkt niet af van de markt" en "Het is een behoorlijke investering maar het is ook een specialistisch vakgebied." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Wij zijn een grote afnemer van allerlei componenten, maar de opleidingskant is duidelijk een verdienmodel en geen service die ze verlenen. Toch had ik verwacht dat ze zouden openstaan voor onderhandelingen omdat ze voor ons exclusief leverancier zijn." Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van itsme Industrial Automation zijn allen tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder en de onderlinge samenwerking, toont men zich vooral lovend over de kwaliteit van de docenten, de inhoud, de flexibiliteit en de klantgerichtheid. Men zegt: "De openheid van de docenten en de persoonlijke verhalen doen het goed bij ons", "Als het binnen het verband van de training mogelijk is, zijn ze in staat om af te wijken van de lesinhoud", "Ze denken mee op het gebied van de planning. Het is een prettige partij om zaken mee te doen", "De kwaliteit en de flexibiliteit vinden wij het belangrijkste" en "Het is een totaalpakket wat ze aanbieden, waarvan de component kennis door kundige, praktijkgerichte mensen wordt overgedragen." Desgevraagd tonen alle referenten zich genegen om de open opleidingen van itsme Industrial Automation aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met itsme Industrial Automation Opleidingen op 07-10-2020.

### Algemeen

itsme is een internationale bedrijvengroep van zes 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, Duitsland, België, Roemenië 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. Het kennis- en trainingscentrum van itsme, op het gebied van industriële automatisering, is gevestigd in het hoofdkantoor in Raamsdonksveer. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de open cursussen. Met kennis en expertise positioneert itsme Industrial Automation opleidingen zich als een betrokken en professionele partner. Het aanbod is breed en varieert van opleidingen, trainingen, cursussen en workshops tot applicatiegerichte incompany- en maatwerktrainingen waarbij men inspeelt op specifieke problemen. Het kennis- en trainingscentrum van itsme Industrial Automation opleidingen is gevestigd in Raamsdonksveer. Daarnaast worden er ook cursussen landelijk georganiseerd op itsme locaties of incompany. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de trajecten met open inschrijving. Het gesprek vond vanwege de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats met de heer Marcel Steijger (Training Manager).

### Kwaliteit

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

### Continuïteit

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

**Bedrijfsgerichtheid**

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

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)