

Klanttevredenheidsonderzoek

Fiscount

01-08-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Fiscount 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Dit onderdeel blijft buiten beschouwing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open inschrijving trajecten verzorgd door Fiscount hebben vijf referenten hun medewerking verleend. De meeste organisaties werken al een lange periode samen met Fiscount. Een deel van de respondenten geeft aan niet meer te weten waarom er destijds voor Fiscount gekozen is. "We werken al zo lang samen dat ik dat niet meer weet". Twee referenten geven aan dat ze vooral zochten naar inhoudelijke expertise. "We zochten naar extra kennis om goed om de hoogte te zijn, dit vonden we bij Fiscount" "We hadden behoefte aan ondersteuning van specialisten". De meeste referenten geven aan dat er op dit moment niet echt sprake is van een uitgebreid voortraject. Omdat er al een langere periode wordt samengewerkt zijn de referenten op de hoogte van de mogelijkheden en weten ze Fiscount waar nodig te vinden. "We peilen wat de behoefte is binnen ons team en delen dit met Fiscount. Die komen vervolgens met een voorstel" "We bellen als we interesse hebben in een training en dan overleggen we met Fiscount wat en wanneer we willen".

Opleidingsprogramma

Alle referenten geven aan voldoende invloed te hebben op het opleidingsprogramma. “Vaak geven we nog wat input en dat wordt altijd meegenomen”. “Ik kon exact aangeven wat ik wel en niet besproken wilde hebben”. Ook geven alle organisaties aan dat deelnemers vooraf worden geïnformeerd over de doelstellingen van de training en het programma. Een aantal referenten geeft aan vooraf geen afspraken te hebben gemaakt over het natraject. De respondenten geven ook aan dat de financiële kant vooraf helder is. Eén respondent geeft aan: “Ik heb de indruk dat Fiscount de afgelopen jaren sterk inzet op innovatie en andersoortige thema’s en trainers aantrekt. Ik hoop dat ze erop letten dat dit niet ten koste gaat van de kwaliteit”.

Uitvoering

De meeste referenten geven aan dat de training conform de afspraken en verwachtingen zijn uitgevoerd. “Er wordt getracht altijd te bespreken wat afgesproken is”. De meeste organisaties zijn tevreden over de afwisseling tussen theorie en praktijk. “Het programma was goed afgestemd op de organisatie”. “Er worden handvatten voor de praktijk geboden. Een referent geeft aan: “9 van de 10 keer verloopt het volgens verwachting. Eén keer was de inhoud minder op maat dan verwacht, maar meestal is het goed.” Een andere referent geeft aan dat de inhoud soms niet helemaal aansluit. “Soms gaat het wat te diep en sluit het niet meer 100% aan op de praktijk”. Referenten geven aan dat er weinig tussentijds wordt geëvalueerd. “Soms vraagt een trainer tussendoor wel even hoe het gaat” “Tijdens de cursus kunnen we nog een richting aangeven. Alles gaat in samenspraak, dat is prettig” “Er is ruimte voor discussie maar er wordt verder niet geëvalueerd tussentijds”.

Opleiders

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de opleiders. De referenten zijn vooral tevreden over de inhoudelijke deskundigheid. “Alle trainers kennen de materie en kunnen het juist overbrengen” “Over het algemeen zijn de trainers deskundig” “Inhoudelijk is de kennis op orde”. Over de didactische kwaliteiten van de opleiders zijn de ervaringen wisselend. Sommige referenten zien ruimte voor verbetering. “De ene trainer is beter dan de ander” “Er zijn een paar trainers die gortdroog zijn, dan kan ik ook zelf wel voor de groep staan en sheets voorlezen”. “Er zijn maar weinig bevoegen figuren” “De flair is bij Fiscount wat meer afwezig dan bij andere organisaties”. Tegelijkertijd zijn er ook positieve ervaringen. “De trainers maken makkelijk de vertaalslag naar de praktijk” “Er wordt veel kennis overdragen”. “De trainers weten goed wie erbij zitten en sluiten goed aan bij de verschillen tussen deelnemers” Er wordt goed ingegaan op vragen, mensen hebben het gevoel dat ze de diepte in kunnen”. De referenten geven aan dat er veel verschillende trainers zijn. “Vroeger hadden we een hele prettige trainer, die is nu gestopt. Nu komen er steeds meer groentjes in het werkveld als trainer”. Een aantal referenten geeft aan een voorkeur voor bepaalde trainers uit te spreken richting Fiscount.

Trainingsmateriaal

De meeste referenten geven aan tevreden te zijn met het gebruikte trainingsmateriaal. “Het zijn standaard materialen maar het voldoet voor wat wij zoeken” “De informatie is helder”. De organisaties geven aan dat dit veelal sheets zijn met af en toe nog wat extra documenten. Een referent geeft aan het trainingsmateriaal niet volledig te vinden. “Af en toe zou ik wat meer info willen of vollediger informatie in plaats van alleen steekwoorden. Als je niet bij de training bent geweest heb je weinig aan de sheets en zijn ze niet te begrijpen. Alleen met aantekeningen is het volledig”. Een aantal referenten geeft aan het trainersmateriaal als naslagwerk te gebruiken.

Accommodatie

Geen van de referenten beoordeelt het thema accommodatie. De programma’s hebben plaatsgevonden op de eigen locatie(s) of op locaties die de organisaties zelf hebben geregeld.

Natraject

De meeste referenten geven aan een bewijs van deelname of een certificaat te ontvangen. Respondenten geven aan deze ook nodig te hebben in verband met de behaalde PE-punten. Een deel van de respondenten geeft aan dat er geen eindevaluatie heeft plaatsgevonden. "Ik herinner me niet dat we een evaluatie hebben gehad. Ik weet dat je wel contact kan opnemen met Fiscount als er nog vragen zijn maar mijn medewerkers doen dat niet". Een aantal geeft wel aan dat er online een eindevaluatie is ingevuld. "Op deelnemer niveau wordt er wel geëvalueerd maar niet met ons als organisatie. Als er iets is dan bellen we met Fiscount". De meeste referenten geven aan dat er geen sprake is van bevordering van implementatie vanuit Fiscount. "Het is het afnemen van een product en daarna houdt het op". Alle referenten geven aan dat de trainersdoelen zijn behaald. "Ik merk dat mensen het erover hebben en ook na een training er nog over praten" "Je merkt dat de kennis op peil is" "Door meer kennis signaleren we meer". "We zijn goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen".

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de organisatie en administratie van Fiscount. De respondenten geven aan dat Fiscount betrouwbaar en flexibel is. "Ze geven tijdig informatie en zijn flexibel als er een keer wat verplaatst moet worden". "Afspraken worden nagekomen" Ook zijn de referenten tevreden over de bereikbaarheid. "Fiscount is goed bereikbaar." "Als je iemand wilt spreken kun je een direct nummer bellen of je laten doorverbinden. Het zijn korte lijntjes". Alle referenten geven aan dat de gemaakte afspraken zijn nagekomen.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over de wijze waarop Fiscount contact onderhoudt buiten de trainingen om. Alle referenten geven aan informatie te ontvangen via de mail, o.a. via een nieuwsbrief. "Algemene informatie en ontwikkelingen over Fiscount lees ik in de nieuwsbrief". "Ik ontvang bijna dagelijks mails van Fiscount, soms zijn het er zo veel dat je niet alles kunt lezen". Daarnaast geven een aantal respondenten aan een vast contactpersoon te hebben vanuit Fiscount. "We hebben een keer kennism gemaakt met een nieuw contactpersoon. Ik weet niet meer hoe diegene heet. Dat wist ik voorheen wel. Het contact was een paar jaar geleden intensiever dan nu" "We hebben een vast contactpersoon. Daar zijn we tevreden over. We spreken elkaar niet heel vaak maar af en toe bellen we over inhoudelijke en praktische vragen". Een aantal referenten geeft aan dat Fiscount af en toe belt om te informeren over het cursusaanbod. Een referent geeft aan: "Het contact is meer op afroep. Ik ben daar tevreden over. We kunnen met vragen terecht, veel meer verwachten we niet". Een respondent geeft aan vaak zelf contact op te nemen met vragen. "Je wordt vaak bevestigd of verder geholpen". Een referent geeft aan onvoldoende op de hoogte te worden gehouden van de ontwikkelingen binnen Fiscount. "Er ging een medewerker van Fiscount na lange tijd weg, daar werd alleen even een mail over gestuurd. Ik vind het jammer dat ik geen kans heb gehad om afscheid te nemen. Een informele bijeenkomst vanuit Fiscount was leuk geweest. Ook heb ik weinig gemerkt van dat ze een jubileum hadden".

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten geven aan de prijs-kwaliteitsverhouding goed te vinden. "Het is marktconform". "Training zijn altijd duur, maar het is redelijk". "De kwaliteit is goed". "In vergelijking met concurrenten en open inschrijving is het een goede prijs per deelnemer". Een referent zou graag zien dat er een vaste prijs afgesproken kan worden met Fiscount, los van het aantal deelnemers. "Ik vind het elke keer weer gedoe met een nacalculatie. Fiscount is redelijk soepel, maar het is lastig om elke keer weer achteraf deelnemers te moeten doorgeven. Het liefst wil ik een standaardbedrag per bijeenkomst".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden over Fiscount. Daarbij geven alle respondenten aan dat ze Fiscount zouden aanraden bij anderen. Een respondent geeft zelfs aan actief reclame te maken voor Fiscount. Veel referenten noemen de deskundigheid van Fiscount als ene sterk punt. "Fiscount heeft brede kennis en veel informatie die aansluit bij onze praktijk". "Fiscount is professioneel en gedegen". "Ze hebben geen mooie praatjes. "Fiscount is een grote kennisfabriek waar wij deelgenoot van kunnen uitmaken" "Er zijn overal wel mensen voor beschikbaar". Ook de bereikbaarheid van Fiscount wordt als een sterk punt genoemd. "Fiscount beantwoordt onze vragen snel" Ze zijn toegankelijk en goed bereikbaar". Ook de flexibiliteit ("Je kunt van alles regelen ze doen niet moeilijk) en betaalbaarheid van Fiscount worden genoemd. Verder zijn er een aantal verbeterpunten genoemd. Een van de referenten geeft aan graag een breder trainingsaanbod te willen zien. "Het is moeilijk om goed personeel te vinden. Ik zou graag minder ervaren personeel verder willen opleiden via Fiscount. Bijvoorbeeld met een opleidingstraject relatiebeheerder, aangiftemedewerker of accountant." Een ander verbeterpunt wat genoemd wordt is de zichtbaarheid van Fiscount. "Ze mogen echt meer contact met ons opnemen, want anders word je via andere kanalen benaderd door concurrenten. Dat gebeurt al". Eén van de referenten geeft aan nog te moeten wennen aan de wisselingen in personeel. "Onze vaste trainer is met pensioen. Het is nog erg zoeken met de nieuwe trainers en de nieuwe contactpersoon".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				83%	17%
Opleidingsprogramma			17%	50%	33%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				33%	66%
Trainingsmateriaal			33%	50%	17%
Accommodatie			17%		83%
Natraject			33%	33%	33%
Organisatie en Administratie				66%	33%
Relatiebeheer			50%	17%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding②			17%	33%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			17%	50%	33%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent is niet op de hoogte van de kosten van de trainingen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open inschrijving trajecten verzorgd door Fiscount hebben zes referenten hun medewerking verleend. De meeste organisaties werken al een lange periode samen met Fiscount. Het merendeel geeft aan terecht te zijn gekomen bij Fiscount vanwege goede verhalen van collega's. Eén referent geeft aan voor Fiscount te hebben gekozen vanwege de gunstige locatie van de organisatie. "Fiscount heeft een locatie 5 kilometer verderop en dit is voor ons heel praktisch". De meeste referenten geven aan dat er op dit moment niet echt sprake is van een voortraject. Omdat er al een langere periode wordt samengewerkt zijn de referenten op de hoogte van de mogelijkheden en weten ze Fiscount waar nodig te vinden. "We weten gewoon dat we ze kunnen bellen als we iets willen". "We worden vanzelf geïnformeerd". De meeste referenten geven aan gebruik te maken van een abonnement bij Fiscount. De gesproken organisaties geven aan een aantal medewerkers per jaar (tussen de 2 en 6) via Fiscount een training te laten volgen. Het proces van inschrijven is volgens de referenten helder. "De snelheid en het gemak waarmee je kunt inschrijven is goed". "Het inschrijven is praktisch en makkelijk".

Opleidingsprogramma

Alle referenten geven aan via de mail regelmatig geïnformeerd te worden over de mogelijkheden qua trainingen. De vooraf geboden informatie over de trainingen is duidelijk en compleet. “Je weet van tevoren wat je kunt verwachten”. Een van de referenten geeft aan dat helderheid van de informatie is verbeterd in de afgelopen twee jaar. “Het is duidelijk, kort en krachtig en ik kan meteen inschrijven.” Alle referenten geven aan dat de financiële kant van de trainingen vooraf helder is. Ook geven de referenten aan dat er ruimte is voor aanpassingen in het programma. “Je wordt wel gevraagd wat je verwachting is en wat je wilt leren.” “Er is ruimte voor andere vragen mits het niet teveel afwijkt van het onderwerp van de bijeenkomst”. “Het is interactief” “Er is ruimte voor eigen inbreng”. Ook over de inhoud van zijn de meeste respondenten tevreden. “Het is op niveau”. “Het is praktijkgericht en de informatie is compleet”. Eén referent geeft aan het aanbod incompleet te vinden.” Op accountancy gebied is er onvoldoende aanbod. Aanbod over actuele onderwerpen binnen de accountancy wordt niet tijdig aangeboden. Hierdoor moet ik voor deze kennis naar andere partijen terwijl ik graag alles bij dezelfde opleider zou willen volgen”.

Uitvoering

Alle referenten geven aan dat de trainingen conform de afspraak worden uitgevoerd. De referenten zijn tevreden over de afwisseling tussen theorie en praktijk in de trainingen van Fiscount. “De trainingen zijn laagdrempelig en sluiten aan bij de werksituatie”. “Er wordt gevraagd of je casussen wil bespreken”. “De theorie wordt gecombineerd met praktijkvoorbeelden”. Dit heeft volgens een aantal respondenten vooral te maken met de groep waarin de training gegeven wordt. “Het praktijkgedeelte merk je in de groep zelf”. “De praktijk wordt aangevoerd door de aanwezigen”. Een referent geeft aan “Bij de vaktechnische bijeenkomsten moet Fiscount inspelen op een brede doelgroep. Daardoor spelen niet alle onderwerpen altijd voor iedereen”. De meeste referenten geven aan niet te herinneren dat er tussentijds is geëvalueerd. Eén referent geeft daarbij aan “Het is afhankelijk van wie de training geeft of er tussentijds wordt geëvalueerd. Tegelijkertijd zijn mensen mondig genoeg om aan te geven als iets niet naar wens is”.

Opleiders

De referenten zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de opleiders. Vooral de praktijkgerichtheid van de trainers spreekt veel respondenten aan. “Ze leggen goed de link met de praktijk” “Ze weten wat er speelt omdat ze zelf in de praktijk werken”. Eén respondent geeft aan. “Ongeacht de vraag komt er altijd een goed en serieus antwoord. Ook kun je na een sessie altijd nog ergens op terugkomen”. Over de toepasbaarheid van de training is men ook tevreden. “De wetgeving is duidelijk, maar de praktijk is vloeibaar. Het is fijn om de theorie praktisch te kunnen toepassen”. Ook geven de respondenten aan dat er voldoende ruimte is voor het stellen van vragen. “Je wordt niet aangekeken als je iets vraagt. De trainer denkt met je mee”. Een aantal respondenten geeft wel aan dat er verschil is tussen de trainers van Fiscount. “Het niveau is heel wisselend per trainer” “De een brengt het verhaal beter dan de ander” “Niet iedereen heeft het vermogen om op een aangename wijze de presenteren, maar over het algemeen is het goed”.

Trainingsmateriaal

De referenten geven aan voor de trainingen digitale sheets te ontvangen. De meningen over het trainingsmateriaal zijn verdeeld. Sommige respondenten zijn tevreden. “De kwaliteit van de sheets is goed. Het is actueel en foutloos”. “Niks bijzonders, gewoon toegankelijk en gemiddeld”. “Het is prima. Soms ontvang je nog wat extra info, bijvoorbeeld casussen. Het volstaat”. Andere respondenten zien verbeterpunten: “Soms ontbreekt de achtergrondinformatie over waar iets vandaan gehaald wordt. Bijvoorbeeld bijbehorende protocollen”. “Sheets zijn soms verouderd of er staan foutjes in”. “Het lettertype is erg klein als je print”.

Accommodatie

De meeste respondenten zijn tevreden over de door Fiscount gebruikte accommodatie. “Het is goed bereikbaar, het eten is heerlijk”. “Iedereen die ik erover spreekt is blij” “Het voldoet prima”. Een aantal referenten geeft aan de locatie van de accommodatie heel prettig te vinden. “Locatie is prima”. “Het is fijn dat het zo dichtbij is voor ons. Vaak moeten wij ver reizen en de locatie was voor ons een belangrijk argument om voor Fiscount te kiezen”. Meerdere referenten noemen het eten als een pluspunt. “Het eten is voortreffelijk”. Een aantal respondenten geeft aan dat de locatie wat gedateerd is. “Het is niet heel luxe maar dat hoeft ook niet”. Eén van de referenten is wat minder tevreden over de accommodatie. De locatie was erg ver weg, het was er koud en de verlichting was onprettig. Hierbij wordt aangegeven: “Het zou prettig zijn om de training ook online te kunnen volgen. Ook om iets achteraf terug te kunnen kijken”.

Natraject

De meeste referenten zijn tevreden over het natraject. Alle referenten geven aan (op verzoek) een certificaat te hebben ontvangen na het volgen van een training. De meesten geven aan dat dit ook nodig is in verband met de PE-punten. Alle referenten geven aan dat de trainingsdoelen zijn bereikt. “Ik ben altijd op de hoogte van wat er speelt in dit werkgebied.” “Ik merk dat mijn assistenten een beter kennisniveau hebben en dat ik minder opmerkingen hoef te geven”. “Mijn kennis blijft op peil”. “We krijgen sneller samenwerking en interne discussies, de nieuwsgierigheid is gewekt”. We zijn goed op de hoogte”. Over de evaluatie lopen de ervaringen uiteen. Een aantal referenten geeft aan na de training een digitale enquête te hebben ontvangen. Andere referenten geven aan dat er geen sprake is geweest van een natraject. “Ik heb geen contact meer gehad met Fiscount na de training”. Niet iedereen ervaart dit als een probleem. “Als ik daar behoefte aan zou hebben zou ik de telefoon pakken en mij melden”. Een aantal geeft aan niet meer te weten of er geëvalueerd is. De meeste referenten geven aan dat er vanuit Fiscount geen extra aandacht wordt besteed aan de implementatie van de opgedane kennis. Een aantal respondenten geeft aan dit ook niet nodig te vinden. “Als er iets is dan bel ik wel”. Sommigen zouden hier wel behoefte aan hebben. “Dit zou een goede tip zijn, actualiteiten verouderen snel”.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van Fiscount. “Ze reageren snel, en informatie ontvang ik tijdig”. Ook geeft men aan dat Fiscount flexibel is. “Als je vanwege ziekte niet aanwezig kan zijn zoeken ze naar een passende oplossing. Dit wordt goed afgehandeld”. “Het was dezelfde dag nog geregeld”. “Afspraken worden nagekomen”.

Wat betreft de informatievoorziening is de ervaring wisselend. Waar sommige respondenten zeer tevreden zijn (“alle informatie is helder en Fiscount informeert ons ook over randzaken zoals het STAP-budget”) zijn anderen wat kritischer: “Ik vind dat ze te veel mailen. Het is te veel informatie om bij te houden”. “Fiscalisten zijn soms moeilijker te bereiken”. Eén respondenten is ontevreden over hoe Fiscount met een klacht is omgegaan. “Ik heb eind vorig jaar een klacht gestuurd per mail. Tot op heden heb ik daar geen inhoudelijke reactie op gekregen”

Relatiebeheer

De meeste referenten geven aan tevreden te zijn over de wijze waarop Fiscount contact onderhoudt buiten de trainingen om. De meeste respondenten geven aan dat dit vooral middels digitale nieuwsbrieven gebeurt. “Je krijgt veel informatie en hoort over wijzigingen”. Een respondent geeft aan de hoeveelheid mails overmatig te vinden. “Het is te veel”. Ook geven een aantal respondenten aan dat er een vaste accountmanager is. “De accountmanager komt minder vaak langs dan vroeger maar kunnen we bereiken als het nodig is”. “De persoon komt minimaal 1 keer per jaar even zijn gezicht laten zien”. “Ze nemen wel eens contact op”. Eén referent geeft aan deze vaste contactpersoon niet meer te kunnen bereiken. “Ik word wel altijd doorverbonden met iemand anders maar ik mis de parate kennis. Het voelt als een commerciële keuze en dat vind ik jammer. Als hier niks in veranderd ga ik wellicht toch naar een andere partij kijken”. Een aantal referenten geeft aan dat er weinig contact is vanuit Fiscount. “Ze nemen je niet bij de hand maar denken wel met je mee waar nodig”. “We kunnen wel terecht als we iets nodig hebben”. “Ze duwen je niks door de strot”. “Als je behoefte hebt aan iets weet je snel waar je moet zijn en hoe je er moet komen.” De meeste referenten geven aan deze frequentie van contact geen probleem te vinden. “Als er iets is weten we elkaar te vinden” “Het initiatief hoeft niet vanuit Fiscount te komen”.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste respondenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding van de trainingen van Fiscount. "Het is goed in orde, ook in vergelijking met concurrenten". Een aantal respondenten geeft aan de trainingen wel prijzig te vinden. "Vaak zijn dit soort cursussen veel te duur. Je doet het omdat het moet. Tegelijkertijd is Fiscount in vergelijking met andere soortgelijke cursussen goedkoper". "We krijgen korting omdat we verschillende diensten afnemen anders zou ik het wel echt duur vinden".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over Fiscount. Alle referenten geven aan dat ze Fiscount zouden aanbevelen aan anderen. Veel respondenten noemen de communicatie van Fiscount als sterk punt. "Ze zijn betrouwbaar, goed bereikbaar en komen afspraken na". "Ze zijn toegankelijk en persoonlijk". "Fiscount is onafhankelijk en betrouwbaar". Ook de inhoud van de trainingen wordt als sterk punt genoemd. "De informatie is goed te vertalen naar de praktijk" "Het aanbod is laagdrempelig" "De informatie is actueel en toegankelijk". "Het is geen ver van je bed show maar Fiscount denkt na over wat ze brengen". Ook wordt de specialistische kennis van Fiscount als pluspunt genoemd. "De adviseurs en trainers zijn kwalitatief goed". Tenslotte wordt aangegeven dat men het prettig vindt dat Fiscount trainingen aanbiedt op locaties door heel Nederland. Als verbeterpunten wordt de bereikbaarheid van Fiscount genoemd. Twee referenten geven aan lastig in contact te komen met Fiscount of geen reactie te ontvangen op een klacht. Ook over het aanbod van Fiscount worden verbeterpunten genoemd. "Ik ben op zoek naar een completer aanbod op het gebied van accountancy, zodat ik alles bij 1 partij kan doen. Ik weet dat Fiscount ermee bezig is". "In de zomer is het rustig en is er soms weinig aanbod".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D. Oudenampsen voerde met Fiscount op 01-08-2023.

Algemeen

Fiscount profileert zich als een kennis-, advies- en trainingscentrum voor de accountancybranche. Het bureau streeft ernaar om accountants-, administratie- en (belasting)advieskantoren maximale bewegingsvrijheid te bieden, zodat deze hun vak zo optimaal mogelijk kunnen uitvoeren én kunnen ondernemen op een wijze waarbij de eigen kwaliteiten het beste tot hun recht komen. Dit doet Fiscount door complexe juridische, fiscale en accountancytechnische regelgeving, inclusief bijbehorend gereedschap en benodigde vaardigheden, op zoveel mogelijk verschillende manieren te ontsluiten en toegankelijk te maken. Fiscount biedt een breed scala aan open inschrijving en in company cursussen, trainingen en webinars. Dit aanbod kenmerkt zich door een praktijkgerichte aanpak. Het bureau bestaat uit 54 adviseurs met diverse achtergronden (denk aan accountants, fiscalisten, juristen en aanverwante specialistische zakelijke dienstverleners waaronder: advocaten, arbeidsjuristen, btw-specialisten, businesscoaches, business valuers, estate planners, executeurs, subsidieadviseurs, zakelijk mediators etc.). Naast het brede aanbod van opleidingsprogramma's biedt de organisatie onder andere praktische modellen, telefonische ondersteuning door vakspecialisten en adviseurs die kunnen fungeren als sparringpartner. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de open inschrijving én maatwerk opleidingsprogramma's van Fiscount.

Kwaliteit

Fiscount werkt uitsluitend met trainers die werkzaam zijn in de praktijk. Daarnaast worden trainers beoordeeld op basis van hun expertise en ervaring. Ze moeten aantoonbare kennis hebben van de relevante onderwerpen en een bewezen trackrecord. Nieuwe opleidingsprogramma's worden volgens een vaste werkwijze ontwikkeld. De behoefte van de doelgroep, evaluaties van ander aanbod en ontwikkelingen uit de branche worden als uitgangspunten meegenomen en vertaald in concrete leerdoelen en gewenste resultaten. Daarbij worden actuele praktijkvoorbeelden gebruikt om deelnemers te helpen de link te leggen tussen theorie en praktijk. Om de kwaliteit te borgen ontvangen alle deelnemers aan het eind van elke training een evaluatieformulier. De resultaten worden geëvalueerd en opgepakt binnen de organisatie. Trainers ontvangen regelmatig feedback en evaluaties worden in teamverband besproken. Nieuwe trainers worden daarnaast gekoppeld aan ervaren trainers voor mentoring en begeleiding. Alle trainers krijgen de mogelijkheid vanuit Fiscount om bij te scholen om up to date te blijven.

Continuïteit

Fiscount heeft meerdere branche-samenwerkingen om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen binnen het vakgebied. Daarnaast is er sprake van een actieve betrokkenheid bij beroepsorganisaties en staan trainers midden in de praktijk als adviseur. De ontwikkelingen binnen de branche worden daarmee scherp in de gaten gehouden en vertaald naar praktijkgericht aanbod. Middels de telefonische helpdesk wordt de behoefte van deelnemers regelmatig gepeild. Hierdoor heeft Fiscount een helder beeld wat er leeft bij aangesloten kantoren. Dit aanbod is zowel online als live te volgen op locaties door heel Nederland. Het brede en actuele opleidingsaanbod levert een bijdrage aan de continuïteit. Dit ruime aanbod en de praktische insteek onderscheid Fiscount. De komende periode wil Fiscount het hoofdzakelijke vaktechnische trainingsaanbod verder uitbreiden met vaardigheidstrainingen zoals soft skills. Daarnaast zet Fiscount in op het verder ontwikkelen en professionaliseren van online trainingen. Gezien de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Fiscount voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Fiscount heeft als ambitie een one-stop-shop te zijn. Het brede aanbod zorgt ervoor dat kantoren in de branche veel van hun kennis en vaardigheden op kunnen doen middels het opleidingsaanbod van Fiscount. Na het bijwonen van een training zijn deelnemers weer op de hoogte van de laatste ontwikkelingen binnen het vakgebied. Deze aanpak zorgt ervoor dat deelnemers met regelmaat terugkeren naar Fiscount. Veel organisaties werken dan ook al langdurig samen met Fiscount. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijze zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van de organisatie en blijven niet onopgemerkt. Door continue op de hoogte te zijn van wat er speelt in deze branche kan Fiscount aanbod verzorgen dat optimaal aansluit op wat er speelt in de praktijk.

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