

# Klanttevredenheidsonderzoek

Précon Consulting Group B.V.  
Trainings- en adviesbureau

25-01-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Précon Consulting Group 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ORGANISATIEADVIES .....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</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, 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③					10%
Natraject		10%		50%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

② Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal.

③ Negen referenten geven geen mening over de accommodatie omdat de trainingen bij hen intern zijn verzorgd.

④ Eén referent heeft onvoldoende zicht op het relatiebeheer.

⑤ Drie referenten weten niet wat de training heeft gekost.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er is vooraf een goede afstemming, meestal met de trainer. De Précon Consulting Group is voor de meeste opdrachtgevers een logische keuze omdat dit bureau een goede naam heeft in het vakgebied of een van de weinige aanbieders is met de gevraagde specifieke expertise. De Précon Consulting Group heeft bij zes van de geïnterviewden al eerder training of advieswerk verzorgd. Eén van hen noemt dit als voordeel omdat er al kennis is van de organisatie. Enkele reacties over het voortraject zijn: "De gesprekken vooraf zijn prima. De trainer luistert goed", "Het contact met de trainer is heel prettig. Er wordt goed doorgevraagd naar wat wij willen" en "We kwamen snel tot elkaar." Over de totstandkoming van de offerte geeft één respondent aan: "We hebben gesproken over een raamovereenkomst en dat vergde bij ons enige tijd. We waarderen het dat Précon ons deze tijd heeft gegund."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma is (zeer) naar de tevredenheid van de respondenten. Zij vinden het programma duidelijk en in overeenstemming met wat is afgesproken: “Het is helder en conform afspraak”. Ook de offerte is over het algemeen helder: “Het is een juiste samenvatting van wat was afgesproken.” Eén van hen plaatst een kanttekening: “Er zijn een paar kleine onduidelijkheden geweest wat betreft het digitale deel vooraf. De mail daarover kwam uit het niets.”

### **Uitvoering**

Negen referenten zijn (zeer) te spreken over de uitvoering van de training of workshop. Zij waarderen de afwisseling, de focus op de praktijk en de interactieve aanpak. Er is voldoende ruimte voor het stellen van vragen. Ook de inhoud is in orde. Zij zeggen daarover: “Het was volledig en ook begrijpelijk voor de junioren”, “Het is een goede dag geweest waarin we veel hebben geleerd” en “We kregen leuke opdrachten en het was niet te geformaliseerd. Alles kwam aan bod op een leuke manier.” Eén respondent geeft daarbij wel aan: “We hebben de risico’s in kaart gebracht in een matrix. Daarna hebben we een ronde gemaakt door het bedrijf. Dat was een beetje rommelig en dat had niet veel toegevoegde waarde.” Eén van de geïnterviewden benoemt: “Er moest worden geïmproviseerd omdat een van de trainers was uitgevallen. Précon heeft daar eerlijk over gecommuniceerd. Een andere trainer moest de uitval opvangen en dat gaf wel wat disbalans. Op het einde moesten er nog flink wat onderwerpen behandeld worden. We hebben dit teruggekoppeld aan Précon en zij hebben dit goed opgepakt in de tweede sessie.” Degene die een neutrale beoordeling geeft, onderbouwt dit met: “Er was geen optimale aansluiting met de minder ervaren inspecteurs. Dat lag vooral bij ons. In de voorbereiding moeten wij meer aangeven dat de focus moet zijn: hoe ga je als team om met incidenten?” Ondanks dat overheerst de tevredenheid. Dit blijkt uit de volgende reactie: “In tijden hebben we niet zo’n goede training gehad!”

### **Opleiders**

Veel waardering is er voor de trainers vanwege hun deskundigheid en toegankelijkheid. Enkele reacties: “Prettige persoonlijkheid”, “De trainer houdt de groep goed bij elkaar”, “Trainer is goed voorbereid” en “De trainer is duidelijk een senior en geeft goed ruimte aan discussie.” Eén referent zegt: “Beide trainers zijn zeer deskundig en hun kennis is up-to-date. Wel was er een verschil wat betreft betrokkenheid en interactie.” Ten slotte geeft een van de respondenten als tip: “De trainer mag misschien nog meer verbinding leggen met de onervaren medewerkers.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept tevreden reacties op. De presentaties worden gedeeld met de deelnemers. Als er hand-outs worden gebruikt, zijn deze actueel en aangepast aan het bedrijf. Eén referent benoemt dat zij deze hand-outs later op HACCP-bijeenkomsten gebruiken als naslagwerk. Een tevreden respondent vertelt: “De trainer heeft vooraf bij ons materiaal opgevraagd en daarop de presentatie gebaseerd.” Een ander zegt: “De map met de slides en de oefeningen zijn duidelijk voor het team en dragen bij aan de kwaliteit van deze toptraining.” Eén van de geïnterviewden geeft aan: “Het deel over Infoblad 64 had voor ons uitgebreider gemogen. Dat is voor ons belangrijk.” Nog een opmerking over de inhoud van het materiaal: “Er zaten in de oefeningen cases die we al eerder hebben gedaan. Die mogen geüpdatet worden.”

### **Accommodatie**

De trainingen worden gegeven op de locatie van de klant. Daarom geven negen referenten hier geen score voor. De respondent die er wel iets over zegt, is zeer tevreden en was blij met de goede lunch.

### **Natraject**

Over het natraject zijn vier referenten zeer tevreden en vijf tevreden. Zij krijgen de certificaten en de presentatie toegestuurd. Eén van hen geeft aan dat ze na afloop een verslag van de training hebben gehad met de flip-overs en bovendien nog meer informatie op maat. Ook zijn bij deze opdrachtgever de leerdoelen bereikt. Een ander is tevreden, hoewel er geen contact is geweest na afloop: "Dat is prima. Als ons iets opvalt, kunnen we altijd contact opnemen." Een ander benoemt ook dat er geen contact is geweest: "We hebben navraag gedaan om de hand-outs te krijgen. Daar kwam een accurate reactie op." Verder geeft een respondent aan dat er een toets is geweest en een nagesprek. Een andere reactie is: "We hebben via de mail contact gehad. Dat is prima. We kunnen altijd vragen stellen." Eén geïnterviewde is niet tevreden om de volgende reden: "Er was geen natraject, er is niet geëvalueerd. Het zou goed geweest zijn om met elkaar te bespreken wat we nog meer kunnen doen in een training."

### **Organisatie en Administratie**

De Précon Consulting Group heeft volgens de referenten de organisatie en administratie goed voor elkaar. De volgende reacties ondersteunen dit: "Vragen vooraf en achteraf worden goed beantwoord. Er is nooit een probleem bij Précon", "Alles loopt soepel", "We krijgen snel antwoorden, het verloopt altijd netjes" en "We hadden snel contact met de trainer. Daardoor hadden we één aanspreekpunt." Eén respondent vermeldt expliciet dat als er klachten zijn, deze goed worden opgepakt. Bovendien noemen anderen de organisatie "laagdrempelig", "prettig" en "prima".

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer stemt de referenten (zeer) tevreden. Zij ontvangen geregeld nieuwsbrieven en mailtjes. Diverse opdrachtgevers hebben regelmatig contact met trainers en adviseurs van de Précon Consulting Group. Over de frequentie van het contact zijn zij tevreden. Daar komt bij dat als er vragen zijn, de Précon Consulting Group vlot een reactie geeft. De tevredenheid wordt geïllustreerd met de volgende citaten: "Er is geregeld contact op het vlak van advies en training", "We krijgen regelmatig een mailing met actuele informatie en niet te veel", "Je krijgt de persoon die je moet hebben en dan heb je één aanspreekpunt van begin tot eind." Eén van de respondenten noemt het relatiebeheer wat stroef: "Wij horen niet zoveel van hun kant en als wij niets laten horen, is er niet veel contact. Wel ontvangen we jaarlijks een update over de gevaren in grondstoffen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De reacties op de prijs-kwaliteitverhouding lopen uiteen. Twee referenten zijn zonder meer tevreden: "De prijs is absoluut fair. Ik schrik niet van het tarief." Vier respondenten zijn tevreden. Eén van hen zegt: "Het is een prettige prijs-kwaliteitsverhouding." Weer een ander benoemt: "Précon zit aan de bovenkant van de markt. Ik had niet veel vergelijkingsmateriaal, maar de raamovereenkomst vond ik nogal prijzig." Eén geïnterviewde is neutraal: "We betalen de hoofdprijs. Er waren twee trainers op vijf deelnemers. Iedere trainer had wel zijn eigen expertise. Toch komt de vraag op of het nodig is geweest voor de hele training twee trainers in te zetten."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Negen referenten zijn (zeer) tevreden over het geheel. De volgende citaten laten dit zien: "Prima samenwerking als het gaat om de trainingen", "Précon is goed en professioneel" en "Wij bevelen Précon zeker aan om hun kennis." De respondenten geven de volgende tips mee: "Neem altijd een toets af na afloop van de training of bespreek met de klant of daar behoefte aan is. Het is belangrijk te kunnen aantonen dat de deelnemers de kennis beheersen" en "Om deze training aan te bevelen bij onze andere sites, moet de training wel wat meer variatie bieden." Eén van de geïnterviewden heeft een tip voor zichzelf en andere opdrachtgevers: "Vraag goed door in de voorbereiding bij de deelnemers wat hun behoefte is." Negen referenten zullen de Précon Consulting Group aanbevelen. Sterker nog: een van hen heeft dit al gedaan bij andere sites in het bedrijf. Een tevreden klant sluit af met: "Ga vooral zo door!"

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	50%	30%
Plan van aanpak / offerte③			20%	50%	20%
Uitvoering			30%	30%	40%
Adviseur(s)/consulente(s)			20%	40%	40%
Afronding④		10%		40%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer			10%	80%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	60%	10%
Globaal: project / samenwerking				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen mening over het voortraject omdat het gaat om dienstverlening die al lange tijd loopt.
- ③ Eén referent heeft geen mening over de offerte omdat het een doorlopend traject is.
- ④ Vier referenten geven geen score voor de afronding omdat er (nog) geen afronding is (geweest).
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Zij kiezen voor de Précon Consulting Group vanwege de gespecialiseerde kennis die dit bureau in huis heeft of omdat Précon preferred supplier is. Een andere reden is dat de Précon Consulting Group al training of advieswerk bij hen verzorgt en zo weet wat er speelt. Dit blijkt uit de volgende citaten: "Précon weet wat wij willen", "Précon staat goed in de markt" en "Wij hebben goede ervaringen met Précon." Een ander geeft aan dat er geen andere aanbieders zijn voor de vraag die zij hebben. Als het nodig is, vindt er een voorbereidend gesprek of meerdere gesprekken plaats via telefoon of op locatie. De geïnterviewden zijn daar tevreden over: "Dat was een open gesprek. Prima." Eén respondent is neutraal en geeft daarbij aan: "Wij hebben Précon ingeschakeld vanwege advies en ondersteuning bij een certificeringsaanvraag. Wij vinden Précon niet specifiek goed of specifiek slecht, maar er zijn niet veel bureaus op dit vakgebied."



### **Plan van aanpak / offerte**

Zeven respondenten zijn (zeer) tevreden over de offerte. Zij vinden die over het algemeen duidelijk: "Het was prijstechnisch concreet" en "Er was een heldere tariefstelling en een duidelijk plan van aanpak met een goede inschatting van de uren." Wel geeft een opdrachtgever aan: "De kilometervergoeding was niet direct duidelijk." De twee referenten die neutraal zijn over de offerte, onderbouwen dit met: "Soms zijn er verborgen kosten. Het abonnement is namelijk niet duur, maar zijn er wel veel kosten bij de implementatie van het systeem. We hadden geen keus, want na een jaar wordt ons systeem niet meer ondersteund. Geef dit direct aan bij het begin." en "Er ging iets mis bij de offerte. De trajectomschrijving was niet zoals het is uitgevoerd."

### **Uitvoering**

Vier van de geïnterviewden hebben veel waardering voor de uitvoering. Zij loven de kennis van de adviseurs en hun proactieve houding. Enkele citaten: "Ze doen wat ze moeten doen vanuit hun expertise", "Er was geen discrepantie tussen de verwachting en het resultaat", "De uitvoering is fantastisch. Ze hebben kennis en ze weten de weg in de organisatie." en "Het geeft veel rust dat zij zaken oppakken." Drie referenten zijn tevreden: "Het werk is op een goede manier uitgevoerd" en "De samenwerking liep goed." Eén van hen maakt wel de volgende kanttekening: "De adviseur kwam om een inventarisatie te doen. Dit bleek te gaan om het schrijven van een draft manual waarvoor geen input van ons als klant nodig was. Waarom zit de adviseur dan bij de klant? Ook bleek de adviseur onvoldoende kennis te hebben van het voortraject. Dit hebben we teruggekoppeld en daar heeft Précon wel adequaat op gereageerd." Drie van de respondenten geven een neutrale score. "Hoewel de adviseur goed insprong op een situatie, bleef echt doorpakken te vaak uit" en "We hebben er zeker wat aan gehad, maar het was wel prijzig. De adviseur mag meer to the point zijn: zo moet je het doen" en "We zagen te veel verschillen tussen de consultants. De een had meer kennis van zaken, dacht proactief mee. De ander was niet proactief en verwachtte gevoed te worden vanuit de organisatie. We hebben feedback hierover gegeven en dat is goed opgepakt."

### **Adviseur(s)/consulente(s)**

De adviseurs werken naar (grote) tevredenheid van acht referenten. Deze onderbouwen dit met: "Afgelopen jaren hebben we vier of vijf adviseur langs zien komen. Zij maken zich het werk snel eigen. Het zijn stuk voor stuk professionals", "Ik zou de betrokken persoon zo in dienst nemen", "De adviseur was betrokken, zeer kundig en nam initiatief" en "We hebben het liefst altijd dezelfde adviseur. Deze is betrokken en speelt goed in op het type organisatie dat wij zijn." Eén van de respondenten geeft aan: "De een heeft wel meer kennis dan de ander." De twee geïnterviewden met de neutrale score verklaren dit als volgt: "De adviseur was van het harmoniemodel. We hadden verwacht dat de adviseur veel gericht en sneller stuurt op: Dit is de lat en dit moeten jullie doen" en "Het hangt ervan af welke specifieke consultant je krijgt. We zien verschillen in deskundigheid. Is dit verschil te groot, dan weet Précon dit wel goed te overbruggen."

### **Afronding**

Van de zes respondenten die hierover hun mening hebben gegeven, zijn er vijf (zeer) tevreden over de afronding. Een van hen zegt daarover: "Door een technisch probleem liep het traject langer door. De adviseur was inmiddels met een andere klus bezig, maar bleef zeer betrokken bij de afronding van ons traject." Een andere reactie is: "Het is een doorlopend traject en we kijken telkens tussentijds naar hoe het loopt. Ik krijg daarvan altijd snel een verslag."

De zesde referent is niet tevreden en onderbouwt dit met: "De afronding was moeizamer. De adviseur kon niet verder vanwege een volgende opdracht en er was onvoldoende overleg over het vervolg van ons traject. Ze hadden eerder een andere adviseur moeten laten komen."

### **Organisatie en Administratie**

Negen van de tien geïnterviewde opdrachtgevers zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie, vooral vanwege de vlotte communicatie: "We hebben een jaarplanning. Als er een adviesdag nadert, is er snelle communicatie via app of mail", "Het contact met Précon verloopt goed" en "Mocht ik vragen hebben, dan krijg ik direct reactie." Eén respondent is neutraal: "Op zich loopt de organisatie goed. Maar op gegeven moment kwam de factuur al binnen terwijl we nog niet begonnen waren."

**Relatiebeheer**

Het relatiebeheer draagt de goedkeuring weg van negen van de tien referenten. Zij onderbouwen dit op verschillende manieren: “Het relatiebeheer is prima, we krijgen voldoende aandacht”, “Précon zit goed op de relatie. Zij zoeken altijd naar oplossingen”, “Précon biedt diverse manieren van ondersteuning aan. Ze zijn beschikbaar bij vragen en komen langs als dat nodig is” en “We hebben een betrokken accountmanager en die is goed bereikbaar”. Een ander nuanceert: “We moeten wel zelf aan de bel trekken als we iets willen opstarten. Ze mogen misschien iets proactiever daarin zijn. Sturen ze dan een offerte, dan ervaren wij die wel als te sturend.” De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: “We zijn op zich tevreden, maar niet razend enthousiast als het gaat om het relatiebeheer. Het is duidelijk dat ze niet om werk verlegen zitten! Ze mogen best een keer langskomen.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Zeven referenten zijn (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij zeggen hierover: “Ik vind deze verhouding heel goed. Het was binnen de verwachting”, “De verhouding is wel goed denk ik, maar ik heb weinig vergelijkingsmateriaal.” Anderen geven aan: “De prijs is marktconform”, “Ze zijn wel prijzig maar het geleverd werk is goed” en “De uurprijs is stevig maar wel marktconform.” Twee respondenten geven een neutrale score met de volgende onderbouwing: “Zij zijn vrij duur. Dat is zo in deze markt”, “Ze gaan makkelijk om met het genereren van kosten, zoals de kosten voor een hotelovernachting, terwijl in mijn ogen de adviseur best vroeger kan opstaan om de rit te maken.”

**Globaal: project / samenwerking**

De samenwerking in zijn geheel wordt door alle referenten (zeer) gewaardeerd met name vanwege de kennis en kunde van de adviseurs: “Hun deskundigheid geeft de doorslag.” Een tip in het verlengde daarvan is: “Hou de goede mensen binnen!”. Andere reacties: “We bevelen Précon binnen de groep zeker aan. Er is een prima samenwerking”, “Ik heb geen tips, buiten de eerdere kanttekening over het op tijd inzetten van een andere adviseur”. De tevredenheid komt goed naar voren in dit citaat: “Wij bevelen Précon zeker aan, ook de trainingen!”

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooymaer voerde met Précon Consulting Group B.V. Trainings- en adviesbureau op 25-01-2024.

### Algemeen

Précon Consulting Group biedt al meer dan 30 jaar heldere leeroplossingen en advies in de food en non-food sector. Met twee vestigingen in Bunnik en in Hasselt (België) richt haar dienstverlening zich onder meer op HACCP, voedselveiligheid, productveiligheid (non-food), kwaliteitsmanagement, wet- en regelgeving, organisatieontwikkeling en governance. Précon heeft consultants, trainers en e-learningbouwers in dienst. Précon beperkt zich niet tot een specifieke sector, land of continent, maar stelt grenzen op basis van kennis en expertise. Précon Learning biedt klassikale trainingen in de vorm van open inschrijvingen en incompany maatwerktrainingen, losse e-learningmodules (ook maatwerk) en blended vormen van training. Ieder jaar wordt het opleidingsaanbod uitgebreid met nieuwe aansprekende trainingen die inspelen op actuele wet- en regelgeving en de behoeften van de klanten. Iedere training heeft een producteigenaar die ervoor verantwoordelijk is dat de training actueel blijft. In de coronatijd zijn veel trainingen online verzorgd. Alle programma's zijn hierop aangepast en er is software ontwikkeld om online in groepen te kunnen werken. Veel klanten geven nu weer de voorkeur aan face-to-facetrainingen. Maar ook worden trainingen ook (deels) online aangeboden.

### Kwaliteit

Er werken ongeveer honderd consultants en trainers bij Précon. Dit zijn professionals met uitgebreide ervaring. Ongeveer tien van hen houden zich vooral bezig met het verzorgen van trainingen. Een aantal heeft een combinatietask van trainen en advieswerk. Alle professionals zijn werkzaam in de praktijk waardoor de praktijkkennis die zij daar opdoen, kan worden doorvertaald naar concrete producten of diensten. Nieuwe trainers doorlopen een inwerkmodule om kennis te maken met de methodiek van Précon en de specifieke trainingen die zij gaan verzorgen. Om kennis te delen en te verdiepen en om up-to-date te blijven, is er regelmatig afstemmingsoverleg tussen de trainers en zijn er train-de-trainersdagen. Ook zijn er voor alle professionals ontwikkeldagen rond nieuwe thema's en intervisie. Evaluaties met zowel deelnemers als opdrachtgevers vormen een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van kwaliteit. De evaluatie van de trainingen door de deelnemers vindt plaats aan het einde van de training. Vervolgens biedt Précon de opdrachtgever daarvan een verslag aan met daarin ook hun eigen ervaringen en hun advies. Précon is ISO-9001 gecertificeerd en lid van het NRTO. Haar Belgische vestiging is Qfor-gecertificeerd, zodat ondernemers gebruik kunnen maken van het Vlaamse subsidiesysteem KMO-portefeuille voor trainingen van Précon.

### Continuïteit

Précon wordt als specialist in het vakgebied gezien en werkt vooral met een vaste klantenkring. Continuïteit voor de klant is belangrijk. Sommige klanten kiezen voor Précon niet alleen vanwege de vakkundigheid maar ook omdat Précon een groter bureau is. Précon draagt graag haar kennis uit. Zo bieden hun consultants IT-oplossingen aan, ook meer internationaal met name binnen Europa. Daarbij gaat het vaak om e-learnings en updates van de EU-wetgeving en van de lokale wetgeving. Daar willen zij nog meer op inzetten in de komende jaren. Als het gaat om continuïteit en toekomstgerichtheid, richt Précon zich ook op dienstverlening rondom duurzaamheid. Zij hebben zelf als organisatie duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Zij zien dat er steeds meer wetgeving komt op dit gebied en dat klanten behoefte hebben aan advies hierover. Adviseren op duurzaamheid is een logische stap. Dit werkveld is aanpalend aan wat Précon al doet bij klanten. Consultants voelen zich bovendien vanuit hun persoonlijke overtuiging betrokken op het thema duurzaamheid. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Précon Consulting Group BV voor maatwerktrajecten en organisatieadvies voor de komende tijd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De sterke combinatie tussen advisering en het bieden van trainingen en e-learnings maakt dat kennis en expertise worden overgedragen naar de werkvloer van de opdrachtgevers. Veel klanten waarderen bij het advieswerk dat Précon de organisatie al goed kent vanwege eerder uitgevoerde trainingen. En ook andersom: een trainer kent vaak de situatie bij de klant door eerder uitgevoerd advieswerk. Alle klanten hebben een accountmanager. De klanten worden op de hoogte gehouden van actuele ontwikkelingen op het vakgebied via een nieuwsbrief. Op deze manier zet Précon zich voor haar klanten op een bevlogen manier in.

## 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