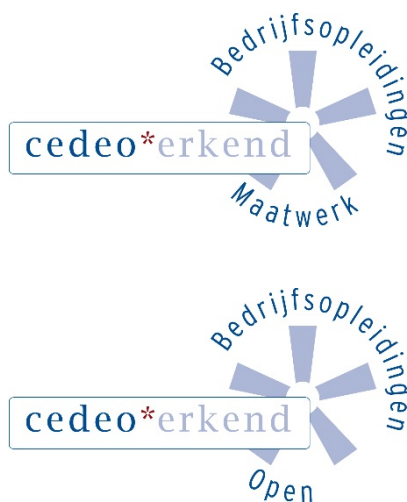


Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Kees Horden B.V.

31-07-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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 Opleidingenhelppdesk;
 - 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				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				70%	10%
Accommodatie③					
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer④				20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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 het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Twee 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 meerdere referenten is Bureau Kees Horden B.V. (hierna te noemen Kees Horden) al langer bekend binnen de organisatie. Anderen hebben de tip gekregen van een collega of hebben op het internet gezocht. Verschillende redenen komen in de interviews naar voren om voor dit instituut te kiezen, waaronder: "We werken al heel lang samen met deze docent en dat gaat nog steeds tot volle tevredenheid. Hij weet op een hele praktische en dynamische manier uitleg te geven over de jaarrekening", "Hun verhaal tijdens de kennismaking zat goed in elkaar en paste bij onze wensen", "Ze leveren altijd netjes werk af en de deelnemers komen met positieve feedback", "Het was nog een echte cursus met cursUSDagen in de plaats van online en het was snel" en "Het bevalt nog steeds. Ze zijn heel erg gericht op de dienstverlening en zijn ook steeds bezig om zelf te verbeteren. Ook zijn de reacties van de cursisten heel positief." In het voortraject vindt goed overleg plaats met de klant om de wensen voor de cursus helder te krijgen. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Met tevredenheid wordt door de geïnterviewden gekeken naar het programma van de training, dat door Kees Horden in goed overleg en samenwerking met de klant wordt opgesteld. Men spreekt over een klantgericht instituut, dat vooraf uitgebreid de tijd neemt om samen met de klant te komen tot een programma op maat. Daarbij wordt volgens de respondenten op een goede manier gebruik gemaakt van de expertise van het instituut. De prijs van het maatwerktraject is vooraf bekend en de kosten worden duidelijk omschreven in een goede offerte.

Uitvoering

Alleen maar positieve verhalen worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de deelnemer. Ter illustratie: “Het heeft ons inzicht gebracht in hoe je een jaarrekening kunt lezen en het werd op een leuke manier gedaan”, “Voor mezelf heeft het meer duidelijkheid gegeven en inzicht in het totaalbeeld van de financiële situatie. Ook heb ik geleerd over de verschillende begrippen in de jaarrekening”, “We werken in de IT en ook daar krijg je te maken met financiële vraagstukken. We hebben geleerd over de achtergronden en ook opheldering en verduidelijking gekregen. Er was daarbij alle ruimte om vragen te stellen”, “Er werd gebruik gemaakt van onze jaarrekening en die van de concurrentie. We hebben meer duidelijkheid gekregen over hoe de jaarrekening in elkaar zit en hoe dit kleine deel past in het grote geheel van het bedrijf. We kunnen daardoor nu de jaarrekening beter interpreteren” en “Ze hebben heel goed ingespeeld op de vragen uit de groep. De insteek van de training was, dat het voor niemand vereist was om kennis te hebben van de materie, en dat hebben ze goed gedaan.”

Opleiders

Grote waardering wordt door de referenten uitgesproken over de kwaliteit van de trainers van het instituut. Zij noemen de docenten deskundig, betrokken en prettig om naar te luisteren. Ook wordt de “simpele” manier van uitleggen van ingewikkelde lesstof als pluspunt genoemd. Enkele uitspraken op dit gebied: “Hij weet ingewikkelde onderwerpen zo uit te leggen, dat iedereen het snapt”, “Hij wist goed in te gaan op de vragen en was betrokken bij de groep. Hij probeerde de mensen erbij te betrekken en dat lukte hem ook”, “Ik vond het een markant persoon met een heldere uitleg en een grote vakkundigheid”, “We maken vaker gebruik van dezelfde trainer. Hij is heel rustig en weet helder en duidelijk te communiceren. Hij komt met goede voorbeelden en lesmateriaal uit onze praktijk en weet door zijn expertise alle vragen te beantwoorden”, “Hij weet van de hoed en de rand en weet de lesstof op een leuke manier te brengen met humor en goede illustraties”, “Je kon merken, dat hij al jaren in het vak zit met veel ervaring in verschillende bedrijven en praktijksituaties” en “Door zijn grote energie weet hij de mensen bij de les te houden.”

Trainingsmateriaal

Bij twee van de geïnterviewden is er niet echt sprake geweest van lesmateriaal van het instituut en zij onthouden zich van een score. De rest is goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Illustratief zijn de volgende citaten: “Het bestaat uit twee hele zware klappers en een gedeelte ervan is afgestemd op de organisatie met ons jaarverslag” en “We kregen een map als naslagwerk met onze documenten en digitaal werd naderhand ook nog het nodige opgestuurd. Verder werd veel gebruik gemaakt van flip-over en whiteboard.” Enkelen geven bij dit onderwerp als tip aan, dat er in de toekomst misschien wat meer gekeken kan worden naar online materiaal. Een van hen vindt het gebruik van flip-over en whiteboard toch wel wat ouderwets.

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en er wordt dan ook geen score gegeven voor de accommodatie.

Natraject

Men geeft in meerderheid een positieve tot zeer positieve beoordeling voor het natraject. De trainingen worden, afhankelijk van de gemaakte afspraken, soms afgesloten met een bewijs van deelname of certificaat. Bij een enkele referent zorgt de klant zelf voor een eigen certificaat. Na afloop wordt aan de deelnemers een evaluatie gevraagd in de vorm van een evaluatieformulier. Ook wordt aan de opdrachtgever feedback gevraagd en wordt samen met hem het verloop van de training doorgenomen. Ook op het gebied van de nazorg is men goed te spreken over Kees Horden. Er wordt na afloop naar de cursisten aangegeven, dat ze altijd nog contact kunnen opnemen, als er vragen zijn. Een van hen geeft een neutrale score met het volgende argument: "Het natraject heeft niet zodanige indruk gemaakt, dat het in mijn herinnering is blijven hangen. Ze hadden er dus misschien iets meer aan kunnen doen." Allen zijn tevreden over de resultaten, die zijn behaald met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut zijn de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Flexibiliteit naar de klant toe staat bij het instituut hoog in het vaandel. De wensen van de klant staan voorop. "Ik was de enige cursist bij ons op kantoor en toen hebben ze geadviseerd om de cursus met meerdere mensen tegen een gereduceerd tarief te houden", geeft een van de respondenten aan. Ook is het instituut goed te bereiken per telefoon en e-mail. Enkele citaten ter illustratie: "Meestal heb ik per omgaande een reactie en dat werkt heel prettig" en "We kunnen altijd snel schakelen met hen." Ook het nakomen van de afspraken verloopt bij Kees Horden naar wens en de facturen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Een van hen is niet helemaal tevreden over de organisatie en administratie. Twee werkdagen voor aanvang van de cursus kreeg hij via e-mail het verzoek om de relevante stukken van het bedrijf op te sturen. Aangezien hij de volgende dag vrij was, heeft dit bericht hem niet op tijd bereikt en waren de stukken er pas op de cursusdag zelf. Hij vindt dat jammer en geeft een score drie.

Relatiebeheer

Bij twee van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer en zij geven dan ook geen score. Zij merken hierbij nog wel op, dat ze het ook niet missen. Zij weten Kees Horden te vinden, als er weer behoefte is aan een training. De anderen zijn goed te spreken over de wijze, waarop het instituut vorm geeft aan het onderhouden van de relatie, zoals ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "Het contact verloopt naar wens. Als hij een tijdje niets van ons hoort, stuurt hij even een e-mail", "We spreken elkaar regelmatig en evalueren dan ook hun werk voor ons", "We hebben sindsdien nog contact gehad. Ze zijn ook bij ons langs geweest en er is gekeken naar hun eventuele inzet bij andere afdelingen" en "Ze houden contact op een prettige manier en ze sturen bijvoorbeeld een attentie met Kerstmis."

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent heeft geen vergelijking gemaakt met de prijzen bij vergelijkbare instituten en hij geeft daarom geen oordeel op dit onderdeel. De rest geeft aan tevreden te zijn met de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijzen marktconform en de verhouding met de kwaliteit prima. Enkele citaten: "Ik vind het erg goed, als je kijkt naar de kwaliteit en de gemiddelde prijs voor dit soort cursussen", "We zijn al heel lang klant en de verhouding is prima", "We hebben over de prijs kunnen praten en zijn er samen goed uitgekomen", "Ik heb niet zoveel ervaring op dit vlak, maar volgens mij is het acceptabel" en "Alles was prima geregeld en dan is het het geld waard."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar is men tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de maatwerktrainingen en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere in de interviews naar voren: de klantvriendelijkheid, de klantenbinding door relatiebeheer en de deskundigheid van de docent. Enkele uitspraken: "Er zit heel veel kennis in de trainer, die de stof interessant weet te brengen en uit te leggen", "Hij weet de dingen goed duidelijk te maken voor iemand, die niet dagelijks werkt met cijfers en jaarrekeningen. Hij weet het goed te vertalen naar de praktijk", "Er is vooral heel goed ingespeeld op de situatie en onze wensen", "Ze weten een ingewikkeld onderwerp zo uit te leggen, dat iedereen het snapt", "Het is maatwerk geweest en ze hebben zich flexibel aangepast aan onze wensen. Als we te veel afdwaalden, zorgde de trainer ervoor dat de grote lijnen van de cursus werden aangehouden" en "De trainer is een echte vakspecialist." Allen zijn bereid om Kees Horden aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				30%	70%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer②				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				20%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten hebben Bureau Kees Horden (hierna te noemen Kees Horden) via het internet gevonden. Anderen hebben de tip over het instituut gekregen via de afdeling Human Resources of van een collega. Verschillende redenen hebben meegespeeld bij de keuze voor dit instituut, zoals ook naar voren komt in de volgende citaten: "Het was een opleiding van meerdere dagen en de referenties waren heel positief", "De inhoud sloot aan bij wat we wilden weten en het was twee keer twee dagen voor een aardige prijs", "Mijn collega was zeer enthousiast over de opleiding", "Het verhaal op de website zag er goed uit" en "Het was een combinatie van de inhoud van het programma, de kernachtigheid en de prijs, waardoor ik bij hen ben gekomen." Het inschrijven voor de opleiding verloopt soepel. Vaak is er van tevoren nog even contact met het instituut en er wordt door de referenten ook gesproken over een intakegesprek. Over de wijze waarop vorm wordt gegeven aan het voortraject geven allen een positieve beoordeling.

Opleidingsprogramma

Men is tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Voor informatie over het opleidingsprogramma heeft men onder andere gezocht op de website van het instituut. De referenten zijn goed te spreken over de kwaliteit van de website. Zij noemen hem informatief, functioneel en duidelijk, waardoor een goed beeld is verkregen van wat de cursus inhoudt. Sommigen hebben vooraf via de e-mail nog aanvullende vragen gesteld en zij hebben daarop direct terugkoppeling gekregen van het instituut. De kosten van de opleiding zijn van tevoren bekend en de prijsopgave is helder.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve verhalen worden gehoord over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt een training geleverd, die voldoet aan de vooraf geschapen verwachtingen. Ondanks dat we te maken hebben met open inschrijvingen, wordt bij de uitvoering gezorgd voor zoveel mogelijk maatwerk naar de deelnemer toe. Ter illustratie: "Het was heel praktisch en de cursusgroep was klein met een trainer, die op een hele rustige en prettige manier door de stof ging. Ik heb heel veel aan deze cursus gehad en gebruik het geleerde in mijn dagelijks werk", "Ze werkten met hele goede praktijkvoorbeelden, doordat de docent vooronderzoek had gedaan naar de bedrijven van de deelnemers. Ik vond het heel leuk, dat we alle jaarverslagen van de bedrijven erbij hadden. Dat spreekt erg aan", "Het was, wat ik ervan had verwacht, met name de theorie van de financiële ontwikkelingen. Verder was er een hele praktische vertaalslag naar de eigen praktijk en kon er veel verdieping plaatsvinden door de kleine cursusgroep", "Ik heb meer praktische kennis gekregen over het lezen van jaarrekeningen met de praktische tools, die ik nodig had" en "De lesstof werd op een aansprekende manier gebracht en het was inhoudelijk, wat ik wilde. Ik heb best een korte spanningsboog, maar ze wisten onze aandacht erbij te houden en de redelijk droge stof op een goede manier te brengen."

Opleiders

Uit de interviews spreekt groot enthousiasme van de respondenten over de kwaliteit van de opleiders van Kees Horden. Dat heeft onder andere te maken met de grote ervaring, de expertise en de betrokkenheid van de trainers. Een en ander wordt mooi geïllustreerd door de volgende citaten: "Het is zijn persoonlijke aandacht in combinatie met het gebruik van kleine groepen. Hij brengt het met aansprekende voorbeelden en weet een leuke sfeer te creëren", "Ik had mij ingeschreven met de jaarrekening van mijn voormalige werkgever. Toen ik bij de start aangaf, dat ik intussen naar een ander bedrijf zou gaan, had de docent de volgende les al de jaarrekening van dat bedrijf bekeken", "Het was een hele prettige docent, die goed luisterde naar de vragen. Hij wist door zijn grote ervaring daarbij ook te kijken naar de persoon en de vraag achter de vraag", "Ik ben zeer tevreden over hem. Hij had alles heel goed geregeld en wist de opleiding af te stemmen op wat de cursisten wilden met de nodige humor en de juiste rustmomenten", "Het was echt een op-en-top trainer, die ervoor stond om de mensen het nodige te leren" en "Ieder had de jaarrekening van zijn bedrijf erbij en dat had de docent ook voorbereid. Daardoor sprak de cursus en de lesstof nog meer aan."

Trainingsmateriaal

Over de kwaliteit van het trainingsmateriaal laten allen zich positief uit. Er wordt volgens de geïnterviewden vooral met mappen gewerkt en daarnaast wordt er nog wat aanvullende informatie digitaal gestuurd. In de lessen maakt Kees Horden onder andere gebruik van de jaarverslagen van de deelnemers, wat volgens de cursisten zorgt voor een stuk maatwerk in de opleiding. Enkeligen geven bij dit onderdeel als tip aan, dat er misschien in de toekomst wat meer met digitaal lesmateriaal gewerkt kan worden. Anderen vinden het juist prettig om nog te kunnen werken met fysieke mappen als naslagwerk.

Accommodatie

Men is goed te spreken over de accommodatie, waar het instituut de opleidingen geeft. De bereikbaarheid is goed en de parkeergelegenheid is prima geregeld. Ook over de accommodatie worden alleen maar positieve geluiden gehoord, zoals ook duidelijk wordt in de volgende citaten: "Het was een super locatie in een kasteel", "De locatie was prima bereikbaar en de faciliteiten waren echt top met goed eten en mooie lesruimtes" en "Het was heel goed bereikbaar en ik vond het fijn, dat het twee dagen achter elkaar werd gegeven in een mooi kasteel. Dan ben je echt even uit je dagelijks werk en kun je er helemaal voor gaan."

Natraject

Over het natraject bij Kees Horden zijn allen tevreden of zeer tevreden. Over het algemeen is er aan het einde voor de deelnemers een certificaat. Ook wordt aan hen door middel van een evaluatieformulier feedback gevraagd over de training en de docent. Volgens de geïnterviewden is de nazorg bij Kees Horden ook prima geregeld, gezien de volgende citaten: "Ze hebben duidelijk aangegeven, dat ik altijd nog met vragen bij de trainer terecht kan", "Ze hebben volgens afspraak naderhand nog informatie opgestuurd en ik kan de docent altijd nog bellen, als ik ondersteuning nodig heb", "Na een aantal weken heb ik nog een e-mail met een update gekregen" en "Ze zijn nog een keer langs geweest en ze zijn altijd nog bereid om vragen te beantwoorden." Men geeft ook een positieve beoordeling voor de resultaten, die met de training zijn geboekt.

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en de administratie zijn volgens de respondenten bij Kees Horden goed geregeld. De bereikbaarheid van het instituut is prima. Er wordt volgens hen snel en netjes teruggebeld en er wordt vlot gereageerd op vragen via de e-mail. De gemaakte afspraken worden goed nagekomen en indien nodig is het instituut heel flexibel naar de klant toe. "Ik was een dag door omstandigheden afwezig en een dag ziek tijdens de cursus en ze hebben ervoor gezorgd, dat ik dat in een andere cursusgroep kon inhalen", vertelt een zeer tevreden cursist. Ook de facturatie verloopt op een goede manier. "We wilden de factuur graag vooraf en dat hebben ze netjes geregeld", aldus een van de respondenten. Verder is alle relevante informatie over de opleiding op tijd voor aanvang opgestuurd naar de deelnemers.

Relatiebeheer

Drie van de referenten hebben sinds de opleiding niet of nauwelijks iets van het instituut vernomen en zij geven om die reden geen score. Zij missen op zich het contact niet en nemen naar behoefte zelf wel contact op. De rest is goed te spreken over de manier, waarop Kees Horden het contact met de klant in stand houdt. Via e-mail en soms ook telefoon zoekt het instituut contact en daarnaast biedt Kees Horden aan de referenten de ruimte om met vragen nog contact op te nemen. Ter illustratie: "Ik heb sindsdien nog wel wat interessante informatie opgestuurd gekregen en dat is prima", "Ze zoeken niet veel contact, maar dat hoeft ook niet van mij. Ik kan zelf altijd bellen, als ik een vraag heb", "Ze hebben nog wel een keer contact opgenomen en dat is voldoende. Ik weet hen te vinden en voel me vrij om met vragen bij hen aan te kloppen" en "We hebben wel contact gehouden en denken hen in de komende tijd weer in te schakelen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden is tevreden over de kwaliteit maar hij heeft de kosten van de opleiding niet vergeleken met andere aanbieders. Hij geeft geen oordeel voor dit onderdeel. De anderen geven een positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ik vind het uitstekend, zeker voor vier dagen en een kleine cursusgroep", "Het is heel goed. Ik vind het niet duur voor wat ze ervoor leveren", "Het is het meer dan waard" en "Ze zijn niet heel goedkoop, maar het wel in verhouding met de geleverde kwaliteit."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken laten allen zich positief uit over de kwaliteit van de opleidingen. Ook over de samenwerking met het instituut is men tevreden. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de persoonlijke aandacht, de betrokkenheid van de trainer en het leveren van een stuk maatwerk bij open opleidingen. Enkele citaten over de positieve punten: "Ze maken het voor niet-financieel onderlegden heel praktisch en transparant met eigen jaarcijfers", "Het is de manier van uitleggen en hoe het wordt gebracht met humor en praktijkvoorbeelden", "Het is de toepassing in de praktijk met mijn eigen bedrijf als uitgangspunt. Dat doen zij zeer goed", "Sterk is vooral het persoonlijke stukje. Alles is goed geregeld en afgestemd op de cursist" en "Ze hebben een enorme praktijkervaring, die ze inzetten in de les." Men is bereid om Kees Horden aan te bevelen aan anderen, die op zoek zijn naar soortgelijke opleidingen.

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 31-07-2019.

Algemeen

Bureau Kees Horden heeft als specialist in kennisoverdracht op het gebied van financieel management inmiddels ruim 35 jaar een stabiele en onafhankelijke positie in de markt. Naast een uitgebreid aanbod aan open cursussen voor non-financiële verzorgt het bureau ook in company-trainingen, zowel voor non-financiële 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 opnieuw blijkt uit de zeer hoge waardering uitgesproken door haar relaties, 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 goede 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 goed toegankelijke programma's: praktijkgericht, beperkt aantal deelnemers en met persoonlijke aandacht. 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 dit bestand 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 jaren zijn modules ontwikkeld die als geheel het totaalprogramma vormen. Een landelijke dekking vormt de basis voor eenvoudige toegankelijkheid voor de klant. Het 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 informatie (o.a. uit 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 natraject, zelf uitvoeren in het bijzonder bij aan de praktijkgerichte invulling van de trainingen. Bureau Kees Horden is overtuigd van haar kwaliteit en kennis, in successie opnieuw bevestigd door het onderliggende klanttevredenheidsonderzoek. Voorafgaand aan de trainingen wordt dan ook een kwaliteitsgarantie gegeven: 'niet tevreden, geld terug'.

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