

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Kees Horden B.V.

13-07-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Bureau Kees Horden B.V. 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	9
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, ondoorgankelijk 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				70%	20%
Accommodatie③					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer④				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	20%
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 onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de referenten is er sprake van een langdurige relatie met Bureau Kees Horden B.V. (hierna te noemen BKH). Vaak bestaat er een jarenlange verbintenis tussen het bedrijf van de geïnterviewde en het opleidingsinstituut en soms heeft de referent bij een vorige werkgever ervaring opgedaan met BKH. Enkele uitspraken: "Ik had al eerder ervaring opgedaan met de docent, die bij hen werkt" en "De samenwerking stamt uit de tijd van mijn voorganger." Verschillende redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, zoals: de goede ervaringen in het verleden, het passende aanbod, de kwaliteit, het meedenken en maatwerk. Ter illustratie: "Hun manier van lesgeven spreekt de mensen aan", "Ze hebben zoveel kennis van onze organisatie en weten daardoor de trainingen specifiek voor onze organisatie te maken", "De kwaliteit is bij hen altijd onomstreden. De trainingen zijn van een hoog niveau en worden altijd met een acht of negen beoordeeld door de deelnemers" en "Er is binnen ons bedrijf veel vraag naar hun cursussen."

Om echt maatwerk te kunnen leveren wordt vooraf uitgebreid overleg gevoerd over de wensen van de klant en de mogelijkheden van BKH. Daaruit komt een voorstel voor het programma met bijbehorende offerte. Men is goed te spreken over het voortraject bij het instituut.

Opleidingsprogramma

Er heerst tevredenheid bij de respondenten over het opleidingsprogramma, dat aan de hand van het onderlinge overleg wordt opgesteld. Er wordt geluisterd en meegedacht en daarbij wordt goed gebruik gemaakt van de expertise van het instituut. Enkele uitspraken op dit gebied: "We hebben exact aan kunnen geven, hoe we het wilden, en daaruit is een echt maatwerkprogramma gekomen", "Bij hen geldt 'U vraagt en wij draaien' en dat zorgt voor een perfect programma" en "Ze stemmen het echt goed af op de wensen en regelmatig kijken we even samen of het programma nog voldoet en misschien aangepast moet worden." De kosten van de cursus zijn vooraf bekend en de offerte is duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trainingen. Dit heeft vooral te maken met de prettige een aansprekende manier, waarop de lesstof wordt aangeboden, en de grote deskundigheid van de trainers. Enkele citaten, die dit onderstrepen: "Ik heb heel veel geleerd en vind finance nu ook gewoon leuk", "Het was heel verhelderend, waardoor je veel meer inzicht krijgt in wat de cijfers betekenen en meer begrip kunt hebben voor de situatie, waarin het bedrijf verkeert", "Ik heb alleen maar positieve geluiden gehoord. De docenten brachten de lesstof met passie en vertelden met liefde voor het werk. Er was een goede energie binnen de groep en met de docenten", "De cursus werd op een spannende en interessante manier gegeven, die paste bij de medewerkers", "Ik heb zeker meer kennis gekregen omtrent het beoordelen van jaarcijfers, Daardoor kan ik beter mijn werk doen met het offreren en accepteren van hypotheek", "Van de deelnemers zijn de jaarverslagen doorgenomen en toegelicht en dat was heel verhelderend", "De training is heel erg praktijkgericht en zeker niet schools. Je kunt er direct mee aan de slag in je dagelijks werk" en "Op een hele leuke manier heb ik heel veel kennis en inzicht gekregen in balanslezen."

Opleiders

De meeste respondenten werken met een aantal vaste trainers en bij allen gebeurt dit tot volle tevredenheid. Als positieve punten worden onder andere genoemd: het gevoel voor de groep en de materie, de expertise, het enthousiasmeren en de flexibiliteit. Ter illustratie: "We hebben altijd dezelfde trainer. Het is een prettig persoon, die heel motiverend is en de lesstof goed kan uitleggen. Hij zit helemaal in de stof", "Hij kan met heel veel passie over de onderwerpen vertellen en weet de mensen heel goed daarin mee te nemen. Doordat hij regelmatig de dingen herhaalt, blijft het beter hangen", "Beide docenten hebben een eigen stijl en zijn inhoudelijk heel sterk. Ze weten het leuk te brengen met passie en een simpele uitleg" en "De groepen zijn klein en ze kunnen de training heel goed afstemmen op de behoefte van de groep en de individuele deelnemer."

Trainingsmateriaal

Bij een van de geïnterviewden is alleen gebruik gemaakt van het jaarverslag van de deelnemers en hij geeft daarom geen score op dit onderdeel. De anderen geven een positieve beoordeling over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt over lesmateriaal op maat, dat volledig en van goede kwaliteit is. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ze hadden een heel boekwerk gemaakt, dat je na afloop ook nog online kreeg", "Het lesmateriaal was op maat voor onze organisatie gemaakt", "De hand-out was zinvol en bruikbaar" en "Het bestond uit twee delen, namelijk een reader met alle onderwerpen en de jaarrekening van de deelnemende organisatie." Het trainingsmateriaal is na afloop nog goed als naslagwerk te gebruiken.

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompany trainingen en dit onderdeel wordt dan ook niet beoordeeld.

Natraject

De cursussen worden afgesloten met een certificaat of een bewijs van deelname. Sommigen spreken over de mogelijkheid om een examen te doen. Na afloop kunnen de deelnemers een evaluatie invullen en ook met de opdrachtgever wordt de training uitgebreid geëvalueerd, zowel gedurende de training als na afloop. "Tijdens de cursus hebben we regelmatig contact en als hij afgerond is hebben we zeker nog een of twee keer een evaluatiegesprek", aldus een van hen. De nazorg is bij BKH in goede handen. Er zijn goede contacten met de trainers, die altijd nog wel bereid zijn om vragen te beantwoorden en naar behoefte een stukje ondersteuning te geven. Allen zijn positief tot zeer positief over de behaalde resultaten in de trainingen.

Organisatie en Administratie

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over BKH op het gebied van organisatie en administratie. Men spreekt over een flexibel instituut met oog voor de wensen van de klant. Ter illustratie: "Normaal geven ze de training overdag en voor ons hebben ze dat veranderd in middag en avond" en "Het is soms puzzelen en dat komt door ons en niet door hen. We komen er altijd uit." Ook over de bereikbaarheid is men goed te spreken, zoals duidelijk wordt in de volgende citaten: "De lijnen zijn heel kort. We hebben de 06-nummers van de betrokken medewerkers" en "Op elke e-mail reageren zij snel en concreet." De facturen komen overeen met de offerte en de gemaakte afspraken worden netjes nagekomen. Ook is alle informatie over de cursus op tijd voorhanden. "Alles verloopt heel soepel. Zij verzorgen ook keurig het online materiaal en de cursusmappen", vat een van de respondenten zijn beoordeling samen.

Relatiebeheer

Vier referenten geven aan, dat er niet echt aan relatiebeheer naar hen toe wordt gedaan en dat zij het ook niet missen. Zij spreken over korte lijnen en soms een attentie met de feestdagen en dat vinden zij voldoende. Deze referenten onthouden zich verder van een score. De rest is goed te spreken over de wijze, waarop het contact met de klant wordt onderhouden, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "We hebben in ieder geval een keer per jaar een evaluatiegesprek en vaak ook tussendoor regelmatig contact", "Ik ken hen al jaren en we hebben altijd een hele prettige relatie gehad" en "Er wordt actief contact gezocht, meestal door de trainer zelf."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de referenten heeft zich niet verdiept in de prijs in verhouding met andere trainingsinstituten en hij geeft om die reden geen oordeel op dit onderdeel. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Ter illustratie enkele citaten: "De prijs is prima in verhouding met de kwaliteit. Je krijgt waar voor je geld", "Ik vind het meer dan goed, want de verwachtingen zijn overtroffen", "Met hun prijsstelling zitten ze ergens in het midden en daarvoor leveren ze een hele goede cursus" en "Ik vind het goed, want er zijn er duurder."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Allen zijn over het geheel bekeken goed te spreken over de trainingen van BKH en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd: het persoonlijk contact, de directe benadering, de flexibiliteit, de kennis van de organisatie van de klant en de goede naam. Enkele uitspraken: "Ze denken proactief mee, zijn flexibel en komen de afspraken na", "De onderscheidende factor is de combinatie van de docent en de inhoud van de training", "Ze willen altijd van tevoren weten, wat voor soort mensen er in de zaal zitten, en ze stemmen de training daarop af. Ze verdiepen zich in de achtergrond en de doelen van de cursisten en zorgen voor kleine groepen", "Zowel bij maatwerk als bij open inschrijvingen zorgen ze voor een programma, dat aansluit bij de deelnemers. Ze maken het echt leuk, waardoor je er veel van opsteekt" en "Ze doen wat ze afspreken en voldoen aan de verwachtingen. Er zit veel kennis bij hen en ze leveren cursussen van hoge kwaliteit." Allen zijn van harte bereid om BKH aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②				30%	50%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer③				50%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere respondenten hebben Bureau Kees Horden B.V. (hierna te noemen BKH) op het internet gevonden. Anderen zijn door een collega attent gemaakt op het instituut. Uit de interviews komen verschillende redenen naar voren om daadwerkelijk een cursus bij BKH af te nemen, zoals: de goede recensies, de aangename prijs, het prettige contact en het juiste aanbod aan cursussen. Ter illustratie: "Het is een combinatie van de positieve verhalen en de duidelijke website. Het programma van de training paste bij onze wensen", "Ik vond bij hen, wat ik wilde, en het overleg vooraf over de keuze van de juiste cursus verliep heel prettig", "We hebben goede ervaringen met hen en ook positieve recensies van anderen spelen mee. Bovendien passen ze goed bij ons bedrijf" en "Ik had een goed gevoel bij hen door de toon van de website en de reviews. Vervolgens heb ik gebeld voor overleg en ze kwamen met goede, gedegen antwoorden." Het inschrijven voor de cursus verloopt zonder problemen en de informatie vooraf over de cursusdata, locatie en aanvangstijden is volledig. Het voortraject wordt dan ook door allen positief beoordeeld.

Opleidingsprogramma

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma. Voor informatie over de verschillende trainingen wordt over het algemeen de website geraadpleegd en die wordt door de geïnterviewden gebruikersvriendelijk en informatief genoemd. Enkele citaten: “De website werkt prima. Alle informatie, die je nodig hebt, kun je er vinden” en “De website voldoet goed, maar vanuit ons eigen intranet moet je wel veel doorklikken om op de juiste plek te komen.” Men krijgt voldoende informatie aangereikt om zich een goed beeld te vormen van de inhoud van de cursus en zo de juiste keuze te maken. De kosten zijn van tevoren bekend en de prijsopgave is helder.

Uitvoering

Alleen maar enthousiaste verhalen worden gehoord in de interviews over de uitvoering. Er wordt zeker voldaan aan de verwachtingen en de cursus wordt op een zeer aansprekende manier gegeven door zeer deskundige docenten. Ter illustratie: “Er is gebeurd, wat ik had verwacht. Ik heb meer inzicht gekregen in financiën. Ze speelden daarbij goed in op zaken, die speelden binnen de bedrijven”, “Ik heb heel veel zelfvertrouwen gekregen op het gebied van finance. Het was heel prettig, dat je in twee keer twee dagen door alle belangrijke aspecten van finance als manager werd geleid”, “Ik heb als salesman meer inzicht gekregen in de financiële aspecten van het bedrijf en meer feeling ervoor gekregen. Het waren twee erg leuke en interactieve dagen”, “Het was een basistraining op het gebied van financieel management met het leren van diverse begrippen en hoe die te duiden. Je leert het lezen van het jaarverslag in de rol van manager”, “Het was een stukje leren van begrippen en verder hebben we actuele cases besproken, waardoor ik nu veel beter jaarrekeningen kan lezen”, “Het heeft me heel veel gebracht. Het was in een kleine groep en heel interactief. Ik vond het heerlijk, dat er een opleider van de oude stempel voor de klas stond. Hij kende de materie door en door en hij had ook de stukken van de verschillende cursisten in zijn hoofd” en “Doordat het niet door kon gaan in verband met te weinig inschrijvingen, heb ik privéles gekregen en dat was geweldig.”

Opleiders

Positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven over de kwaliteit van de trainers. Men noemt hen: pragmatisch, recht door zee, praktijkgericht, klantgericht, bevlogen en zeer deskundig. Enkele uitspraken, die deze positieve beoordeling illustreren: “Ik kende hem al van eerdere cursussen. Zijn manier van uitleggen en vertellen is grappig en vooral heel leerzaam”, “Hij was heel enthousiast en goed voorbereid”, “Hij heeft veel kennis van het vak en heeft een leuke toon en tempo in de lessen”, “Hij voelde de groep en de behoefte heel goed aan en wist daarop in te spelen”, “Hij was heel kundig en bracht het leuk met humor en duidelijke uitleg” en “Hij wist een droge en taai materie op een hele begrijpelijke, pakkende en enthousiasmerende manier te brengen. Hij maakte de lesstof concreet door voorbeelden uit de dagelijkse praktijk.”

Trainingsmateriaal

Men is tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt in dit kader gesproken over: cursusmappen, syllabi, online materiaal en gepersonaliseerd materiaal. Enkele uitspraken: “Het lesmateriaal zat in een grote map en achteraf kreeg je het ook nog digitaal”, “Van tevoren vragen ze de jaarverslagen op van de participanten en dat is heel leerzaam”, “Ik vond de syllabus heel overzichtelijk”, “Het bestond uit twee ordners met al het lesmateriaal en dat was goed te gebruiken als naslagwerk. Na afloop kregen we nog aanvullende literatuur opgestuurd” en “We kregen een hele goede klapper en readers. Verder waren er op maat gemaakte materialen en voorbeelden, die goed pasten bij de organisatie van de verschillende deelnemers.”

Accommodatie

Een van de referenten heeft privéles gekregen en geen gebruik gemaakt van een cursuslocatie van het instituut en bij een andere referent is de locatie niet door BKH geregeld. De accommodatie, waar de trainingen worden gegeven, wordt door de anderen omschreven als “fantastisch”, “mooi” en “heel prettig”. De bereikbaarheid is prima en het parkeren is geen probleem. Ook de faciliteiten op de locatie, zoals de lesruimtes en de catering, zijn goed verzorgd. Een van de geïnterviewden maakt op dit onderdeel nog het volgende compliment aan de docent en het instituut over het snelle schakelen: “Een van de drie lesdagen zou op een andere locatie plaatsvinden, maar daar bleek een feestje aan de gang, wat storend zou kunnen zijn voor de les. Dit hebben ze direct goed en snel opgelost en met een klein oponthoud van tien minuten, konden we van start gaan op de locatie van de andere cursusdagen.”

Natraject

Allen geven een positieve beoordeling over het natraject. De cursussen worden afgerond met een certificaat en na afloop is er een evaluatieformulier voor de deelnemers. Het onderdeel nazorg bij de training is volgens hen bij BKH goed geregeld. Er wordt actief door de docenten aangeboden, dat ze nog benaderd kunnen worden voor een stukje ondersteuning. Ter illustratie: "Ze geven heel duidelijk aan, dat je altijd nog contact kunt opnemen met vragen" en "Er is zeker ruimte voor vragen en we hebben later nog via de mail aanvullende informatie en uitleg gekregen." Een van de referenten geeft aan dat er nog een vervolg komt op de cursus. Een ander geeft in het interview juist de tip om na een jaar een opfrisbijeenkomst te houden. Men is tevreden over de resultaten, die zijn geboekt met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut heerst bij allen tevredenheid. Men is van mening, dat BKH de zaken goed op orde heeft. "Alles loopt snel en soepel. Het is een hele betrouwbare partner", is een duidelijke uitspraak van een van hen. De bereikbaarheid van het instituut is prima. Zowel via de telefoon als via e-mail wordt snel en accuraat gereageerd. De informatie over de cursus is volledig en op tijd aanwezig bij de deelnemers. De afspraken worden nagekomen en de facturatie verloopt zonder problemen.

Relatiebeheer

Vijf referenten zijn van mening, dat ze geen relatiebeheer ondervinden, maar zij hebben ook geen behoefte daaraan. Als het nodig is, weten zij zelf het instituut te vinden. Om deze reden geven zij geen score op dit onderdeel. De anderen zijn onverdeeld positief over de wijze, waarop BKH de relatie met de klant onderhoudt. Zij worden vooral via de website op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en opleidingen en daarnaast spreken sommigen over mailings en e-mails met informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee respondenten geven geen score, omdat zij geen zicht hebben op de prijs van de training. De rest is goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Dat komt duidelijk naar voren in de volgende citaten: "Ze zijn niet goedkoop, maar ik heb er wel veel baat bij gehad", "Het is een flinke prijs, maar het is het wel waard", "De verhouding is gewoon heel goed" en "Ik zou het zo weer doen met die kwaliteit voor zo'n prijs. Mijn tip aan hen is wel om ook de prachtige locatie te benoemen in de informatie over de cursus."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar is men tevreden tot zeer tevreden over de trainingen van BKH en zijn de respondenten ook positief over de samenwerking met het instituut. Op de vraag naar de sterke punten van het instituut komen de geïnterviewden met de volgende uitspraken: "De uitleg gaat aan de hand van voorbeelden uit de praktijk en ze doen dat in simpele 'Jip en Janneke' taal. Ze zorgen ook voor gepersonaliseerde situaties", "Ze hebben de informatie, die de cursisten hebben aangeleverd, heel goed benut in de cursus. Ondanks dat het een hele kleine groep was, lieten ze de cursus gewoon doorgaan. Hun argument was, dat je je niet voor niets opgeeft voor een cursus en dat er op dat moment dus een behoefte is. Dan wil je niet wachten tot er weer een volgende cursus start", "Sterk vind ik de combinatie van degene, die de les geeft, het lesmateriaal en de locatie. Eigenlijk is het het totaalplaatje", "De trainer was in staat om een persoonlijke training te geven, die aansloot bij de praktijk van de verschillende bedrijven en de niveaus van de deelnemers" en "De training is flexibel en zit niet in een vast stramien. Natuurlijk worden de onderwerpen besproken, maar er is ook ruimte en tijd voor uitstapjes." Twee respondenten hebben nog een tip voor het instituut en verwoorden dit als volgt: "Ik zou het prettig vinden om het cursusmateriaal vooraf te krijgen, zodat ik het van tevoren kan doorlezen" en "Misschien kunnen ze op de website door cursisten meer reclame laten maken voor de verschillende trainingen." Men is zeker bereid om BKH aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Bureau Kees Horden B.V. op 13-07-2017.

Algemeen

Bureau Kees Horden heeft als specialist in kennisoverdracht op het gebied van financieel management al bijna 35 jaar een stabiele en onafhankelijke positie in de markt. Naast een uitgebreid aanbod aan open cursussen voor non-financiële managers verzorgt het bureau ook in-company-trainingen, zowel voor non-financiële managers als voor financiële managers. Het uitgangspunt van de trainingen, om niet-financiële specialisten binnen organisaties de beginselen van financieel management bij te brengen, wordt zoals blijkt uit de zeer hoge waardering in de markt duidelijk waargemaakt.

Kwaliteit

Bureau Kees Horden wordt geleid door drs. Kees de Jong en drs. Richard Take, die beiden al jarenlang als partner aan het bureau verbonden zijn. Bureau Kees Horden heeft sinds de oprichting in 1983 een naam opgebouwd als leverancier van kwalitatief hoogstaande opleidingen op het gebied van financieel management. Het bureau verzorgt degelijke cursussen met een hoge en stabiele kwaliteit; kortom cursussen die hun waarde in de loop der jaren bewezen hebben. Bureau Kees Horden onderscheidt zich in de markt door de hoge inhoudelijke kwaliteit van haar ook voor non-financiële managers goed toegankelijke programma's. Naast de expertise van de docenten is ook de grote collectie praktijkvoorbeelden een belangrijke pijler voor het succes van de opleidingen. Mede op basis van de frequente contacten met ondernemers en managers wordt deze collectie continu vanuit de actualiteit aangevuld. Het uitgebreide cursusmateriaal voor de verschillende trainingen biedt de cursisten zeer gewaardeerde achtergrondinformatie en levert daarmee tevens een belangrijke bijdrage aan het succes van de opleidingen. Over de wijze waarop het materiaal aan de deelnemers wordt aangeboden worden afspraken gemaakt met de opdrachtgever: de wens van de klant is daarbij leidend. Dat laatste geldt ook voor het doorgaan van een training na inschrijving. Doel is om deze, ook in uitzonderlijke situaties, zo veel mogelijk doorgang te laten vinden.

Continuïteit

Bureau Kees Horden weet haar positie als expertise-bureau op het vlak van de financiële opleidingen in de huidige markt goed te bestendigen. In de afgelopen periode zijn modules ontwikkeld die als geheel het totaalprogramma vormen. Daarnaast is het aantal training locaties uitgebreid van 3 naar 7, waardoor een landelijke dekking is verkregen. Hiermee speelt het bureau nadrukkelijk in op vragen uit de markt. Bureau Kees Horden is preferred supplier bij een aantal vaste relaties. Op basis van de vraag naar haar trainingen en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Bureau Kees Horden voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bureau Kees Horden houdt tijdens de trainingen de doelstellingen van de organisatie goed in het vizier. Door het invoegen van bedrijfsspecifieke thema's (jaarverslagen) in de open trainingen worden de in principe standaard-modules herschreven naar maatwerkproducten. Verder kunnen speciale onderwerpen ter behandeling tijdens de training door cursisten worden aangedragen. Startend met het materiaal uit de eigen bedrijfssituatie van de deelnemers wordt vervolgens de link naar de praktijk gelegd. Het toegankelijke begrippenkader en de praktijkgerichtheid bieden optimale garantie voor de overdracht van de cursusstof naar de werksituatie. De zorgvuldige voorbereiding - waarbij vooraf de vragen en behoeften van de deelnemers en vanuit de organisatie worden geïnventariseerd - leidt tot een uitstekende aansluiting van de training bij de praktijksituatie van de deelnemers. Naast hun aansprekende presentatie - 'met veel humor' - draagt ook het feit dat de docenten het gehele traject, van intake tot uitvoering en natrijct, uitvoeren in het bijzonder bij aan de praktijkgerichte invulling van de trainingen. Bureau Kees Horden is overtuigd van haar kwaliteit en kennis, bevestigd door het onderliggende klanttevredenheidsonderzoek. Voorafgaand aan de trainingen wordt dan ook een kwaliteitsgarantie gegeven: 'niet tevreden, geld terug'. Uit het feit dat tot op heden nog nooit een beroep daarop is gedaan, wordt duidelijk geïllustreerd dat de kwaliteitsgarantie terecht is.

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 CorporateDeze 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