

Klanttevredenheidsonderzoek

The MathWorks BV

16-09-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The MathWorks BV vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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:

- 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 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 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.
- 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				13%	87%
Opleidingsprogramma				13%	87%
Uitvoering				13%	87%
Opleiders				13%	87%
Trainingsmateriaal				38%	62%
Accommodatie②					
Natraject				25%	75%
Organisatie en Administratie				13%	87%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding③			13%	25%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				13%	87%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten heeft zicht op de accommodatie
- ③ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport beschrijft de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek naar aanleiding van de trainingen die recentelijk zijn gegeven door The MathWorks BV (hierna MathWorks genoemd). Acht mensen werkten mee aan dit onderzoek. Drie van hen waren opdrachtgever voor de besproken training; twee waren zowel opdrachtgever als deelnemer en de laatste drie hebben alleen deelgenomen. Als reden om voor MathWorks te kiezen noemen alle referenten dat hun organisatie softwarelicenties afneemt van deze aanbieder. Ze vinden het voor de hand liggen om de trainingen in het leren werken met die software van dezelfde aanbieder af te nemen. Bovendien laten de meesten weten dat zij goede ervaringen hebben met de trainingen van MathWorks, vaak al gedurende vele jaren. "MathWorks heeft de senioriteit en levert trainingen van goede kwaliteit; we hebben ook een prettige samenwerking", zegt een opdrachtgever bijvoorbeeld. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de trainingen van MathWorks binnen de organisatie waar de referenten werken doorgaans breed worden afgenomen.

Een referent schat dat op jaarbasis zeker 100 medewerkers door MathWorks worden getraind. Twee andere vermoeden dat het gaat om enkele tientallen medewerkers. De resterende referenten hebben geen idee om welke aantallen het gaat binnen hun organisatie. Alle respondenten zijn tevreden over het voortraject bij de besproken training; het overgrote deel is hierover zelfs zeer tevreden. Verschillende opdrachtgevers laten weten dat het traject in samenspraak met hen is aangepast aan de wensen van hun organisatie of afdeling. De deelnemers waren dus allen werkzaam voor dezelfde organisatie. Deze opdrachtgevers zijn goed te spreken over de flexibiliteit van de trainer, hun contactpersoon, en hoe deze de tijd nam en meedacht met wat nodig was voor hun situatie. Ook de inschrijfprocedure is voor sommige organisaties aangepast. Een opdrachtgever vertelt: "We hebben een eigen systeem van inschrijven. Ik word daarin redelijk ontzorgd door MathWorks. Het is een kwestie van data vaststellen en dan kunnen mensen zich online inschrijven. Zij bewaken dat er een minimum aantal inschrijvers is, anders wordt het te duur voor onze organisatie." Ook de inschrijvingen voor trainingen met open inschrijving verliep eenvoudig en soepel, zo laten de referenten weten. Sommige deelnemers hebben zichzelf ingeschreven via een online aanmeldformulier. Anderen zijn ingeschreven via een coördinator binnen hun organisatie, die daarvoor telefonisch of per e-mail contact had met MathWorks, zo blijkt uit verschillende gesprekken. Men is bijzonder goed te spreken over hoe MathWorks de trainingen voorbereidt. Een opdrachtgever vertelt: "Wat MathWorks als een van de weinige aanbieders doet is een testsessie inplannen voor aanvang van de training. Daarin wordt gecheckt of de software bij iedereen in orde is en wordt de basiskennis opgefrist. Zo is er tijdens de training zelf geen tijdverlies door logistieke problemen en kan iedereen op hetzelfde niveau instappen." De meeste andere referenten bevestigen deze gang van zaken. "Dat pakt MathWorks echt heel gedegen en professioneel aan", voegt een van hen eraan toe. Een deelnemer aan een online training vertelt dat er tijdens die voorbereidende bijeenkomst ook even de tijd is genomen om elkaar te leren kennen.

Opleidingsprogramma

De opdrachtgevers die een training afnamen die afgestemd was op hun organisatie laten weten dat ze een offerte hebben ontvangen. Zij zijn tevreden over hoe de gemaakte afspraken daarin zijn weergegeven. Ook de kosten stonden er op een heldere manier in. Voor de deelnemers was er een informatieve tekst beschikbaar, zo laat een van hen weten. Hij zegt: "Het is een goede beschrijving van de training; mensen weten waar ze aan toe zijn. De tekst is in samenspraak tot stand gekomen." De deelnemers die een traject met open inschrijving hebben gevolgd melden dat de website van MathWorks hen tevoren een goed beeld gaf van wat ze konden verwachten en dat de prijs van de training daar ook vermeld stond. "De informatie was makkelijk te vinden en uitgebreid genoeg; er stond een gedetailleerde indeling per hoofdstukje. Het was voldoende informatie om te besluiten of de training geschikt was voor mijn doel", zegt een van hen. Veruit de meeste respondenten zijn zeer tevreden over dit onderdeel.

Uitvoering

Ook wat betreft de uitvoering van de besproken trainingen scoort MathWorks uitstekend. Zeven respondenten zijn hierover zeer tevreden, terwijl de achtste gewoon tevreden is. Een deelnemer vindt: "De training was van een zeer hoog niveau. Het was echt wel even aanpoten. Ik vind het echt indrukwekkend dat je in korte tijd zoveel leert." Men geeft aan dat de stof goed aansloot bij de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers. Een deelnemer vertelt dat iedereen voor aanvang van de training per e-mail zijn wensen heeft kunnen doorgeven. Een opdrachtgever meldt hier dat deelnemers de ruimte kregen om vragen te stellen naar aanleiding van waar ze in hun werk tegenaan liepen. Uit de gesprekken blijkt verder dat er veel 'hands-on' werd geoefend nadat er een stukje theorie besproken was. De oefeningen sloten goed aan bij de dagelijkse werkpraktijk, zo melden verschillende referenten. Twee van hen zeggen: "Het waren interactieve oefeningen die grotendeels een op een toepasbaar zijn in onze projecten" en "Er kwamen problemen aan de orde waar onze medewerkers iedere dag tegenaan lopen." Alle respondenten bevestigen verder dat de balans en afwisseling tussen theorie en praktijk prettig en goed werkbaar was. Merendeels vanwege de corona pandemie heeft driekwart van de besproken trainingen online plaatsgevonden. Hoewel online trainingen voor verschillende referenten niet de voorkeur hebben boven live trainingen, vindt men dat de opzet waarvoor MathWorks gekozen heeft bijzonder goed werkte. Er werd kundig gebruik gemaakt van verschillende schermen, waardoor de trainer steeds in beeld kon blijven. Bovendien kon de trainer de deelnemers goed helpen bij individuele vragen of problemen doordat hij kon meekijken op het beeldscherm van elk van hen. Meerdere respondenten geven aan dat de deelnemers geen rem hebben ervaren om vragen te stellen.

Enkelen voegen nog toe: “In een zeker opzicht heeft de training eigenlijk meer dan aan de verwachtingen voldaan; we waren er allemaal van overtuigd dat hij zo effectiever was dan live”, “Ik vind het subliem werken” en “Het ging echt vlekkeloos. Ik had bijna het gevoel dat ik in een klaslokaaltje zat; het was zo intensief dat ik amper door had dat ik gewoon thuis was.” Men is ook goed te spreken over de manier waarop de trainer afstemming vond met de groep. Zo melden referenten dat de trainers regelmatig om feedback vroegen van de deelnemers, dat er op tijd pauze werd genomen en dat er in overleg met de groep eventueel ruimte was om iets langer door te gaan om een interessant onderwerp verder te kunnen belichten. Een opdrachtgever zegt: “Eventuele feedback nemen ze mee terug en implementeren ze; zo wordt de training steeds verder gefinetuned.”

Opleiders

Ook de trainers die MathWorks voor de besproken trajecten heeft ingezet oogsten veel lof. Zeven referenten geven het hoogst mogelijke cijfer voor hun inhoudelijke en didactische kwaliteiten, terwijl een hierover gewoon tevreden is. Men noemt hen “hoog ontwikkeld”, “experts in de software”, “bekwaam”, “zeer ervaren”, “professioneel”, “goed in uitleggen” en “aardig”. Enkele respondenten vullen nog aan: “Ze kunnen goede praktijkvoorbeelden geven”, “Ik was onder de indruk van alle tips en trucs die hij gaf” en “Hij kon goed in de gaten houden of iedereen mee kon komen. En als je iets niet snapte kon je makkelijk vragen stellen, onder meer via de chat. Naderhand stuurde hij ook nog even afsluitende mail voor als je nog vragen had.” Een opdrachtgever vertelt dat het kennisniveau van zijn medewerkers heel divers was, waardoor het voor sommigen te snel dreigde te gaan, terwijl anderen een hoger tempo aankonden. Hij vindt dat de trainer wat dit betreft een goede balans heeft weten te vinden. Een opdrachtgever tekent nog aan dat een trainer soms wat snel ging. Hij zegt: “Wij hadden misschien wat minder ervaring met de stof, dus het ligt niet aan hem, want hij moest natuurlijk wel de hele materie bespreken. Maar misschien kunnen ze toch eens nadenken over een systeem waarin het tempo wat accurater aangepast kan worden aan de klant.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. In de meeste gevallen bestond het materiaal uit een downloadbare PDF. Sommige referenten spreken nog van een (werk)boek, een multimap, een afdruk van de presentatie en/of aanvullende technische files. Men vond het materiaal toegankelijk, helder opgezet en geschreven en bruikbaar als naslagwerk. Een deelnemer zegt: “De presentatie nam je in vogelvlucht mee door het werkboek heen. Het was zo opgezet en vormgegeven dat ik er goed mee uit de voeten kon. Het was een goede mix voor als je er niks van af weet en als je er al veel van af weet. Bijna dagelijks gebruik ik het nog.” Een opdrachtgever vertelt dat het materiaal in samenspraak met hem is opgezet en samengesteld. Enkele referenten melden als groot nadeel dat zij het lesmateriaal niet kunnen downloaden en dat een jaar na de training hun toegang tot het materiaal geblokkeerd wordt. “Een jaar is zo om; ik heb nu een tijdje niets meer met de stof gedaan en zou er dus graag nog even doorheen bladeren, maar ik kan er al niet meer bij”, zegt een deelnemer. Een opdrachtgever zegt: “Voorheen kregen wij de cursus op papier voor dezelfde prijs. Ik snap dat ze schrik hebben dat collega’s van deelnemers alleen de beschrijving zullen doorlezen en dan de training niet meer gaan volgen, maar dat hoeft niet; een training is altijd beter dan lezen. We willen graag de beschikking houden over het materiaal.” Tot slot geeft een respondent nog als punt van aandacht dat het materiaal niet altijd in lijn was met de laatste software release.

Accommodatie

Geen van de referenten kan oordelen over de trainingsaccommodaties van MathWorks. Alle trainingen met open inschrijving hebben online plaatsgevonden. Twee van de besproken trainingen waren wel live, maar daarbij heeft de opdrachtgever zelf voor accommodatie gezorgd.

Natraject

De helft van de respondenten geeft aan dat de deelnemers na afloop van de training een certificaat van deelname hebben ontvangen. Zij zijn tevreden over de gang van zaken. De overige referenten weten niet meer of er sprake was van een certificaat. Een opdrachtgever meldt dat zijn eigen organisatie een bewijs van deelname heeft gegeven. De meeste van de gesproken opdrachtgevers laten weten dat hun eigen organisatie aan de medewerkers die deelgenomen hebben heeft gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Een van hen weet dat MathWorks de deelnemers ook een formulier voorlegt. Hij zegt erbij: "Ik zag dat toevallig een keer voorbij komen. Het is misschien wat dubbelop; MathWorks zou de resultaten van die formulieren wel proactief kunnen delen met ons; ik denk dat ze daar nog wel een stap in kunnen zetten." Een deelnemer herinnert zich dat hij van MathWorks een link heeft ontvangen via welke hij een evaluatieformulier heeft ingevuld. Verder houdt MathWorks met de meeste opdrachtgevers periodiek contact door een bespreking met hen in te plannen en/of door aan de bel te trekken als er iets bijzonders speelt. "Elk kwartaal hebben we een review meeting. Daar komt dan alles ter sprake. MathWorks staat daarbij open voor input en feedback. Ze willen ook echt graag weten hoe onze deelnemers de training via ons evaluatieformulier beoordeeld hebben en wat beter kan", vertelt een van hen. Enkele deelnemers laten weten dat de trainer beschikbaar is voor vragen, ook nu de training afgelopen is. Een van hen tekent nog wel aan dat de trainer had beloofd om een paar tijdens de training gestelde vragen achteraf per e-mail te beantwoorden, maar dat hij de betreffende e-mail nog niet voorbij heeft zien komen. "De trainer doet veel via LinkedIn; we mogen nog contact opnemen", zegt een tweede. Een opdrachtgever meldt dat afgesproken is dat er voor de deelnemers die verder willen nog een 'post-training' is die ze kunnen volgen. Al met al zijn alle respondenten tevreden over het natraject. Driekwart is hierover zelfs zeer tevreden.

Organisatie en Administratie

Wat betreft de organisatie en administratie rondom de besproken trainingen scoort MathWorks uitstekend. Een referent is hierover gewoon tevreden, terwijl de rest de hoogst mogelijke score geeft. "Het loopt allemaal als een geoliede motor", zegt een respondent. Anderen geven soortgelijke feedback. Men geeft aan met MathWorks makkelijk en snel data te kunnen afstemmen en altijd snel en goed antwoord te krijgen op e-mails en voicemails. Gemaakte afspraken worden steeds goed nagekomen, wat zich onder meer uit in soepel lopende trainingen en facturen die netjes overeenkomen met de offerte of de prijsopgave op de website. Met veel waardering halen verschillende respondenten hier nog een keer de bij het voortraject genoemde testsessies aan die MathWorks voorafgaand aan de trainingen organiseert. Uit het voorstaande is gebleken dat de respondenten hebben ervaren dat MathWorks open staat voor feedback van de klant. Hier beamen zij dat nog eens.

Relatiebeheer

Driekwart van de respondenten is zeer tevreden over het relatiebeheer van MathWorks en de rest is tevreden. Een opdrachtgever hoort buiten de lopende zaken om niets van MathWorks, maar verwacht dat ook niet; de relatie wordt via een collega onderhouden, wiens functie daar beter op afgestemd is. Veruit de meeste referenten ontvangen regelmatig nieuwsbrieven per e-mail. Sommigen hebben het over intervallen van twee keer per maand, anderen over eens per twee maanden, maar hoe dan ook ze zijn tevreden met de frequentie. "Ik lees ze even snel door, het zijn wel leuke mailtjes altijd", zegt een van hen. Verschillende opdrachtgevers laten weten dat ze soms uitgenodigd worden voor klantendagen of webinars. Daarnaast hebben enkele van hen op gezette tijden een accountgesprek met hun vaste contactpersoon. Een opdrachtgever vertelt dat hij daarnaast af en toe gebeld wordt en is daar tevreden over; "MathWorks doet aan actieve klantenbinding", zegt hij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de gesproken opdrachtgevers laat weten dat hij niet kan oordelen over de prijs-prestatieverhouding van de afgenomen training. De financiën lopen niet via hem en hij is te weinig thuis in de trainingsmarkt om goed te kunnen vergelijken. Van de resterende referenten is het overgrote deel tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Enkele van hen vinden de training “prima” van prijs-kwaliteitverhouding of “zeker de prijs waard”. Anderen geven aan dat ze de training wel duur vonden, maar toch ook wel in verhouding tot wat ze ervoor gekregen hebben. Een van hen zegt erbij: “De prijs policy zou wel beter kunnen, maar die wordt niet door MathWorks Nederland bepaald.” Een opdrachtgever is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Hij vindt de trainingen: “Perfect als ze goedkoper waren, maar ze zijn duur; ook vergeleken met de markt is de prijs aan de hoge kant.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Al met al zijn de respondenten tevreden met het resultaat van de afgenomen trainingen. Zeven van de acht zijn dan ook zeer tevreden over de samenwerking met MathWorks wat betreft trainingen; de resterende referent is tevreden. “De kwaliteit is uitstekend, er wordt goed naar ons geluisterd en ze staan open voor veranderingen” en “Ik vind het gewoon heel sterk dat ik met een vast aanspreekpunt kan schakelen en dat er alle ruimte is om dat zo effectief en flexibel mogelijk te doen. Dat zie ik ook wel eens anders”, zeggen twee opdrachtgevers er nog bij. Op de vraag of hij de trainingen van MathWorks zou aanraden aan anderen antwoordt een opdrachtgever: “Tja, lastige vraag. Wij hebben met hen alleen maar ervaring met de trainingen over de MathWorks-tools en veel andere aanbieders zijn daar niet voor.” De overige referenten zouden de trainingen van MathWorks zonder meer aanbevelen, zo laten ze weten. “Dat heb ik ook al gedaan”, zegt een van hen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met The MathWorks BV op 16-09-2021.

Algemeen

MathWorks (1984) staat bekend als een toonaangevende ontwikkelaar van rekenkundige computersoftware. MATLAB (oorspronkelijk MATrix LABoratory) is een technische softwareomgeving uitgegeven door MathWorks. Het programmeer- en numeriek computerplatform wordt gebruikt in zowel de industrie als de academische wereld voor wiskundige toepassingen zoals het berekenen van functies, bewerken van matrices, statistiek, tekenen van grafieken, schrijven en implementeren van algoritmen en het maken van grafische gebruikersinterfaces. Simulink, eveneens uitgegeven door MathWorks, is een grafische omgeving voor simulaties en modelgebaseerd ontwerpen voor dynamische en geïntegreerde systemen met meerdere domeinen. Ingenieurs en wetenschappers over de hele wereld maken gebruik van deze producten om de ontwikkeling van onderzoek en innovatie te versnellen in de automobielindustrie, lucht- en ruimtevaart, elektronica, financiële dienstverlening, biotechnologie, farmaceutische industrie en andere industrieën. MATLAB en Simulink worden wereldwijd gebruikt als onderwijs- en onderzoeksinstrument op hogescholen en universiteiten. MathWorks telt meer dan 5000 medewerkerstinnen in 16 landen. Het hoofdkantoor is gevestigd in Natick, Massachusetts, Verenigde Staten. Het Benelux-kantoor van MathWorks is gevestigd in Eindhoven. Het basis productaanbod bestaat uit MATLAB en Simulink en kan worden uitgebreid met een brede selectie van toolboxes (voor MATLAB) of blocksets (voor Simulink). MathWorks biedt uitgebreide mogelijkheden om klanten te ondersteunen bij een efficiënte implementatie van de software. Zowel nieuwe als bestaande klanten worden tijdens de aanschaf, en bij de eerste stappen van het implementatieproces, begeleid door gespecialiseerde ingenieurs. De training-services, waar het Cedeo-onderzoek betrekking op heeft, laat zowel beginnende, als gevorderde gebruikers uitgebreid kennismaken met de mogelijkheden die MATLAB, Simulink en applicatie-gerichte modules bieden voor de eigen werksituatie. De nadruk ligt hierbij op het volgen van een logische workflow en het combineren van de theorie met 'hands-on experience'.

Kwaliteit

Het trainingsportfolio van MathWorks omvat de MATLAB en Simulink basistraining, zowel in een algemene versie als in branche-specifieke varianten. Daarnaast is er een ruim aanbod aan trainingen voor ervaren gebruikers, zowel algemeen als gericht op specifieke gebieden zoals beeldverwerking, statistiek, signaalbewerking, regelsystemen en embedded software. De basistraining MATLAB Fundamentals biedt de deelnemers de mogelijkheid tot certificering als Certified MATLAB Associate en de verdiepingstrainingen tot MATLAB Certified Professional. De verschillende trainingen voor financiële applicaties zijn GARP (Global Association of Risk Professionals) gecertificeerd en leveren de deelnemers PE-punten op. Het trainingsaanbod omvat zowel open standaard trainingen als customized trainingen, waarbij de trainingen op maat worden gemaakt. Aan de trainers worden hoge eisen gesteld. Praktijkervaring met diverse programma's is voor de trainers een basisvereiste, evenals flexibiliteit als het gaat om inspelen op eventuele niveauverschillen tussen de deelnemers. Professionalisering is een wereldwijd aandachtspunt, zowel op inhoudelijk als op didactisch vlak. Naast de eigen trainers kan MathWorks Benelux ook 'Europese' trainers en technische adviseurs vanuit vestigingen uit andere landen inzetten. Alle trainers en adviseurs beschikken over de benodigde expertise en didactische kwaliteiten.

Continuïteit

MathWorks heeft klanten in allerlei branches (automotive, lucht- en ruimtevaart, industriële automatisering, elektronica, financiële dienstverlening) en met name in bedrijven waar aandacht wordt besteed aan R&D en engineering. De producten van MathWorks ondersteunen deze bedrijven in hun core business variërend van besturingssystemen, rekenmodellen, grootschalige data analyse of communicatienetwerken. Belangrijk kenmerk van MathWorks is de sterke focus op innovatie, en de daarmee samenhangende intensieve samenwerking met wetenschappelijke instituten. De daaruit resulterende continue uitbreiding van het productaanbod leidt onder meer tot groei in de vraag naar trainingen. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de aandacht voor innovatie en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van MathWorks voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De uitgebreide expertise van de trainers van MathWorks sluit goed aan op de inhoud en opzet van de trainingsprogramma's en de klantvraag. De trainingen leveren een bijdrage aan hoogwaardige productontwikkeling, respectievelijk aan het oplossen van gesignaleerde technische problemen. De waardering voor het trainingsaanbod wordt verder geïllustreerd door het feit dat trainingen niet alleen onderdeel vormen van de implementatietrajecten bij nieuwe klanten, maar ook nieuwe medewerkers van bestaande klanten trainingen bij MathWorks volgen. De afgelopen periode heeft MathWorks te maken gehad met trainingen op afstand in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld. Vanwege de maatregelen is er gezocht naar alternatieven en zijn de trainingen online opgepakt. Een ander voorbeeld van de bedrijfs- en klantgerichte opstelling van MathWorks is de informatievoorziening. Regelmatig worden er nieuwsbrieven uitgebracht. Daarnaast organiseert men klantdagen, webinars en conferenties. Deze activiteiten dragen bij aan de klantenbinding, de uitbreiding van de naamsbekendheid en het verwerven van nieuwe klanten.

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