

Klanttevredenheidsonderzoek

Thésor

17-01-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Thésor 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer②				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				80%	10%
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 het relatiebeheer.

③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Sommigen hebben op het internet naar een opleidingsinstituut gezocht, maar bij de meerderheid bestaat al langere tijd een relatie met Thésor. Enkele citaten: "Thésor is onze treasury-adviseur" en "We hebben Thésor ingehuurd voor ondersteuning bij de treasury." Voor de meesten geldt dit instituut als een logische keuze door de bestaande relatie met Thésor. Daarnaast worden als redenen ook nog genoemd: "De training was mijn collega heel goed bevallen", "Ze passen het beste bij ons" en "We zijn tevreden over hun werk. We kennen de mensen van Thésor en zij kennen onze organisatie."

Vervolgens verloopt het inschrijven voor de training zonder problemen en wordt op tijd de nodige informatie over de training verstrekt. Ter illustratie enkele citaten: "Ik heb een e-mail gestuurd naar de accountmanager en toen is alles goed geregeld" en "Ze reageerden snel met het bevestigen van mijn inschrijving." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de werkwijze van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma van Thésor. De respondenten krijgen van tevoren voldoende informatie over het programma om de juiste keuze te maken. Enkele citaten op dit gebied: “De training en het programma worden duidelijk beschreven op de website zodat je de juiste keuze kunt maken”, “Van tevoren is gevraagd naar inbreng van casuïstiek voor de training” en “De informatie vooraf was voldoende. Ik kreeg direct een bevestiging van inschrijven en op de website hadden ze een duidelijk verhaal over de lesstof en het programma.” De kosten van de training zijn vooraf bekend en de prijsopgave is duidelijk.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen heerst bij de geïnterviewden tevredenheid. Er wordt volgens hen zeker voldaan aan de verwachtingen die door de informatie vooraf zijn geschapen. Ter illustratie van de positieve beoordelingen: “De training in financieringsstrategie heeft mij helemaal gebracht waar ik naar op zoek was”, “Het heeft gegeven wat ik had verwacht. Het was de basiskennis over treasury met deelnemers van verschillende achtergrond. Daarbij was er ruimte om samen ervaringen uit te wisselen en zo ook van elkaar te leren”, “De cursus en de setting vond ik heel laagdrempelig. Er was veel ruimte om in gesprek te gaan met andere cursisten over hun ervaringen en de lesstof”, “Het heeft mij een stuk zelfvertrouwen gegeven voor het functioneren in de commissie. Ik heb de basis gekregen van de kennis over treasury”, “Ik vond het best zwaar maar het heeft mij veel gebracht. Ik heb veel geleerd waar ik wat mee kan”, “Ik heb de basiskennis gekregen om zo beter de rapportages te begrijpen” en “Het is de kijk op hoe om te gaan met financieringen. Het ging daarbij om speerpunten en het aanreiken van handvaten” en “Het heeft mij bewust gemaakt van welke kaders er zijn bij de financieringsstrategie. Ik heb handvaten gekregen voor de praktijk.”

Opleiders

Met grote tevredenheid wordt gesproken over de kwaliteit van de opleiders van Thésor. Men heeft het vooral over de grote expertise en praktijkervaring van de trainers. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: “Het zijn echt mensen uit de praktijk”, “Zij voldeden prima. Ze hadden de nodige kennis en wisten dat ook op een goede manier over te brengen”, “Het zijn mensen die met goede praktijkvoorbeelden komen en veel kennis hebben. Ze weten wat er in de wereld van de coöperaties speelt”, “Het werd gegeven door twee trainers die de lesstof op een hele leuke manier wisten te brengen. Ze wisten elkaar ook goed af te wisselen” en “Meestal zijn het twee trainers. Het voordeel zit in de praktijkervaring. Het is niet alleen een theoretisch verhaal.”

Trainingsmateriaal

In meerderheid laten de referenten zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt onder andere over: cursusmap, flip-over, sheets van de powerpointpresentatie, hand-outs en opdrachten. “Er werd veel met opdrachten gewerkt die we dan in tweetallen maakten en die vervolgens klassikaal werden behandeld” en “We kregen de sheets van de presentatie, opdrachten, casuïstiek en een format als naslagwerk.” Een van hen heeft nog wel een aandachtspunt op dit onderdeel en geeft een neutrale score. “Van mij had er wat meer achtergrondinformatie bij het lesmateriaal mogen zijn”, aldus deze respondent.

Accommodatie

Allen zijn goed te spreken over de kwaliteit van de accommodatie waar de trainingen van Thésor worden gehouden. De bereikbaarheid is prima en ook de faciliteiten op de locatie zijn in orde. Ter illustratie: “De training was op kantoor bij hen en ik vond het heel leuk om daar eens rond te kijken”, “Het werd gehouden op een Van der Valklocatie. Dat was goed centraal in het land gelegen en goed bereikbaar”, “Op weg naar de locatie had ik wel te maken met veel files maar dat is onontkoombaar. De lesruimte was prima; een mooie lichte ruimte. Ook de voorzieningen waren goed geregeld” en “Het werd gehouden in Huis Ter Heide en dat zag er allemaal mooi en goed verzorgd uit.”

Natraject

Men is tevreden tot zeer tevreden over het natraject bij Thésor. De trainingen worden afgerond met een certificaat. “Op grond van de aanwezigheid en het maken van de opdrachten hebben we een certificaat gekregen”, geeft één van hen aan. Na afloop wordt aan de deelnemers een evaluatie gevraagd in de vorm van een evaluatieformulier. Ook de nazorg na afloop van de training is volgens de geïnterviewden bij Thésor zeker gewaarborgd wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “Het contact is goed en ik kan zeker met vragen bij hen terecht”, “De samenwerking is goed en de lijnen zijn kort waardoor we met alle vragen bij hen aan kunnen kloppen” en “Ze hebben zeker aangeboden dat je altijd nog met vragen contact op kunt nemen.” Allen zijn tevreden over de resultaten die met de trainingen zijn behaald.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Er wordt gesproken over een professionele organisatie die de zaken goed geregeld heeft. De gevraagde informatie over de training wordt op tijd verstrekt en de gemaakte afspraken worden netjes nagekomen. “Wat ze beloven maken ze altijd waar”, geeft een tevreden referent aan. Ook de facturen komen overeen met de prijsopgave. Het instituut is goed te bereiken per telefoon en e-mail. Er wordt snel geschakeld en vlot gereageerd op vragen. Alles bij elkaar ziet men Thésor als een betrouwbare relatie.

Relatiebeheer

Bij twee van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer en zij onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. Ze geven daarbij aan dat zij geen behoefte hebben aan meer initiatieven op dit gebied van Thésor en hebben zich dan ook niet ingeschreven voor de nieuwsbrief van Thésor. Als er weer een opleidingsvraag speelt weten zij het instituut te vinden. De rest is tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop de relatie wordt onderhouden met de klant. Ter illustratie: “Ze sturen e-mails en een nieuwsbrief over treasury. Dat is een redelijk algemeen verhaal, maar het wordt wel leuk gebracht”, “Al jaren hebben we een hele prettige relatie” en “Maandelijks sturen ze de nieuwsbrief en dat is prima.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de respondenten heeft zich niet verdiept in de prijs van de trainingen en geeft om die reden geen score. De anderen geven een positieve beoordeling over de prijs-kwaliteitverhouding. Men spreekt over prima en redelijke prijzen en goede kwaliteit. Enkele uitspraken: “Ze zijn altijd marktconform met hun tarieven en ze leveren kwaliteit”, “De verhouding klopt wel”, “We zijn al jaren klant bij hen en dan zal het wel goed zijn. Ze leveren kwaliteit voor een prijs die in de markt zeker niet de hoogste is” en “In zijn algemeenheid vind ik trainingen prijzig, maar bij hen is de verhouding goed.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen goed te spreken over de uitvoering van de opleidingen van Thésor en de samenwerking met het instituut. Op de vraag naar de positieve punten komen de referenten met de volgende citaten: “Het sterke punt is dat het mensen uit de praktijk zijn. Ze kennen de sector goed en weten waar je in de praktijk tegenaan kan lopen”, “Ik vond de training inhoudelijk sterk. Het is ook goed in de praktijk toe te passen. Ook het volgen van de training met mensen van verschillende organisaties zorgde voor een stuk meerwaarde”, “Ze staan echt in onze sector en hebben veel kennis daarover. Daarbij kunnen ze ook nog putten uit hun kennis van andere sectoren”, “Positief is de relatie met de praktijk. Het zijn docenten die in de praktijk ermee bezig zijn”, “Ze zijn goed bereikbaar en komen snel met een reactie op vragen. Ze komen daarbij zelf ook met ideeën”, “Ze hebben kwaliteit in huis; echt vakmensen”, “Ze zijn ontzettend vakkundig en verstaan de kunst om het ook uit te leggen aan de leek” en “Er wordt veel in kleine groepjes gewerkt en er is altijd ruimte om persoonlijke vragen te stellen en casuïstiek in te brengen.” Men heeft verder geen aandachtspunten voor het instituut. Allen zijn dan ook bereid om Thésor aan anderen aan te bevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Thésor op 17-01-2020.

Algemeen

Thésor is al ruim 20 jaar specialist in treasury. Klanten zijn met name kapitaalintensieve maatschappelijke organisaties als woningcorporaties, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, nutsbedrijven en decentrale overheden. Samen met deze opdrachtgevers werkt Thésor aan een professionele treasury. Zij verbinden doelen en ambities van organisaties met een gezonde financiële structuur. Gezonde financiële organisaties dragen bij aan een gezonde publieke sector in het geheel. Thésor treedt op als sparringpartner, soms als treasurer, soms meer projectmatig bij een treasuryvraagstuk én biedt trainingen aan. Het aanbod is divers met als focus het verbreden en verdiepen van sectorgerelateerde treasurykennis van medewerkers. Naast het bieden van de basiskennis over treasury wordt in deze trainingen uitgebreid de ruimte genomen om door de deelnemers ingebrachte onderwerpen en casuïstiek te behandelen. Daarmee wordt er binnen het open trainingsaanbod maatwerk geboden.

Kwaliteit

De kwaliteit van de trainingen wordt geborgd door zeer specifiek in te gaan op de wensen en leerbehoeften van de deelnemers. Ook het trainingsmateriaal wordt op maat aangeleverd. Alle docenten zijn treasury-adviseurs in dienst van Thésor en dus werkzaam in de praktijk. Zij weten wat er in de sector speelt en houden voorts de wet- en regelgeving omtrent treasury bij, alsook de vakliteratuur. Zij zijn als docent geselecteerd uit het personeelsbestand omdat zij het leuk en prettig vinden om hun kennis over treasury over te dragen. De docenten voeren op regelmatige basis overleg. Daarnaast is er een opleidingsbudget beschikbaar om zich te verbreden in het vakgebied en zich te ontwikkelen als docent. Omdat Thésor de Cedeo-erkenning heeft kunnen deelnemers aan de trainingen de verkregen PE-punten registreren in de portalen van Aedes of VTW. Evaluaties van de trainingen worden in de diverse treasurycommissies nabesproken.

Continuïteit

Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Thésor voor open opleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De trainingen van Thésor kennen een zeer specifiek karakter doordat Thésor in een niche in de markt opereert. Het aanbod van trainingen wordt op de website gepubliceerd. Daarnaast worden specifieke groepen actief voor trainingen benaderd. Voorts publiceert Thésor maandelijks een nieuwsbrief "Marktperspectief" waarin wordt ingegaan op de actuele markt- en renteontwikkelingen. Voor de komende periode buigt Thésor zich over de mogelijkheden om de trainingen meer onder de aandacht van de doelgroep te brengen.

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