

# Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Kees Horden B.V.

17-10-2023



## 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

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			40%	30%	30%
Accommodatie②				30%	50%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie③				30%	60%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Eén referent geeft geen score

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meesten referenten hebben de trainingen van Bureau Kees Horden B.V. (hierna BKH genoemd) via internet gevonden, via hun werkgever of via mond-tot-mond reclame. Voor de keuze voor dit bureau worden de volgende redenen vaak genoemd: de kleine groepen, een korte opleiding en de persoonlijke aanpak in het voortraject. Enkele positieve reacties over de keuze voor BKH: "Ik heb via internet deze opleiding gevonden en een YouTube filmpje bekeken van dit bureau. De persoonlijke aanpak sprak mij zeer aan en daarom heb ik voor deze training gekozen", "De trainer belde mij zelf direct terug en dit was zo'n prettig gesprek dat de keuze snel was gemaakt. Daarnaast was het voor mij ook belangrijk dat het op hbo-niveau was" en "De doorslag gaf de kleine groepen en de goede ervaring die ik in het verleden heb gehad bij andere opleidingen die ik bij hen heb gevolgd. Ook speelde de locatie een rol." De goede tot zeer goede waardering van de geïnterviewden bevestigt het beeld van deze positieve reacties. Eén referent gaf nog aan dat BKH niet bij de zoekopdracht op internet naar voren kwam maar door een tip van de leidinggevende heeft hij hen uiteindelijk toch gevonden.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma wordt eveneens goed tot zeer goed gewaardeerd door alle referenten. Zij geven allen de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Het programma sloot goed aan bij de wensen van eenieder en soms was er nog telefonisch contact om de wensen verder af te stemmen. Eén referent vertelde: “Het programma was goed afgestemd op mijn vragen en wensen. Ik heb vooraf het programma ontvangen. In de eerste les zijn de beoogde resultaten en doelstellingen besproken in de groep.” Sommige referenten hebben vooraf ook coaching on the job afgesproken na de opleiding. De prijzen waren duidelijk voor zover de referenten daar zicht op hadden.

### **Uitvoering**

De uitvoering wordt goed tot vooral zeer goed gewaardeerd. De volgende enthousiaste reacties weerspiegelen dit: “De training was echt boven verwachting. Ik had niet verwacht dat ik met zoveel kennis naar buiten zou lopen. Aan de hand van praktijkvoorbeelden die wij ook zelf hadden meegenomen werd heel veel uitgelegd. Het was interactief met groepsopdrachten en er werd vaak gevraagd of het voldeed aan de verwachtingen” en “De training was echt te gek. Het had niet beter gekund. Je kon veel vragen stellen en je kreeg heldere antwoorden terug. Vooraf was ik wat onzeker of ik wel in staat was om drie dagen te luisteren, maar het was ongelooflijk boeiend en energie gevend. De trainer stemde de opleiding ook heel goed af op de werkgevers van de deelnemers.” Op het gebruik van de flipover en de afwisseling in werkvormen werd wisselend gereageerd, ondanks de goede waardering voor de uitvoering. Geïnterviewden vertelden: “Ik miste een digitale presentatie want vanaf de flipover waren alle krabbels achteraf lastig te ontcijferen op de foto’s die wij daarvan ontvingen. Daarnaast miste ik ook een tussentijdse toetsing om te kijken of het geleerde goed was blijven hangen”, “Er wordt veel gewerkt met flipovers maar ik maak daarbij altijd zelf aantekeningen en dat werkt prima voor mij” en “Er was geen huiswerk en geen zelfstandige opdrachten. Achteraf bezien was de vorm misschien iets te comfortabel en werd ik onvoldoende gestimuleerd om zelf dingen uit te werken.” Sommige referenten waren tijdens de opleiding op zoek naar structuur en gaven als tip dat een duidelijke dagindeling daarbij kan helpen. Een enkele keer was de groep deelnemers divers en klein maar dat had als voordeel dat men wel veel aandacht kreeg. De andere referenten waardeerden eveneens de kleine groepen en de onderlinge interactie ondanks de verschillen die er in de groep waren.

### **Opleiders**

Uit de volgende uitspraken komt duidelijk naar voren hoe goed de referenten de trainer hebben ervaren: “De trainer had enorm veel kennis en kunde. Hij bracht het op een leuke wijze; met humor”, “Hij heeft een persoonlijke benadering en hij weet zich heel makkelijk aan te passen aan de verschillende niveaus” en “De trainer was een heel prettig persoon, betrokken en ook heel begripvol naar mij”. Eén referent vertelde: De werkwijze van de trainer met de flipovers hielden mij heel goed bij de les, doordat ik ook voortdurend moest meeschrijven. De niveauverschillen pakte de trainer goed aan in de groep. Hij hield daar rekening mee bij de groepsindelingen waardoor het niet storend was. Hij gebruikte de kennis van sommige deelnemers om stof duidelijk te maken aan diegenen die meer uitleg nodig hadden.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt wisselend gewaardeerd. Zes referenten waarderen deze met de score “tevreden” of “zeer tevreden” en vier geïnterviewden zijn noch tevreden noch ontevreden. Het materiaal bestaat, afhankelijk van de training, uit een digitaal handboek, ordner(s) met cursusmateriaal en digitale foto’s van de flipovers. De referenten vertellen: “In de map zitten allerlei materialen zoals jaarrekeningen waar de trainer in de cursus naar verwijst. Dat is gemakkelijk op te zoeken. Na de cursus heb ik nog materiaal toegestuurd gekregen dat heb ik geprint en in de map gestopt die verder alle cursusstof bevatte. Ik gebruik het zeker nog regelmatig als naslagmateriaal”, “We hebben twee mappen ontvangen vol met theorie. Die sloten niet direct aan met het verloop van de training. Ik vond het wel jammer dat er niet meer gewerkt wordt met digitale materialen zeker in het kader van duurzaamheid.” De referenten die een lagere waardering gaven hebben een voorkeur voor digitale informatie of een kleinere vormgeving zodat het ook in de tas past.

**Accommodatie**

De accommodatie wordt door de meeste referenten als goed tot vooral zeer goed gewaardeerd. Twee referenten hebben een incompany training gehad of online training gehad en geen score toegekend. De uitspraken variëren van “knus” tot “echt fantastisch” en de locatie was doorgaans ook goed bereikbaar. Eén referent vertelde: “De locatie was echt geweldig en een aanrader om naar toe te gaan. De overnachting, het eten en de pauzes waren perfect geregeld. Als je tussen de middag even naar buiten wilde, dan liep je ook zo de natuur in.” Een andere geïnterviewde vond de luxe ambiance bij het diner wel wat ongemakkelijk.

**Natraject**

De referenten zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Iedereen heeft een certificaat van deelname ontvangen. In veel gevallen is er een eindevaluatie geweest en/of voortdurend een tussentijdse evaluatie tijdens de training. Ook kan men contact opnemen met de trainer bij vragen achteraf of een training on the job afnemen. Over het behalen van de opleidingsdoelen vertelden de geïnterviewden nog het volgende: “Ik ben veel beter in staat om de maandelijkse financiële rapportages te bekijken en de discussie aan te gaan met de expert”, “Het liefst was ik tijdens deze training volledig geschoold als accountant maar ik begrijp dat dat onhaalbaar is. Ik kan het gesprek nu wel beter aangaan met de accountant. Ik heb meer kennis op het gebied van jaarrekeningen.”

**Organisatie en Administratie**

Ook over de organisatie en administratie zijn de referenten heel tevreden. Eén referent had er geen zicht op. Er wordt heel persoonlijk en snel gereageerd. Eventuele onduidelijkheden of wijzigingen worden gecorrigeerd en gecommuniceerd. Eén referent gaf nog als tip dat er best wel sneller gefactureerd mag worden door BKH.

**Relatiebeheer**

De geïnterviewden geven aan dat er in veel gevallen geen sprake is van relatiebeheer. Twee referenten geven om die reden de waardering “noch tevreden noch ontevreden” omdat zij vinden dat hier meer aan gedaan kan worden door BKH. De andere referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Zij ontvangen mailingen voor een nieuwe trainingen en/of hebben contact in verband met vragen of over vervoltrainingen.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten (op één na) tevreden tot zeer tevreden. Eén geïnterviewde had geen zicht op de prijs van de training. Een tweetal vertelden dat zij de prijs zelfs aan de lage kant vonden in vergelijking tot andere aanbieders, terwijl anderen spraken over goede, competitieve prijzen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De goede tot zeer goede waardering van de geïnterviewden over de tevredenheid van de opleiding en samenwerking in totaal weerspiegelen het eerder geschetste beeld bij de voorgaande items. Nog even een herhaling van eerdergenoemde positieve punten van BKH zoals genoemd door meerdere referenten: “Wat ik positief vind is de persoonlijke aanpak en de enorme ervaring van de docenten.” Een referent benoemt specifiek de openheid en humor van de trainer die alles met een knipoog benaderde en zegt: “De trainer begrijpt heel goed waar je vandaan komt en wat je nodig hebt. De trainer polste regelmatig of wij het nog konden volgen door te vragen: “Zitten wij nog allemaal op de bagagedrager?” Een ander vertelt: “De trainer brengt de stof op een goede manier met veel praktijkvoorbeelden waardoor alle deelnemers het goed kunnen opnemen”. Verbeterpunten zijn al eerder belicht. Eenieder geeft aan BKH zeker aan te bevelen voor trainingen op locatie.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Bureau Kees Horden B.V. op 17-10-2023.

### 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 ruim 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, fysiek of 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. Als er een speciale expertise wordt gevraagd, wordt er zonodig samengewerkt met geselecteerde zzp-ers. 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, met een 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 klantenbestand is divers en afkomstig uit alle branches: van banken, verzekeringskantoren en andere zakelijke dienstverlening tot industrie, overheid enzovoorts. Bureau Kees Horden is preferred supplier bij een aantal vaste relaties. Het overbrengen van expertise waarbij maximaal op de vragen en behoeften van de klant wordt ingespeeld, is de kerndoelstelling van Bureau Kees Horden. Iedere klant wordt als een uniek project beschouwd, met eigen vragen en een eigen achtergrond. De goede uitvoering van de trainingen, waarbij elke traject tot maatwerk is gemaakt, maakt dat opdrachtgevers graag terugkeren bij Bureau Kees Horden. Google-reclames en de website zijn belangrijke marketinginstrumenten voor Bureau Kees Horden, maar veruit de meeste klanten weten het bureau te bereiken door mond-tot-mondreclame. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Bureau Kees Horden voor open opleidingen 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 geïnterviewd - 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. 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](http://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