

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Kees Horden B.V.

03-08-2021



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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgrondelijk 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 waarden 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie②				10%	50%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer			10%	30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien klanten werkten mee aan dit onderzoek naar de trainingen die Bureau Kees Horden recentelijk heeft uitgevoerd. Allen hebben zij in de afgelopen twee jaar een of meer trajecten van dit bureau gevolgd. Vier van hen kozen voor Bureau Kees Horden op basis van eerdere goede ervaringen, van henzelf en/of van een of meer collega's. Een respondent zegt: "Wat ik leuk vind, zij positioneren zich echt als aanbieder van trainingen voor non financials; ze bieden iets waarmee ik goed uit de voeten kan en weten de theorie direct te vertalen naar de eigen werkpraktijk van de deelnemer." De overige referenten vonden het bureau door via het internet te zoeken. Zij lieten zich overtuigen doordat de omschrijving van de aangeboden trainingen op de website goed aansloot bij wat zij zochten en door de positieve recensies van deelnemers die de training eerder hebben gevolgd. Enkele referenten zeggen erbij dat Bureau Kees Horden bekendheid en een goede naam heeft opgebouwd. Sommigen hebben tijdens het zoeken ervaren dat het aanbod van financiële trainingen ten behoeve van niet financieel geschoolden (zo goed als) uniek is.

De respondenten zijn voor het overgrote deel zeer tevreden over het voortraject bij de gevolgde trainingen; de rest is tevreden hierover. Zij hebben via de website van Bureau Kees Horden een formulier ingevuld om zich aan te melden. Daarop kregen zij snel een reactie. Bovendien ontvingen zij tijdig de nodige praktische informatie ten behoeve van het volgen van de training. Enkele referenten hebben aanvullend telefonisch contact gehad met het bureau, waarbij gesproken werd over wat zij verwachtten van de training. Een van hen zegt dat het gesprek ook plaatsvond om zijn instapniveau te peilen. De invloed van de geldende maatregelen rondom Covid-19 op de planning wordt door ruim de helft van de respondenten aangehaald. Vier hen laten weten dat hun training in eerste instantie werd uitgesteld, afgelast en/of online werd gegeven in plaats van fysiek. Enkele referenten vertellen dat ze mochten kiezen of ze het traject liever online of fysiek zouden doorlopen. Hoe dan ook, de referenten vinden dat Bureau Kees Horden op een professionele en klantgerichte manier is omgegaan met de lastige omstandigheden.

Opleidingsprogramma

De respondenten hebben zich via de website van Bureau Kees Horden laten informeren over het trainingsaanbod en de inhoud van de aangeboden trajecten. Men vond de website overzichtelijk en kon goed vinden wat men zocht. De gegeven informatie was bovendien compleet. Het programma werd voldoende uitgebreid beschreven, evenals voor wie de training bedoeld was. “Het was voldoende informatie om je op in te schrijven” en “De informatie was duidelijk, ik wist waar ik aan begon”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Bij fysieke trainingen stond de locatie vermeld. Een respondent had wat moeite om te vinden waar de training zou plaatsvinden. Hij vond de gezochte training in eerste instantie op een algemene website en pas bij doorklikken kwam hij op de site van Bureau Kees Horden terecht. Hij zegt dat hij wat heen en weer heeft moeten klikken omdat op een van de twee sites de locatie niet vermeld stond. Tot slot bevestigen de respondenten dat de prijs van de trainingen duidelijk en compleet op de site vermeld stond. Tachtig procent van hen is zeer tevreden over dit onderdeel, terwijl de rest tevreden is.

Uitvoering

Ook over de manier waarop Bureau Kees Horden de besproken trainingen heeft uitgevoerd zijn acht van de tien referenten zeer tevreden en is de rest tevreden. Enkele uitspraken van referenten: “De training was goed van lengte; het was een mooie hoeveelheid stof; genoeg om diepte in te gaan en geen overbodige theorie”, “Het traject heeft zeker aan mijn verwachtingen voldaan; het heeft mijn ogen geopend” en “Ik ben niet zo financieel onderlegd maar ik heb veel geleerd.” Wat de respondenten opviel is dat de groepen klein waren; de grootste groep bestond uit drie personen en vier referenten hebben zelfs privéles gekregen. Men denkt dat de groepen zo klein waren omdat er vanwege de coronacrisis minder aanmeldingen waren. De meeste referenten geven aan dat het hierdoor mogelijk werd om extra aandacht te besteden aan de jaarrekeningen en casuïstiek uit hun eigen werkpraktijk en vonden dit bijzonder prettig. Een respondent vond de kleine groep juist een bezwaar omdat hij vindt dat hij veel kan leren van de vragen en ervaringen van andere deelnemers. Hoe dan ook, de gesproken deelnemers zijn allemaal tevreden over de uitvoering van hun training; tachtig procent is hierover zelfs zeer tevreden. De referenten stelden het erg op prijs dat de training zo goed was toegespitst op hun eigen werkpraktijk, waardoor ze het geleerde makkelijk kunnen toepassen. Zij die privéles kregen melden zelfs dat hun training echt volledig op hun situatie toegesneden was. Een van hen merkt op dat hij het bijzonder vindt dat Bureau Kees Horden niets extra's heeft gerekend voor zijn een-op-een les. Ook de gehanteerde balans tussen theorie en praktijk is door allen gewaardeerd. Verschillende referenten beschrijven dat er steeds eerst een klein stukje theorie werd behandeld en dat dit vervolgens werd geïllustreerd aan de hand van (zoveel mogelijk de eigen) praktijkvoorbeelden. “Wat ik zelf het mooie van de cursus vond is dat de materie op die manier echt tot leven werd gebracht en me daardoor ook goed is bijgebleven,” zegt een respondent bijvoorbeeld. Tot slot bevestigen de referenten dat de trainer goed voeling hield met de deelnemers en op een prettige manier inspeelde op wat zij nodig hadden. Hij vroeg geregeld: “Wat vinden jullie belangrijk om te leren?”, zegt een respondent bijvoorbeeld.

Opleiders

De trainers van Bureau Kees Horden scoren uitstekend onder de respondenten. Acht van de tien geven het hoogst mogelijke cijfer voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. De resterende twee zijn hierover gewoon tevreden. Wat de referenten vooral opviel is dat de trainers de stof goed konden uitleggen. “Hij heeft duidelijk goed nagedacht over hoe hij dit soort dingen moet uitleggen aan mensen die niet zo thuis zijn in financiën,” merkt een van hen op. Men vindt ook dat de trainers de theorie en de eigen werkpraktijk van de deelnemers goed bij elkaar wisten te brengen. Verder vond men de trainers erg ervaren, makkelijk aanspreekbaar en prettig rustig. Ter illustratie een uitspraak van een referent: “Hij heeft het vanuit zijn ervaring waanzinnig verhelderend overgebracht. Echt top en niet saai. Hij heeft zich ook goed verdiept in onze organisatie; de training was ons op het lijf geschreven.” Een tweede tekent aan: “Ik had het gevoel dat hij het minder prettig vond om zo’n compacte groep te trainen. Er was eigenlijk net iets te veel tijd en het was lastig om alles aan elkaar te praten.” Tot slot bevestigen de referenten dat zij alle ruimte hebben ervaren om vragen te stellen en problemen aan de orde te brengen en dat zij daarmee goed verder geholpen zijn.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat zij bij hun traject ontvingen is alle referenten goed bevallen; zeventig procent is hierover zelfs zeer tevreden. De meesten geven aan dat ze zowel een boek kregen als een trainingsmap, met daarin opdrachten, artikelen en theorie. Wat de respondenten op prijs stelden is dat de trainer een flip-over gebruikte om de stof uit te leggen. Eén van hen zegt: “De vellen werden rondom in de ruimte opgehangen. Ik heb er foto’s van gemaakt; daar kijk ik nog steeds naar, ik vind ze beter dan de cursusmap.” Anderen die een online training volgden vertellen met waardering dat er met twee camera’s gewerkt werd: een was gericht op de trainer en de andere op de flip-over. Deze deelnemers kregen achteraf ook foto’s van de flip-overvellen toegestuurd. “Bureau Kees Horden heeft de vertaalslag naar online trainingen geven goed gemaakt”, zegt een van hen. Hij had het wel effectiever gevonden als hij de trainingsmap al voor aanvang van de training toegestuurd had gekregen en huiswerkopdrachten had gekregen en noemt dit als verbeterpunten. Daarnaast werd stevast gebruikgemaakt van documentatie afkomstig uit de eigen werkpraktijk van de deelnemers, zoals onder meer jaarrekeningen en jaarverslagen. Een respondent die privéles heeft gekregen vertelt nog dat speciaal voor hem het materiaal van zijn organisatie door het digitaal aangeleverde trainingsmateriaal was heen geweven, bijvoorbeeld bij de opdrachten.

Accommodatie

De besproken trainingen vonden plaats in de periode dat Covid-19 heerste. De respondenten konden kiezen tussen een online en een fysieke variant. Zes van de tien gaven de voorkeur aan een fysieke training. Zij zijn overwegend zeer tevreden over de accommodatie die Bureau Kees Horden voor hun training geregeld had. Een referent is gewoon tevreden. Men kon de locatie goed bereiken per auto en/of openbaar vervoer en er was gezorgd voor gratis parkeergelegenheid. Ook de catering was prima geregeld, aldus de referenten. Tijdens de training bleek het steeds goed mogelijk om de voorzorgsmaatregelen rondom Covid-19 in acht te nemen; verschillende van hen zeggen dat het gebouw zo goed als leeg was. Enkele respondenten maken melding van een wat ongebruikelijkere (maar prettige) accommodatie, die op ad-hocbasis was gevonden. “We zaten in een waanzinnig mooie ruimte met een uitstekende kantine die culinaire hoogstandjes aan broodjes voor ons verzorgde,” zegt een van hen bijvoorbeeld.

Natraject

De meeste respondenten herinneren zich dat zij na afloop van de training een certificaat van deelname hebben ontvangen van Bureau Kees Horden. Verschillende van hen vertellen dat ze tijdens de afronding in de groep even hebben nagepraat over de training. “Bij mij zou het helpen als ik van tevoren weet dat iemand vragen gaat stellen over hoe het allemaal geweest is, dan kan ik daar alvast over nadenken,” tekent een referent hier aan. Andere respondenten herinneren zich dat Bureau Kees Horden hen gevraagd heeft om een evaluatieformulier in te vullen. Na de online training kreeg een van hen dat verzoek per e-mail, maar hij is er niet toe gekomen om het in te vullen, ondanks herhaaldelijke herinneringen. Hij zegt: “Ik snap dat ze dat doen; ik doe het zelf ook, maar wat je volgens mij het allerbeste kunt doen is er bij de afronding even tijd voor vragen, anders zakt het weg in de waan van de dag.” Veruit de meeste respondenten herinneren zich, tot slot, dat zij de contactgegevens van de trainer hebben gekregen en dat ze nog vragen mogen stellen, ook al is de training inmiddels afgelopen. “Je krijgt ook keurig antwoord”, heeft een van hen ervaren. Dertig procent is tevreden over dit onderdeel, terwijl zeventig procent zeer tevreden is.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn eveneens tevreden over de manier waarop Bureau Kees Horden de besproken trainingen heeft georganiseerd en geadmistreerd; tachtig procent is hierover zelfs zeer tevreden. "Het was alle maal heel netjes en uitstekend; het was gewoon keurig geregeld, ik heb geen aanmerkingen", zegt een van hen en de rest doet soortgelijke uitspraken. Zoals in het bovenstaande meermaals is gebleken is men ook goed te spreken over de klantgerichte manier waarop het bureau is omgegaan met de lastige omstandigheden veroorzaakt door het heersende Covid-19 virus. De respondenten hebben daarnaast ervaren dat Bureau Kees Horden snel en adequaat reageerde op telefoontjes en e-mails en dat de factuur volgens de afspraken was opgesteld. Een van hen vertelt erbij dat hem bij aanvang netjes is gevraagd waar de factuur naartoe gestuurd moest worden. Tot slot geeft men aan dat de trainers open stonden voor input en feedback van de deelnemers; dit blijkt onder meer uit uitspraken als: "De trainer heeft daar actief om gevraagd, ook keurig tijdens de lessen" en "Hij vroeg elke keer 'Moet ik dieper gaan?' of 'Gaan we de goede kant op?'"

Relatiebeheer

Eén van de gesproken deelnemers is tevreden noch ontevreden over het relatiebeheer van Bureau Kees Horden. Hij zegt: "Er is mij niets gevraagd door Bureau Kees Horden en ik heb ook niet kunnen aanvinken dat ik een nieuwsbrief wil ontvangen. Ik zou graag op de hoogte gehouden worden van het nieuwe aanbod en ik zou het ook op prijs stellen als ze nog eens contact zouden opnemen om te vragen: 'Hoe gaat het?'" De resterende negen referenten zijn ook over dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden. Enkele van hen vinden overigens ook dat Bureau Kees Horden iets meer zou kunnen doen aan het onder de aandacht brengen van het aanbod. Twee van hen zeggen er echter bij dat zij zelf niet op dergelijke berichtgeving zitten te wachten. Vijf anderen stellen dergelijke berichtgeving evenmin op prijs; ze weten het bureau te vinden als ze iets nodig hebben, zo geven ze aan. Een referent vertelt dat hij af en toe per e-mail een nieuwsbrief ontvangt. "Ik vind dat wel fijn; vaak is de inhoud heel interessant", zegt hij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Wat betreft de prijs-kwaliteitverhouding van de besproken trajecten zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. "Ik vond de cursus zeker de prijs waard" en "Ik heb de prijzen van verschillende aanbieders onderling vergeleken; die van Bureau Kees Horden is marktconform", wordt onder meer gezegd. "Voor een een-op-een traject betaalde ik hetzelfde bedrag als ik had moeten betalen voor een training met vier mensen. Omdat er te weinig aanmeldingen waren hielden ze netjes het aangekondigde bedrag aan", zegt een referent nog waardierend.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle gesproken deelnemers bevestigen volmondig dat ze alles uit de training hebben gehaald wat ze vooraf hadden gehoopt. Een van hen vult aan: "Van deze training had ik niet meer verwacht, maar ik heb nog niet alle kennis die ik zou willen; ik zou wel herhalingen willen, die iedere keer bijdragen aan een completere kennis." Een tweede zegt: "Ik moet er nu wel actief mee aan de slag, met behulp van de map, mijn aantekeningen en de foto's van de flip-over." Al met al geeft tachtig procent van de referenten Bureau Kees Horden de hoogst mogelijke beoordeling voor de gevolgde training, terwijl de rest tevreden is. Als grootste kracht van het bureau zien de respondenten het vermogen van de trainers om met dezelfde passie en energie alle deelnemers op hun eigen (soms minimale) kennisniveau heldere uitleg te geven en hun vermogen om de theorie tot leven te brengen in de eigen werkpraktijk van de deelnemers. Daarnaast noemt men de vriendelijkheid, de toegankelijkheid en het enthousiasme van de trainers. Alle respondenten bevestigen zonder te aarzelen dat ze de trainingen van Bureau Kees Horden zouden aanbevelen 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 03-08-2021.

Algemeen

Als niet-financieel professional bent u bij Bureau Kees Horden aan het juiste adres om inzicht te krijgen in financieel management. Het instituut is al bijna 40 jaar de specialist in kennisoverdracht op dit gebied. Vanwege deze jarenlange ervaring weet Bureau Kees Horden niet-financiële managers inzicht te geven in complexe financiële zaken, aangevuld met actuele bedrijfseconomische kennis. Het instituut kan de trainingen en opleidingen flexibel aanbieden: naar keuze online of fysiek. Covid-19 heeft hier een steentje aan bijgedragen. Door zeer snel in te spelen op andere wijze van onderwijs, en dan met name online, kon het aanbod in de 'Corona-tijd' veelal doorgang vinden. Dat dit zeer werd gewaardeerd is in het klanttevredenheidsonderzoek hiervoor duidelijk geworden. Momenteel heeft de klant de keuze hoe trainingen ingezet worden: klassikaal (dus fysiek), online of waar mogelijk incompany. Het uitgangspunt van de trainingen, het bijbrengen van de beginselen van financieel management, wordt, zoals blijkt uit de zeer hoge waardering uitgesproken door haar relaties, 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 begin jaren 80 van de vorige eeuw, 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 in de trainingen gebruik te maken van praktijksituaties van de deelnemers, waardoor de inhoud direct aanspreekt. Het zijn goed toegankelijke programma's: praktijkgericht, beperkt aantal deelnemers en met veel persoonlijke aandacht. Er is een uitgebreid bestand met aan de praktijk onttrokken financiële informatie beschikbaar, wat een belangrijke bijdrage levert 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, ook als er door omstandigheden sprake is van een een-op-een situatie.

Continuïteit

Bureau Kees Horden weet haar positie als expertise-bureau op het vlak van de financiële opleidingen in de huidige markt goed te bestendigen. 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 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. Specifieke onderwerpen om tijdens de training te bespreken kunnen worden aangereikt. 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 invulling van de trainingen. Vanwege Covid-19 is begin 2020 fors geïnvesteerd om de trainingen zoveel mogelijk online doorgang te kunnen laten vinden. 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 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