

Klanttevredenheidsonderzoek

FME

23-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van FME 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma				62%	38%
Uitvoering				75%	25%
Opleiders				62%	38%
Trainingsmateriaal②			25%	25%	25%
Accommodatie③					
Natraject			25%	62%	13%
Organisatie en Administratie				87%	13%
Relatiebeheer④			13%	75%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				62%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				87%	13%

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

- ② Twee referenten geven geen oordeel op het trainingsmateriaal
 ③ Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden
 ④ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
 ⑤ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals FME dat vormgeeft, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Men neemt goed de tijd om de wensen vooraf door te spreken. Adviseurs van FME komen vooraf langs maar, gezien de veranderde omstandigheden, neemt men in de huidige tijd telefonisch contact op. "De website geeft eigenlijk al genoeg informatie. Dat vormt bij ons vaak de basis voor een maatwerktraject. Vervolgens spreken we onze specifieke wensen nog door", verklaart een referent. Een tweede: "We bespreken expliciet het thema zoals veiligheid. Onze fabriek wordt dan ook als uitgangspunt genomen." Velen geven aan dat degene die in het voortraject de wensen komt bespreken, veelal ook degene is die het traject uitvoert. "Dat is fijn want dan kunnen we meteen gedetailleerd en op inhoud alles doornemen", geeft een derde respondent aan. En een laatste: "Met de expert hebben we alles doorgenomen. Deze heeft uiteindelijk ook het hele project begeleid en ook de trainingen verzorgd. Het is zeer te waarderen dat onze contactpersoon ook de expertise uit het FME netwerk meteen kan inbrengen."

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen zijn geïnventariseerd en besproken, stuurt FME een voorstel inclusief offerte. De referenten zijn van mening dat dit goed aansluit op het voortraject. Een van hen verklaart daarbij: “De prijs is een indicatie. Als daar iets aan wijzigt, krijgen wij op tijd informatie daarover. Dat stellen wij op prijs.” Enkele anderen vertellen het volgende: “Onze leerdoelen bespreken we samen. Zij kunnen ons dan goed adviseren, mede gebaseerd op hun expertise. Vervolgens wordt het geheel helder in een voorstel vertaald”, “Ik ervaar hen echt als een betrokken partner. Ook als wij op korte termijn iets geregeld willen hebben, is dat mogelijk”, “In de offerte staat stapsgewijs een duidelijke uiteenzetting van de opzet. En bij elke stap staan de kosten vermeld”, “We bespreken onze maatwerkwenen op thema’s die bij ons een rol spelen” en “In de eerste offerte staat de opleiding op hoofdlijnen. Vervolgens wordt het nader uitgewerkt.”

Uitvoering

Dat FME de uitvoering bij maatwerktrajecten goed op orde heeft, blijkt uit de bovenstaande scores. Alle referenten tonen zich (zeer) tevreden. Met name het praktijkgerichte karakter en het inzoomen op de dagelijkse werkpraktijk wordt hoog gewaardeerd. Enkele uitspraken ter toelichting: “De workshop hebben we voor een kleine groep georganiseerd. Met een duidelijke focus op waar de behoefte ligt. Vervolgens heeft FME aangegeven waar zij kansen zien liggen, wat wij daarvoor moeten doen en op welke termijn”, “De managers en leidinggevenden hebben eerst een presentatie gekregen. Vervolgens wilden we een groep trainen maar dat hebben we uitgesteld. Wij zijn van mening dat we dit in een ‘live’ setting moeten vormgeven. Dat sluit beter bij onze doelgroep aan”, “In de ochtend is de theorie aan bod gekomen en in de middag zijn de deelnemers praktisch aan de slag gegaan met een acteur om casussen uit de praktijk te oefenen” en “Het doel was vooral om bewustzijn te creëren. Wat doen we en waarom. Nadat de theorie aan bod is gekomen, is men met opdrachten uiteengegaan in kleinere werkgroepen. De deelnemers konden veel vragen stellen vanuit hun dagelijkse praktijk.”

Opleiders

De trainers en andere experts die FME inzet, oogsten veel lof. Dat wordt mede ingegeven door hun theoretische kennis, door aansluiting op de belevingswereld van de deelnemers en door de inbreng van soortgelijke casussen van andere bedrijven uit hun netwerk. “Ze weten echt thema’s die bij medewerkers spelen, naar boven te halen”, “Men is heel erg begaan met de praktijk en brengt het met passie”, “De trainer weet duidelijk de theorie en de praktijk te verbinden. Mede dankzij de ezelsbruggetjes werd het erg aansprekend”, “Men is goed in de analyse en stimuleert interactie” en “De mensen die ik ken zijn open en belangstellend. Maar ook deskundig, vlot en enthousiast. Zij weten cursisten echt in beweging te krijgen”, zijn enkele citaten van referenten.

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers geven aan dat er geen gebruik is gemaakt van trainingsmateriaal en geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. Twee anderen zijn neutraal en verklaren: “Het geheel was wel netjes verzorgd maar stimuleer de interactie, ook in het materiaal” en “We hebben alleen een uitdraai van de presentatie gehad.” De overige vier zijn wel tevreden. Men spreekt over een opleidingsmap, een uitdraai van de PowerPointpresentatie en hand-outs met de theorie. Volgens deze referenten is dit voldoende en bruikbaar als naslagwerk.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden.

Natraject

Ondanks dat een meerderheid tevreden is over het natraject, zijn er twee neutraal gestemd. Voor beiden geldt dat zij van mening zijn dat FME hier meer proactief kan schakelen. Zij verwoorden dit als volgt: “We zijn nu op het eindpunt gekomen en had ik graag met hen willen stilstaan naar ideeën voor de toekomst” en “Ik had het op prijs gesteld als ze contact hadden opgenomen om te kijken wat we nog hadden moeten of kunnen doen.” Wel geven zij aan dat er op de een of andere manier wel met hen geëvalueerd is. Ook de tevreden referenten hebben een nagesprek gehad. Wat trajecten hebben opgeleverd, wordt door enkelen als volgt verwoord: “Naast dat we een stuk bewustwording hebben gekregen, is ook ons onderlinge contact versterkt”, “We werken naar aanleiding van de grote evaluatie nu onder meer met een buddy systeem” en “Het nagesprek volgt nog maar tussentijds staat FME altijd open voor feedback en contact.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij FME in goede handen. De referenten zijn van mening dat de gemaakte afspraken goed worden nagekomen en dat men snel en alert handelt. "Alles loopt goed en wordt op tijd geleverd", zegt een geïnterviewde. Een tweede: "Ook de logistieke organisatie is bij hen op orde. Zeker per mail krijg ik heel snel antwoord." De respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Een referent deelt mee dat het relatiebeheer door een collega gebeurt en onthoudt zich daarmee van een oordeel. Een tweede is neutraal en vindt dat er geen sprake is van relatiebeheer tot nog toe. "Ik heb geen vaste contactpersoon en ontvang alleen nieuwsbrieven. Ondanks dat ik hen zelf prima weet te vinden, denk ik toch dat zij hier zelf meer uit kunnen halen", verklaart hij daarbij. De anderen zijn tevreden. Sommigen geven aan dat zij regelmatig contact hebben met hun vaste gesprekspartner maar dat zij ook door andere bedrijfsonderdelen van FME goed worden bediend. "Zij verwijzen intern door als dat nodig is en dat loopt soepel", "De lijntjes zijn kort en ik ervaar hen als flexibel en klantvriendelijk. We kennen elkaar goed" en "We kunnen prima met elkaar schakelen." Een enkeling verklaart niet veel contact te hebben maar dat ook niet op prijs te stellen. Allen geven aan de nieuwsbrieven inhoudelijk goed te vinden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een respondent kan zich de prijs voor het traject niet meer helder herinneren en geeft daarom geen oordeel op dit onderdeel. De anderen tonen zich tevreden en vinden de prijs in balans met de waarde die ze ervoor terugkrijgen. Hoewel een van hen aantekent dat het traject door de omstandigheden een andere invulling heeft gekregen "maar wel binnen de gemaakte afspraken", zegt hij erbij.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal en de samenwerking met FME bij maatwerktrajecten. Als positieve punten benoemt men: "De kennis en ervaring sluit aan op onze praktijk en het is fijn dat ze maatwerk kunnen leveren", "FME heeft veel kennis van de technische sector en biedt goede ondersteuning", "Ze denken echt met je mee en leveren vervolgens maatwerk. Het is voor ons ook fijn om het in een kleinere setting te kunnen testen", "Men is to-the-point, pragmatisch en komt afspraken na. Daarnaast stel ik het informele contact op prijs", "Benchmarking is voor ons belangrijk en dat doen zij" en "Het aanbod sluit goed aan bij de behoefte en de bedrijfsvoering. Ook het feit dat zij hun ervaringen uit hun netwerk willen delen, sluit aan. Tevens weten ze aanbod voor verschillende niveaus te creëren." Allen delen mee dat zij FME van harte willen aanbevelen voor maatwerktrajecten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	20%
Accommodatie				20%	30%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie③				40%	40%
Relatiebeheer④			20%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ③ Twee referenten hebben geen oordeel op de organisatie en administratie
- ④ Twee referenten hebben geen oordeel op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject bij de workshops en trainingen met een open inschrijving zoals FME dit aanbiedt. De meesten geven aan dat hun bedrijf lid is van FME en mede daardoor regelmatig op de hoogte worden gesteld van ontwikkelingen en het opleidingsaanbod. Vanuit het bedrijf kan men zich dan inschrijven voor de workshops of trainingen van FME. Dat geldt zowel voor opdrachtgevers als voor deelnemers. Een aantal van hen geeft aan dat het aanbod actueel is en aansluit op de behoefte aan scholing. "Juist omdat het aansluit, schrijf ik me in. Vervolgens krijg ik een bevestiging en veelal ook een link met een inlogcode. Dat geheel is goed geregeld", aldus een van hen. Ook vertellen meerdere respondenten met een collega de betreffende cursus te hebben gevolgd.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals zij dat lezen op de website van FME of in de nieuwsbrief die zij hebben ontvangen, ervaren allen als helder tot zeer helder. Men is van mening dat er duidelijk staat vermeld welke inhoud behandeld zal gaan worden en alle logistieke zaken eromheen. Ook is de prijsstelling opgenomen waarbij men opmerkt dat voor leden een ander tarief wordt gehanteerd dan voor niet-leden.

Uitvoering

De uitvoering van de verschillende workshops / trainingen kent een goede balans tussen het theoretisch gedeelte en de vertaalslag naar de praktijk. De referenten typeren het onder meer als 'heel interessant', 'leerzaam' en 'zinnig'. Dat maakt dat zij allen enthousiast zijn op dit onderdeel; een meerderheid kent zelfs de hoogst mogelijke score toe. Enkele workshops / trainingen zijn fysieke bijeenkomsten geweest, maar sommigen hebben aangesloten bij online meetings. Enkele citaten: "We hebben vooraf de presentatie gekregen. Na het voorstelrondje is er gevraagd of daar vragen over waren. Vervolgens werd het heel interactief door bijvoorbeeld opdrachten die we in groepsverband moesten doen", "Zelf zie ik een beetje op tegen online bijeenkomsten omdat het vaak vooral zenden is. Maar FME had hier een goede balans in gevonden. Interactie vond plaats door middel van het bespreken van casussen", "De docent gaf hele goede voorbeelden en informeerde ook bij ons naar onze praktijksituaties" en "Het geheel was goed voorbereid. Het was prima dat de docent vooraf de online etiquette ook toelichtte."

Opleiders

Ook de opleiders die FME inzet, krijgen hoge scores. Uit de gesprekken blijkt dat men hen waardeert om hun professionaliteit en deskundigheid maar ook om hun soft-skill kwaliteiten. De trainers hebben zich goed voorbereid en weten inhoudelijk prima te schakelen binnen de programma's. Enkele referenten verklaren het volgende: "De docent is rustig en vriendelijk. Hij heeft veel kennis, zowel over de theorie als over de praktijk", "De beide docenten kunnen goed inspelen op de behoefte die leeft in de groep", "Ik ervaar hen als deskundig. Mede omdat zij ook goede en aansprekende voorbeelden uit de praktijk weten te geven" en "Men beschikt over voldoende bagage, zowel inhoudelijk als van de praktijk. De trainers heb ik ervaren als toegankelijk en deskundig." Een enkeling merkt wel op dat men nog iets beter kan schakelen op het groepsproces. Een van hen geeft als tip: "Draai niet het hele programma af maar sluit zoveel mogelijk aan bij de vragen van de deelnemers."

Trainingsmateriaal

Het lesmateriaal bestaat, aldus de referenten, vaak uit de presentatie. Aanvullend ontvangt men eventueel nog een blocnote en een pen. "Wij hebben een map gekregen. Dat is voldoende en bruikbaar als naslagwerk. Ook oefeningen staan daarin opgenomen. Tevens dienden we te werken met de laptop zodat we konden oefenen met de web-module. Helemaal prima", geeft een respondent aan. Een tweede: "Je kon vooraf vragen bedenken en die alvast insturen. Dat werkte goed." Enkele anderen hebben ook een boekje ontvangen en achteraf de slides van de presentatie. Dat maakt dat negen van de tien referenten tevreden zijn op dit onderdeel. Een van hen is neutraal en meldt: "Ik had het op prijs gesteld als we vooraf al informatie over de WAB hadden gekregen. Op die manier hadden we ons alvast kunnen inlezen. En wellicht hadden ze ook al eerder kunnen aangeven welke wijzigingen er voor HR essentieel zijn."

Accommodatie

De helft van de gesproken referenten geeft aan dat zij online les hebben gehad. Daarom geven zij geen oordeel over de accommodatie. De overige vijf zijn te spreken over de locaties die FME gebruikt. "Alle faciliteiten waren in orde maar het parkeren was nog wel puzzelen", vertelt een geïnterviewde. En een tweede: "De locatie is heel prettig en goed bereikbaar. De lesruimte is voorzien van alle faciliteiten en de catering was ook goed verzorgd." De overige drie tevreden referenten uiten zich in soortgelijke bewoordingen.

Natraject

Alle workshops en trainingen worden met de referenten geëvalueerd. De meesten geven aan dat er aan het eind van de bijeenkomst even een kort rondje plaatsvindt om een eerste indruk van het geheel te inventariseren. Na afloop stuurt FME eveneens nog een formulier zodat de cursisten ook daar hun feedback kunnen geven. Of men een certificaat of bewijs van deelname heeft ontvangen, kunnen de meesten zich niet herinneren. Maar, zij geven tevens aan dat zij dat niet zo relevant vinden. Op de vraag wat het rendement van de cursus is geweest, antwoordt men onder meer: "Ik heb een update gekregen over de wet- en regelgeving", "De meerwaarde zit ook in het feit dat ik heb ervaren hoe anderen het in hun praktijk toepassen", "Ik krijg van mijn collega's veel vragen over dit onderwerp. Nu weet ik beter hoe ik deze kan behandelen maar ook waar ik de informatie vandaan kan halen", "Voor mij is het een eerste kennismaking met de materie geweest" en "Ik heb geleerd welke elementen op hoofdlijnen er belangrijk zijn." Negen van de tien referenten zijn tevreden over de manier waarop FME het natraject vormgeeft. Een geïnterviewde is neutraal omdat hij vindt dat FME niet veel doet aan nazorg. In zijn ogen zou men daar nog wat stappen kunnen zetten.

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben te weinig zicht op de manier waarop FME de organisatie en administratie vormgeeft omdat dit in hun bedrijf via een collega gebeurt. De overige acht zijn (zeer) te spreken op dit onderdeel. Men vindt dat FME goed bereikbaar is. Als men lid is, gaat de dienstverlening verder dan alleen op het gebied van cursussen. Ook als men juridische ondersteuning nodig heeft of de helpdesk benadert, wordt men adequaat te woord gestaan. Tevens blijkt uit de gesprekken dat FME de afspraken nakomt en dat alle informatie tijdig wordt toegestuurd. Ter toelichting: "Als ik vragen heb, krijg ik meestal binnen een dag antwoord. Ik ervaar hen als heel klantvriendelijk" en "Ook in de tijd dat het voor hen nog wennen was om over te schakelen naar online, heeft FME dat goed weten op te pakken. Daarin hebben ze heel flexibel geanticipeerd want ook toen wist men snel door te pakken." Enkelens melden nog dat zij vaker voor workshops hebben ingeschreven en dat ze daarbij dezelfde positieve ervaring hadden.

Relatiebeheer

Zes respondenten zijn van mening dat FME het relatiebeheer op een correcte manier vormgeeft. Allen geven aan dat zij de nieuwsbrieven ontvangen. Soms zijn het nieuwsbrieven over de actualiteit en soms met cursusaanbod. Voor hen is dat voldoende zo. Een enkeling meldt daarbij: "Ik weet hen prima te vinden. Meer informatie hoef ik niet te ontvangen. Ik haal het zelf op wanneer ik dit nodig heb." Deze mening wordt door meerdere referenten op een soortgelijke manier verwoord. Toch zijn twee respondenten van mening dat er voor FME meer uit een proactief relatiebeheer te halen valt. "Ondanks dat ik hen zelf weet te vinden, zou ik hen adviseren om wat actiever contact te zoeken. Ze mogen mij gerust benaderen en dan spreken we samen wel af hoe vaak en op welke manier we het contact kunnen onderhouden", vertelt een referent. Twee anderen onthouden zich van een mening omdat het relatiebeheer elders in de organisatie plaatsvindt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door iedereen goed tot zeer goed gewaardeerd. Leden kunnen deelnemen tegen een ledenprijs. Velen melden hierbij dat zij van meerdere expertises binnen FME gebruikmaken. Al met al ervaart men voldoende waarde te halen uit de trajecten. Kort en krachtig typeert men de prijs-kwaliteitverhouding als 'goed', 'in balans' en 'prima'. Enkelens plaatsen hierbij wel de opmerking het vreemd te vinden dat dezelfde prijs voor een online activiteit wordt berekend als voor een fysieke bijeenkomst.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en workshops binnen het open aanbod. Gevraagd naar de positieve punten, wordt het volgende onder andere benoemd: "Ik ervaar hen als deskundig. Ze leveren echt toegevoegde waarde. Daarnaast heb ik ervaren dat zij de mate van interactie ook online goed vormgeven", "FME is vakinhoudelijk goed en zij zijn zeer betrokken bij het vakgebied", "Men heeft een groot en gevarieerd aanbod dat specifiek op onze branche is gericht", "FME heeft haar expertise goed op orde. Ook op de website is veel informatie te vinden" en "Het is echt een kenniscentrum. Buiten hun kennis en ervaring nemen zij ook de expertise mee van hun netwerk. Dat is voor ons echt van toegevoegde waarde." Een enkeling heeft ook nog een tip die eerder in dit rapport nog niet is benoemd: "Soms is het wat lastig schakelen tussen de grootte van de aangesloten leden. Men bedient immers het hele spectrum; van klein tot groot" en "Ik spreek de hoop uit dat, wanneer fysieke bijeenkomsten weer zijn toegestaan, FME dat ook organiseert. Voor mij blijft dat van toegevoegde waarde." Allen bevelen FME aan voor cursussen met een open inschrijving.

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 FME op 23-03-2021.

Algemeen

FME is de ondernemersorganisatie voor de technologische industrie. Om de positie van deze industrie te versterken, richt zij zich op het realiseren van impact op drie grote transitie: technologisch, maatschappelijk en arbeidsmarkt. FME helpt bedrijven om een bijdrage te leveren en om kansen te benutten. Daartoe biedt zij diverse tools in de vorm van producten en diensten. FME beschikt over zeer veel expertise en legt haar focus op continu innoveren. Binnen FME biedt FME College workshops en trainingen op het gebied van onder andere actuele HR-vraagstukken, (inter)nationale wet- en regelgeving en veiligheid. Het gesprek vond plaats met Petra van Buren (accountmanager FME College) en Jeroen Nigten (Sr. Bedrijfsadviseur) van FME.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij FME hoog in het vaandel. Zij beschikt over veel interne expertise die men benut en aanwendt bij in-company - en maatwerktrainingen maar ook bij trajecten met een open inschrijving. Tevens werkt men samen met gespecialiseerde partijen wanneer vraagstukken van externe opdrachtgevers daarom vragen. Het creëren van verbindingen is daarbinnen essentieel. Met de meeste partners heeft men een jarenlange relatie waardoor zij ook voor de FME leden geen vreemden meer zijn. Belangrijk om te vermelden is dat men alleen samenwerking extern zoekt wanneer het intern in mindere mate voorhanden is. Partners beschikken dan over specialistische kennis en ervaring en zijn eveneens didactisch voldoende gekwalificeerd. Onder invloed van de Corona maatregelen heeft FME snel en efficiënt weten te schakelen. Kijkend naar het proces heeft men alle mogelijkheden aangewend om technologische middelen maximaal online aan te wenden. Inhoudelijk heeft men de diverse trainingen en cursussen dusdanig aangepast om deze online op een adequate manier te kunnen aanbieden. Inspiratiesessies zijn georganiseerd om de interne adviseurs en experts te begeleiden in het toepassen van de nieuwe trainingsvarianten. De nadruk lag daarbij op het ombouwen van het huidige en actuele aanbod naar online toepassingen. Intern heeft men eveneens een nieuw cursus managementsysteem geïmplementeerd wat ten goede komt aan de efficiency. Hieruit volgt ook dat monitoring vele malen inzichtelijker is geworden. De overall kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten en geborgd aan de hand van evaluaties met de deelnemers aan de programma's en met de opdrachtgevers van de totaaltrajecten.

Continuïteit

FME biedt haar leden ondersteuning bij grotere projecten. Workshops en trainingen kunnen daarbinnen onderdeel uitmaken. Dat betekent dat FME continu in nauw contact staat met de verschillende sectoren binnen de industrietakken. Haar adviseurs zijn zeer betrokken waardoor zij snel kunnen schakelen op de veranderende behoefte van de klanten/leden. Daarmee is FME goed op de hoogte van actuele vraagstukken die zij onder meer kan vertalen in passend trainingsaanbod. De uitdaging is daarbij gelegen in toepassing van de juiste focus binnen het aanbod. Trainingen, zo is de verwachting, zullen zich deels klassikaal en deels online ontwikkelen waardoor FME nauwgezet de vraag vanuit de markt koppelt aan haar totale aanbod. Kansen ziet men voornamelijk in verdere optimalisering van het relatiebeheer en natraject. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Een van de meest kenmerkende kernkwaliteiten van FME, zoals blijkt uit de resultaten van het huidige onderzoek, is de waarde van haar netwerk. Daarmee vormt zij een waardevolle verbindende schakel tussen de leden door de kennis en ervaring, opgedaan bij eerdere trajecten, met hen te delen. Naast de kennis van de technologische sector, biedt FME op meerdere fronten ondersteuning met als doel het optimaliseren van de serviceverlening van haar leden.

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